



Dell servicebeschrijving

Support voor één incident - Consumenten

Serviceoverzicht

Het doet Dell genoeg support voor één incident (de "service") te leveren in overeenstemming met deze servicebeschrijving (of "overeenkomst") aan consumenten (voor persoonlijk gebruik). De support voor verlopen hardwaregarantie van Dell dekt de diagnose op afstand van problemen met uw Dell systeem, inclusief in de fabriek geïnstalleerde accessoires. De service is beschikbaar tegen betaling en wordt geleverd op basis van één incident aan klanten die geen hardwaregarantie of servicedekking meer hebben, of die een hardware- of softwareprobleem hebben dat niet wordt gedekt door de Dell beperkte hardwaregarantie of een servicecontract. Door deze service bij Dell te kopen, stemt de klant ("klant" of "u") ermee in gebonden te zijn aan alle bepalingen en voorwaarden die in deze overeenkomst zijn vermeld (de "servicebeschrijving").

Deze servicebeschrijving vormt een contract tussen u en Dell. Lees de onderstaande voorwaarden waaronder Dell ("Dell") instemt met betrekking tot het leveren van de services.

Deze servicebeschrijving is onderhevig aan de Dell verkoopvoorwaarden voor consumenten. **De commerciële garanties en/of serviceaanbiedingen van Dell hebben geen effect op van toepassing zijnde wettelijke garanties of andere rechten voor consumenten.**

Voorwaarden voor service bij softwarediagnose en reparatie-incidenten

Systeemtypen die in aanmerking komen voor service zijn onder andere bepaalde Dell desktops, Dell laptops, Dell tablets en All-In-Ones (AIO). Mogelijk voert Dell van tijd tot tijd updates uit van de ondersteunde producten.

Als de klant de service wil ontvangen moet de klant bevestigen dat hij volledig toegang heeft tot de hardware die de basis is van het probleem, en een back-up heeft gemaakt van alle software of data die door de service kunnen worden beïnvloed; Dell is niet verantwoordelijk voor het verlies van data of applicaties. Raadpleeg Verantwoordelijkheden klant voor meer informatie.

De softwarereparatieservice van support voor één incident kan worden aangeboden per incident of tegen extra betaling voor meerdere incidenten/op jaarbasis, om losstaande en specifieke softwareproblemen op te lossen. Wanneer de support wordt aangeschaft voor één incident, is de support beperkt tot één product met het Dell merk. Wanneer de support wordt aangeschaft als pakket voor meerdere incidenten gedurende een specifieke contracttermijn (bijvoorbeeld vier incidenten per contractjaar), worden één of meer producten met het Dell merk gedekt. Ongebruikte incidenten vervallen echter aan het einde van de contracttermijn. Deze service omvat:

- Problemen oplossen op afstand voor een softwareprobleem tijdens lokale kantooruren (niet op lokale feestdagen).
- Eén diagnostische gebeurtenis met probleemoplossing op afstand voor veel voorkomende supportgevallen volgens de beschikbare services en beschrijving van support in de onderstaande tabel, indien beschikbaar en met instemming van de klant, waarbij Dell technici rechtstreeks verbinding maken met uw systeem via een veilige internetverbinding om de problemen snel te kunnen oplossen.

Support op basis van incidenten biedt hulp bij het volgende:

Beschikbare services voor op incidenten gebaseerde softwaresupport	Beschrijving van support
Software (support voor applicaties en besturingssystemen)	Hulp bij de installatie van het besturingssysteem, support bij de configuratie en aanvullende hulp bij vragen over of problemen met algemene applicaties zoals boekhoudsoftware, softwaresuites voor productiviteit, databases en hulpprogramma's. Basisinstallatie van de meeste software van externe leveranciers. Voor meer informatie kijkt u in de huidige lijst met Uitgebreide softwaresupport voor Premium Support op www.dell.com/comprehensive .
Netwerken (support voor printers, netwerken en draadloze verbindingen)	Hulp bij het instellen en/of diagnosticeren van draadloze en ethernetnetwerken tussen clients. Hulp bij het instellen van printers en verbinden met een bestaand draadloos netwerk.
Virusbestrijding (support bij virussen/spyware)	Hulp bij problemen met en het verwijderen van de meeste virussen en spyware
Data (support bij datamigratie, het maken van back-ups en bestandsoverdracht)	Hulp bij het kopiëren van data van de ene harde schijf naar de andere en bij datamigratie van het ene systeem naar het andere. Formatteren van de harde schijf waarnaar de data worden overgedragen en voorbereiding daarvan zodat het in het hostsysteem kan werken. Hulp bij het maken van back-ups van data van de klant van een Dell pc naar externe media van de klant. Hulp bij het gebruik van softwareprogramma's om indien mogelijk ontbrekende of beschadigde bestanden te herstellen. (Sommige bestanden kunnen mogelijk niet worden hersteld.)
Beveiliging (support voor beschermde pc's)	Hulp bij de basisconfiguratie en installatie van belangrijke beveiligingssoftware (apart door de klant gekocht) en hulp bij het instellen van virusscans en persoonlijke firewalls.

Verwijdering van spyware/virussen. De klant erkent dat verandering of verwijdering van bepaalde spyware- en virusprogramma's de prestaties van bepaalde programma's kan belemmeren. Bovendien kunnen bepaalde softwarelicenties beperkingen stellen ten aanzien van het veranderen of verwijderen van dergelijke programma's. Het is de verantwoordelijkheid van de klant om dergelijke licenties te onderzoeken en om ervoor te zorgen dat de procedures die binnen het kader van deze services worden uitgevoerd geen gevolgen hebben voor deze licenties of dat, indien deze procedures wel gevolgen hebben, de gevolgen voor deze licenties of systeemprestaties voor de klant aanvaardbaar zijn. De klant erkent verder dat deze services geen garantie kunnen bieden dat er geen andere spyware en virussen terugkomen of verschijnen op het systeem van de klant nadat de services zijn geleverd. Vanwege de steeds hogere complexiteit van malware-/virusverwijdering en het aantal verschillende problemen dat kan ontstaan door het introduceren van kwaadaardige code, erkent de klant dat de uitvoering van deze service door Dell geen garantie biedt dat er geen malware aanwezig zal zijn nadat de service is uitgevoerd. Dell verwacht van klanten dat zij beveiligingssoftware, zoals antivirus-/antimalwaresoftware en firewalls, gebruiken om hun eigen netwerk en systemen te beschermen tegen ongevoegde toegang en het automatisch verspreiden van kwaadaardige software. Voordat de klant hulp krijgt bij het instellen van antivirussoftware, moet de klant bovendien een actief abonnement op een antivirusservice hebben.

Bestanden kopiëren. Er gelden wettelijke verboden op het kopiëren van materiaal met auteursrecht. De klant bevestigt dat hij in het bezit is van het auteursrecht of een licentie voor het kopiëren van alle bestanden op zijn systeem en dat de klant geen bestanden op zijn systeem heeft die ertoe kunnen leiden dat Dell aansprakelijk is voor schending van auteursrechten als de betreffende bestanden binnen het kader van de services door Dell worden gekopieerd, zoals onder meer muziek-, film- of fotobestanden waarvoor auteursrechtelijke beperkingen gelden. De klant aanvaardt verantwoordelijkheid voor, en stemt ermee in Dell te vrijwaren tegen en schadeloos te stellen voor alle en elke aansprakelijkheid, schadevergoedingen, vorderingen of gerechtelijke procedures die het gevolg kunnen zijn van nalatigheid van de klant om deze bestanden van het systeem te verwijderen voordat hij voor services contact opneemt met Dell.

Aanvullende uitsluitingen voor softwarereparatie-incidenten. Voor alle duidelijkheid maken de volgende activiteiten geen deel uit van softwarereparatie-incidenten:

- Hardwarereparatie of onderdelen en werkuren
- Technische support voor sharewareapplicaties
- Technische support voor softwareapplicaties die volgens Dell niet algemeen beschikbaar zijn of die niet door de OEM-fabrikant worden ondersteund
- Games en aanvullende pakketten vanaf de aankoopdatum (bijvoorbeeld educatieve pakketten).
- Support voor geavanceerde bekabelde of draadloze netwerken of netwerkoptimalisatie
- Support voor webontwikkeling, databaseprogrammeren of hulp bij scripts
- Als Dell vaststelt dat er geen probleem is (de fout kan niet worden gereproduceerd)
- Eventuele services, taken of activiteiten die niet uitdrukkelijk in deze servicebeschrijving zijn vermeld.

Voorwaarden voor service bij hardwarediagnose-incidenten

Systeemtypen die in aanmerking komen voor service zijn onder andere bepaalde Dell desktops, Dell laptops, Dell tablets en All-In-Ones (AIO) die minder dan vijf jaar oud zijn (vanaf de oorspronkelijke factuurdatum) ("ondersteunde producten"). Mogelijk voert Dell van tijd tot tijd updates uit van de ondersteunde producten. Sommige oudere modellen die minder dan 5 jaar oud zijn worden soms toch niet ondersteund, bijvoorbeeld als onderdelen niet direct beschikbaar zijn.

De service dekt alleen diagnose van een hardwareprobleem. Er kunnen extra kosten worden berekend als onderdelen en werkuren vereist zijn voor een reparatie met uw toestemming, waarbij eerder een afzonderlijke offerte is gemaakt voor de onderdelen en/of installatieservices.

De service omvat geen softwaremedia, software, probleemoplossing voor applicaties, onderdelen die niet van Dell zijn of het upgraden van onderdelen. Indien nodig kan een technische medewerker van Dell u tegen een meerprijs helpen bij het bepalen welk onderdeel moet worden vervangen.

Onderdelen van randapparatuur worden niet gedekt bij deze service. "Onderdelen van randapparatuur" zijn onderdelen die niet vastzitten aan de computer, zoals onder andere toetsenborden, muizen, externe harde schijven en beeldschermen.

Als de klant de service wil ontvangen moet de klant bevestigen dat hij volledig toegang heeft tot de hardware die de basis is van het probleem, en een back-up heeft gemaakt van alle software of data die door de service kunnen worden beïnvloed; Dell is niet verantwoordelijk voor het verlies van data of applicaties. Raadpleeg Verantwoordelijkheden klant voor meer informatie.

Aanvullende uitsluitingen voor hardwarereparatie-incidenten. Voor alle duidelijkheid maken de volgende activiteiten geen deel uit van hardwarereparatie-incidenten:

- Algemeen gebruik en "hoe kan ik"-vragen voor hardware of software.
- Configuratie en diagnose van het in de Dell fabriek geïnstalleerde besturingssysteem of applicaties voor gebruik met de door de Klant geïnstalleerde applicaties en hardware.
- Configuratie, installatie en validatie van besturingssystemen, software, applicaties of stuurprogramma's/oplossingen (niet geleverd door de fabrikant van de apparatuur).
- Commerciële upgrades al dan niet aangeschaft bij een erkende wederverkoper van Dell, bijv. producten van Microsoft®.
- Het configureren van alle communicatiesoftware, tenzij dit vereist is voor probleemoplossing.
- Alle hardware en randapparaten die niet door Dell zijn geleverd en de installatie en compatibiliteit van deze producten met hardware die is voorzien van het Dell merk. De support wordt geleverd door de oorspronkelijke fabrikant van het product.
- De niet door de fabrikant van de apparatuur geleverde software en randapparatuur, tenzij anders vermeld.
- BIOS-/firmware-upgrades voor systemen die niet zijn voorzien van het Dell merk, tenzij dit onderdeel is van de storingsoplossing.
- Ongeldige software- en hardwareconfiguraties.
- Het maken en herstellen van back-ups van klantgegevens.

- Applicaties en data van klanten.
- Verbruiksartikelen zoals (onder andere) AC-adapters, schroeven, bumpers, plastic, kabels, klepjes en deuren, en slijtage van artikelen zoals plastic en diskettes.
- Niet-kritieke storingen die binnen de toegestane waarden van de sector vallen (bijvoorbeeld met betrekking tot lawaai, afzonderlijke lcd-pixels).
- Games en aanvullende pakketten vanaf de aankoopdatum (bijvoorbeeld educatieve pakketten).
- Preventief onderhoud.
- Het repareren van het systeem na een virusbesmetting anders dan het terugzetten van het besturingssysteem naar de fabrieksinstellingen van Dell.
- Eventuele services, taken of activiteiten die niet uitdrukkelijk in deze servicebeschrijving zijn vermeld.

Service aanschaffen of contact opnemen met Dell voor service

Klanten kunnen de service aankopen of ontvangen door te bellen of online te chatten met de technische support van Dell, of, in enkele gevallen, via de website van Dell eServices (www.dell.com/support). Voor telefonische aankopen neemt u contact op met onze medewerkers bij de technische support via de telefoonnummers op de Dell website.

Wanneer u contact opneemt met Dell voor service, vraagt een Dell technicus naar het bestelnummer, de merken van relevante hardware en software en de model- en versienummers. Voordat de klant de services kan ontvangen, dient de klant te bevestigen dat hij (a) volledige toegang heeft tot de hardware en/of software die aan de basis van het probleem ligt en (b) een back-up heeft gemaakt van software of data waarvoor het ondersteunde product gevolgen kan hebben.

Diagnose op afstand

Online of telefonische diagnose of probleemoplossing op afstand is een belangrijk onderdeel van deze service. Voor diagnose op afstand kunnen meerdere interacties, telefoongesprekken met Dell, of een langere sessie nodig zijn. Mogelijk wordt u gevraagd toegang te bieden tot het systeem wanneer dit veilig is.

Na diagnose op afstand kan de medewerker u supportopties bieden voor hardwarereparatie tegen een meerprijs. Wanneer u contact opneemt met Dell of tijdens de diagnose op afstand, geeft Dell u mogelijk ook de optie om uw product op te sturen naar Dell of een serviceagent van Dell voor verdere diagnose. Na deze diagnose biedt Dell u vervolgens supportopties voor een reparatie tegen een meerprijs.

U kunt ook naar www.dell.com/support en de test voor hardware diagnose uitvoeren. Als u de online tool voor diagnose gebruikt zonder hulp van een Dell medewerker, is dit gratis. Als u na het doen van de test nog vragen hebt, kunt u contact opnemen met Dell voor support tegen betaling.

Supportopties

Dell kan u een van de volgende supportopties bieden om uw probleem op te lossen; mogelijk zijn deze opties echter niet in alle omstandigheden beschikbaar, en de opties zijn onderhevig aan extra kosten. Diagnose is inbegrepen bij elke supportoptie, maar er worden extra kosten berekend als er meer problemen worden gevonden. Dell neemt echter contact met u op voordat er reparaties worden uitgevoerd, om u te informeren over de kosten en om de betaling te innen als u wilt dat Dell doorgaat met de reparatie. De betaling dient te worden ontvangen voordat Dell de support levert.

Alleen onderdelen

De supportmedewerker stelt het probleem via de telefoon vast. Vervolgens kunt u het betreffende onderdeel aanschaffen om uw product zelf te repareren zonder hulp van de technische support, een reparatiecentrum of een service op locatie van Dell.

Collect & Return-service voor consumenten

Collect and Return Service wordt gestart wanneer telefonisch contact wordt opgenomen met de technische support van Dell, zoals hierboven is beschreven. Indien in het ondersteunde product een hardwareprobleem wordt vastgesteld dat niet via een telefoongesprek met de Dell analist kan worden opgelost, haalt een Dell vertegenwoordiger uw ondersteunde product op om het aan een door Dell aangewezen reparatiecentrum te bezorgen. Deze servicemethode omvat werkuren en de reparatie of vervanging van onderdelen in het hoofdsysteem, met inbegrip van de monitor, het toetsenbord en de muis, indien deze niet apart zijn aangeschaft. De standaard doorlooptijd is tien (10) werkdagen, inclusief verzending van en naar het reparatiecentrum.

Als tijdens de reparatie wordt vastgesteld dat er extra en/of andere onderdelen nodig zijn, of als het probleem niet kon worden vastgesteld tijdens de diagnose, neemt Dell contact met u op. Dell vraagt om uw goedkeuring voordat extra reparaties worden uitgevoerd of in rekening worden gebracht. De betaling dient door Dell te worden ontvangen van de klant voordat Dell de extra reparaties uitvoert. Als de nieuwe diagnose resulteert in een minder dure reparatie, betaalt Dell het verschil aan u terug.

OPMERKING: maak voordat u de producten naar ons verzendt een back-up van de data op de harde schijven en andere storageapparaten in het product. U bent verantwoordelijk voor het verwijderen van alle vertrouwelijke, bedrijfseigen of persoonlijke informatie en verwisselbare media zoals SIM-kaarten, dvd's/cd's, of pc-kaarten, ongeacht of een technicus ook thuis of op locatie hulp biedt. Mogelijk dient u ook randapparatuur te verwijderen, zoals toetsenborden, beeldschermen, muizen en printers. Alle aanvullende hardware-apparaten die u op uw computer hebt geïnstalleerd, dienen ook te worden verwijderd voordat de technicus de service uitvoert. Hierbij gaat het bijvoorbeeld om extra geheugen. Dell is niet verantwoordelijk voor uw vertrouwelijke, bedrijfseigen of persoonlijke informatie, verloren geraakte of beschadigde data, data- of gesprekskosten als gevolg van het niet verwijderen van alle simkaarten, of beschadiging of verlies van verwisselbare media. Voeg alleen productonderdelen toe als de telefonische technicus daarom vraagt. Zie het gedeelte Verantwoordelijkheden klant hieronder.

Service op locatie:

Na de diagnose op afstand kan een technische servicemedewerker van Dell naar uw locatie komen om uw hardwareprobleem op te lossen. De prijs van deze service omvat de externe diagnose plus werkuren voor de reparatie, verzending van onderdelen en het leveren van vervangende onderdelen om het probleem op te lossen. Tot deze onderdelen kunnen behoren:

Harde schijven (SATA)	Processoren	Dvd- en Blu-ray-stations
Solid State-schijven (SSD)	Geheugen	Toetsenbord en plastic onderdelen
Moederborden	Batterijen	
Lcd-beeldschermen	Netwerk- en videokaarten	

Service op locatie wordt alleen geleverd voor Dell notebooks, Dell desktops en Dell All-in-One-apparaten. Dell tablets komen niet in aanmerking voor service op locatie.

Als tijdens de reparatie wordt vastgesteld dat er extra en/of andere onderdelen nodig zijn, of als het probleem niet kon worden vastgesteld tijdens de diagnose, neemt Dell contact met u op. Dell vraagt om uw goedkeuring voordat extra reparaties worden uitgevoerd of in rekening worden gebracht. De betaling dient door Dell te worden ontvangen van de klant voordat Dell de extra reparaties uitvoert. Als de nieuwe diagnose resulteert in een minder dure reparatie, betaalt Dell het verschil aan u terug.

In sommige gevallen wordt het onderdeel apart verzonden. Wanneer u het onderdeel ontvangt, dient u Dell te bellen om op een lokale werkdag en tijdens lokale kantooruren een afspraak te maken voor de reparatie.

Belangrijke informatie over service op locatie na diagnose op afstand:

Deze service omvat een door Dell erkende servicetechnicus ("servicetechnicus") en/of onderdelen op uw locatie voor het repareren/vervangen van onderdelen in het hoofdsysteem (inclusief monitor, toetsenbord en muis, mits niet afzonderlijk besteld) in navolging van diagnosestelling via de telefoon of online, en het probleem niet op afstand verholpen kan worden. Geef de Dell technicus het volledige adres van de locatie van uw systeem. Als u deze procedures hanteert, wordt in de meeste gevallen een servicetechnicus en/of onderdelen gestuurd voor hardwareservices op locatie van de klant/bij u thuis op de volgende lokale werkdag tijdens lokale kantooruren, met uitzondering van feestdagen, om navolging te geven aan de diagnose die telefonisch gesteld is. Als de servicetechnicus na 17:00 uur lokale tijd de opdracht krijgt om de hardwareservices bij u thuis te leveren, mag de technicus er nog een hele werkdag bij optellen om op uw locatie te arriveren.

- a. Er moet een volwassene aanwezig zijn in de woning.** Voor service die in een woning wordt verleend, moet tijdens het bezoek van de servicetechnicus altijd een volwassene aanwezig zijn.
- b. Medewerking die u moet verlenen.** De servicetechnicus dient volledige toegang te krijgen tot het systeem en (zonder kosten voor Dell) de beschikking te hebben over werkruimte, elektriciteit en een lokale telefoonlijn. Als niet aan deze voorwaarden is voldaan, is de Dell geautoriseerde serviceprovider niet verplicht deze service te leveren.
- c. Als u de servicetechnicus misloopt.** Als u of uw erkende vertegenwoordiger niet op de locatie is als de servicetechnicus aankomt, kan de servicetechnicus tot onze spijt geen service uitvoeren aan uw systeem. In dat geval is het mogelijk dat u bijkomende kosten moet betalen voor een volgend bezoek van een servicetechnicus.

Onderdelen; servicevereisten – Retouren van onderdelen

Vervangbare apparaten voor consumenten. Als de Dell technicus aan de telefoon bepaalt dat het defecte apparaat eenvoudig kan worden losgekoppeld en opnieuw kan worden aangesloten, bijvoorbeeld een toetsenbord, monitor, harde schijf in een draagbare computer, of een ander onderdeel dat van tijd tot tijd wordt aangeduid als onderdeel dat door de klant kan worden vervangen, kunt u een dergelijk onderdeel ontvangen zodat u deze kunt installeren zonder dat er een servicetechnicus op locatie komt.

Vervangende onderdelen. Als de Dell technicus aan de telefoon bepaalt dat uw systeem een vervangend onderdeel nodig heeft, geeft u de technicus op locatie toestemming om op te treden als uw serviceagent en de levering en retournering te verzorgen van de onderdelen onder garantie die nodig zijn om op locatie reparaties uit te voeren. Er kunnen kosten in rekening worden gebracht als u de door Dell erkende leverancier van de service geen toestemming verleent om niet functionerende/ongebruikte apparaten/de garantieonderdelen niet naar Dell terug te sturen. Als u de niet functionerende/ongebruikte apparaten/garantieonderdelen niet binnen de retourperiode van tien (10) dagen naar Dell heeft teruggestuurd, ontvangt u een factuur voor de dan geldende marktwaarde van de betreffende onderdelen. Reserveonderdelen worden mogelijk hersteld of gerepareerd en worden vervangen op basis van de specificatie, niet op basis van merk en model.

Beschikbaarheid van service

Telefonische diagnose is beschikbaar binnen lokale kantooruren op lokale werkdagen. Mogelijk kan Dell niet alle problemen oplossen voor uw product. Als we uw product niet kunnen repareren of als we het onderdeel niet beschikbaar hebben, sturen we uw product zonder reparatie naar u terug, en kunt u het betaalde geld voor de service (inclusief alle kosten voor diagnose) terug krijgen. Het kan tot 21 dagen duren voordat retouren zijn verwerkt.

Bestelnummer

De klant dient de vertrouwelijkheid te beschermen van het bestelnummer dat de klant van Dell krijgt met betrekking tot deze services. **Dell is niet verantwoordelijk voor onbevoegd gebruik van een klantencontract of bestelnummer.**

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 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 deze toestemming op eigen kosten te verkrijgen, voordat de klant Dell verzoekt deze services uit te voeren.

Samenwerken met diagnose op afstand, technische medewerker aan de telefoon en servicetechnicus op locatie De klant werkt samen met en volgt de instructies van Dell of medewerkers van Dell, ook tijdens diagnose op afstand of support op locatie. Uit ervaring is gebleken dat de meeste problemen en fouten van producten op afstand kunnen worden opgelost als de gebruiker en de technicus goed met elkaar samenwerken.

Software en servicereleases onderhouden. De klant onderhoudt software en ondersteunde producten op door Dell opgegeven minimumniveaus. De klant dient er tevens voor te zorgen dat de vervangingsonderdelen, softwarepatches, updates voor de software of daaropvolgende releaseversies zijn geïnstalleerd zoals door Dell is gevraagd om de ondersteunde producten geschikt te houden voor deze service.

Databack-up en verwijderen van vertrouwelijke data. De klant dient een volledige back-up te maken van alle aanwezige data, software en programma's op alle betrokken systemen voordat deze service wordt geleverd. Hiertoe behoort support op afstand. De klant dient regelmatig een back-up te maken van de data die op alle betreffende systemen zijn opgeslagen als voorzorgsmaatregel voor mogelijke storingsen, wijzigingen of dataverlies. Bovendien is de klant verantwoordelijk voor het verwijderen van vertrouwelijke, bedrijfseigen of persoonlijke informatie en verwisselbare media zoals simkaarten, cd's, dvd's en pc-kaarten, ongeacht of de plaatselijke technicus ook assistentie verleent.

De volgende bepalingen over de beperking van aansprakelijkheid zijn niet van toepassing in Duitsland, Oostenrijk, Zwitserland en Frankrijk, waar de bepalingen voor aansprakelijkheidsbeperking gelden die in de Dell Algemene verkoopvoorwaarden zijn uiteengezet. Naar aanleiding van de beperking van aansprakelijkheidsbepalingen zoals uiteengezet in de Algemene verkoopvoorwaarden voor consumenten, 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 DATA OF SPRAAK DIE VOORTKOMEN UIT HET NIET VERWIJDEREN VAN ALLE SIMKAARTEN OF ANDERE, VERWISSELBARE MEDIA 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 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.

De klant erkent en stemt ermee in dat Dell onder geen voorwaarde verantwoordelijk is voor verlies van software, programma's of data, zelfs niet als technici hebben geprobeerd klanten te helpen bij hun back-up, herstel of gelijksoortige diensten. Dergelijke assistentie valt buiten alle Dell garanties en deze servicebeschrijving. De support wordt naar eigen goeddunken door Dell geleverd en zonder garantie van welke soort dan ook. Dell biedt daarnaast geen enkele garantie van welke soort dan ook met betrekking tot producten van derden die een technicus mogelijk gebruikt bij het helpen van een klant.

Belangrijke aanvullende informatie

Termijn. De service wordt geleverd voor één incident door de diagnose van het betreffende probleem. Wanneer de service wordt aangekocht voor softwareproblemen als pakket voor meerdere incidenten gedurende een specifieke contracttermijn (bijvoorbeeld vier incidenten per contractjaar), vervallen ongebruikte incidenten aan het einde van de contracttermijn. De klant kan deze service beëindigen op elk gewenst moment voordat de diagnose van het toepasselijke probleem voor dergelijk incident is gesteld. Dell kan, indien Dell dit nodig acht, deze service beëindigen met kennisgeving vooraf aan de klant.

Claims wegens vertrouwelijke of bedrijfseigen gegevens. De klant stemt ermee in dat alle informatie of data die u hebt bekendgemaakt of verzonden aan Dell, hetzij over de telefoon, elektronisch of anderszins, niet vertrouwelijk of bedrijfseigen zijn van de klant.

Geldigheid van de service. De service is geldig voor slechts één gebruiker. De klant mag de service niet gebruiken in combinatie met een servicebureau of een andere distributie- of deelregeling namens externe partijen of voor hardware of software die niet rechtstreeks eigendom is van de klant. Dell behoudt zich het recht voor om de service te onderbreken of te beëindigen als Dell, naar eigen goeddunken, bepaalt dat de service wordt misbruikt, door een andere persoon dan de klant wordt gebruikt of wordt gebruikt in schending met deze overeenkomst.

Betaling. Klanten dienen vóór ontvangst van de service te betalen.

Niet inbegrepen. De Service dekt niet en Dell is niet verplicht services te leveren die niet nadrukkelijk in deze servicebeschrijving staan vermeld. Bovendien kan Dell, tijdens de levering van de service, besluiten dat het probleem buiten het bereik van de service ligt. Dell kan commercieel redelijke inspanningen gebruiken om de klant te verwijzen naar de geschikte alternatieve bron; Dell draagt de klant echter niet direct over aan een alternatieve bron. De klant erkent dat Dell het betreffende probleem van de klant mogelijk niet kan diagnosticeren of oplossen.

Systeemlocatie. De supportservice voor één incident die is gedefinieerd in deze overeenkomst is beschikbaar voor klanten in het land waar u het ondersteunde product van Dell hebt aangeschaft.

Overdracht van deze overeenkomst. Krachtens de beperkingen die in deze servicebeschrijving uiteengezet zijn, kunt u deze service overdragen aan een persoon die uw gehele systeem koopt vóór afloop van de serviceperiode (zoals aangegeven op de factuur), vooropgesteld dat u de oorspronkelijke koper bent van het systeem, dat u deze servicebeschrijving hebt overgedragen van de oorspronkelijke eigenaar (of een eerdere verkrijger) en dat u hebt voldaan aan alle regels voor overdracht in deze servicebeschrijving.

Beperkingen van servicedekking. Deze overeenkomst heeft een beperkte duur en dekking. Deze servicebeschrijving is alleen van toepassing op oorspronkelijke kopers van het systeem dat op uw factuur vermeld staat en dat zich bevindt in het land waarin het systeem is gekocht, en op personen die het systeem en deze servicebeschrijving van de oorspronkelijke koper of een volgende verkrijger kopen; in hetzelfde land en zolang is voldaan aan alle procedures voor overdracht.

Geen garantie. 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 hierboven genoemde services.

Algemene voorwaarden. Het doet Dell genoeg deze services te leveren aan consumenten (voor persoonlijk gebruik) in overeenstemming met deze servicebeschrijving en de geldende verkoopvoorwaarden voor consumenten, die beschikbaar zijn op <http://www.dell.com/terms/>. Door u te abonneren op deze service, bevestigt u dat u de geldende Dell verkoopvoorwaarden voor consumenten hebt gelezen en geaccepteerd.

© 2016 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 hun producten.