

Keep Your Hard Drive for Enterprise/Keep Your Components for Enterprise

Inleiding

Dell EMC¹ biedt graag de service Keep Your Hard Drive for Enterprise/Keep Your Components for Enterprise ('KYHD for Enterprise/KYC for Enterprise') aan in overeenstemming met deze Servicebeschrijving ('Servicebeschrijving'). Uw offerte, bestelformulier of ander wederzijds overeengekomen type factuur of orderbevestiging (waar van toepassing het 'bestelformulier' te noemen) 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.

Toepasselijkheid van uw serviceovereenkomst

Onder voorbehoud van de hieronder vermelde uitsluitingen, biedt de Service Klanten de mogelijkheid hun defecte onderdelen die zijn aangeschaft in standaardconfiguraties (met uitzondering van uitgesloten componenten zoals hieronder uiteengezet) die zijn aangewezen als door de Klant te vervangen of te vervangen onderdelen te behouden, en binnen de overeenkomstige termijn van de Beperkte hardwaregarantie van Dell EMC of de termijn die staat vermeld in de [tabel voor productgarantie en -onderhoud van Dell EMC](#) (de 'Behoudbare onderdelen') bij ontvangst van vervangingen op grond van een Gekwalificeerde reparatie. Als Dell het eigendom van de ondersteunde producten van de Klant heeft behouden in het kader van de betreffende verkoop- of leaseovereenkomst voor ondersteunde producten, gaat het eigendom van de Behoudbare onderdelen over op de Klant na ontvangst van de vervanging. Een 'Gekwalificeerde reparatie' 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 (zoals hieronder gedefinieerd). 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 for Enterprise/Keep Your Components for Enterprise ('KYHD for Enterprise/KYC for Enterprise') is beschikbaar bij geselecteerde producten van Dell PowerEdge™, Dell PowerEdge SC™, Dell Compellent, Dell Equal Logic™, PowerVault™, Dell | EMC Enterprise Storage™ en HCI, evenals bij geselecteerde systemen voor Databescherming en netwerkswitching die in een standaardconfiguratie staan ('Ondersteund product van de klant'). KYHD for Enterprise/KYC for Enterprise loopt gelijktijdig met de beperkte hardwaregarantie en is beschikbaar bij het verkooppunt of op enig moment voordat er een Gekwalificeerde reparatie optreedt terwijl het systeem gedekt blijft onder de beperkte garantie. Voor Keep Your Hard Drive voor bedrijven stelt de service de Klanten in staat hun defecte harde schijven (standaard, Solid-State Drive (SSD) en seriële ATA (SATA) harde schijven (HDD's), inclusief PCIe en NVMe) te behouden bij ontvangst van vervangende harde schijven op basis van een Gekwalificeerde reparatie. Als Dell het eigendom van de defecte harde schijven in het kader van de betreffende verkoop- of leaseovereenkomst voor ondersteunde producten heeft behouden, gaat het eigendom van de defecte harde schijven over naar de vervangende harde schijven van de Klant.

Er dient een apart KYHD for Enterprise/KYC for Enterprise-contract te worden aangeschaft voor elk systeem of 'doos.' Een enkel contract dekt alle Behoudbare componenten in een afzonderlijk server- of opslagapparaat. Dell vervangt alleen een defect Behoudbaar component dat is gekocht bij Dell en in een Dell systeem is geïnstalleerd. Storing in een onderdeel geeft de klant geen recht op volledige vervanging van een eenheid, tenzij Dell dit naar eigen goeddunken noodzakelijk acht.

De Klant moet Dell bij aankoop een vergoeding betalen voor de service KYHD for Enterprise/KYC for Enterprise voor elk Ondersteunde product van de klant waarvoor de Klant het vervangen Behoudbare component wil behouden. De service KYHD for Enterprise/KYC for Enterprise is niet beschikbaar voor de Klant totdat een product in aanmerking komt voor een Gekwalificeerde reparatie.

¹ 'Dell EMC', zoals gebruikt in dit document, betekent de toepasselijke verkoopentiteit van Dell ('Dell') die is gespecificeerd op uw bestelformulier van Dell en de toepasselijke verkoopentiteit van Dell EMC ('Dell EMC') die is gespecificeerd op uw bestelformulier van Dell EMC. Het gebruik van 'Dell EMC' in dit document duidt niet op een verandering van de wettelijke naam van de entiteit van Dell of Dell EMC waarmee u zaken heeft gedaan.

Ondersteuningsprocedures

Support ontvangen:

Klanten moeten de technische support van Dell bellen in overeenstemming met de toepasselijke beperkte hardwaregarantie of serviceovereenkomst van de Klant wanneer ze problemen ondervinden of een storing vermoeden van een Behoudbare component. Klanten ontvangen support in overeenstemming met hun toepasselijke beperkte hardwaregarantie of serviceovereenkomst. Als de monteur een Gekwalificeerde reparatie nodig acht voor het component, verzendt Dell het vervangende component in overeenstemming met de toepasselijke beperkte hardwaregarantie of serviceovereenkomst van de Klant. Deze service KYHD for Enterprise/KYC for Enterprise geeft een Klant het recht om hun defecte Behoudbare component in bezit te houden. Als Dell het eigendom van het defecte Behoudbare component heeft behouden als onderdeel van het ondersteunde product onder de betreffende verkoop- of leaseovereenkomst, gaat het eigendom van de defecte Behoudbare component over op de Klant na ontvangst van het vervangende component.

In het geval dat een Klant de Service heeft gekocht, en de Behoudbare component van het Ondersteunde Product dat recht heeft op deze Service, insluit of afzonderlijk naar Dell stuurt als onderdeel van een Gekwalificeerde reparatie, dan gaat de Klant ermee akkoord dat het retourneren van een component die recht heeft op deze Service (een 'Returned Entitled Component'), inhoudt dat de Klant het eigendom van de Returned Entitled Component overdraagt en afziet van zijn recht op ontvangst van de Service van Dell. Als Dell een Returned Entitled Component heeft ontvangen, heeft Dell verder geen verplichtingen aan de Klant met betrekking tot een dergelijke Returned Entitled Component. Dell is onder geen omstandigheden verplicht een Returned Entitled Component te retourneren aan de Klant, noch om gegevens te verwijderen of om andere acties te ondernemen met betrekking tot de Returned Entitled Component van de Klant of tot gegevens die zijn opgeslagen op de Returned Entitled Component. In het geval dat Dell een Returned Component Drive ontvangt, mag Dell de Returned Entitled Component in overeenstemming met het standaardbeleid van Dell verwerken als een component dat 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.

Uitvalpercentages van componenten worden voortdurend bewaakt. Dell behoudt zich het recht voor om Services te weigeren als Dell redelijkerwijs meent dat de Klant onevenredig vaak gebruikmaakt van de Service Keep Your Hard Drive for Enterprise/Keep Your Components for Enterprise (zoals wanneer het aantal verzoeken van de Klant om vervanging van defecte componenten aanzienlijk hoger ligt dan de standaardwaarden voor uitval van componenten en het betreffende systeem). Als Dell (naar eigen goeddunken) bepaalt dat een klant misbruik maakt van de service, behoudt Dell zich het recht voor de service te annuleren in overeenstemming met de onderstaande annuleringsvoorwaarden.

Uitsluitingen:

Keep Your Hard Drive for Enterprise/Keep Your Components for Enterprise omvat het volgende niet en is niet van toepassing op:

- 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, verwijdering of recycling van bedrijfsmiddelen.
- Behoud van componenten die onderhevig zijn aan productterugroeping vanwege risico's voor gezondheid en veiligheid.
- Niet-standaard componenten die zijn aangevraagd als onderdeel van de Dell Custom Factory Integration service.
- Ondersteuning voor defecte/behouden componenten. (Ondersteuning voor het vervangende component gaat alleen door op basis van de toepasselijke beperkte hardwaregarantie of serviceovereenkomst.)
- Alle activiteiten die niet uitdrukkelijk zijn vermeld in deze servicebeschrijving.
- Uitgesloten componenten: (Dell behoudt zich het recht voor om de lijst met uitgesloten componenten op elk gewenst moment en naar eigen goeddunken van Dell te wijzigen.)
 - GPU's en GPU-basisplaten voor PowerEdge

Verplichtingen van de klant

Databack-up; verwijderen van vertrouwelijke gegevens. De klant dient een volledige back-up te maken van alle aanwezige data, software en programma's op alle betrokken systemen voordat deze service wordt geleverd en tijdens het uitvoeren van deze service. De klant dient een regelmatige back-up te maken van de data die op alle betreffende systemen staan opgeslagen als voorzorgsmaatregel voor mogelijke storingen, wijzigingen of dataverlies. Bovendien is de Klant verantwoordelijk voor het verwijderen van vertrouwelijke, eigen of persoonlijke informatie en alle verwisselbare gegevensdragers, ongeacht of de plaatselijke technicus ook assistentie verleent.

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;
- VERLIES VAN HET GEBRUIK VAN EEN SYSTEEM OF NETWERK;
- EN/OF VOOR ALLE EVENTUELE HANDELINGEN OF WEGLATINGEN, INCLUSIEF NALATIGHEID, VAN DELL OF EEN ANDERE SERVICEPROVIDER.

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

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 het Ondersteunde product, 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.

Medewerking verlenen aan de analist aan de telefoon en de technicus onsite. De Klant gaat ermee akkoord om samen te werken met, en de instructies te volgen van de telefonische analisten van Dell en de on-site-technici van Dell. Ervaring leert dat de meeste systeemp Problemen en -fouten via de telefoon kunnen worden verholpen als resultaat van een nauwe samenwerking tussen de gebruiker en de medewerker van de technische support of de technicus.

Storingen van een component melden. Meld elke storing van een component aan de Dell-garantiesupport voor hardware volgens de serviceovereenkomst die op de klant van toepassing is.

Informatie over onderdelen verschaffen. Bezorg Dell op verzoek de PPID-informatie (Piece Part Identification) of voldoende gegevens om te controleren of er een contract bestaat dat een storing van het component dekt.

Onsite service. Informeer de monteur dat KYHD for Enterprise/KYC for Enterprise is aangeschaft voor het systeem.

Fysieke controle. Behoud fysieke controle over componenten voor systemen die worden gedekt door KYHD for Enterprise/KYC for Enterprise. Dell is niet verantwoordelijk voor data die op componenten staan die aan Dell zijn geretourneerd.

Verwijdering. De Klant is verantwoordelijk voor de verwijdering of vernietiging van de bewaarde component(en) op een manier die in overeenstemming is met alle toepasselijke milieuwetten en -voorschriften, alsook voor het garanderen dat gevoelige, vertrouwelijke of eigendomsgegevens worden vernietigd of beschermd blijven.

Ondersteunde versies. De klant dient ervoor te zorgen dat de software en ondersteunde producten zijn bijgewerkt tot de door Dell opgegeven minimumniveaus of -configuraties zoals vermeld op de website www.dell.com/support voor de 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 systemen geschikt te houden voor deze Service.

Garanties van derden. Voor deze Services kan het nodig zijn dat Dell hardware of software moet gebruiken die niet door Dell is gefabriceerd. Het is mogelijk dat de garanties van bepaalde fabrikanten ongeldig worden verklaard indien Dell of andere personen dan de fabrikant werken aan de hardware of software. De klant draagt de verantwoordelijkheid om ervoor te zorgen dat wanneer Dell de services uitvoert, dit geen gevolgen heeft voor dergelijke garanties of, indien dit toch het geval is, dat de gevolgen ervan alsnog aanvaardbaar blijven voor de klant. **DELL KAN NIET AANSPRAKELIJK WORDEN GESTELD VOOR GARANTIES VAN DERDEN OF VOOR DE EVENTUELE GEVOLGEN DIE DE SERVICES VAN DELL VOOR DEZE GARANTIES KUNNEN HEBBEN.**

On-site-verplichtingen. Indien voor de Services on-site werkzaamheden vereist zijn, dient de Klant te zorgen voor kosteloze, veilige en toereikende toegang tot de locaties van de Klant en de Ondersteunde producten. Voldoende toegang omvat 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 kosten voor Dell), voor zover het systeem niet al met deze apparaten is uitgerust.

OPMERKING: als de Klant de in deze Serviceomschrijving vermelde verplichtingen en voorwaarden niet naleeft, is Dell niet verplicht om de Service te verlenen.

Algemene voorwaarden van Dell Services

Deze servicebeschrijving is een overeenkomst die is aangegaan door de klant ('u' of de 'klant') en de Dell- of EMC-entiteit die staat vermeld op uw factuur voor de aankoop van deze service. Deze service wordt aangeboden op grond van en onder de afzonderlijk ondertekende hoofd-serviceovereenkomst tussen de Klant en Dell waarmee de verkoop van deze Service nadrukkelijk wordt geautoriseerd. Bij het ontbreken van een dergelijke overeenkomst, afhankelijk van de locatie van de klant, wordt deze dienst aangeboden onder voorbehoud van en beheerst door een van beide Dell's Commerciële servicevoorwaarden die beschikbaar zijn op aanvraag of op de landspecifieke lokale website van Dell en waarnaar verwezen wordt in de onderstaande tabel (de toepasselijke voorwaarden van Dell voor verkoop, service en support, en in combinatie met deze servicebeschrijving, de 'Overeenkomst'). Zie de onderstaande tabel met de URL die van toepassing is op uw klantlocatie waar uw overeenkomst zich kan bevinden. De partijen bevestigen hierbij dat zij de overeenkomst hebben gelezen en zich hebben verbonden aan de online bepalingen.

Locatie klant	Voorwaarden en bepalingen die van toepassing zijn op uw aanschaf van Dell Technologies Services	
	Klanten die Dell Technologies Services rechtstreeks aanschaffen bij Dell Technologies	Klanten die Dell Technologies Services aanschaffen via een geautoriseerde reseller van Dell Technologies
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 Dell.com landspecifieke website	Lokale Dell.com landspecifieke website

Azië - Pacifisch gebied - Japan	Lokale Dell.com landspecifieke website	Servicebeschrijvingen en andere servicedocumenten van Dell Technologies die u mogelijk ontvangt van uw verkoper vormen geen overeenkomst tussen u en Dell Technologies, maar fungeren louter 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 limieten van dergelijke services. Als gevolg hiervan moet elke referentie aan de "klant" in deze servicebeschrijving en in alle andere servicedocumenten van Dell Technologies in deze context worden beschouwd als een verwijzing naar u en zal elke verwijzing naar Dell Technologies alleen worden uitgelegd als een verwijzing naar Dell Technologies als serviceprovider die de service namens uw verkoper aanbiedt. U hebt geen directe contractuele relatie met Dell Technologies 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 Dell.com landspecifieke website Daarnaast kunnen klanten in Frankrijk, Duitsland en het Verenigd Koninkrijk de hieronder genoemde toepasselijke URL selecteren: Frankrijk: Dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente Duitsland: Dell.de/Geschaeftsbedingungen Verenigd Koninkrijk: Dell.co.uk/terms	Servicebeschrijvingen en andere servicedocumenten van Dell Technologies die u mogelijk ontvangt van uw verkoper vormen geen overeenkomst tussen u en Dell Technologies, maar fungeren louter 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 limieten van dergelijke services. Als gevolg hiervan moet elke referentie aan de "klant" in deze servicebeschrijving en in alle andere servicedocumenten van Dell Technologies in deze context worden beschouwd als een verwijzing naar u en zal elke verwijzing naar Dell Technologies alleen worden uitgelegd als een verwijzing naar Dell Technologies als serviceprovider die de service namens uw verkoper aanbiedt. U hebt geen directe contractuele relatie met Dell Technologies 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 versie van [www.dell.com](#) gaan door op een computer met internetverbinding vanuit hun locatie naar [www.dell.com](#) te gaan, of door te kiezen uit de opties van 'Een regio/land selecteren' op: [www.dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen](#)

De Klant gaat er verder mee akkoord dat het vernieuwen, aanpassen, verlengen of voortzetten van de Service na de oorspronkelijke termijn resulteert in uitvoering van de Service krachtens de op dat moment geldende Servicebeschrijving die voor naslag beschikbaar is op: [www.dell.com/servicedescriptions/global](#)

Voor zover voorwaarden van deze servicebeschrijving enige voorwaarden in de overeenkomst tegenspreken, hebben de voorwaarden van deze servicebeschrijving prioriteit, maar alleen wat het specifieke conflict betreft; de voorwaarden kunnen niet worden gelezen als of als vervanging worden gezien voor enige andere voorwaarden in de overeenkomst die niet specifiek door deze servicebeschrijving worden tegengesproken.

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

Annulering. Conform het retourneringsbeleid 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, betaalt Dell alle kosten aan de klant terug met uitzondering van de kosten voor eventuele supportaanvragen die binnen het kader van deze servicebeschrijving zijn gedaan. 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 kan deze Service op elk gewenst moment tijdens de termijn annuleren op grond van één van de volgende redenen:

- De Klant verzuimt de verschuldigde totaalprijs voor deze service te betalen volgens de voorwaarden van de factuur;
- De klant weigert medewerking te verlenen aan de on-site-technicus of de analist die de klant helpt; of
- De Klant houdt zich niet aan alle voorwaarden en bepalingen die in deze servicebeschrijving zijn opgenomen.

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. **ALS DELL DEZE SERVICE ANNULEERT OP GROND VAN DEZE ALINEA, HEEFT DE KLANT GEEN RECHT OP RESTITUTIE VAN VERGOEDINGEN DIE ZIJN BETAALD OF VERSCHULDIGD AAN DELL.**

Opnieuw plannen. Als deze Service eenmaal is gepland, dienen wijzigingen in de planning minimaal 8 kalenderdagen voor de geplande datum te worden aangebracht. Als de klant de planning voor deze service binnen zeven (7) dagen vóór de geplande datum wijzigt, wordt een herplanningsvergoeding berekend van maximaal 25% van de prijs voor de services. De klant stemt ermee in dat elke wijziging van de geplande servicedatum minimaal acht (8) dagen voor aanvang van de service wordt bevestigd.

Commercieel redelijke grenzen aan de omvang van de service. Dell mag weigeren de service te verlenen indien Dell of diens serviceproviders, naar eigen mening, door het leveren van de service onredelijk risico lopen of als de gevraagde service niet binnen het kader van de service valt. Dell is niet aansprakelijk voor eventuele fouten of vertragingen van de prestaties als gevolg van oorzaken die buiten zijn macht liggen, inclusief wanneer de klant niet aan zijn verplichtingen onder deze servicebeschrijving voldoet. Service geldt alleen voor toepassingen waarvoor het ondersteunde product werd ontworpen. 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 reactietijden onsite, verschillen op basis van geografische locatie, en bepaalde opties zijn onsite bij de klant mogelijk niet verkrijgbaar. 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. Voor EMEA-klanten, tenzij anders vermeld in deze servicebeschrijving of de overeenkomst, is onsite-service beschikbaar tot een afstand van 150 km vanaf de dichtstbijzijnde locatie van Dell Logistics (PUDO of Pick-Up/Drop-off-locatie). Neem contact op met uw verkoopvertegenwoordiger voor meer informatie over beschikbaarheid van onsite service in EMEA.

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 het systeem, niet in een vestiging van Dell in de buurt van de locatie van de Klant beschikbaar is en daarom vanuit een andere vestiging moet worden verzonden, wordt dit onderdeel met een nachtelijke transportzending verstuurd.

Locaties met onderdelen voor on-site-interventie binnen 2 en 4 uur hebben een voorraad van bedrijfskritieke systeemonderdelen, zoals door Dell Product Groups bepaald. Een bedrijfskritiek onderdeel is een onderdeel dat bij een storing of defect mogelijk belet dat het systeem zijn basisfuncties kan uitvoeren. Onderdelen die als niet-kritiek worden beschouwd, zijn onder andere: software, disktestations en mediastations. Om de onderdelen binnen 2 of 4 uur te kunnen ontvangen, moet de klant een overeenkomstig servicecontract hebben aangeschaft dat ondersteuning biedt voor de levering van bedrijfskritieke onderdelen. Ook moet het Ondersteunde product zich binnen het door Dell bepaalde dekkinggebied bevinden.

Looptijd en verlenging. 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 geoorloofd) 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 verlenging van de Servicetermijn niet te betalen, wordt de service beëindigd op de vervaldatum die vermeld is op de originele factuur of de factuur die de Klant het laatst 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 overdrachtsprocedures heeft nageleefd. Mogelijk worden er overdrachtskosten in rekening gebracht.

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 tegen dezelfde prijs die de Klant voor deze Service heeft betaald, dan is het mogelijk dat de Klant geen volledige dekking geniet, en kan het zijn dat de Klant extra kosten in rekening worden gebracht om dezelfde categorieën of ondersteuningsdekking 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. De beschikbaarheid verschilt per land.

De Commerciële verkoopvoorwaarden van Dell zijn van toepassing en zijn beschikbaar op www.Dell.com. Bovendien zijn op verzoek gedrukte exemplaren van de Commerciële verkoopvoorwaarden van Dell beschikbaar.