

Beskrivning av service

Grundläggande maskinvaruservice

Inledning

Dell erbjuder Grundläggande maskinvaruservice ("**service**") i enlighet med denna beskrivning av service ("**beskrivning av service**"). Din offert, order eller annan överenskommen form av faktura eller beställningsbekräftelse (som är tillämpligt, "**beställningsformulär**") innehåller namnet på de tjänster och de tillgängliga tjänstealternativ som du köpt. Om du vill ha mer hjälp eller vill beställa en kopia av tjänstekontrakten kontaktar du Dells tekniska support eller en säljare.

Tjänsteavtalets omfattning

Denna tjänst tillhandahåller alternativ för teknisk support, servicedelar och relaterad arbetskraft för att åtgärda kvalificerade ärenden (enligt definitionen nedan). Gällande servicenivå identifieras på kundens beställningsformulär för den eller de produkter som stöds (enligt definition ovan). Tillgängliga servicenivåer kan variera efter kundens plats och kan inkludera följande:

- Retur för reparation: Insändningsservice, Inlämningservice eller Hämta/lämna-service (varierar beroende på land)
- Endast delar
- Service på plats
- Batterier med förhandsersättning av felaktiga produkter

Mer information om svarsalternativ och svarsnivåer för tjänsten finns i **Bilaga A**.

Täckningsbegränsningar för maskinvara:

Dells begränsade maskinvarugaranti gäller för produkten som omfattas och kan granskas på www.Dell.com/Warranty för kunder i USA och Kanada. Utanför USA och Kanada kan de villkor som beskriver den garanti som gäller för produkten som omfattas finnas tillgängliga på de regionala Dell.com-webbplatser som motsvarar den geografiska plats där produkten som omfattas köptes eller annan geografisk plats som produkten som omfattas överfördes till i enlighet med avsnitt 4.F. eller i avsnittet Ytterligare villkor som gäller för support- och garantirelaterade tjänster nedan. Täckningsbegränsningar för maskinvara kan gälla, och det kan finnas serviceerbjudanden som förlänger dessa maskinvarubegränsningar mot en extra avgift. Dessa täckningsbegränsningar anges på www.Dell.com/Warranty och gäller för omfattade produkter på alla geografiska platser om inte någon särskild begränsning är förbjuden enligt gällande lag som tillämpas där den omfattade produkten finns vid tidpunkten då service begärs av kunden, inklusive men inte begränsat till följande begränsning:

- har ett års begränsad maskinvarugaranti när det följer med som en del i en portabel standardkonfiguration, oaktat längden på den garanti som tillämpas för produkten som omfattas. Dell kan erbjuda alternativet att köpa ett batteri som har treårig garantiförlängning för vissa produkter som omfattas;
- Batterier (PERC) för Serie 5, 6 eller 7 PowerEdge™-RAID-styrenhet kan ge upp till 72 timmars reservströmförsörjning till cacheminnet på styrenheten när de är nya men enligt Dells begränsade maskinvarugaranti garanterar Dell att batteriet kommer att tillhandahålla minst 24 timmars reservström under det första året av Dells begränsade maskinvarugarantiperiod.
- Alla omfattade produkter med ett serie 8 PERC-styrenhetsbatteri levereras med en 3-årig begränsad maskinvarugaranti, som inte kan utökas utöver 3 år.



- Seriella ATA-hårddiskar (SATA) i PowerEdge-, PowerEdge SC- och PowerVault™-systemen har den kortare av antingen en 1-årig begränsad maskinvarugaranti eller längden av den begränsade maskinvarugarantin för det Dell-system som SATA-hårddisken levereras med. Det kan finnas tillgängliga tjänsteerbjudanden, t.ex. Dell ProSupport™, som mot en extra avgift förlänger serviceperioden för SATA-hårddiskarna på dessa system.
- Alla varianter av PowerEdge Express Flash PCI Express (PCIe) SSD-enheter har längden för den begränsade maskinvarugarantins täckning för Dell-systemet som PowerEdge Express Flash PCIe SSD-enheten skickas med. PowerEdge Express Flash PCIe SSD-enheter är inte kvalificerade för inköp av utökad garantitäckning utöver sammanlagt 5 års täckning från det ursprungliga leveransdatumet. Dessutom använder PowerEdge Express Flash PCIe SSD-enheter sig av en kiselteknik som har ett maximalt antal fysiska byte som kan skrivas till enheten (enhetsliv). Den gällande begränsade maskinvarugarantin omfattar fel som gäller defekter i utförande och material, men omfattar inte problem som har att göra med att enheten når sitt maximala enhetsliv.
- Med undantag för SAS-halvledarenheter (SSD) som används i produkter i PS-serien och SC-serien, är Enterprise SATA, SAS och NVMe SSD inte berättigade till köp av utökad garantitäckning utöver 3 år från det ursprungliga leveransdatumet, såvida de inte har köpts med separat tjänsteavtal, t.ex. Dell ProSupport™, Dell ProSupport Plus eller Dell ProSupport Flex-tjänster, där det är möjligt att du kan få en längre täckningsperiod mot en extra avgift. Alla sådana enheter har ett maximalt antal fysiska byte som kan skrivas till enheten (enhetsliv). Den gällande begränsade maskinvarugarantin omfattar fel som gäller defekter i utförande och material, men omfattar inte problem som har att göra med att enheten når sitt maximala enhetsliv.
- Support för Dell Wyse 5030 PCoIP zero-klientsystem och Wyse 7030 PCoIP zero-klientsystem med Teradici® fast programvara version 5.4.1 förinstallerat, eller någon tidigare version, och uppdateringar till Teradici® fast programvara version 5.5.1, tillhandahålls till kunden enligt villkor (enligt definition nedan) för produkten som omfattas. Om kunden vill köpa en licens för Teradici fast programvara version 6.0 eller senare, ska kunden kontakta Dell Sales för mer information och för att diskutera motsvarande supportalternativ.

En produkt som stöds eller en komponent på en produkt som stöds som har en begränsad livstidsgaranti kommer att servas av Dell enligt tjänstebeskrivningen som gäller för tjänsten som återspeglas på din faktura under villkorsperioden som gäller för denna tjänst. Efter löptiden för sådan tjänst har upphört kommer efterföljande kvalificerade ärenden relaterade till en omfattad produkt eller komponent med en begränsad livstidsgaranti att hanteras i enlighet med denna beskrivning av Dell grundläggande maskinvaruservice. Det grundläggande avtalet för maskinvaruservice finns tillgängligt på www.Dell.com/ServiceContracts/global.

Dells begränsade maskinvarugaranti och/eller tillämplig garanti för dina omfattade produkter utanför USA och Kanada samt tjänsterna täcker inte kommersiella maskinvaruprodukter som används eller som har produkter eller komponenter installerade som inte har tillhandahållits av Dell. Din begränsade maskinvarugaranti och/eller tillämplig garanti från Dell för dina omfattade produkter utanför USA och Kanada och motsvarande rätt till tjänsterna kan ogiltigförklaras om tredjepartsprodukter som inte tillhandahållits av Dell installeras i ditt Dell-system.



Så här kontaktar du Dell om du behöver service

Självhjälpslösning: För assistans med självhjälp såsom uppdateringar av drivrutiner finns ett växande antal verktyg för självhjälp och diagnostik på www.support.dell.com.

Alla erbjudanden av grundläggande maskinvaruservice, förutom Endast delar, har rätt till teknisk service och support enligt följande:

- Telefonsupport som ger felsökning av maskinvara under lokal kontorstid, exklusive helgdagar.
- Teknisk support via omedelbar onlinechatt (i förekommande fall) och e-post.

Obs! Urvalet av tjänster kan variera beroende på geografisk region. För omfattade produkter som köpts från en av Dell auktoriserad återförsäljare kan kunden kontakta Dells auktoriserade återförsäljare för att identifiera den tillämpliga servicenivån för kundens omfattade produkter.

Självhjälpslösning: För assistans med självhjälp såsom uppdateringar av drivrutiner finns ett växande antal verktyg för självhjälp och diagnostik på www.support.dell.com.

Lösning av icke brådskande tekniska problem: För icke brådskande problem kan du kontakta Dells tekniska supportservice via omedelbar onlinechatt eller e-post, om sådant finns tillgängligt, på www.support.dell.com.

Telefonbaserad lösning: Tekniker som hanterar grundläggande maskinvaruservice ("Dell-tekniker") är tillgängliga via telefon under lokal kontorstid, exklusive helgdagar. Telefonnummer till den lokala supporten finns på www.support.dell.com.

Innan du kontaktar en Dell-tekniker, vänligen ha följande information tillgänglig:

- Servicenummer (enligt definitionen nedan), expresskod och modellnummer för den omfattade produkten.
- En beskrivning av problemet och eventuell felsökning som gjorts före samtalet till Dell-teknikern.
- Ärendenumret om ett sådant redan har tilldelats vid tidigare kontakt med en Dell-tekniker.
- Fysisk adress för den omfattade produkt under felsökningsprocessen.

Dell-teknikern bekräftar även servicenivån för den omfattade produkten och hjälper kunden med en serie felsökningssteg för att hjälpa till att diagnostisera problemet. Dell-teknikern kan be kunden att öppna produkthöljet, avlägsna maskinvara, manipulera programvara eller utföra andra diagnostiska aktiviteter.

Om den omfattade produkten inte längre är inom löptiden för maskinvarugarantin eller problemet ligger utanför omfattningen av denna tjänst kan diagnos och åtgärd av problemet fortfarande vara tillgängligt, men mot en extra avgift.

Om kunden vill erhålla en kopia av operativsystemet eller återställningsmedia kan kunden, om tillgängligt, skapa en kopia av operativsystemet eller återställningsmedia med hjälp av verktyg på kundens produkt som omfattas eller på www.support.dell.com. En fraktkostnad kan tillkomma om kunden begär en fysisk kopia av operativsystemsmediet från Dell.



Service delar

Oavsett vilken servicenivå som köpts är vissa komponenter särskilt utformade för att lätt kunna avlägsnas och bytas ut av kund. Sådana delar klassificeras som utbytbara av kunden själv ("CRU", Customer Replacable Unit). Om Dell-tekniker under diagnosen fastställer att reparationen av ett kvalificerat ärende kan utföras med hjälp av en CRU-del skickar Dell CRU-delen direkt till kunden. Vilken fraktmetod som används för att leverera CRU-delen beror på vilken servicenivå kunden har köpt. Reservdelar för kunder med "Returservice för reparation" kommer att levereras med landfrakt.

När Dell-teknikern har fastställt om det är nödvändigt att byta ut en del eller att returnera systemet, informeras kunden om nästa steg som ska vidtas. Beroende på vilken servicenivå som köpts av kunden gäller motsvarande alternativ som visas i **Bilaga A** avseende kundens svarstidsnivå för service.

Grundläggande support utom garanti

När en kunds enhet inte längre är under garanti, antingen därför att garantiperioden har utgått eller det påstådda problemet eller den påstådda defekten i den omfattade produkten inte är en kvalificerad incident, finns det ett alternativ att köpa support utanför garantin mot avgift. Support utom garantin kan inkludera ett inledande telefonsamtal och/eller maskinvarureparationer.

Mot en avgift kan Dell-teknikern diagnostisera problemet och om det finns defekt maskinvara ge kunden ett uppskattat pris på reparationskostnaderna utom garantin inklusive arbetskraft och delar. Beroende på enheten och platsen kan alternativ för retur för reparation och service på plats finnas för att reparera den defekta enheten. Kunden är ansvarig för returfrakten om alternativet retur för reparation väljs. Avgifter för utom garanti fastställs när den defekta enheten har undersökts av en kvalificerad Dell-tekniker.

Ytterligare tjänstevillkor för vissa omfattade produkter:

Grundläggande service för Dell PowerConnect. Den grundläggande servicen för Dell PowerConnect-produkter inkluderar felsökning av maskinvara, reparation och inledande 90 dagars programvarugaranti. Servicen är tillgänglig under arbetstid och servicenivån baseras på det grundläggande servicekontraktet och inkluderar följande:

- Strömpåslagning
- Portanslutning
- SFP/GBIC:er
- Fläktar/nättaggregat
- Fjärrfelsökning via CLI/GUI
- Hjälps från en Dell-ingenjör med funktionsfel och brister i maskinvara

Inledande 90 dagars programvarugaranti: Dell garanterar att under en period på nittio (90) dagar från inköpsdatum, ska programvaran vara fri från defekter i material och utförande och i allt väsentligt överensstämma med dess specifikationer vid normal behörig användning förenlig med den omfattade produkten.



Programvaruuppdateringar för Dell EqualLogic. Grundläggande maskinvaruservice för utvalda produkter i Dell EqualLogic-serien, inklusive Dell EqualLogic PS-serien, omfattar både uppdateringar för programvaruunderhåll och introduktion av nya funktioner till inbyggd programvara och viktig programvara såsom SAN HQ, Auto Snapshot Manager och Host Integration Toolkit (under den serviceperiod som anges på kundens faktura).

Korrigeringsfiler och programfelskorrigeringar. Dell släpper regelbundet korrigeringsfiler och programkorrigeringar för den gällande EqualLogic Enterprise Storage-programvaran i syfte att upprätthålla kompatibilitet med operativsystem och/eller databaser, samt eventuella felkorrigeringar, tillfälliga lösningar och/eller korrigeringsfiler som behövs för att uppfylla dokumentationen för den omfattade produkten.

Nya versioner. Nya versioner av den gällande EqualLogic-lagringsprogramvaran för företag tillhandahålls vanligtvis av Dell utan extra kostnad för licensinnehavare av den lagringsprogramvara för företag som är installerad på en omfattad produkt och som täcks av Dells begränsade garanti eller ett årligt service- eller underhållsavtal. Nya versioner består normalt sett av versioner som innehåller korrigeringsfiler och felkorrigeringar, ändringar som motsvarar en utökning eller ett tillägg till befintliga funktioner samt ändringar som avser omfattande nya funktioner eller egenskaper.

Dell Edge Gateway-produkter och inbyggda PC-produkter. Grundläggande maskinvaruservice för omfattade Dell Edge Gateway-produkter och inbyggda PC-produkter inkluderar felsökning av maskinvara, Dell tillhandahåller inte fjärrdiagnostik eller -felsökning utan samarbets hjälp från kunden.

Kunder förväntas tillhandahålla följande:

- Du måste ha produkten framför dig. Detta gör det möjligt för den tekniska supporten att diagnostisera fel på distans och sända ut delar och personal efter behov.
- Produkten måste vara i en säker miljö för service. Dells tekniker på plats är inte ansvariga för att montera och demontera produkten.
- Du måste tillhandahålla bildskärm, mus och tangentbord för att teknikern ska kunna felsöka på plats.
- Du måste tillhandahålla ström till produkten.

Detta INGÅR i grundläggande maskinvaruservice för Dell Edge Gateway- produkter och inbyggda PC-produkter	Detta INGÅR INTE i grundläggande maskinvaruservice för Dell Edge Gateway- produkter och inbyggda PC-produkter
Support på berättigad maskinvara som ingår i din omfattade produkt	Support för anslutning av icke-berättigad maskin- eller programvara.



Exkluderade tjänster för alla omfattade produkter

För att undvika tveksamheter omfattas inte följande aktiviteter av denna tjänstebeskrivning:

- Andra tjänster, uppgifter eller aktiviteter än de som specifikt anges i denna tjänstebeskrivning.
- Hjälp med operativsystem och programvara
- Hjälp med databaser
- Mediautbyte för programvara som inte kommer från Dell (till exempel Microsoft® Office) eller programvara som Dell inte längre levererar med nya produkter som omfattas.
- Hjälp med konfiguration, optimering, installation, omlokalisering och uppgradering
- Verksamhetskritisk övervakning med Global Command Center
- Nödutsändning eller utsändning efter kundbestämda allvarighetsnivåer
- Ärendehantering eller eskaleringshantering
- Garanti, reparation eller annan typ av service som är nödvändig för produkter som inte kommer från Dell (såvida inte annat anges)
- Tillbehör, förbrukningsvaror, kringutrustning eller delar som batterier, ramar och täcker alla former av återställning eller dataöverföring
- Reparation av skador eller defekter i produkter som omfattas vilka är rent kosmetiska och inte påverkar funktionen
- Service av utrustning som skadats på grund av felanvändning, olycka eller missbruk av omfattade produkter och komponenter (till exempel, men ej begränsat till, användning av felaktig spänning, felaktiga säkringar, inkompatibla enheter och tillbehör, felaktig eller otillräcklig ventilation samt underlåtenhet att följa anvisningar för korrekt användning), modifiering, ostabil fysisk miljö eller driftmiljö, felaktigt underhåll av kunden (eller kundens ombud),
- Reparationer som behövs på grund av problem med programvara, eller till följd av ändring, justering eller reparation av någon annan än Dell, Dells auktoriserade återförsäljare eller tjänsteleverantör eller av kunder som använder CSR-delar (som kunden själv kan byta).
- Hjälp med prestanda eller administration.
- Aktiviteter såsom installation, avinstallation, flyttning, förebyggande underhåll, utbildningsassistans, fjärradministration eller några aktiviteter eller tjänster som inte uttryckligen beskrivs i den här tjänstebeskrivningen.
- Förbrukningsartiklar, ersättningsmedier, driftutrustning, kringutrustning eller delar såsom batterier, ramar och höljen och support av dessa.
- Direkt support av tredjepartsprodukter eller gemensam hjälp med versioner som för tillfället inte stöds av tillverkaren, leverantören eller partnern.



- Support för utrustning som skadats på grund av naturkatastrofer (till exempel, men inte begränsat till, blixtnedslag, översvämningar, virvelstormar, jordbävningar och orkaner), felaktig användning, olyckshändelser, misskötsel av produkten och komponenter som omfattas (till exempel, men inte begränsat till, användning av felaktig spänning eller felaktig säkring, användning av inkompatibla enheter eller tillbehör, felaktig eller otillräcklig ventilation eller underlåtenhet att följa bruksanvisningarna), ändringar, olämplig fysisk miljö eller driftsmiljö, otillräckligt underhåll av kunden (eller kundens agent), flytt av produkten som omfattas på ett sätt som inte stämmer för dess design, borttagning eller ändring av identifieringsetiketter för utrustning eller delar eller fel som har orsakats av en produkt som Dell inte ansvarar för.
- Borttagning av spion-/virusprogram.
- Säkerhetskopiering.
- Avancerad installation, inställning, optimering eller konfigurering av andra program än de som nämns i denna tjänstebeskrivning genom åtkomst via nätverk, trådlöst nätverk eller fjärråtkomst.
- Skript, programmering, databasutformning/-implementering, webbutveckling eller omkompilering av kärnor.
- Vissa batterier omfattas av speciella regleringar för flygfrakt. I sådana fall kanske Dell inte kan skicka batterier med flygfrakt utan kommer i stället att använda alternativa fraktsätt för att du ska få din ersättningsdel. Tjänstens servicenivå som du har köpt kanske inte är tillgänglig för batterier som inte kan skickas med flygfrakt. Medarbetaren på Dells tekniska support kan ge dig specifik information gällande frakt av det batteri som du kommer att få som ersättningsdel
- Reparationer som behövs på grund av problem med programvara, eller till följd av ändring, justering eller reparation av någon annan än Dell, Dells auktoriserade återförsäljare eller tjänsteleverantör eller av kunder som använder CSR-delar (som kunden själv kan byta).

Den här tjänstebeskrivningen ger inte kunden garantier som är utöver de garantier som tillhandahålls enligt villkoren i ditt huvudstandardavtal eller detta avtal, såsom tillämpligt.



Kundens allmänna ansvar

Användartillstånd. Kunden utfäster och garanterar att den har erhållit tillstånd för både kunden och Dell att komma åt och använda de omfattade produkterna, data på dem och alla maskinvaru- och programvarukomponenter som ingår i dem, för syftet att tillhandahålla denna tjänst. Om kunden inte redan har detta tillstånd är det kundens ansvar att erhålla detta och betala för det innan kunden ber Dell att utföra denna tjänst.

Samarbeta med tekniker på telefon och på plats. Kunden samarbetar med Dells telefonanalytiker och tekniker på plats och följer de instruktioner som ges. Enligt erfarenhet kan de flesta datorproblem och fel lösas via telefon genom ett nära samarbete mellan användaren och teknikern.

Skuldigheter på plats. Där tjänsten kräver åtgärder på plats ska kunden, utan kostnad för Dell, ge Dell säker och tillräcklig tillgång till kundens lokaler och de produkter som omfattas, inklusive tillräckligt arbetsutrymme, el och en lokal telefonlinje. En bildskärm, en mus (eller ett pekdon) och ett tangentbord måste också tillhandahållas (utan kostnad för Dell) om datorn inte redan har dessa.

Upprätthållande av programvaru- och serviceversioner. Kunden underhåller programvara och omfattade produkter på Dell-angivna minimala versionsnivåer eller -konfigurationer enligt vad som anges på PowerLink för Dell | EMC Storage eller EqualLogic™, eller enligt vad som anges på www.support.dell.com för ytterligare produkter som omfattas. Kunden måste även säkerställa installation av nödvändiga reservdelar, korrigeringsfiler, programuppdateringar eller nya versioner enligt Dells anvisningar för att de omfattade produkterna ska vara berättigade till denna service.

Säkerhetskopiering av data; borttagning av konfidentiella data. Kunden säkerhetskopierar alla befintliga data och program på alla datorer som påverkas innan tjänsten levereras. Kunden ska regelbundet göra säkerhetskopior av data som sparas på alla datorer som påverkas som en försiktighetsåtgärd för att undvika att data skadas, ändras eller förloras. Kunden är dessutom ansvarig för att avlägsna all konfidentiell, upphovsrättsskyddad eller personlig information och alla media som kan avlägsnas såsom SIM-kort, CD-skivor eller PC-kort – oavsett om en tekniker ger hjälp på plats eller ej. **DELL HAR INTE ANSVAR FÖR:**

- NÅGRA SOM HELST AV DINA KONFIDENTIELLA, EGENFRAMTAGNA ELLER PERSONLIGA UPPGIFTER
- FÖRLORADE ELLER SKADADE DATA, PROGRAM ELLER PROGRAMVAROR;
- SKADADE ELLER FÖRLORADE LÖSTAGBARA MEDIER;
- AVGIFTER FÖR DATA- OCH RÖSTTJÄNSTER SOM UPPKOMMIT SOM RESULTAT AV UNDERLÅTELSE ATT TA BORT ALLA SIM-KORT OCH ANDRA BORTTAGBARA MEDIER INUTI PRODUKTERNA SOM OMFATTAS OCH SOM RETURNERATS TILL DELL;
- OM EN DATOR ELLER ETT NÄTVERK BLIR OBRUKBARA
- NÅGOT AGERANDE ELLER NÅGON FÖRSUMMELSE, INKLUSIVE VÅRDSLÖSHET, FRÅN DELL ELLER EN TREDJEPARTSTJÄNSTLEVERANTÖR.

Dell har inte ansvar för att återställa eller ominstallera program eller data. Vid retur av en produkt som omfattas eller del därav, inkluderar kunden endast den produkt som omfattas eller del som har begärts av telefonteknikern.

Garantier från tredje part. Dessa tjänster kan kräva att Dell får tillgång till maskinvara eller programvara som inte har tillverkats av Dell. Garantier från vissa tillverkare kan bli ogiltiga om Dell eller någon annan än den ursprungliga tillverkaren utför arbete på tillverkarens maskinvara eller programvara. Kunden ansvarar för att se till att Dells möjlighet att utföra tjänsten inte påverkas sådana garantier, eller om den gör det accepterar kunden effekten av detta. Dell ansvarar inte för garantier från tredje part eller för någon inverkan som tjänsterna kan ha på sådana garantier.



Bestämmelser och villkor för tjänster från Dell

Denna tjänstebeskrivning gäller för dig, kunden ("du" eller "kunden"), och den Dell-enhet som anges på din faktura över köpet av denna tjänst. Denna tjänst tillhandahålls enligt det separat undertecknade huvudtjänsteavtalet mellan kunden och Dell som uttryckligen tillåter försäljning av denna tjänst. Om ett sådant avtal saknas gäller att beroende på kundens adress är denna tjänst underkastad och styrs av antingen Dells affärsvillkor för försäljning eller avtalet som hänvisas till i nedanstående tabell (enligt vad som gäller "avtalet"). I tabellen nedan visas webbadresserna för kundens plats där avtalet finns. Parterna bekräftar att de har läst och godkänner dessa onlinevillkor.

Var kunden befinner sig	Villkor som gäller ditt köp av Dell-tjänster	
	Kunder som köper Dell-tjänster direkt från Dell	Kunder som köper Dell-tjänster via en godkänd Dell-återförsäljare
USA	www.dell.com/CTS	www.dell.com/CTS
Kanada	www.dell.ca/terms (engelska) www.dell.ca/conditions (kanadensisk franska)	www.dell.ca/terms (engelska) www.dell.ca/conditions (kanadensisk franska)
Latinamerika och Karibien	Lokal landsspecifik webbplats www.dell.com eller www.dell.com/servicedescriptions/global .*	Lokal landsspecifik webbplats www.dell.com eller www.dell.com/servicedescriptions/global .*
Asien, Stillahavsområdet, Japan	Lokal landsspecifik webbplats www.dell.com eller www.dell.com/servicedescriptions/global .*	Tjänstebeskrivningar och andra tjänstedokument från Dell som du kan få av säljaren ska inte anses utgöra ett avtal mellan dig och Dell, utan bara en beskrivning av innehållet i tjänsten du köper av säljaren, dina åtaganden som mottagare av tjänsten och tjänstens begränsningar. Det leder till att alla referenser till kunden i tjänstebeskrivningen och i andra tjänstedokument från Dell i det här sammanhanget ska tolkas som en referens till dig, medan alla referenser till Dell ska tolkas som en referens till Dell som leverantör av tjänsten i din säljares ställe. Du har inte en direkt avtalsrelation med Dell när det gäller tjänsten som beskrivs här. Betalningsvillkor och andra avtalsvillkor som till sin natur endast är relevanta för relationen mellan en köpare och säljare direkt gäller inte dig, utan de gäller enligt överenskommet mellan dig och säljaren.
Europa, Mellanöstern och Afrika	Lokal landsspecifik webbplats www.dell.com eller www.dell.com/servicedescriptions/global .* Kunder i Frankrike, Tyskland och Storbritannien kan dessutom välja en av webbadresserna nedan: Frankrike: www.dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente Tyskland: www.dell.de/Geschaeftsbedingungen Storbritannien: www.dell.co.uk/terms	Tjänstebeskrivningar och andra tjänstedokument från Dell som du kan få av säljaren ska inte anses utgöra ett avtal mellan dig och Dell, utan bara en beskrivning av innehållet i tjänsten du köper av säljaren, dina åtaganden som mottagare av tjänsten och tjänstens begränsningar. Det leder till att alla referenser till kunden i tjänstebeskrivningen och i andra tjänstedokument från Dell i det här sammanhanget ska tolkas som en referens till dig, medan alla referenser till Dell ska tolkas som en referens till Dell som leverantör av tjänsten i din säljares ställe. Du har inte en direkt avtalsrelation med Dell när det gäller tjänsten som beskrivs här. Betalningsvillkor och andra avtalsvillkor som till sin natur endast är relevanta för relationen mellan en köpare och säljare direkt gäller inte dig, utan de gäller enligt överenskommet mellan dig och säljaren.

* En kund kan öppna sin lokala webbplats www.dell.com genom att öppna www.dell.com från en dator som är ansluten till Internet i kundens område eller genom att välja mellan alternativen på Dells webbplats för val av land eller region på <http://www.dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen>.



Kunden godkänner också att om denna tjänst förnyas, ändras, utökas eller fortsätter att användas utöver den första perioden lyder den under den då gällande tjänstebeskrivningen tillgänglig på www.dell.com/servicedescriptions/global.

Om något villkor i denna tjänstebeskrivning står i strid med något villkor i avtalet är det villkoret i tjänstebeskrivningen som gäller, men bara när det gäller den specifika motstridigheten och det ska inte tolkas eller anses på så sätt att det ersätter andra villkor i avtalet som inte uttryckligen står i strid med tjänstebeskrivningen.

När du utför en beställning av tjänsten, tar emot tjänsten, använder tjänsten eller tillhörande programvara, eller när du klickar på/markerar knappen eller rutan "Jag godkänner" (I Agree) eller liknande på Dells webbplats i samband med ditt köp, eller när du använder Dell-programvara, samtycker du till att bindas av denna tjänstebeskrivning och de avtal som genom hänvisning omfattas. Om du förbinder dig att följa denna tjänstebeskrivning på ett företags eller någon annan juridisk enhets vägnar, garanterar du att du har behörighet att förpliktiga denna enhet att följa villkoren i denna tjänstebeskrivning. Med "du" eller "kunden" avses i så fall denna enhet. Utöver att ta emot denna tjänstebeskrivning kan kunder i vissa länder även behöva signera ett beställningsformulär.



Ytterligare villkor som gäller för support- och garantirelaterade tjänster

1. Omfattade produkter

Denna tjänst är tillgänglig på produkter som inkluderar utvalda Dell OptiPlex™, Latitude™, Inspiron™, Precision™, Vostro™, Dell Wyse™; Dell XPS™, Dell Alienware™, Chromebook™, Embedded PCs, Dell Edge Gateway, PowerEdge™, PowerEdge SC™, PowerVault™, PowerConnect™, Dell EqualLogic™, Dell | EMC Storage Systems™ samt bildskärmar och dockningsstationer från Dell som köps i en standardkonfiguration ("**produkter som stöds**"). Produkter som omfattas läggs till regelbundet, så kontakta din försäljningsrepresentant om du vill ha den senaste listan över vilka tjänster som finns tillgängliga för dina produkter från Dell och andra tillverkare. Alla produkter som omfattas är märkt med ett serienummer ("**servicenummer**"). Ett separat tjänsteavtal måste tecknas av kunden för varje produkt som omfattas.

2. Supporttjänster

- A. Begränsad maskinvarugaranti; täckningsbegränsningar för maskinvara.** Supportrelaterade tjänster kan omfatta alternativ för teknisk support (per telefon, internet osv.) och reservdelar och servicearbete som krävs för att reparera eller byta ut defekta enheter som omfattas av och uppträder under den begränsade garantiperioden för den eller de av kundens produkter som omfattas (en "**kvalificerad incident**").

Enligt vad som beskrivs i avsnittet på sida 1 och 2, kan begränsningar av vilken maskinvara som täcks gälla, och det kan finnas tillgängliga serviceerbjudanden som förlänger dessa maskinvarubegränsningar mot en extra avgift. Granska villkoren som beskriver den garanti som gäller för nordamerikanska och kanadensiska kunder på: www.Dell.com/Warranty för att gå igenom sådana täckningsbegränsningar för maskinvara som gäller för alla kunder globalt, underkastat annan gällande lokal lag. Hänvisa till din regionala Dell.com-webbplats för annan garantiinformation eller kontakta Dells tekniska supportanalytiker för mer information.

- B. Underlåtenhet att returnera enhet vid byte av hel enhet.** Om Dell bedömer att komponenten i den defekta produkten som omfattas är en komponent som enkelt kan tas bort och återanslutas (som ett tangentbord eller en skärm), eller om analytikern bedömer att hela produkten som omfattas bör bytas ut, förbehåller sig Dell rätten att skicka en hel utbytesenhet till kunden. Om Dell levererar en utbytesenhet till kunden måste kunden lämna ifrån sig det defekta systemet eller den defekta komponenten i systemet. Undantaget är om kunden har köpt tjänsten "Behåll hårddisken" för det berörda systemet. I så fall kan kunden behålla hårddisken/hårddiskarna i fråga. Om kunden inte lämnar ifrån sig det defekta systemet eller den defekta komponenten i systemet till Dell enligt vad som krävs ovan, eller om den defekta enheten inte skickas tillbaka inom tio (10) dagar enligt de skriftliga anvisningarna som medföljer utbytesenheten (när utbytesenheten inte levererades personligen av Dell-teknikern) åtar sig kunden att betala Dell för utbytesenheten vid mottagande av faktura. Om kunden inte betalar en sådan faktura inom tio (10) dagar från mottagande av fakturan, kan Dell, utöver eventuella juridiska rättigheter och åtgärder som står Dell till buds, avbryta den här tjänstebeskrivningen efter avisering.
- C. Delar i lager** Dell har för närvarande delar i lager på olika platser i världen. Vissa delar finns eventuellt inte i lager på den plats som är närmast kundens plats. Om en del som behövs för att reparera den omfattade produkten inte finns tillgänglig på en Dell-anläggning nära kunden och därför måste överföras från en annan anläggning, skickas den så snart som det är praktiskt möjligt och affärsmässigt rimligt.



- D. Äganderätt till reservdelar.** Alla Dell-reservdelar som avlägsnas från den produkt som omfattas av avtalet och återlämnas till Dell blir Dells egendom. Kunder måste betala Dell det då gällande detaljhandelspriset för alla servicedelar som tagits bort från produkterna som omfattas och som behålls av kunden (förutom hårddiskar från produkter som omfattas som täcks av tjänsten "Behåll hårddisken") om kunden har fått utbytesdelar från Dell. Dell använder nya och reparerade delar från olika tillverkare vid garantireparationer. Detta godkänns uttryckligen av kunden.

3. Tjänstevillkor. Denna tjänstebeskrivning börjar det datum som anges på beställningsformuläret och fortsätter under den tidsperiod ("period") som anges på beställningsformuläret. I förekommande fall anges tariff eller pris och gällande period för varje tjänst, för det antal system, licenser, installationer, driftsättningar, hanterade slutpunkter eller slutanvändare för vilka kunden har köpt en eller flera tjänster på kundens beställningsformulär. Såvida inte Dell och kunden skriftligen kommit överens om något annat får tjänsten som kunden köpt under denna tjänstebeskrivning endast användas av kunden internt, och ej säljas vidare eller användas av någon tjänstebyrå.

4. Viktig tilläggsinformation

- A. Ändring av tidpunkt.** När denna tjänst har bokats måste eventuella förändringar i schemat ske minst åtta (8) kalenderdagar före inbokat datum. Om kunden ändrar tidpunkten sju (7) dagar eller mindre före fastställt datum tas en avgift ut som inte får överstiga 25 % av kostnaden för tjänsterna. Eventuella ändringar av tidpunkten för servicen bekräftas av kunden minst åtta (8) dagar innan den börjar utföras.
- B. Ekonomiskt försvarbara gränser för tjänstens omfattning.** Dell kan vägra att tillhandahålla tjänster om det enligt Dells mening skapar en orimlig risk för Dell eller Dells tjänsteleverantör eller om någon begärd tjänst ligger utanför ramen för tjänsten. Dell ansvarar inte för fel eller försening som beror på orsaker utanför dess kontroll, inklusive kundens underlåtenhet att uppfylla sina skyldigheter enligt denna tjänstebeskrivning. Tjänsten gäller endast för användningsområden som den omfattade produkten är avsedd för.
- C. Tillvalstjänster.** Tillvalstjänster (inklusive support vid behov, installation, rådgivning, hantering samt professionella support- eller utbildningstjänster) kan finnas att köpa från Dell och varierar beroende på var kunden befinner sig. Tillvalstjänster kan kräva ett särskilt avtal med Dell. Om inget sådant avtal finns tillhandahålls tillvalstjänster enligt denna tjänstebeskrivning.
- D. Överlåtelse.** Dell kan överlåta denna tjänst och/eller tjänstebeskrivning till behöriga tredjepartsleverantörer.
- E. Uppsägning.** Dell kan säga upp denna tjänst när som helst under perioden om något av följande skäl föreligger:
- Kunden har inte betalat hela priset för den här tjänsten i enlighet med fakturavillkoren;
 - Kunden uppför sig hotfullt eller vägrar att samarbeta med assisterande analytiker eller tekniker på plats.
 - Kunden misslyckas med att efterfölja villkoren som angetts i denna tjänstebeskrivning.
 - Felfrekvenser på komponenter övervakas kontinuerligt och Dell förbehåller sig rätten att neka service om Dell rimligen tror att kunden överutnyttjar tjänsten (t.ex. när kundens begäran om utbyte av defekta komponenter väsentligt överstiger standardfelfrekvensen för enheten och systemet). Om Dell avgör (enligt Dells godtycke) att kunden missbrukar tjänsten, inklusive utan begränsning att begära utsändning av komponenter som har synliga bevis av överdriven användning och motsvarande fel som orsakats av slitage, reserverar Dell rätten att avbryta eller neka att utföra tjänsterna.



Om Dell säger upp tjänsten får kunden en skriftlig bekräftelse på tjänstens upphörande skickat till kundens fakturaadress. Meddelandet kommer att inkludera orsaken till uppsägningen och datum då uppsägningen träder i kraft, vilket inte kommer att vara mindre än tio (10) dagar från det datum då Dell skickar meddelandet om uppsägning till kunden, såvida inte den lokala lagen kräver andra uppsägningsvillkor som kanske inte får varieras enligt avtal. Om Dell säger upp tjänsten i enlighet med den här paragrafen har kunden inte rätt till återbetalning av de avgifter som betalats eller som förfallit till betalning till Dell.



- F. Geografiska begränsningar och omlokalisering.** Tjänsten erbjuds på den plats eller de platser som anges på kundens faktura. Den här tjänsten är inte tillgänglig överallt. Om dina omfattade produkter inte finns på den geografiska plats som motsvarar platsen i Dells serviceregister för dina omfattade produkter, eller om konfigurationsuppgifterna har ändrats och inte rapporterats till Dell måste Dell först kvalificera om din produkt som omfattas för supportberättigandet du köpte innan gällande svarstider för produkten som omfattas kan återinföras. Tjänstealternativ, inklusive servicenivåer, öppettider för teknisk support och tidsramar för service på plats varierar beroende på geografisk plats, och vissa alternativ kan kanske inte köpas för den plats där kunden befinner sig. Kontakta din lokala säljare för information. Dells skyldighet att leverera tjänsterna till omfattade produkter som flyttats är föremål för olika faktorer, inklusive men utan begränsningar, lokal tillgång till service, extraavgifter, inspektioner och omcertifiering av flyttade omfattade produkter för Dells då aktuella konsultationsavgifter för tid och material. För EMEA-kunder, om inte annat anges i denna tjänstebeskrivning eller i avtalet, är service på plats tillgänglig på ett avstånd upp till 150 kilometer från närmaste Dell Logistics-plats (PUDO eller plats för hämtning/avlämning). Kontakta din lokala säljare för mer information om tillgänglighet av service på plats i EMEA.
- G. Överlåtelse av tjänst.** Kunden kan, i enlighet med de begränsningar som definieras i denna tjänstebeskrivning, överföra tjänsten till tredje part som köper hela produkten som omfattas innan perioden har löpt ut, förutsatt att kunden är den ursprunglige köparen av produkten som omfattas och tjänsten eller att kunden köpt produkten som omfattas och tjänsten från den ursprunglige ägaren (eller en tidigare övertagande part) och iakttog de korrekta överföringsprocedurerna som finns på www.support.dell.com. En avgift för överföringen kan tillkomma. Observera att om kunden eller kundens övertagande part flyttar den omfattade produkten till en geografisk plats där tjänsten inte är tillgänglig (eller inte är tillgänglig för samma pris) kanske inte kunden eller kundens övertagande part har täckning för tjänsten, eller kan åläggas en extra avgift för att behålla samma supportkategorier på den nya platsen. Om kunden eller kundens övertagande part väljer att inte betala sådana ytterligare avgifter kan tjänsten automatiskt ändras till en tjänstekategori som finns tillgänglig till detta pris eller lägre på sådan ny plats utan återbetalning.

© 2015 Dell Inc. Med ensamrätt. Andra varumärken och varunamn kan förekomma i detta dokument för att referera till antingen de organisationer som äger varumärkena och varunamnen eller deras produkter. Ett utskrivet exemplar av Dells försäljningsvillkor kan också erhållas på begäran.



Bilaga A

Servicealternativ:

Tjänstenivå	Ytterligare alternativ (om tillämpligt)	Information
Alternativ för retur för reparation	Insändningsservice	Insändningsservice initieras med samtalet till Dell-teknikern enligt beskrivningen ovan. Under diagnosen fastställer Dell-teknikern om problemet kräver att produkten som omfattas ska skickas till något av de reparationscenter Dell valt ut för kvalificerade incidenter. Cykeltiden är 7-12 arbetsdagar, vanligtvis tio (10) dagar inklusive leverans till och från reparationscentret fr.o.m. datum då kunden skickar den omfattade produkten till Dell. Svarstiden kan variera efter land och plats. Kontakta din Dell-säljare om du vill ha mer information.
	Insändningsservice: Kunden tillhandahåller låda och betalar frakt	Insändningsservice: Kunden tillhandahåller låda och betalar frakt: Om din garanti inte omfattar inkommande frakt betald av Dell utfärdar vi ett RMA- nummer (godkännande av materialretur) som måste inkluderas med din retur. Du måste returnera produkterna till oss i originalförpackningen eller motsvarande förpackning, förbeta fraktkostnaderna och acceptera risken att om produkten förloras eller skadas i transporten kan detta upphäva garantin som en kundorsakad skada. Cykeltiden är 7-12 arbetsdagar, vanligtvis tio (10) dagar inklusive leverans till och från reparationscentret fr.o.m. datum då kunden skickar den omfattade produkten till Dell. Vi returnerar den reparerade produkten eller utbytesprodukten till dig. Vi betalar frakten för den reparerade produkten eller utbytesprodukten till dig om du använder en adress i USA (exklusive Puerto Rico och territorier till USA) eller Kanada (för system registrerade i Kanada). Cykeltiden är 7-12 arbetsdagar, vanligtvis tio (10) dagar inklusive leverans till och från reparationscentret fr.o.m. datum då kunden skickar den omfattade produkten till Dell.
	Insändningsservice: Kunden tillhandahåller låda, Dell betalar frakt:	Insändningsservice: Kunden tillhandahåller låda, Dell betalar frakt: Om din garanti omfattar förbetald frakt av Dell som täcker inkommande frakt och returfrakt utfärdar vi ett RMA-nummer (godkännande av materialretur) som måste inkluderas med din retur. Du måste returnera produkterna till utsett reparationscenter i originalförpackningen eller motsvarande förpackning, vi returnerar den reparerade produkten eller utbytesprodukten till dig. Cykeltiden är 7-12 arbetsdagar, vanligtvis tio (10) dagar inklusive leverans till och från reparationscentret fr.o.m. datum då kunden skickar produkten som omfattas till Dell. Vi betalar frakten för den reparerade produkten eller utbytesprodukten till dig om du använder en adress i USA (exklusive Puerto Rico och territorier tillhörande USA) eller Kanada (för system registrerade i Kanada).
	Insändningsservice: Dell tillhandahåller låda och betalar frakt:	Insändningsservice: Dell tillhandahåller låda och betalar frakt: När ett tekniskt supportombud för Dell fastställer att din produkt ska returneras till oss för reparation eller utbyte skickas förpackning, leveransinstruktioner och en förbetald fraktsedel till dig. Vid mottagandet av fraktmaterialet måste du förpacka produkten i materialet som krävs och kontakta den utsedda transportören som anges på leveransinstruktionerna för att arrangera en upphämtning. Cykeltiden är 7-12 arbetsdagar, vanligtvis tio (10) dagar inklusive leverans till och från reparationscentret fr.o.m. datum då kunden skickar den omfattade produkten till Dell. Så länge som du följer våra leveransinstruktioner betalar vi standardfraktkostnaderna för att transportera produkten till oss för reparation och tillbaka till dig om du använder en adress i USA (exklusive Puerto Rico och territorier till USA) eller Kanada (för system registrerade i Kanada). Annars levererar vi produkten till dig mot postförskott.



Tjänstenivå	Ytterligare alternativ (om tillämpligt)	Information
	Inlämningservice	Inlämningservice initieras med samtalet till Dell-teknikern enligt beskrivningen ovan. Under den telefonbaserade felsökningen kommer Dell-teknikern att diagnostisera om problemet beror på ett maskinvarufel. Om så är fallet kommer kunden att uppmanas att lämna in produkten som omfattas till ett av Dell utvalt reparationscenter eller leveransplats (på kundens bekostnad). Service ges under kontorstid i landet i fråga, 5 dagar i veckan, exklusive helgdagar. När produkten som omfattas har reparerats kommer Dell-teknikern att kontakta kunden för att ordna så att kunden kan hämta den. Cykeltiden är 7-12 arbetsdagar, vanligtvis tio (10) dagar. Avtalad servicenivå kan variera beroende på land och ort.
	Partnerdriven inlämningservice (CIS) (finns i vissa tillväxtmarknader i Europa, Mellanöstern och Afrika)	Inlämningservice initieras genom att ringa till eller ta med sig produkten som omfattas till ett reparationscenter eller en leveransplats som Dell utsett (på kundens bekostnad). Service ges under kontorstid i landet i fråga, fem dagar i veckan, undantaget lokala helgdagar. Reparationer av kvalificerade incidenter utförs enligt svarstiden som finns angiven på kundens beställningsformulär. När produkten som omfattas har reparerats kommer Dells auktoriserade återförsäljare att kontakta kunden för att ordna så att kunden kan hämta den. Servicenivåavtal för reparation kan variera beroende på land och ort. Cykeltiden är 7-12 arbetsdagar, vanligtvis tio (10) dagar. Länken identifierar de länder där partnerdriven inlämningservice är tillgänglig. www.dell.com/contactdell
	Hämta/lämna-service	Hämta/lämna-service initieras med samtalet till Dell-teknikern enligt beskrivningen ovan. Om en kvalificerad incident i produkten som omfattas diagnostiseras och inte kan lösas med telefonbaserad felsökning med Dell- teknikern, kommer en Dell-representant att hämta den berörda produkten och ta den till ett reparationscenter. Cykeltiden är 7-12 arbetsdagar, vanligtvis tio (10) dagar inklusive leverans till och från reparationscentret fr.o.m. datum då kunden skickar den omfattade produkten till Dell. Den här servicemetoden innefattar arbete och reparation eller byte av delar i systemets huvudenhet, inklusive bildskärm, tangentbord och mus om inte detta har beställts separat.
	Villkoren som gäller för all Retur för reparation: Inlämningservice, Inlämningservice eller Hämta/lämna-service anges ovan.	<p>Reparationer av kvalificerade incidenter utförs i enlighet med den svarstid som finns angiven på kundens beställningsformulär. När produkten som omfattas har reparerats kommer den att returneras till kunden. Cykeltiden är 7-12 arbetsdagar, vanligtvis tio (10) dagar.</p> <p>Leveransförfarande: Under diagnosen kommer Dell-teknikern att lämna instruktioner för produkten ska returneras till det reparationscenter Dell valt ut. Produkten som omfattas måste levereras till den adress som tillhandahålls av Dell-teknikern och tydligt märkas med "returauktoriseringsnumret". Returauktoriseringsnumret tillhandahålls av Dell-teknikern. För att underlätta reparationen eller bytet bör en kort beskrivning av problemet bifogas. Packa produkten som returneras i den ursprungliga förpackningen. Om den ursprungliga förpackningen saknas kan Dell-teknikern hjälpa till med förpackningsmaterial, men då mot en särskild avgift.</p> <p>Leveransinstruktioner: Kunden får inte skicka med handböcker, konfidentiell, tillverkarspecifik eller privat information eller löstagbara medier såsom disketter, DVD-skivor, PC-kort osv. Dell ansvarar inte för förlorade eller skadade data, skadade eller borttappade medier eller kundens konfidentiella eller privata information.</p>



Service med endast delar	Ej tillämpligt	För kunder med service med endast delar kommer Dell att möjliggöra för kunden att begära utbytesdelar som stöd för en kvalificerad incident. Dell kan välja att tillhandahålla hela enheter i stället för utbyte av individuella delar, och i så fall inkluderar Dell en förbetald leveransförpackning för varje utbytesdel som kunden använder för att returnera den defekta delen till Dell. Service med endast delar inkluderar begränsat telefonsupport för att kvalificera och skapa en sändning - telefonsupportern inkluderar inte telefonbaserad felsökning eller annan typ av fjärrassistans.
Service på plats	Ej tillämpligt	<p>För kunder med på-plats-service nästa arbetsdag kommer Dell-teknikern, under den telefonbaserade felsökningen, att fastställa om en servicetekniker måste skickas ut på plats för att ge support till ett kvalificerat ärende. För service på plats kommer en tekniker normalt nästa arbetsdag. Svarstiden kan variera beroende på land och plats, och kunden och Dell bekräftar och godkänner att faktorer som ligger utanför Dells kontroll, inklusive utan begränsning nödvändiga tillstånd eller hantering av material eller resurser i transit från Dell till kunden, kan fördröja Dells svarstid mer än normal svarstiduppskattning som beskrivs i denna tjänstebeskrivning och/eller har kommunicerats av Dell till kunden vid tiden när utsändning begärs av kunden. Kontakta din Dell-säljare om du vill ha mer information.</p> <p>Det finns särskilda begränsningar och villkor för denna service:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tekniker är tillgängliga måndag till fredag från 8.00 till 18.00 lokal tid, utom helgdagar. • Generellt gäller att samtal som tas emot av Dell före 17.00 lokal tid berättigar till service nästa dag, dock finns det regionala skillnader. Kontakta en Dell-tekniker för att fastställa tidsfristen för din plats. • I händelse av att ytterligare delar/resurser behövs när teknikern finns på kundens plats kan arbetet temporärt avbrytas tills de ytterligare delarna/resurserna anländer. <p>Missade servicebesök: Om kunden eller kundens auktoriserade representant inte finns på plats när teknikern anländer kan teknikern inte slutföra den nödvändiga servicen. Om möjligt kommer teknikern att lämna ett visitkort på plats för att meddela kunden att de var där. Om detta sker kan kunden debiteras en extraavgift för ett uppföljande servicesamtal.</p>
Förhandsersättning av felaktiga produkter		För kunder med förhandsersättning av felaktiga produkter kan Dell skicka en utbytesprodukt till kundens företagsadress för att ge support till en kvalificerad incident. I vissa fall kan, utifrån Dells godtycke, även en servicetekniker på plats skickas för att ge support, men då enbart som svar på en kvalificerad incident. Vid förhandsersättning av felaktiga produkter kommer vanligtvis utbytesprodukten fram påföljande arbetsdag. Vid mottagandet av utbytesprodukten måste kunden returnera den defekta produkten som omfattas till Dell genom att ta den defekta produkten som omfattas till den utsedda transportörens plats inom 3 arbetsdagar. Om Dell fastställer att kundens produkt som omfattas inte kan returneras till en plats där ett transportföretag finns och kunden måste returnera produkten som omfattas via en inskicksmetod kommer förpackningsmaterial, leveransinstruktioner och förbetald fraktsedel normalt att skickas till kunden tillsammans med den nya produkten. Vid mottagandet av den nya produkten ska kunden omedelbart paketera produkten som omfattas och antingen avsända med post eller boka hämtning av transportföretag samma dag eller nästa tillgängliga dag. Om kunden inte skickar tillbaka den defekta enheten kan en avgift debiteras.

