

Servicebeschrijving van Dell

Uitgebreide batterijservice

Inleiding

Dell levert graag de Uitgebreide batterijservice (de "service(s)") conform deze servicebeschrijving ("servicebeschrijving"). Uw factuur, ontvangstbewijs, orderbevestiging, informatiepagina of, voor commerciële klanten, uw prijsopgave, bestelformulier of ander wederzijds geaccepteerd type factuur of orderbevestiging (waar van toepassing het "bestelformulier") moet de naam bevatten van de service(s) en beschikbare serviceopties die u hebt gekocht. Neem voor extra hulp of voor het aanvragen van een kopie van uw servicecontract(en) contact op met de technische support van Dell of met uw verkoopvertegenwoordiger.

DEZE SERVICEBESCHRIJVING VORMT EEN CONTRACT TUSSEN U EN DELL. LEES DE ONDERSTAANDE VOORWAARDEN DOOR WAARONDER DELL MARKETING L.P. OF DE GEAUTHORISEERDE PARTNER OF RESELLER VAN DELL DIE OP UW BESTELFORMULIER WORDT GENOEMD ("DELL") ERMEE AKKOORD GAAT OM DE SERVICES TE LEVEREN. **VOOR KLANTEN IN DE VERENIGDE STATEN EN CANADA: VOOR DEZE SERVICEOVEREENKOMST IS, IN TEGENSTELLING TOT PROCESSEN OF GROEPSPROCESSEN, ARBITRAGE OP INDIVIDUELE BASIS NODIG VOOR HET OPLOSSEN VAN GESCHILLEN. VOOR ALLE OVERIGE KLANTEN: DE VOORWAARDEN VOOR HET OPLOSSEN VAN GESCHILLEN DIE OP U VAN TOEPASSING ZIJN, WORDEN UITEENGEZET IN UW VERKOOPVOORWAARDEN.**

IN LANDEN WAAR DELL NIET RECHTSTREEKS AAN EINDGEBRUIKERS VERKOOPT, KUNNEN DEZE CONTRACTVOORWAARDEN VARIËREN OP BASIS VAN DE VOORWAARDEN VAN DE WEDERVERKOPER.

Zoals beschreven in bijlage A, is deze servicebeschrijving onderhevig aan de verkoopvoorwaarden van Dell wanneer het product rechtstreeks bij Dell is gekocht, terwijl deze servicebeschrijving voor alle zakelijke klanten onderhevig is aan de commerciële verkoopvoorwaarden van Dell.

De commerciële garanties van Dell zijn niet van invloed op toepasselijke wettelijke garanties of andere rechten van consumenten en niets in deze servicebeschrijving beïnvloedt of vermindert de wettelijke rechten en verhaalsmogelijkheden krachtens toepasselijke wetten voor consumentenbescherming die, wettelijk gezien, niet mogen worden gewijzigd of beperkt

Bereik van de service

De verlengde batterijservice is beschikbaar voor geselecteerde producten (de "ondersteunde producten" die hieronder zijn gedefinieerd); op voorwaarde dat een dergelijk ondersteund product momenteel wordt gedekt door de "beperkte hardwaregarantie van Dell" voor een periode van meer dan één jaar, met inbegrip van ondersteunde producten die tevens beschikken over servicecontractdekking voor hardwarereparatie of -vervanging. Dell's beperkte hardwaregarantie en servicecontract bieden primaire dekking voor batterijen van draagbare computers voor ofwel een éénjarige garantie of de duur van de beperkte garantie, naar gelang wat minder is, voor de draagbare computer van Dell waarbij de batterij is meegeleverd. Deze service breidt de primaire dekkingstermijn voor batterijen uit met één of twee jaar,

zoals vermeld staat op uw bestelformulier en biedt een vervangende batterij gedurende de verlengde termijn in het geval dat de primaire batterij defect raakt door defecten in materiaal- of productiefouten die zouden zijn gedekt door de beperkte garantie of het servicecontract (een "gekwalficeerd incident"). Deze service is beperkt tot slechts één vervangende batterij gedurende de dekkingstermijn. **Deze servicebeschrijving eindigt nadat de klant een vervangende batterij heeft ontvangen of de termijn voor de uitgebreide batterijservice afloopt voor het ondersteunde product, naar gelang wat eerder plaatsvindt.** Bovendien geldt dat als een vervangende batterij die Dell de klant heeft doen toekomen binnen 90 dagen na ontvangst een defect ondervindt, een volgende vervangende batterij voor die batterij wordt geleverd.

Online support op afstand of telefonische support is een belangrijk onderdeel van deze service. Daarom is diagnose op afstand of probleemoplossing volgens uw beperkte hardwaregarantie van Dell (zie www.dell.com/warranty) of uw servicecontract met Dell vereist voordat u de service ontvangt.

Na probleemoplossing en de bevestiging door Dell dat een gekwalificeerd incident heeft plaatsgevonden voor de batterij, geeft Dell machtiging voor een vervangende batterij. De klant dient de defecte batterij aan Dell te retourneren of deze op een andere manier te verwijderen, overeenkomstig de voorwaarden van deze servicebeschrijving en eventuele instructies van de vertegenwoordiger van de technische support.

- Batterijen die door de klant te vervangen zijn (Customer Replaceable Unit, CRU) worden naar de klant verzonden, zodat de klant de defecte batterij zelf kan vervangen.
- Voor in het veld vervangbare units (FRU), volgt de methode van servicelevering de onderliggende garantie, of, indien van toepassing, het reparatiemodel in het servicecontract voor uw ondersteunde product. In sommige gevallen zal de vervanging van FRU-batterijen tot gevolg hebben dat een gekwalificeerde monteur naar de locatie van de klant moet gaan of dat de klant het product moet retourneren naar Dell voor reparatie.

Uitsluitingen

Voor alle duidelijkheid maken de volgende activiteiten geen deel uit van deze servicebeschrijving:

- Eventuele services, taken of activiteiten die niet uitdrukkelijk in deze servicebeschrijving zijn vermeld.
- Meer dan één batterijvervanging per ondersteund product (behalve in gevallen waarbij binnen 90 dagen na vervanging zoals hierboven gespecificeerd een storing in een vervangende batterij optreedt).
- Dekking voor een ander type batterij dan welke oorspronkelijk was besteld bij het draagbare computersysteem.
- Dekking voor secundaire batterijen.
- Support voor schade die het gevolg is van het verplaatsen van het ondersteunde product van de ene geografische locatie naar een andere of van de ene entiteit naar een andere.

Deze servicebeschrijving verleent de klant, zoals hieronder gedefinieerd, geen enkele garantie naast de garanties die onder de voorwaarden van uw hoofdserviceovereenkomst of overeenkomst, zoals hieronder gedefinieerd, worden geboden.

Servicespecifieke verplichtingen van de klant

De klant zal:

- Defecten aan de batterij melden bij Dell's hardware-garantiesupport volgens de van toepassing zijnde overeenkomst met de klant.
- Op verzoek Dell het serietagnummer en onderdeelnummer ('PPID') of voldoende gegevens bieden om vast te kunnen stellen dat een gekwalificeerd incident is opgetreden en dit wordt gedekt door deze service.
- De technicus informeren dat uitgebreide batterijservice is gekocht voor het systeem
- Na ontvangst van de vervangende batterij de defecte batterij naar Dell sturen in de geleverde voorgefrankeerde verpakking voor correcte afvoer. Dell is niet verantwoordelijk voor batterijen die niet correct worden afgevoerd.
- De klant dient een volledige back-up te maken van alle aanwezige gegevens en programma's op alle betrokken systemen voordat deze service wordt geleverd. **DELL SLUIT ALLE AANSPRAKELIJKHEID UIT VOOR HET VERLIES OF HERSTEL VAN GEGEVENS OF PROGRAMMA'S** of het verlies van systeemgebruik dat voortvloeit uit de services of support of elke handeling of omissie, met inbegrip van nalatigheid, door Dell of een externe serviceleverancier.

Algemene verantwoordelijkheden van de klant

Bevoegdheid om toegang te verlenen. De klant verklaart en garandeert dat hij toestemming heeft verkregen voor zowel de klant als Dell voor toegang tot en gebruik van de ondersteunde producten, de gegevens 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.

Medewerking verlenen aan de analist aan de telefoon en de onsite-technicus. De klant werkt samen met en volgt de instructies van de telefonische analisten van Dell of technici op de locatie. Ervaring leert dat de meeste systeemproblemen en -fouten via de telefoon kunnen worden verholpen als resultaat van een nauwe samenwerking tussen de gebruiker en de medewerker van de technische ondersteuning of de technicus.

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

Software en servicereleases onderhouden. De klant onderhoudt software en ondersteunde producten op door Dell opgegeven minimale versieniveaus of -configuraties zoals vermeld in PowerLink voor Dell | EMC Storage Systems of EqualLogic™, of zoals vermeld op www.dell.com/support (voor de VS en Canada) en www.dell.com/support/global (voor alle andere landen) 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.

Gegevensback-up; Verwijderen van vertrouwelijke gegevens. De klant dient een volledige back-up te maken van alle aanwezige gegevens, software en programma's op alle betrokken systemen voordat deze service wordt geleverd en tijdens het uitvoeren van deze service. De klant dient regelmatig een back-up te maken van de gegevens die op alle betreffende systemen staan opgeslagen als voorzorgsmaatregel voor mogelijke storingen, wijzigingen of gegevensverlies. 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 verantwoordelijk voor het herstel of de herinstallatie van programma's of gegevens.

Naar aanleiding van de beperking van aansprakelijkheidsbepalingen zoals uiteengezet in de overeenkomst, is de aansprakelijkheid voor dataverlies verder beperkt tot de kosten van het opnieuw installeren van de back-ups in deze landen.

DELL IS NIET AANSPRAKELIJK VOOR:

- AL UW EVENTUEEL VERTROUWELIJKE, EXCLUSIEVE OF PERSOONLIJKE INFORMATIE;
- VERLIES OF BESCHADIGING VAN DATA, PROGRAMMA'S OF SOFTWARE;
- BESCHADIGING OF VERLIES VAN VERWISSELBARE MEDIA;
- KOSTEN VOOR GEGEVENS 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.

Voor het retourneren van een ondersteund product of een onderdeel daarvan, zal de klant alleen het ondersteunde product of het onderdeel daarvan retourneren waarom de technicus telefonisch heeft gevraagd.

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

Algemene voorwaarden van Dell Services

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

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

Voor alle andere particuliere klanten: raadpleeg de onderstaande tabel voor het webadres dat op de klantlocatie van toepassing is om uw verkoopvoorwaarden (uw "overeenkomst") te zoeken. De partijen bevestigen hierbij dat zij de overeenkomst hebben gelezen en zich verbinden aan de online bepalingen

Voor commerciële 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 Dell's commerciële verkoopvoorwaarden, de standaard Dell-hoofdserviceovereenkomst voor klanten of onder de overeenkomst die wordt vermeld in onderstaande tabel (zoals van toepassing, de "overeenkomst")

Raadpleeg 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 verbonden aan de online bepalingen.

Locatie van klant	Algemene voorwaarden die van toepassing zijn op uw aanschaf van Dell Services	
	Klanten die Dell Services rechtstreeks aanschaffen bij Dell	Klanten die Dell Services aanschaffen via een geautoriseerde Dell-wederverkoper
Particuliere klanten in de Verenigde Staten	VS Verkoopvoorwaarden voor klanten in de VS op www.dell.com/terms	VS Verkoopvoorwaarden voor klanten in de VS op www.dell.com/terms
Zakelijke klanten in de Verenigde Staten	Dell.com/CTS	Dell.com/CTS
Canada	Dell.ca/terms (Engels) Dell.ca/conditions (Frans-Canadees)	Dell.ca/terms (Engels) Dell.ca/conditions (Frans-Canadees)
Latijns-Amerika en Caribisch gebied	Lokale landspecifieke website van Dell.com of Dell.com/servicedescriptions/global .*	Servicebeschrijvingen en andere servicedocumenten van Dell die u mogelijk ontvangt van uw wederverkoper vormen geen overeenkomst tussen u en Dell, maar fungeren louter als beschrijving van de inhoud van de service die u bij uw wederverkoper aanschaf, van uw verplichtingen als ontvanger van de service en van de grenzen en limieten van dergelijke services. Als gevolg hiervan moet elke referentie aan de "klant" in deze servicebeschrijving en in alle andere servicedocumenten van Dell 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 wederverkoper aanbiedt. U hebt geen directe contractuele relatie met Dell met betrekking tot de hierin beschreven service. Om twijfel te voorkomen is hier vermeld dat alle 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.
Oceanië - Japan	Lokale landspecifieke website van Dell.com of	Servicebeschrijvingen en andere servicedocumenten van Dell die u mogelijk ontvangt van uw wederverkoper vormen geen

Locatie van klant	Algemene voorwaarden die van toepassing zijn op uw aanschaf van Dell Services	
	Klanten die Dell Services rechtstreeks aanschaffen bij Dell	Klanten die Dell Services aanschaffen via een geautoriseerde Dell-wederverkoper
	Dell.com/servicedescriptions/global .*	overeenkomst tussen u en Dell, maar fungeren louter als beschrijving van de inhoud van de service die u bij uw wederverkoper aanschaf, van uw verplichtingen als ontvanger van de service en van de grenzen en limieten van dergelijke services. Als gevolg hiervan moet elke referentie aan de "klant" in deze servicebeschrijving en in alle andere servicedocumenten van Dell 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 wederverkoper aanbiedt. U hebt geen directe contractuele relatie met Dell met betrekking tot de hierin beschreven service. Om twijfel te voorkomen is hier vermeld dat alle 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 landspecifieke website van Dell.com of Dell.com/servicedescriptions/global .* Daarnaast kunnen klanten in Frankrijk, Duitsland en het Verenigd Koninkrijk het hieronder genoemde toepasselijke webadres selecteren: Frankrijk: Dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente Duitsland: Dell.de/Geschaeftsbedingungen Verenigd Koninkrijk: Dell.co.uk/terms	Servicebeschrijvingen en andere servicedocumenten van Dell die u mogelijk ontvangt van uw wederverkoper vormen geen overeenkomst tussen u en Dell, maar fungeren louter als beschrijving van de inhoud van de service die u bij uw wederverkoper aanschaf, van uw verplichtingen als ontvanger van de service en van de grenzen en limieten van dergelijke services. Als gevolg hiervan moet elke referentie aan de "klant" in deze servicebeschrijving en in alle andere servicedocumenten van Dell 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 wederverkoper aanbiedt. U hebt geen directe contractuele relatie met Dell met betrekking tot de hierin beschreven service. Om twijfel te voorkomen is hier vermeld dat alle 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 van Dell.com gaan door vanaf een computer met internetverbinding naar Dell.com te gaan of te kiezen uit de opties op de Dell-website "Een regio/land selecteren" die beschikbaar is via Dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen.

Alle klanten:

Voordat uw servicecontract vervalt, kunt u, overeenkomstig 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 Limited Hardware Warranty of de Basic Hardware Services-overeenkomst (inclusief eventuele verlengingen). De klant gaat er verder mee akkoord dat door het gebruik van de service te vernieuwen, aan te passen, te verlengen of te continueren na de oorspronkelijke termijn, de service dan wordt uitgevoerd krachtens de op dat moment geldende serviceomschrijving die voor naslag beschikbaar is op Dell.com/servicecontracts (voor particulieren) Dell.com/servicedescriptions/global (voor commerciële klanten).

Als er sprake is van een conflict tussen de bepalingen van de documenten die deze overeenkomst vormen, zullen de documenten in de onderstaande volgorde voorrang hebben: (i) deze servicebeschrijving; (ii) de overeenkomst; (iii) het bestelformulier. De term "heersende voorwaarden" wordt zo eng mogelijk opgevat om het conflict te kunnen oplossen met behoud van zoveel mogelijk van de niet-strijdige voorwaarden, waaronder het behoud van niet-conflicterende bepalingen in dezelfde alinea, paragraaf of subparagraaf.

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 internetinterface, verbindt u zich aan deze servicebeschrijving en aan de overeenkomsten die ter referentie in dit document zijn opgenomen. Als u deze servicebeschrijving aangaat uit naam van een bedrijf of andere juridische entiteit dat/die u vertegenwoordigt, verklaart u dat u bevoegd bent deze entiteit aan deze servicebeschrijving te binden, in welk geval "u" of "klant" naar deze entiteit verwijst. In sommige landen moeten klanten niet alleen deze servicebeschrijving in ontvangst nemen maar ook een bestelformulier ondertekenen.

Extra Algemene voorwaarden voor services die gelden voor Ondersteuning & Garantie

1. Ondersteunde producten

Deze service is beschikbaar voor ondersteunde producten, inclusief bepaalde producten van de merken Dell Inspiron™, Vostro™, XPS™, Chromebook en Alienware die gekocht zijn in een standaardconfiguratie ("**ondersteunde producten**"). Aangezien er regelmatig ondersteunde producten worden toegevoegd, neemt u het beste contact op met uw verkoopvertegenwoordiger voor de meest actuele lijst met services die voor uw Dell of niet-Dell producten beschikbaar zijn. Op elk ondersteund product is een speciaal label met een serienummer aangebracht (de "**servicetag**"). Voor elk ondersteund product moet de klant een afzonderlijke serviceovereenkomst aanschaffen. Een printer die samen met een laptopsysteem is aangekocht, wordt bijvoorbeeld niet door het servicecontract van het laptopsysteem gedekt: voor zowel de printer als de laptop is een afzonderlijk servicecontract nodig. Raadpleeg de servicetag op uw ondersteunde product wanneer u voor deze service met Dell contact opneemt.

2. Supportservices

- A. **Vervanging van het gehele apparaat; niet geretourneerd.** Indien Dell oordeelt dat het onderdeel van het defecte ondersteunde product een onderdeel is dat gemakkelijk kan worden losgekoppeld en opnieuw aangesloten (zoals een toetsenbord of monitor) of indien de analist van mening is dat de volledige eenheid van het ondersteunde product moet worden vervangen, behoudt Dell zich het recht voor om een apparaat in zijn geheel ter vervanging naar de klant te verzenden. Als Dell een apparaat ter vervanging bij de klant aflevert, moet de klant het defecte systeem of het desbetreffende onderdeel ervan aan de Dell technicus teruggeven, tenzij de klant heeft betaald voor een "Keep Your Hard Drive"-service voor het defecte systeem, waarbij de klant het recht heeft de respectieve harde schijven te behouden. Als de klant het defecte systeem of onderdeel niet aan Dell retourneert, zoals hierboven beschreven, of als het defecte apparaat niet binnen tien (10) dagen bij Dell retour is conform de schriftelijke instructies die bij het vervangende apparaat zijn meegeleverd (in het geval het vervangende apparaat niet persoonlijk door een technicus van Dell is afgeleverd), gaat de klant ermee akkoord om na ontvangst van de factuur voor het vervangende apparaat te betalen. Als de klant deze factuur niet betaalt binnen een periode van tien (10) dagen na ontvangst, heeft Dell het recht, onverminderd eventuele andere wettelijke rechten en juridische middelen waarover Dell reeds beschikt, om deze servicebeschrijving op te zeggen na een kennisgeving van de opzegging.
- B. **Onderdelen op voorraad; cruciale systeemonderdelen.** 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 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 binnen 24 uur geleverd. Locaties met onderdelen voor werkzaamheden op locatie binnen 2 en 4 uur hebben een voorraad van cruciale bedrijfsonderdelen, zoals door Dell bepaald. Een bedrijfskritisch onderdeel is een onderdeel dat bij een storing of defect mogelijk belet dat het systeem zijn basisfuncties kan uitvoeren. Onderdelen die als niet essentieel worden beschouwd, zijn, maar zijn niet beperkt tot: software, disktestations, mediastations, modems, luidsprekers, geluidskaarten, zip-stations, monitoren, toetsenborden en muizen. Om de onderdelen binnen 2 of 4 uur te kunnen ontvangen, moet de klant een overeenkomstig servicecontract hebben gekocht dat ondersteuning biedt voor de levering van bedrijfskritieke onderdelen. Ook moet het ondersteunde product zich binnen het door Dell bepaalde dekkingsgebied bevinden.
- C. **Eigendom van serviceonderdelen.** Alle serviceonderdelen van Dell die uit het ondersteunde product zijn verwijderd en aan Dell worden teruggegeven of terugbezorgd, worden eigendom van Dell. De klant moet Dell de actuele prijs betalen voor elk serviceonderdeel dat van het ondersteunde product verwijderd is en dat de klant wil behouden (behalve voor harde schijven van ondersteunde producten die onder de service "Keep Your Hard Drive" vallen) als de klant van Dell vervangende onderdelen heeft ontvangen. De klant geeft er uitdrukkelijk toestemming voor dat Dell gebruik kan maken van

nieuwe en/of gereviseerde onderdelen en producten van verschillende fabrikanten voor reparaties tijdens de garantieperiode, voor zover toegestaan door de wet- en regelgeving. Deze gereviseerde onderdelen of producten bieden gelijkwaardige functionaliteit en kwaliteit als nieuwe onderdelen of producten zouden doen. **ALS U DELL NIET BETAALT VOOR EEN ONDERDEEL OF PRODUCT, KAN DELL DEZE OVEREENKOMST ANNULEREN. UW GARANTIE EN/OF ONDERSTEUNING 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 of het servicecontract.

3. Servicetermijn Deze servicebeschrijving begint op de datum die vermeld staat op uw bestelformulier en loopt door voor de termijn ("**termijn**") die op het bestelformulier staat. In landen waar Dell niet direct aan eindgebruikers verkoopt, is de overeenkomst van kracht vanaf het moment van aankoop en blijft deze van kracht gedurende een periode zoals vermeld door Dell in ondersteunende documenten (bijv. factuur of bestelformulier van Dell) en op de website van Dell. Het aantal producten, licenties, installaties, implementaties, beheerde eindpunten waarvoor en het aantal eindgebruikers voor wie de klant een of meer services heeft gekocht, het tarief of de prijs, en de toepasselijke Termijn voor elk worden aangegeven op het bestelformulier van de klant. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen tussen Dell en de klant, zijn de aankopen van services in het kader van deze servicebeschrijving uitsluitend bestemd voor eigen, intern gebruik door de klant en niet bestemd voor wederverkoop- of servicebureaudoeleinden.

4. Belangrijke aanvullende informatie

A. Garanties. DE KLANT ERKENT EN GAAT ERMEE AKKOORD DAT GELET OP DE AARD VAN DE SERVICE, DEZE SERVICES IN HUN HUIDIGE STAAT ("AS IS") WORDEN GELEVERD. DELL GEEFT GEEN EXPLICIETE OF IMPLICIETE GARANTIES MET BETREKKING TOT DE SERVICE OF DE RESULTATEN VAN DE SERVICE, INCLUSIEF MAAR NIET BEPERKT TOT IMPLICIETE GARANTIE VAN VERHANDELBAARHEID OF GESCHIKTHEID VOOR EEN BEPAALD DOEL. DELL WIJST NADRUKKELIJK ALLE GARANTIES AF VOOR DE SERVICES DIE IN HET KADER VAN OVEREENKOMST WORDEN VERLEEND.

B. Aansprakelijkheidsbeperking. DE ENIGE VERHAALSMOGELIJKHEID VAN DE KLANT EN DE VOLLEDIGE, COLLECTIEVE AANSPRAKELIJKHEID VAN DELL UIT HOOFDE VAN EEN OVEREENKOMST, ONRECHTMATIG HANDELEN OF ANDERSZINS, ONDER DEZE SERVICEOMSCHRIJVING IS EEN PRO RATA-TERUGBETALING VAN DE BEDRAGEN DIE AAN DELL ZIJN BETAALD VOOR DE SERVICE DIE TEN GRONDSLAG LIGT AAN DE CLAIM. 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 SYSTEM, OF UIT HET GEBRUIK VAN ENIGE SERVICEMATERIALEN DIE OP GROND VAN DEZE OVEREENKOMST ZIJN VERSTREKT.

DEZE OVEREENKOMST GEEFT U SPECIFIEKE WETTELIJKE RECHTEN EN U HEEFT MOGELIJK ANDERE RECHTEN. IN SOMMIGE JURISDICTIES 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.

C. 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 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.

- D. **Toepasselijk recht.** DEZE OVEREENKOMST WORDT, VOOR ZOVER TOEGESTAAN DOOR TOEPASSELIJKE WETGEVING, BEHEERST DOOR DE WETTEN VAN DE STAAT TEXAS, ZONDER INACHTNEMING VAN WETTELIJKE BEPALINGEN DIE HIERMEE STRIIDIG ZIJN. MOGELIJK ZIJN OOK ANDERE HEERSENDE RECHTSBEPALINGEN OP U VAN TOEPASSING. ZIE HIERVOOR BIJLAGE B.
- E. **Kennisgevingen.** Alle schriftelijke kennisgevingen van u aan Dell dienen te worden gezonden naar het volgende adres: Dell Marketing L.P., One Dell Way, Round Rock, TX 78682, Attn: Service and Support Department.
- F. **Scheidbaarheid.** Ingeval enige bepaling in deze servicebeschrijving ongeldig of onafdwingbaar is, stemmen de partijen ermee in dat de overige bepalingen van deze servicebeschrijving onverminderd van kracht blijven.
- G. **Opnieuw plannen.** Als deze service eenmaal is gepland, dienen wijzigingen in 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 vergoeding voor het opnieuw plannen berekend van maximaal 25% van de prijs voor de services. De klant stemt ermee in dat elke herplanning van de service minimaal 8 dagen voor aanvang van de service wordt bevestigd.
- H. **Commercieel redelijke beperkingen aan het bereik van de service.** Dell mag weigeren de service te verlenen indien Dell of diens serviceproviders, naar eigen redelijke mening, door het leveren van de service onredelijk risico lopen of als de gevraagde service niet binnen het servicebereik valt. Dell is niet aansprakelijk voor eventuele fouten of vertragingen van de prestaties als gevolg van oorzaken die buiten diens controle liggen, inclusief wanneer de klant niet aan zijn verplichtingen onder deze servicebeschrijving voldoet. Service geldt alleen voor toepassingen waarvoor het ondersteunde product werd ontworpen.
- I. **Toewijzing en uitbesteding.** Dell kan deze service uitbesteden en/of deze servicebeschrijving toewijzen aan gekwalificeerde externe serviceproviders die de service zullen verlenen namens Dell.
- J. **Annulering.** Wanneer u deze service heeft afgenomen van 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 EEN AANKOOP DEDEN BIJ DELL 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 GEHANTEERD. 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 DAT HUIDIGE CONTRACTJAAR. DE BASE LIMITED HARDWARE WARRANTY OF BASIC HARDWARE SERVICES-OVEREENKOMST, WELKE VAN TOEPASSING IS, 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.

Als u een consument bent, heeft de bovenstaande annuleringsclausule geen effect op van toepassing zijnde wettelijke garanties of rechten voor klanten.

Dell kan deze service op elk gewenst moment tijdens de termijn annuleren op grond van 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 op locatie helpt; of
- De klant houdt zich niet aan alle bepalingen en voorwaarden die in deze servicebeschrijving zijn beschreven.

Als Dell deze service annuleert, stuurt Dell een schriftelijke opzegging naar de klant op het adres dat wordt vermeld op de factuur van de klant. De mededeling bevat de reden voor de annulering en de effectieve datum van opzegging, die niet minder mag zijn dan tien (10) dagen vanaf de verzenddatum van de opzegging door Dell aan de klant, tenzij de lokale wetgeving andere annuleringsbepalingen vereist die niet door de overeenkomst kunnen worden gewijzigd. Indien Dell deze service op grond van deze paragraaf annuleert, heeft de klant geen recht op enige terugbetaling van kosten die de klant aan Dell heeft betaald of verschuldigd is.

- K. Geografische beperkingen en verhuizing.** Deze service wordt geleverd aan de locatie(s) die op de factuur van de klant wordt (worden) vermeld. Deze service is niet op alle locaties beschikbaar. Serviceopties, inclusief serviceniveaus, tijden voor technische support en reactie op locatie, verschillen op basis van geografische locatie, en bepaalde opties zijn op de locatie van de klant mogelijk niet voor aankoop beschikbaar. Neem voor meer informatie hierover contact op met uw verkoopvertegenwoordiger. De verplichting van Dell om de service te leveren voor ondersteunde producten die zijn verplaatst, is onderworpen aan de plaatselijke beschikbaarheid van de service en mogelijk worden hiervoor bijkomende kosten in rekening gebracht. Deze verplichting geldt op voorwaarde dat een controle en hernieuwde certificering van de verhuisde ondersteunde producten zijn uitgevoerd tegen de tarieven voor het advies van Dell die op dat ogenblik voor werkuren en onderdelen gelden.
- L. Overdracht van de service.** Overeenkomstig de beperkingen die in deze servicebeschrijving zijn vermeld, heeft de klant het recht deze service over te dragen aan derden die het volledige ondersteunde product van de klant kopen nog voordat de op dat ogenblik van kracht zijnde termijn is verstreken, op voorwaarde dat de klant de oorspronkelijke koper is van het ondersteunde product en van deze service, of op voorwaarde dat de klant het ondersteunde product en deze service heeft gekocht van de oorspronkelijke eigenaar (of van een vorige partij die deze heeft overgedragen) en alle bepalingen van de overdrachtsprocedures die op www.dell.com/support (voor de VS en Canada) en www.dell.com/support/global (voor alle andere landen) beschikbaar zijn, heeft nageleefd. Mogelijk wordt voor de overdracht van de service een vergoeding aangerekend. 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 gebruikmaken van dekking door deze service of worden mogelijk extra kosten berekend om dezelfde categorieën van supportdekking op de nieuwe locatie te behouden. Als de klant ervoor kiest om deze extra kosten niet te betalen, dan kan de service van de klant automatisch worden veranderd in supportcategorieën die beschikbaar zijn voor een dergelijke prijs of een lagere prijs op deze nieuwe locatie met geen recht op teruggaaf.
- M. Fair-use-beleid.** Het gebruik van deze services is onderhevig aan het Fair-use-beleid van Dell. In het Fair-use-beleid van Dell is bepaald dat als een gebruiker op enig moment van de services misbruik maakt door de service vaker te gebruiken dan redelijkerwijs kan worden verwacht, Dell zich het recht voorbehoudt om deze services te onderbreken of te annuleren. Daarnaast behoudt Dell zich het recht voor om, voor zover dat door lokale wetgeving is toegestaan, services op te schorten of te annuleren waarvan Dell, naar diens eigen goeddunken, bepaalt dat deze worden gebruikt (a) op een frauduleuze manier, (b) door andere personen dan de rechthebbende klant of zijn of haar bevoegde persoon onder deze voorwaarden, of (c) voor een ander computersysteem dan een ondersteund product van Dell.

N. **Gespreksopnamen.** Dell of haar externe contractpartners kunnen tijdens het uitvoeren van hun verplichtingen telefoongesprekken/chatsessies, voor zover dat is toegestaan door de plaatselijke wetgeving, tussen u en Dell opnemen 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 haar externe onderaannemers worden bewaakt en/of opgenomen.**

Bijlage A

Landspecifieke en staat-specifieke 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 voortvloeit uit of verband houdt met deze overeenkomst is afhankelijk van waar de klant is gevestigd. 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:	Het toepasselijk recht is:	De rechtbanken die jurisdictie hebben, zijn:
China	Wetgeving van 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 jurisdictie van de districtsrechtbank van Taipei in Volksrepubliek China
Korea	Wetgeving van Korea	Niet-exclusieve jurisdictie 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 jurisdictie van de rechtbanken in Bangalore
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

Staatspecifieke voorwaarden voor VS Klanten die producten hebben gekocht voor persoonlijk of huishoudelijk gebruik of gebruik in een gezinssituatie. De voorwaarden die in deze paragraaf worden uiteengezet, zijn uitsluitend van toepassing op garanties en services die tegen afzonderlijke betaling zijn gekocht in bepaalde staten. Als u op het moment van aankoop van de service tegen afzonderlijke betaling niet een permanente ingezetene bent van de staat die in elke paragraaf hieronder wordt genoemd, 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. De term "overeenkomst" in deze sectie verwijst naar deze servicebeschrijving.

- **Klanten in Alabama, Georgia en Kentucky.** De verplichtingen van Dell overeenkomstig deze overeenkomst worden ondersteund door het volledige vertrouwen en het krediet 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 al uw geld toe wanneer er geen claims tegen het contract zijn ingediend. Wanneer er claims overeenkomstig het contract zijn ingediend, ontvangt u geld terug naar verhouding 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, heeft 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 heeft 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 meer dan dertig (30) dagen na ontvangst van deze overeenkomst opzegt, heeft 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 heeft 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 Florida.** De voorwaarden in deze paragraaf zijn alleen van toepassing op permanente ingezetenen van Florida die zowel de hardware kopen 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 koopt 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, heeft u recht op een restitutie die zal zijn gebaseerd op 90 procent van de onverdiende pro rata-aankoopprijs minus enige 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-aankoopprijs. 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 zal worden beheerst door 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 overdracht 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 verstrekker 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 vijftien (15) 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. De verplichtingen van Dell overeenkomstig deze overeenkomst worden ondersteund door het volledige vertrouwen en het krediet van Dell.
- **Klanten in Maine.** 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 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 voor opzegging niet een 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 vijftien (15) dagen na uw opzegging 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 stopzetting 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 aanbieder overeenkomstig deze overeenkomst worden ondersteund door het volledige vertrouwen en het krediet 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 ontving) retourneert en wanneer er geen claims op grond van het contract zijn ingediend, wordt het contract nietig verklaard en betaalt Dell u de volledige aankoopprijs van het servicebedrag, 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 voor opzegging 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 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 voor opzegging niet een 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 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 tijdens 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 aanbieder overeenkomstig deze overeenkomst worden ondersteund door het volledige vertrouwen en het krediet van Dell.
- **Klanten in Montana.** De verplichtingen van de aanbieder overeenkomstig deze overeenkomst worden ondersteund door het volledige vertrouwen en het krediet van de aanbieder.
- **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 heeft ingediend onder deze overeenkomst, heeft u recht op restitutie van de volledige totaalprijs. Als u deze overeenkomst meer dan (20) dagen na ontvangst van deze overeenkomst opzegt of als u deze overeenkomst opzegt en op geen enkele onder deze overeenkomst een claim heeft ingediend, heeft u recht op restitutie van de onverdiende premie berekend op pro rata-basis, minus een annuleringsstarief van 10% van de totaalprijs. We zijn gerechtigd deze overeenkomst om enige 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 heeft gefraudeerd of een valse verklaring heeft afgelegd om deze overeenkomst te verkrijgen of een claim in te dienen;

- Na de datum van deze overeenkomst aan het licht komt dat u bent betrokken bij een handeling of omissie of dat u een bepaling van deze overeenkomst heeft geschonden, waardoor de verschuldigde service in het kader van deze overeenkomst substantieel en wezenlijk uitbreidt; of
- Er een wezenlijke wijziging plaatsvindt in de aard of het bereik 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 heeft het recht om contact met ons op te nemen om het contract te beëindigen bij gebrek aan opschorting. Daarnaast heeft 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 heeft niet binnen vijfenveertig (45) dagen restitueren, heeft u recht op een aanvullend bedrag van 10% van de totaalprijs voor elke dertig (30) dagen die een dergelijke restitutie wordt vertraagd na de periode van 45 dagen. U hoeft geen aftrek te betalen om de service te ontvangen. De service dekt alleen de typen defecten die nadrukkelijk worden 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 begonnen of voltooid zonder voorafgaande goedkeuring van Dell worden niet gedekt door dit servicecontract. De verplichtingen van Dell overeenkomstig deze overeenkomst worden ondersteund door het volledige vertrouwen en het krediet van Dell Inc. Deze overeenkomst zal worden beheerst door 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 aanbieder echter niet overdragen, tenzij de nieuwe aanbieder zijn eigen servicecontract deponereert 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 het krediet van Dell. Naast de services die zijn uiteengezet in deze overeenkomst levert Dell reparatie- en vervangingservices 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 enige 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 heeft 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, heeft 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 heeft 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 krediet 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 betreffende arbitrage in deze overeenkomst zijn niet van toepassing voor zover deze bepalingen nadrukkelijk in strijd zijn met de wetten van Oregon. Deze wetten kunnen u bepaalde rechten geven, zoals het recht alle interne beroepsmogelijkheden te beproeven voor arbitrage en een recht op arbitrage in Oregon (tenzij u en Dell anderszins overeenkomen) met de wetten van Oregon als heersende wetgeving. Deze overeenkomst zal worden beheerst door de wetten van de staat Texas zoals is sectie 6 is uiteengezet; onder het voorbehoud dat in gevallen waarin dergelijk heersend recht nadrukkelijk in strijd is met de wetten van Oregon betreffende dienst, de wetten van Oregon prevaleren.

- **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 het krediet 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 opzegging restitueren, zijn we aansprakelijk voor een boete 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 het krediet 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. De verplichtingen van Dell Marketing L.P. overeenkomstig deze overeenkomst worden ondersteund door het volledige vertrouwen en het krediet van Dell Inc. De bepalingen betreffende arbitrage in deze overeenkomst zijn alleen van toepassing voor zover deze bepalingen niet 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 garantie 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 zal worden beheerst door 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 aanbieder overeenkomstig dit servicecontract worden ondersteund door het volledige vertrouwen en het krediet van de aanbieder. Wanneer u deze overeenkomst beëindigt binnen dertig (30) dagen nadat deze aan u werd verstrekt en u geen claims op grond van deze overeenkomst heeft 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, heeft u recht op een pro rata-restitutie die als volgt wordt berekend: Restitutie = de totaalprijs minus (a) het aantal dagen tussen de factuurdatum of een andere begindatum die op uw factuur of informatiepagina is vermeld 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. 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 stopzetting 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. Er is geen voorafgaande kennisgeving vereist wanneer Dell de overeenkomst beëindigt vanwege het in gebreke blijven tijdens de betaling, vanwege een wezenlijke 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.

© 2018 Dell Inc. Alle rechten voorbehouden. De handelsmerken en handelsnamen die in dit document worden gebruikt, verwijzen naar de entiteiten die aanspraak maken op de merken en namen of naar de producten ervan. Op aanvraag is ook een gedrukt exemplaar van de verkoopvoorwaarden en -bepalingen van Dell beschikbaar.