



Dells grundläggande maskinvaruservice för konsumenter

Ditt system. För detta avtals ändamål identifieras ett system som ett Dell-system bestående av följande komponenter: bildskärm, processor (CPU), inmatningsenhet (t.ex. ett tangentbord), en datalagringsenhet (t.ex. en diskenhet) samt eventuella övriga komponenter som beskrivs specifikt på fakturan eller är standardkomponenter (vid inköpstillfället) på den modell av Dell-system som du köpt. Dell, Dells auktoriserade återförsäljare eller Dells auktoriserade serviceleverantörer¹ är glada att kunna erbjuda grundläggande maskinvaruservice för konsumenter i hemmet ("Service") för utvalda servrar, lagringsenheter, system med stationära datorer eller bärbara datorer, mobilitetsprodukter, projektorer, bildskärmar och skrivare ("produkter som omfattas" enligt definition nedan och beskrivningen på din faktura) i enlighet med den här servicebeskrivningen ("Servicebeskrivning"). Utöver funktionerna nedan omfattar denna service alternativ för teknisk support, reservdelar och servicearbete som krävs för att reparera och/eller byta ut defekta enheter som uppträder under den serviceperioden för maskinvaran som gäller för kundens produkter som omfattas av ("Kvalificerad reparation") när produkten finns i det land där Dell ursprungligen sålde systemet, i enlighet med Dells register ("Serviceområdet"). Inget i denna servicebeskrivning påverkar eller inskränker några som helst tillämpliga lagstadgade rättigheter för konsumenter.

Så här använder du tjänsten

1. Självhjälpslösning: Om du vill ha assistans med självhjälp, som uppdateringar av drivrutiner, finns ett växande antal verktyg för självhjälp och diagnostik på www.support.dell.com.
2. Ring Dell för att få telefonbaserad hjälp. Om du vill ha servicesupport kontaktar du den nationella tekniska supporten på det telefonnummer som finns listat på www.dell.com/contactdell. Telefonbaserad fjärrassistans finns tillgänglig lokala vardagar under de angivna tiderna, förutom på lokala helgdagar.
3. Förbered för samtalet. Du gör det lättare för Dells maskinvarutekniker ("Dell-tekniker") att ge dig bättre service om du har följande information och material till hands när du ringer: systemets serienummer och servicenummer, den nuvarande versionen av operativsystemet du använder samt varumärken och modeller på eventuell kringutrustning (t.ex. ett modem) som du använder.

¹ Dells auktoriserade serviceleverantör (Dell ASP) är en auktoriserad serviceleverantör för Dell som erbjuder garantireparationer.

4. Förklara ditt problem för telefonteknikern. Nu är du redo att beskriva problemet som du har med systemet. Berätta för Dell-teknikern vilket felmeddelande du får och när det sker, vad du gjorde när felet uppstod och vilka åtgärder du redan har vidtagit för att lösa problemet.
5. Samarbeta med Dell-teknikern för att lösa ditt problem. Enligt erfarenhet kan de flesta systemproblem och fel lösas via telefon genom ett nära samarbete mellan kunden och Dell-teknikern. Lyssna noga på Dell-teknikern och följ förslagen.
6. Fjärrdiagnos. Termen "Fjärrdiagnostik" innebär fastställande av felorsak via onlineverktyg för diagnostik eller telefonkontakt med teknikern och kan innebära att du måste öppna systemet och komma åt insidan av det samt flera eller långa sessioner. Det är nödvändigt att slutföra fjärrdiagnosen för att bestämma nästa steg för att lösa problemet.
7. Inlämningservice
 - a. Inlämningservice som är godkänd av Dell. Inlämningservice är en "avlämnings tjänst" som inleds med en samtal till Dells tekniska support för maskinvara enligt beskrivningen ovan. Under den telefonbaserade felsökningen kommer Dell-teknikern att avgöra huruvida det beror på ett maskinvarufel. Om så är fallet blir kunden ombedd att lämna in produkten som omfattas till ett reparationscenter eller en leveransplats som Dell utsett (på kundens bekostnad). Standardservice ges under kontorstid i landet i fråga, fem (5) lokala arbetsdagar i veckan, exklusive helgdagar. När produkten som omfattas har reparerats kontaktas kunden av Dell eller Dells auktoriserade serviceleverantör för att ordna så att kunden kan hämta den. Nivån på reparations servicen kan variera beroende på land och ort.
 - b. Partnerdriven inlämningservice. Inlämningservice är en "avlämnings tjänst" som inleds med att kunden tar med sig den omfattade produkten till ett reparationscenter eller en leveransplats som Dell utsett (på kundens bekostnad). Standardservice ges under kontorstid i landet i fråga, fem (5) lokala arbetsdagar i veckan, exklusive helgdagar. När produkten som omfattas har reparerats kontaktar Dells auktoriserade serviceleverantör kunden för att ordna så att kunden kan hämta den. Nivån på reparations servicen kan variera beroende på land och ort. Länken identifierar kontaktinformation efter land. www.dell.com/contactdell
8. Hämta/lämna-service för konsument. Hämta/lämna-service initieras med samtalet till Dell-teknikern enligt beskrivningen ovan. Om diagnosen av produkten som omfattas visar en kvalificerad incident som inte kan lösas genom felsökning per telefon med Dells tekniker, hämtar en Dell-representant produkten som omfattas och tar den till ett reparationscenter som Dell utsett. 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. Typisk cykeltid är tio (10) arbetsdagar, inklusive frakt till och från reparationscentret.
9. Insändningsservice: Kunden tillhandahåller lådan, Dell betalar frakten. Om garantin innehåller förbetald frakt som betalas av Dell, som täcker ingående frakt och returfrakt, eller om Dell fastställer att din produkt ska postas till en verkstad för reparation eller utbyte, utfärdar vi ett RMA-nummer (Return Material Authorization) som måste medfölja din retur. Du måste returnera produkten till oss i dess ursprungliga, eller en motsvarande, förpackning. Räknat från den dag då du skickar den omfattade produkten till Dell är den normala servicetiden 7–12 arbetsdagar, inklusive frakt till och från reparationscentret. Vi returnerar den reparerade eller utbytta produkten till dig och om du har en adress i serviceområdet står vi för kostnaderna av frakten när den reparerade eller utbytta produkten skickas tillbaka till dig. I annat fall får du betala fraktkostnaderna.
10. Maskinvaruservice för på plats/i hemmet. Med denna service tillhandahålls en Dell-auktoriserad servicetekniker ("servicetekniker") och/eller delar till din plats för att reparera och/eller byta ut delar i huvudsystemet (inklusive bildskärm, tangentbord och mus, såvida de inte beställdes separat) för problem som omfattas av den begränsade garantin för produkter som omfattas följande telefondiagnos och/eller

fjärrdiagnos, när problemet inte kan lösas på distans. Ge Dell-teknikern den fullständiga adressen för den plats där systemet befinner sig. Om du följer dessa förfaranden kan en servicetekniker och/eller delar, i de flesta fall, skickas så att de kommer till din plats för maskinvaruservice för konsument i hemmet nästa arbetsdag mellan kl. 09.00 och 18.00 lokal tid, lokala arbetsdagar, exklusive nationella helgdagar, efter avslutad fjärrdiagnostik. Om serviceteknikern skickas för maskinvaruservice för i hemmet efter kl. 17.00 lokal tid, kan det ta ytterligare en dag för serviceteknikern att komma till din plats.

- a. En vuxen måste vara närvarande i bostaden. För att service ska kunna utföras i en bostad måste en vuxen vara närvarande under hela serviceteknikerns besök.
- b. Hjälpt som du måste tillhandahålla. Serviceteknikern måste få full tillgång till systemet och (utan kostnad för teknikern) ha utrymme att arbeta, tillgång till elektricitet och en lokal telefonlinje. Om dessa krav inte uppfylls har teknikern ingen skyldighet att utföra tjänsten.
- c. Om du missar servicebesöket. Om du eller din behöriga representant inte befinner sig på platsen när serviceteknikern anländer kan serviceteknikern tyvärr inte utföra service på ditt system. Om detta sker kan du debiteras en extraavgift för ett uppföljande servicebesök.

11. Enheter som kunden kan byta ut. Om Dell-teknikern fastställer att den defekta enheten är en som lätt kan kopplas bort och återanslutas, som t.ex. tangentbord, bildskärm samt hårddisk i bärbara datorer, eller någon annan komponent avsedd för att då och då bytas ut av kunden, så kan du erhålla en sådan komponent för installation utan att en servicetekniker anländer på plats.

12. Batteribegränsningar. Eftersom fraktbestämmelser gäller för vissa batterier kan serviceleveransen eventuellt fördröjas, till exempel om ett utbytesbatteri inte får fraktas med flygplan. Din Dell-tekniker kan ge dig specifik information om den förväntade bytestiden för alla batterier.

13. Garantidelar. Om Dell-teknikern fastställer att ditt system behöver en utbytesdel, godkänner du att serviceteknikern agerar som din servicerepresentant och hanterar leverans och returnering av de nödvändiga garantidelarna för att göra reparationer på plats. Du kan åläggas en avgift om du inte låter Dell-teknikern returnera icke fungerande/oanvända enheter/garantidelar till Dell. Om du inte returnerar den icke fungerande/oanvända enheten/garantidelen till Dell inom returperioden på (10) tio dagar kommer du att faktureras marknadsvärdet för delen.

Utbytesdelar kan vara renoverade där detta tillåts enligt lokala lagar och byts ut på grundval av specifikation och inte på märke och modell.

14. Serviceundantag. Servicen omfattar inte support för följande (utan begränsningar):

- Frågor om grundläggande användning av förinstallerad programvara från Dell.
- Konfigurering och diagnostik av förinstallerat operativsystem eller förinstallerade program från Dell som ska användas med program och maskinvara som installerats av kund.
- Konfiguration, installation och validering av operativsystem, programvara, program och drivrutiner/korrigeringar (ej levererade av utrustningens tillverkare).
- Kommersiella uppgraderingar oavsett om de köpts från Dell eller Dells auktoriserade återförsäljare eller inte, t.ex. Microsoft®-produkter.
- Konfiguration av all kommunikationsprogramvara, såvida det inte krävs för felsökning.
- All maskinvara och kringutrustning som inte har tillhandahållits av utrustningens tillverkare, samt installation och kompatibilitetstestning av dessa med maskinvara från Dell. Produkttillverkaren för respektive produkt tillhandahåller support.
- Programvara och kringutrustning som inte levererats av utrustningens tillverkare, om inget annat anges.

- Uppgraderingar av BIOS/fast programvara på system som inte kommer från Dell, såvida detta inte ingår som ett led i problemlösningen.
- Ogiltig konfiguration av program- och maskinvara.
- Säkerhetskopiering och återställning av kundens data.
- Kundprogram och -data.
- Onödigt arbete enligt Dells, Dells auktoriserade återförsäljares eller Dells auktoriserade serviceleverantörs bedömning.
- Förbrukningsmaterial och slitage av objekt som plast och disketter.
- Icke-kritiska fel som faller inom ramen för branschreglerade toleransnivåer, t.ex. buller och enstaka avvikande pixlar på LCD-skärmar.
- Spel och tilläggspaket som ingår när systemet köps (t.ex. utbildningspaket).
- Förebyggande underhåll.
- Annan reparation av systemet efter en virusinfektion än installation av operativsystemet med Dells fabriksinställningar.
- Objekt för kundanpassad fabriksintegration över 30 dagar stöds inte om inte skriftlig separat överenskommelse finns från Dell eller Dells auktoriserade återförsäljare.
- Service utanför serviceområdet.

15. Betalningsvillkor. Om betalning är nödvändig skall alla fakturor betalas vid mottagandet.

16. Geografiska begränsningar. Om du behöver service för systemet utanför serviceområdet (t.ex. när du reser eller om systemet har flyttats till ett annat land) kan Dell erbjuda andra servicealternativ mot en extra avgift. Som ett alternativ kan du också använda självhjälpsresurserna för problemlösning som finns på www.support.dell.com.

17. Överlåtelse av det här avtalet eller omlokalisering av system. Med förbehåll för de begränsningar som anges i detta avtal kan du överlåta avtalet till någon som köper hela ditt system före utgången av din serviceperiod (som anges på din faktura), förutsatt att du är den ursprungliga köparen av systemet och detta avtal eller att du köpte systemet och avtalet från den ursprungliga köparen (eller en tidigare överlåtelse) och har uppfyllt alla regler för överlåtelse i detta avtal. Det är också ditt ansvar att meddela Dell om systemet flyttas geografiskt (till exempel till en ny adress inom serviceområdet eller till ett annat land utanför serviceområdet). Om systemet flyttas utanför serviceområdet: observera att de geografiska begränsningarna i avsnitt 16 gäller. Både vid överlåtelse av äganderätt och flytt av systemet måste du fylla i överföringsformuläret som finns på webbplatsen, <http://www.dell.com/globaltagtransfer>.

18. Förnyelse. Innan servicekontraktet löper ut kan du förlänga serviceperioden baserat på de tillgängliga alternativ som finns för ditt system. Serviceförlängningar kan köpas genom att kontakta det tekniska supportnumret i ditt land.

19. Överlåtelse. Dell förbehåller sig rätten att överlåta sina rättigheter och skyldigheter till en kvalificerad tredje part. I händelse av en sådan överlåtelse samtycker Du till att enbart kontakta denna tredje part rättsinnehavare för fullgöranden under detta avtal.

20. Komplet avtal. DETTA AVTAL ÄR DET KOMPLETTA OCH EXKLUSIVA AVTALET MELLAN DIG OCH DELLS AUKTORISERADE ÅTERFÖRSÄLJARE OCH ERSÄTTER ALLA TIDIGARE MUNTliga OCH SKRIFTLIGA FÖRSLAG OCH MEDDELANDEN SOM HÄNFÖR SIG TILL ÄMNET HÄRI.

21. BEGRÄNSNINGAR TILL SERVICETÄCKNING. DETTA AVTAL ÄR BEGRÄNSAT I TID OCH TÄCKNING. Utöver de övriga begränsningar som anges i detta avtal tillhandahålls service endast i serviceområdet, och detta avtal gäller endast ursprungliga köpare av det system som anges på din faktura och personen som köper

systemet och detta avtal från den ursprungliga köparen eller en efterföljande överlåtelse, förutsatt att alla överlåtelse rutiner har följts. Detta avtal gäller endast för användare för vilka systemet utformats för. Förutom vad som anges nedan omfattar den service som Dell, Dells auktoriserade återförsäljare eller Dells serviceleverantör erbjuder under detta avtal endast det arbete som är nödvändigt för defekter i material eller tillverkningsfel i systemet eller någon komponent i systemet som omfattas av garantin. Förebyggande underhåll ingår ej. Installation, avinstallation eller omlokaliseringstjänster och förbrukningsvaror ingår ej. Reparationer som är nödvändiga på grund av problem med programvara eller ändringar, justeringar eller reparationer utförda av någon annan än Dell, Dells auktoriserade återförsäljare eller Dells auktoriserade serviceleverantör (eller deras representanter) och reparationservice som är nödvändig på grund av tillverkarens återkallelse av system eller systemkomponenter ingår ej. Dell, Dells auktoriserade återförsäljare och Dells auktoriserade serviceleverantörer är inte skyldiga att reparera system eller systemkomponenter i följande fall:

- a. skador som uppstår till följd av olycka, felanvändning, försummelse, underlåtenhet att följa anvisningar för korrekt användning, skötsel eller rengöring av systemet eller missbruk av systemkomponenter (till exempel, men ej begränsat till, användning av felaktig spänning, felaktiga säkringar, inkompatibla enheter och tillbehör samt felaktiga förbrukningsvaror) av någon annan än Dell (eller dess representanter),
 - b. skador som uppstår till följd av naturkatastrofer, till exempel, men ej begränsat till, blixtnedslag, översvämning, tornado, jordbävning, tidvattenvåg eller orkan,
 - c. fel på grund av en extern faktor (brand, översvämning, fel eller skiftningar i elektrisk ström eller luftkonditionering),
 - d. reparationer på grund av överdriven användning, slitage,
 - e. användning av komponenter eller programvara som inte har tillhandahållits av Dell,
 - f. förflyttning av systemet från en geografisk plats till en annan eller från ett företag till ett annat eller
 - g. där en servicetekniker fastställer att det inte finns något problem (t.ex. felet kan inte återskapas).
22. Kunddata och dataförlust. Dell rekommenderar att du säkerhetskopierar data regelbundet. I de fall då det går att fastställa att fel uppstått på hårddisken kommer den att bytas ut. Den data som du har sparat på den defekta hårddisken går förlorad om hårddisken byts ut. Serviceteknikern konfigurerar endast operativsystemet med de ursprungliga fabriksinställningarna om du tillhandahåller den ursprungliga programavbildningen eller det installationsmedium där operativsystemet finns. Du bör kontakta Dell-teknikern och be om hjälp vid återinstallation av tillägsprogram som medföljer den ursprungliga programavbildningen.

Det är ditt ansvar att slutföra en säkerhetskopiering av befintlig data, programvara och program innan Dells auktoriserade serviceleverantör utför någon service. **DELL, DELLS AUKTORISERADE ÅTERFÖRSÄLJARE OCH DELLS AUKTORISERADE SERVICELEVERANTÖR ANSVARAR INTE FÖR FÖRLUST AV ELLER ÅTERSTÄLLNING AV DATA ELLER PROGRAM, ELLER FÖRLUST AV SYSTEMANVÄNDNING.** Du förstår och accepterar att under inga omständigheter är Dell, Dells auktoriserade återförsäljare eller Dells auktoriserade serviceleverantör ansvariga för förlust av programvara, program eller data, även om serviceteknikern har försökt att hjälpa dig med säkerhetskopiering, återställning, ominstallation av data eller liknande tjänster. All sådan hjälp ligger utanför ramen för någon garanti och denna service. All hjälp ges efter Dells, Dells auktoriserade återförsäljares eller Dells auktoriserade serviceleverantörs eget gottfinnande och utan någon garanti av något slag. Inte heller ger Dell, Dells auktoriserade återförsäljare eller Dells auktoriserade serviceleverantör någon garanti av något slag med avseende på tredjepartsprodukter som en servicetekniker kan använda för att hjälpa dig.