



Servicebeschrijving

Service voor het herstellen van harde-schijfgegevens

Overzicht van de service

Dell is verheugd de service voor het herstellen van harde-schijfgegevens (hierna genoemd de “service” of “services”) aan te bieden voor bepaalde producten (de “ondersteunde producten” zoals hieronder is gedefinieerd) volgens de bepalingen die in deze servicebeschrijving zijn vermeld. Klanten die recht hebben op deze service, kunnen een aanvraag indienen om de defecte harde schijf voor herstel van harde-schijfgegevens te verzenden gedurende de termijn van deze overeenkomst die op de Dell-factuur van de klant wordt aangegeven. Deze service omvat:

- Poging tot herstel van de gegevens op een defecte harde schijf.
- Gebruik van een stofvrije reinigingsruimte op basis van de ISO 14644-1-normen voor reinigingsruimten, indien nodig, om de schijf opnieuw op te bouwen om de gegevens te herstellen. De harde schijf wordt zorgvuldig gedemonteerd, onderzocht en verwerkt volgens het garantieniveau van de klant. Dell bepaalt naar eigen goeddunken de vestiging die het dichtstbij de klant is gelegen en de herstelservice verzorgt. In landen waar harde schijven naar een ander land moeten worden verzonden om de vestiging te bereiken, is de klant de partij die het item importeert/expORTEERT. De vestigingen zijn beschikbaar in wereldwijde geselecteerde locaties.
- Dell bepaalt naar eigen goeddunken of de herstelde gegevens via een USB-harde schijf, USB-geheugenpen of andere externe media aan de klant worden bezorgd. De klant kan de voortgang van het herstel van de harde-schijfgegevens volgen via het Dell-portaal voor gegevensbeveiliging.
- Herstelde gegevens worden gedurende 30 dagen in de herstellaboratoria opgeslagen. Daarna worden deze gegevens vernietigd.

Dell kan niet garanderen dat alle gegevens van de klant kunnen worden hersteld. Deze service biedt een poging tot gegevensherstel met gebruik van een stofvrije ruimte, indien nodig, om te proberen de gegevens te herstellen. Lees deze servicebeschrijving aandachtig en vergeet niet dat Dell zich het recht voorbehoudt om de bepalingen en voorwaarden in deze servicebeschrijving op elk gewenst ogenblik te wijzigen of aan te passen en om te bepalen of en wanneer eventuele wijzigingen gelden voor zowel bestaande als toekomstige klanten.

Ondersteunde producten: deze service is beschikbaar voor harde schijven in niet-RAID-configuraties op Dell OptiPlex™-, Dell Precision™-, Dell Latitude™- en Dell Vostro™-computersystemen. Deze service ondersteunt systemen met Microsoft Windows- of Linux-besturingssystemen. Op de factuur die de klant van Dell heeft ontvangen, staat vermeld op welk ondersteund product deze servicebeschrijving van toepassing is. De klant moet voor elk ondersteund product een afzonderlijke overeenkomst ondertekenen en aankopen.

Overzicht van bepalingen en voorwaarden

Deze overeenkomst (“overeenkomst” of “servicebeschrijving”) is aangegaan door de klant (“u” of de “klant”) en de Dell-eenheid die op de factuur voor de klant wordt vermeld (“Dell”). Door deze service (zoals hierin bepaald) bij Dell aan te kopen, stemt de klant ermee in gebonden te zijn aan alle bepalingen en voorwaarden die in dit document zijn vermeld. De klant stemt ermee in dat het verlengen, wijzigen, uitbreiden of verder gebruikmaken van de services buiten de initiële periode afhankelijk is van de op dat moment van kracht zijnde servicebeschrijving die kan worden geraadpleegd op de locatie die in de onderstaande tabel met informatie over de wereldwijde website is vermeld.

Hoofdserviceovereenkomsten. Het is Dell een genoegen deze servicebeschrijving aan te bieden in overeenstemming met de afzonderlijke hoofdserviceovereenkomst die de klant met Dell heeft ondertekend. Bij



gebrek aan een dergelijke overeenkomst is de volgende overeenkomst ter referentie in zijn geheel bij dit document gevoegd:

- **Directe klanten en eindgebruikers:** de Hoofdserviceovereenkomst voor klanten van Dell (Customer Master Services Agreement of "CMSA") is ter inzage beschikbaar op de locatie die in de onderstaande tabel met informatie over de wereldwijde website is vermeld; of
- **Gecertificeerde en geregistreerde PartnerDirect-partners en wederverkopers:** de verkoopvoorwaarden van Dell voor personen of instanties die producten aankopen om deze te wederverkopen, zijn ter inzage beschikbaar op de locatie die in de onderstaande tabel met informatie over de wereldwijde website wordt opgegeven.

Beleid voor een aanvaardbaar gebruik van Dell Services. Elk gebruik door klanten van software, online services of softwarematige services met betrekking tot deze service is onderworpen aan de bepalingen in het beleid voor een aanvaardbaar gebruik van de Dell Services (Acceptable Use Policy of "AUP"), dat ter inzage beschikbaar is op de locatie die in de onderstaande tabel met informatie over de wereldwijde website wordt opgegeven en ter referentie in zijn geheel bij dit document is gevoegd. Gecertificeerde PartnerDirect-partners, geregistreerde partners, wederverkopers en serviceverleners zijn ervoor verantwoordelijk dat hun klanten (eindgebruikers), voordat zij van deze service gebruikmaken, ermee instemmen dat zij gebonden zijn aan de bepalingen en voorwaarden van het beleid voor een aanvaardbaar gebruik van de Dell Services.

Supportprocedures

Wanneer de klant een probleem heeft of vermoedt dat de harde schijf defect is, dient de klant de technische support voor hardwaregarantie van Dell te bellen volgens de serviceovereenkomst die op de klant van toepassing is. Volgens de toepasselijke serviceovereenkomst krijgen klanten hulp bij probleemoplossing en telefonische support.

Indien de Dell-technicus bepaalt dat de harde schijf een probleem heeft dat door de beperkte hardwaregarantie van Dell wordt gedekt, verzendt Dell een harde schijf ter vervanging naar de klant volgens de serviceovereenkomst die op de klant van toepassing is (bijvoorbeeld levering binnen vier uur of op de volgende werkdag).

Deze service geeft de klant het recht om de defecte harde schijf voor het herstel van harde-schijfgegevens te retourneren. Tijdens de herstelperiode probeert Dell zoveel mogelijk gegevens van de harde schijf te herstellen. Voor de retournering van de defecte harde schijf voor gegevensherstel worden de verzendkosten door Dell gedekt.

Nadat de defecte harde schijf op het regionale herstellaboratorium is aangekomen, wordt het proces voor poging tot gegevensherstel gestart en worden de registratiegegevens van de klantenopdracht in het klantportaal op www.dell.com/dataprotectionportal ingevoerd. Tijdens het herstelproces kunnen klanten zich aanmelden bij het portaal om de huidige status van de taak te bekijken. Binnen 48 uur na ontvangst van de harde schijf wordt een update gepubliceerd. Na de voltooiing van de poging tot herstel wordt de status in het portaal bijgewerkt, zodat deze weergeeft of de gegevens konden worden hersteld. Als dit het geval is, wordt ook een lijst met de herstelde bestanden weergegeven. Herstelde gegevens worden op opgegeven media opgeslagen en in een gecodeerde indeling aan de klant geretourneerd.

Indien de klant voor de defecte harde schijf geen Dell ProSupport-service voor gecertificeerde gegevensvernietiging of Keep Your Hard Drive-service van Dell heeft aangekocht, verwerkt Dell de defecte harde schijf als afval. Indien de klant Keep Your Hard Drive heeft aangekocht, wordt de defecte harde schijf aan de klant geretourneerd. Indien de klant de Dell-service voor gecertificeerde gegevensvernietiging heeft aangekocht, vernietigt Dell de harde schijf. Vervolgens wordt een certificaat van vernietiging aan de klant verzonden volgens de overeenkomst voor de service voor gecertificeerde gegevensvernietiging.



De volgende activiteiten zijn niet in deze service inbegrepen:

- Gegevensvernietiging of gegevensback-up
- Andere activiteiten zoals installeren, verwijderen van een installatie, verhuizen, preventief onderhoud, hulp bij training, extern beheer.
- Eventuele activiteiten of services die niet uitdrukkelijk in deze servicebeschrijving zijn vermeld.
- Rechtstreekse support voor producten van andere leveranciers of support van versies die momenteel niet door de fabrikant, leverancier of partner worden ondersteund.
- In de volgende landen kan de service NIET samen met de Keep Your Hard Drive-service van Dell worden verkocht, aangezien het verboden is gebruikte harde schijven naar deze landen te retourneren:
 - China
 - Brazilië
 - Argentinië
 - Turkije
 - India

Verplichtingen van de klant

- Meld elke storing van de harde schijf aan de Dell-garantiesupport voor hardware volgens de serviceovereenkomst die op de klant van toepassing is.
- Bezorg Dell op verzoek de PPID-informatie (Piece Part Identification) of voldoende gegevens om te controleren of er een overeenkomst bestaat die een storing van de harde schijf dekt.
- Retourneer de defecte harde schijf in de verpakking die is gebruikt om de vervangende harde schijf te verzenden of andere materialen die aan een vergelijkbare standaard voldoen.
- De service is beperkt tot een poging tot herstel. De klant is ervoor verantwoordelijk 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 het gebruik van systemen dat voortvloeit uit de services of support of elke handeling of omissie, met inbegrip van nalatigheid, door Dell of een externe serviceleverancier. De klant dient aan de toepasselijke wetgeving te voldoen betreffende de bescherming en privacy van gegevens. Bovendien verklaart de klant te beschikken over alle nodige rechten en toestemmingen van houders van rechten voor gegevens en informatie die van toepassing zijn (waaronder individuele personen met betrekking tot hun persoonlijke informatie) om een harde schijf die dergelijke gegevens en informatie bevat, voor herstel aan Dell over te dragen.
- Dell wijst alle aansprakelijkheid af voor harde schijven of andere media (en de gegevens die zich erop bevinden) die verloren of beschadigd zijn geraakt op het moment dat deze in handen waren van een externe, commerciële leverancier.
- Voor deze service dienen klanten hun harde schijf mogelijk naar het buitenland of een andere regio te verzenden. In dat geval dient de klant mogelijk extra servicestappen en verantwoordelijkheden op zich te nemen die aan export zijn verbonden, zoals het invullen van douaneformulieren en de naleving van lokale exportvereisten.

Belangrijke aanvullende informatie

Uitbesteding. Dell heeft het recht deze service en/of servicebeschrijving aan gekwalificeerde externe serviceaanbieders uit te besteden.

Annulering. Conform het retourbeleid voor producten en services dat op de geografische locatie van de klant van toepassing is, heeft de klant het recht deze service te beëindigen binnen een bepaald aantal dagen nadat de klant het ondersteunde product heeft ontvangen, door Dell hier schriftelijk van op de hoogte te stellen. Indien de klant deze service binnen deze periode annuleert, zal Dell alle kosten aan de klant terugbetalen met uitzondering van de kosten voor eventuele verzoeken om support die binnen het kader van deze servicebeschrijving zijn gemaakt. Als die periode nadat de klant het ondersteunde product heeft ontvangen, echter is verstreken, kan de klant deze service niet annuleren, tenzij deze mogelijkheid wordt voorgeschreven door de toepasselijke regelgeving van overheidswege, die niet bij overeenkomst mag worden gewijzigd.



Dell heeft het recht om op elk gewenst ogenblik gedurende de serviceperiode deze service om een van de volgende redenen te annuleren:

- De klant betaalt de verschuldigde totaalprijs voor deze service niet volgens de voorwaarden van de factuur;
- De klant weigert medewerking te verlenen aan de onsite technicus of de analist die de klant helpt; of
- De klant houdt zich niet aan alle bepalingen en voorwaarden die in deze servicebeschrijving worden vermeld.

Als Dell deze service annuleert, zal Dell de klant schriftelijk op de hoogte brengen van het annuleren op het adres dat op de factuur van de klant staat. Deze kennisgeving omschrijft de reden voor annulering en geeft de effectieve datum waarop de annulering ingaat. Deze datum zal niet eerder vallen dan tien (10) dagen na de datum waarop Dell de kennisgeving van annulering naar de klant verzendt, tenzij de wet van de staat of het land een andere regelgeving voor annulering voorziet, die altijd geldt en niet door andere overeenkomsten kan worden gewijzigd. **INDIEN DELL DEZE SERVICE OP GROND VAN DE VOORWAARDEN IN DEZE PARAGRAAF ANNULEERT, HEEFT DE KLANT GEEN RECHT OP ENIGE TERUGBETALING VAN DE BETAALDE VERGOEDINGEN OF AAN DELL VERSCHULDIGDE BEDRAGEN.**

Verhuizing. Deze service wordt verleend op de locatie(s) zoals vermeld op de factuur van de klant. Deze service kan niet op alle locaties worden geleverd. 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 consultingtarieven van Dell die op dat ogenblik voor werkuren en onderdelen gelden. 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.

Service — Eigendomsrechten van de onderdelen. Alle serviceonderdelen van Dell die uit het ondersteunde product worden verwijderd en aan Dell worden teruggegeven of terugbezorgd, zijn eigendom van Dell. De klant is verplicht om Dell tegen de gangbare detailhandelprijzen te vergoeden voor alle serviceonderdelen die uit het ondersteunde systeem worden verwijderd en door de klant niet aan Dell worden teruggegeven (met uitzondering van de harde schijven uit systemen waarvoor een Dell Prosupport-service voor gecertificeerde gegevensvernietiging of Keep Your Hard Drive-service werd betaald) indien de klant van Dell vervangingsonderdelen heeft ontvangen. Bij de uitvoering van reparaties onder garantie maakt Dell gebruik van nieuwe en (voor zover wettelijk toegestaan) opnieuw aangepaste onderdelen die door verscheidene fabrikanten worden geleverd.

Geldigheidsduur en verlenging van de servicetermijn. De klant heeft recht op de service gedurende de periode die op de Dell-factuur van de klant is vermeld. Voordat de geldigheidsperiode van de service verstrijkt, heeft de klant het recht deze periode te verlengen afhankelijk van de beschikbare opties die op dat ogenblik gelden en in overeenstemming met de procedures van Dell die op dat ogenblik van kracht zijn.

Bovendien kan Dell naar eigen goeddunken voorstellen de servicetermijn te verlengen door naar de klant een factuur voor de verlenging van de servicetermijn te zenden. De klant kan naar eigen goeddunken (voor zover wettelijk toegestaan) met een dergelijke verlenging van de service instemmen door een dergelijke factuur voor de vervaldatum te betalen. Met de betaling van de facturen voor de verlenging van de servicetermijn geeft de klant aan in te stemmen met de verlenging van de service. Door deze service te verlengen, gaat de klant ermee akkoord dat de op dat moment geldende voorwaarden van toepassing zijn op de verlengingsperiode. Als de klant ervoor kiest de factuur voor de periodeverlenging niet te betalen, worden de services opgezegd vanaf de vervaldatum die vermeld staat op de originele factuur of de factuur die de klant het laatste heeft betaald.

Overdracht van de service. Overeenkomstig de beperkingen die in deze servicebeschrijving zijn vermeld heeft de klant het recht deze service over te dragen aan derden die het volledige ondersteunde product van de klant kopen nog voordat de op dat ogenblik van kracht zijnde geldigheidsperiode voor de service is verstreken, op voorwaarde dat de klant de oorspronkelijke koper is van het ondersteunde product en van deze service, of



op voorwaarde dat de klant het ondersteunde product en deze service heeft gekocht van de oorspronkelijke eigenaar (of van een vorige partij die deze heeft overgedragen) en alle bepalingen van de overdrachtsprocedure. 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 aangerekend om dezelfde categorieën van supportdekking 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.

Informatie over wereldwijde website

Locatie van klant	Hoofdserviceovereenkomst en servicecontracten	PartnerDirect en wederverkoper Bepalingen en voorwaarden	Beleid voor een aanvaardbaar gebruik van Dell Services
Verenigde Staten, Latijns-Amerika en Caribisch gebied	www.dell.com/servicedescriptions	www.dell.com/termsandconditions	www.dell.com/aup
Canada	www.dell.ca/servicecontracts	www.dell.ca	www.dell.com/termsandconditions
Europa, Midden-Oosten en Afrika	euro.dell.com/service-descriptions	http://partner.euro.dell.com/Main/Pages/DPPEMEA/UK/TermsOfUse.aspx	www.dell.com/termsandconditions
Azië, Stille Oceaan gebied en Japan	www.dell.com *	www.dell.com *	www.dell.com/termsandconditions

* Gebruik het keuzemenu "Choose a Country/Region" (Kies een land/regio) op <http://www.dell.com>

Dell OptiPlex™, Dell Precision™, Dell Latitude™ en Dell Vostro™ zijn handelsmerken van Dell, Inc.