

# Beskrivning av tjänst

## Dell Premium Support

---

### Inledning

Dell tillhandahåller Dell Premium Support (**tjänsten**) enligt denna tjänstebeskrivning ("**tjänstebeskrivningen**"). Fakturan, kvittot, beställningsbekräftelsen eller informationssidan (såsom tillämpligt, "**beställningsformuläret**") innehåller namnet på de tjänster och de tillgängliga tjänstealternativ som du köpt.

Dell Premium Support tillhandahåller teknisk fjärrsupport för lösning av maskin- och programvaruproblem via både onlinesupport och telefonsupportspecialister för Dell-produkter som omfattas. Lösning av programvaruproblem innefattar Dells omfattande programvarusupport och samarbets hjälp för vissa förinstallerade programtitlar på Dell-produkter. Lösning av programvaruproblem omfattar även affärsmässigt rimliga insatser för att tillhandahålla support avseende vissa ofta tillgängliga kundinstallerade och lagligt införskaffade programtitlar, såsom webbläsare, operativsystem, programvara för privatekonomi, produktivitetsprogram, e-postprogram och filmredigeringsprogram. I lösning av programvaruproblem ingår dessutom "så gör man"-råd, installation av antivirusprogram, hjälp med anslutning till skrivare/nätverk, samt, för kunder som har köpt service till en produkts spelsystem, hjälp med populära spel.

Alla incidenter som enligt Dell faller inom den tjänsteomfattning som definieras i denna tjänstebeskrivning kommer att betraktas som "kvalificerade incidenter". För maskinvaruproblem som inte går att åtgärda på distans kan Dell i så fall, som en del av tjänsten, erbjuda dig service på plats för att hjälpa dig åtgärda dina problem. Om Dell fastställer att en annan reparationsmetod än service på plats krävs för en incident eller om service på plats inte är tillgänglig för din produkt, kommer Dell att tillhandahålla service enligt alternativen för servicenivå som beskrivs i **Tillägg A**.

DENNA TJÄNSTEBESKRIVNING ÄR ETT KONTRAKT MELLAN DIG OCH DELL. LÄS NOGGRANT IGENOM FÖLJANDE VILLKOR ENLIGT VILKA DELL OCH DELLS AUKTORISERADE PARTNER ELLER DEN ÅTERFÖRSÄLJARE SOM ANGES PÅ BESTÄLLNINGSFÖRMULÄRET (\*DELL\*) SAMTYCKER TILL ATT TILLHANDAHÅLLA TJÄNSTERNA. ALLA REPARATIONSTJÄNSTER AVSEENDE MASKINVARA GÄLLER FÖR PRODUKTPROBLEM SOM TÄCKS AV DELLS GRUNDLÄGGANDE MASKINVARUSERVICE, se [www.dell.com/warranty](http://www.dell.com/warranty)). I LÄNDER DÄR DELL INTE SÄLJER DIREKT TILL SLUTANVÄNDARE KAN DESSA AVTALS VILLKOR VARIERA BEROENDE PÅ SÄLJARENS VILLKOR).

Denna tjänstebeskrivning är föremål för Dells försäljningsvillkor när produkten har köpts från Dell direkt. För alla kommersiella kunder är denna tjänstebeskrivning föremål för Dells affärsvillkor för försäljning.

**Dells kommersiella garantier påverkar inte eventuella lagstadgade garantier eller andra konsumenträttigheter.**

### Tjänstens omfattning

Din tjänst omfattar följande:

- **Maskinvarusupport** till din omfattade Dell-produkt genom:
  - **Onlinesupport och telefonbaserad felsökning och åtgärdande av maskinvaruproblem av Dell-specialister.** Onlinesupport och telefonbaserad support är tillgänglig dygnet runt, alla dagar i veckan (inklusive helgdagar). I länder där tjänsten tillhandahålls främst på ett lokalt språk kommer tjänsten endast att tillhandahållas på engelska efter kontorstid; och
  - **Utsändning av tekniker och/eller reservdelar till platsen** i enlighet med Dells bedömning efter fjärrdiagnostik. Service på plats är endast tillgänglig under vanlig kontorstid och vanlig arbetsdag för din plats.
- **Omfattande programvarusupport** (beskrivs mer utförligt i avsnittet Omfattande programvarusupport nedan), vilket täcker:
  - **Onlinesupport och telefonbaserad felsökning och åtgärdande av programvaruproblem av Dell-specialister.** Onlinesupport och telefonbaserad support är tillgänglig dygnet runt, alla dagar i veckan (inklusive helgdagar) för utvalda slutanvändarprogram och -operativsystem som har förinstallerats av Dell på din omfattade Dell-produkt. I länder där tjänsten



- tillhandahålls främst på ett lokalt språk kommer tjänsten endast att tillhandahållas på engelska efter kontorstid; och
- o **Samarbets hjälp** med Dells partners för samarbets hjälp för tillämpliga slutanvändarprogram och -operativsystem som har förinstallerats av Dell på din omfattade Dell-produkt. Mer information finns i avsnittet Samarbets hjälp nedan.
  - **Fjärrsupport för åtgärdande av programvaruproblem för vissa allmänt tillgängliga kundinstallerade programtitlar** på den omfattade Dell-produkten genom affärsmässigt rimliga insatser för att tillhandahålla "så gör man"-råd, hjälp med programvaruinstallation och avinstallation, uppgraderingshjälp eller genom ominstallation av fabriksinställningarna.
  - **Fjärrsupport med installation av virusprogram**, exempelvis McAfee® och Norton® på den omfattade Dell-produkten; och
  - **Tillgång till Dell SupportAssist.**

## Omfattande programvarusupport:

Omfattande programvarusupport innefattar fjärrprogramvarusupport för utvalda slutanvändarprogram och -operativsystem som har förinstallerats av Dell på din omfattade Dell-produkt. Omfattade programvarutitlar inkluderar vanligtvis förinstallerade klientprogram för slutanvändare, till exempel operativsystemet Microsoft® Windows, McAfee® AntiVirus™-programvara, Microsoft® Office-programsvit, Intuit® QuickBooks®-bokföringsprogramvara, Adobe® Photoshop®-programvara och Adobe Acrobat®-programvara. Kontakta en av Dells tekniska supportanalytiker om du vill ha den senaste listan över programvaruprodukter som omfattas.

Visa den aktuella listan över omfattande programvarusupport på [www.dell.com/comprehensive](http://www.dell.com/comprehensive). Observera att omfattade tredjepartsprodukter kan ändras när som helst utan föregående meddelande till kunder.

Begränsningar i Dells omfattande programsupport. Dell garanterar inte att en specifik programvarurelaterad fråga kommer att lösas eller att programvaruprodukten som omfattas kommer att ge ett visst resultat. Situationer som uppstår och skapar problem för kunden måste kunna gå att återskapa på ett enskilt system (dvs. en CPU med en arbetsstation och annan kringutrustning). Dell kan komma fram till att ett programvaruproblem är så pass komplext eller att kundprodukten som omfattas är av en sådan art att det inte går att effektivt analysera frågan via fjärrsupport. Kunden är införstådd med och godkänner att lösning av vissa problem som kan gett upphov till kundens servicebegäran kanske inte tillgängliga från utgivaren av relevanta mjukvarutitel. Kunden accepterar att situationer där inga lösningar är tillgängliga från utgivaren av relevanta program, kommer Dells skyldighet att tillhandahålla support till kunden att vara till fullo uppfylld.

## Samarbets hjälp

Om det uppstår problem med vissa program som har förinstallerats av Dell på din omfattade Dell-produkt fungerar Dell som en enda kontaktpunkt, enligt beskrivningen häri till dess att problemen har isolerats och eskalerats till tredjepartsleverantören. Dell kontaktar tredjepartsleverantören och skapar en "problemincident" åt kunden och tillhandahåller nödvändig problemdokumentation. När en leverantör har engagerats övervakar Dell problemlösningen och erhåller status och lösningsplaner från leverantören tills leverantören löser problemet genom att antingen tillhandahålla en lösning, steg som leder till en lösning, en tillfällig lösning, konfigurationsändringar eller eskalering av en felrapport. På kundens begäran inleder Dell hanteringseskaleringen inom Dell och/eller leverantörsföretaget.

För att vara berättigad till samarbets hjälp måste kunden ha lämpliga aktiva supportavtal och behörighet hos tredjepartsleverantören ifråga. När det tekniska problemet har isolerats och rapporterats tillhandahåller tredjepartsleverantören support och en lösning på kundens problem. DELL ANSVARAR INTE FÖR HUR ANDRA LEVERANTÖRERS PRODUKTER ELLER TJÄNSTER FUNGERAR.

Information om aktuella partners för samarbets hjälp finns på [www.dell.com/collaborative](http://www.dell.com/collaborative). Observera att omfattade tredjepartsprodukter kan ändras när som helst utan föregående meddelande till kunder.



## Fjärrsupport för åtgärdande av problem med allmänt tillgängliga kundinstallerade programtitlar:

Dell-experten tillhandahåller fjärrsupport för åtgärdande av problem med allmänt tillgängliga, lagligt införskaffade kundinstallerade programtitlar via "så gör man"-råd, hjälp med installation och avinstallation av programvara, uppgraderingshjälp eller genom ominstallation av fabriksinställningarna. Observera att vissa program kan ha maskinvarukrav som överstiger en kunds system. Dell kommer att tillhandahålla kommersiellt rimliga ansträngningar för att hjälpa kunder inom gränserna för vad deras system klarar av.

Exemplen nedan på program som kunder vanligtvis installerar är endast i illustrativt syfte:

- Allmänt tillgängliga e-postprogram, t.ex. Outlook® och Outlook Express®
- Allmänt tillgängliga webbläsare, t.ex. Firefox®, Google Chrome™, Opera™ eller Windows® Internet Explorer®
- Allmänt tillgänglig produktivhetsprogramvara, t.ex. Microsoft® Office®, Open Office, Adobe® Photoshop® Elements, Adobe® Reader®, Google Docs™
- Allmänt tillgänglig programvara för privatekonomi, t.ex. Quicken®
- Allmänt tillgänglig filmredigeringsprogramvara, t.ex. Adobe® Photoshop®, Picasa™ och Roxio® Easy Media Creator
- Vanliga tillgängliga spelprogram

Dell-experten tillhandahåller fjärrsupport med att ansluta en enhet till trådslutet/trådlöst nätverk, samt att konfigurera en skrivare på en omfattad Dell-produkt:

- Hjälp med att ansluta till ditt trådslutna/trådlösa nätverk.
- Hjälp med skrivarinstallation.
- Felsökning av vanliga installationsproblem med trådslutna nätverk, trådlösa nätverk eller skrivare som är specifika för anslutningsprocessen.

Dell-experten tillhandahåller "så gör man"-råd beträffande:

- Hur du utför säkerhetskopiering av data.
- Hur du ansluter till Internet.
- Hur du överför filer till den nya datorn.
- Hur du installerar rekommenderade korrigeringsfiler/fixar.
- Hur du anpassar ditt skrivbord.
- Hur du installerar kringutrustning.

## Fjärrsupport med installation av virusprogram på omfattad Dell-produkt:

Kunder med aktuell prenumeration på virusprogram får hjälp med installation och schemaläggning av virusprogram. Obs! Premium Support-tjänsten du köpte tillsammans med din produkt omfattar inte borttagning och reparation av ett virus om systemet redan har infekterats och skadats av ett virus. Hjälp med borttagning av virus och reparation kan tillhandahållas mot en extra avgift.

## Tillgång till Dell SupportAssist:

Dell SupportAssist för datorer och surfplattor är ett programtillval som, när det är installerat, övervakar ditt system för kritiska uppdateringar och problem och sedan meddelar dig att du bör börja uppdatera systemet eller åtgärda problemen. Funktionerna varierar beroende på behörighetsnivån, men med avseende på Premium Support, i händelse av att ett problem upptäcks, samlas information om systemets tillstånd in och skickas till Dell för att initiera en supportbegäran och påbörja åtgärdandet. SupportAssist för datorer och surfplattor är avsett att minska antalet tekniska supportsteg och påskynda åtgärdandet för en utökad, anpassad och effektiv supportupplevelse.

SupportAssist är nu förinstallerat på de flesta Dell-tjänster som körs på operativsystemet Windows 10 och går komma åt från Start-menyn under Alla Program i Dell-foldern.

När den används tillsammans med Premium Support ger Dells programvaruapplikation SupportAssist dig följande funktioner och möjligheter:



- Övervakning av system för kritiska uppdateringar och problem som påverkar normal drift och prestanda.
- Automatiska avisering och skapande av begäran av teknisk support från Dell om ett problem upptäcks.
- Automatisk utsändning av utbytesdelar under garanti.

## Premiumsupport omfattar inte:

- Andra tjänster, uppgifter eller aktiviteter än de som specifikt anges i denna tjänstebeskrivning.
- Borttagning av virus eller sabotageprogram. Support för borttagning av virus och reparation kan tillhandahållas mot en extra avgift.
- Teknisk support för sharewareprogram.
- Teknisk support för program som Dell betraktar som ej allmänt tillgängliga, som ej stöds av OEM-tillverkaren eller som ej finns med i listan över omfattande programvarusupport eller som inte är en av de populäraste speltitlarna.
- Stöd för maskinvara från tredje part.
- Stöd för avancerade trådanlutna/trådlösa nätverk eller nätverksoptimering.
- Support för prestandaoptimering
- Stöd för webbutveckling, databasprogrammering eller skriptassistans.
- Reparation av skador eller defekter i produkter som omfattas vilka är rent kosmetiska och inte påverkar funktionen
- Reparationer på grund av överdriven användning, slitage
- Om Dell fastställer att inget problem föreligger (felet inte kan återskapas)
- Service för utrustning som skadats på grund av felanvändning, olycka eller missbruk av den omfattade produkten och dess komponenter (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.
- Reparationer som behövs 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).
- Support för utrustning som skadats på grund av naturkatastrofer (till exempel, men inte begränsat till, blixtnedslag, översvämningar, virvelstormar, jordbävningar och orkaner).
- Obs! Specifika situationer kan uppstå där den Dell-produkt som stöds har smittats av ett virus som förbjuder Dell att tillhandahålla support innan viruset har avlägsnats. I sådana situationer informeras kunden av Dell-teknikern.

## Så här kontaktar du Dell om du behöver service:

Online eller telefonbaserad fjärrsupport är en väsentlig del av denna tjänst och fjärrdiagnostik eller felsökning under den grundläggande maskinvaruservicen krävs innan du kan erhålla service.

### Steg ett: Använd ett av supportalternativen för att kontakta Dell för hjälp

Ring från en plats där du har fysisk tillgång till produkten som omfattas. Det underlättar för oss om du har följande uppgifter och material redo när du kontaktar oss: faktura- och serienumren för produkten; servicenummer; modell och modellnummer; mobilenhet-, telefon- eller SIM-kortsnummer; aktuell version på operativsystemet; samt märke och modell på all eventuell kringutrustning (t.ex. ett modem) som du använder.

Tillhandahålla annan eventuell information som kan begäras av Dell. Vi kommer att verifiera kundens omfattade produkt och gällande service- och åtgärdsnivåer samt bekräfta att giltighetstiden för tjänsterna inte har gått ut.

### **Support via Internet, chatt och e-post:**

Support via Internet, chatt och e-post kan finnas tillgänglig. Kontaktuppgifter för support via Internet, chatt och e-post finns tillgängliga på [www.dell.com/support](http://www.dell.com/support).



### Begäran om telefonsupport:

Teknisk telefonbaserad expertsupport är tillgänglig dygnet runt veckans alla dagar (inklusive helgdagar). I länder där tjänsten tillhandahålls främst på ett lokalt språk kommer tjänsten endast att tillhandahållas på engelska efter kontorstid.

För telefonsupport, kontaktar du Dell på numret nedan. Var redo med expresskoden på den omfattade Dell-produkten.

Se avsnittet "Kontakta oss" i vår onlineaffär för en fullständig lista på kontaktuppgifter och supportalternativ: <http://www.dell.com/support/contents/uk/uk/ukdhs1/category/Contact-Information>.

### Steg två: Hjälp genom telefonbaserad felsökning

- När så efterfrågas ska du uppge eventuella felmeddelanden som har visats och när de visades, ange vilka åtgärder som utfördes innan felmeddelandet visades och vilka åtgärder du redan har vidtagit för att försöka lösa problemet.
- Analytikern kommer i samarbete med dig att gå igenom en serie felsökningssteg för att fastställa vari problemet ligger.
- Erfarenhet visar att de flesta produktproblem och -fel kan åtgärdas på distans.
- Följ noggrant anvisningar och förslag. Diagnostik- och felsökningssteg som de som beskrivs i steg ett och två är en viktig aspekt för att nå rätt lösning på ditt problem. Dessa steg kan kräva mer än en interaktion eller ett samtal med Dell eller en längre session, och du kan bli ombedd att öppna produkten som omfattas för att få tillgång till insidan (när det är säkert att göra så).
- Om problemet med den omfattade produkten täcks av Dells grundläggande maskinvarusevice och om, efter slutförd fjärrfelsökning eller diagnostik, Dell fastställer att det är nödvändigt att skicka ut en tekniker eller returnera produkten för reparationer, kommer vi att tillhandahålla vidare instruktioner.

### Om produkten köpts utanför inköpslandet

Dell erbjuder alternativ för Premiumsupport på din produkt om du är ute och reser eller om du permanent har bosatt dig i ett annat land. Vissa service- och supportfunktioner kanske inte är tillgängliga och är föremål för villkoren i sektionen Geografiska Begränsningar nedan och följande villkor:

- verifiering av rätt till service,
- support ges på de språk som Dell använder för att tillhandahålla support till kunder i det nya landet,
- den lokala tillgängligheten av lokal arbetskraft och delar (speciellt, vissa delar, såsom utländska tangentbord eller AC-adaptrar, kanske inte finns tillgängliga),
- den lokala förmågan att ge support till ett program som inte är på det lokala språket, eller inte utvecklat för den lokala marknaden, och du måste överföra servicenummret på Dell-produkten till det lokala landet om du flyttar till ett annat land.

### Service på plats:

Om Dell, efter fjärrdiagnostik och -felsökning, fastställer att service på plats är lämplig med hänsyn till den nödvändiga reparationen av produkten, är sådan service tillgänglig för din produkt i enlighet med den grundläggande maskinvarusevicens som gäller för det land där du har köpt den omfattade produkten från Dell, en Dell auktoriserad återförsäljare eller Dell auktoriserad tjänsteleverantör. Ge Dell-teknikern den fullständiga adressen där produkten finns. Både utförande av tjänsten och tjänstens svarstider beror på vilken tid på dagen Dell tar emot ditt samtal eller förfrågan, vilket servicealternativ du har köpt, tillgänglighet för reservdelar, geografiska begränsningar, väderförhållanden och villkoren i detta avtal. Om du följer stegen som beskrivs i detta avtal och problemet ifråga är föremål för utsändning enligt detta avtal, kommer en tekniker att skickas ut efter slutförd fjärrfelsökning, vanligtvis inom 1 till 2 arbetsdagar i storstadsområden och så snart som möjligt efter bästa förmåga för mer avlägsna områden för att komma fram till din position mellan 9:00 och 5:30. lokal tid, under normala vardagar exklusiv helgdagar. Om teknikern skickas ut för att utföra service efter kl. 15:00 kan det ta en extra dag för teknikern att anlända på plats.

- **En vuxen person måste vara närvarande.** För service som tillhandahålls på plats måste en vuxen person närvara hela tiden under teknikerns besök.
- **Hjälp 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.

- **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 servicesamtal.

I vissa länder kan service på plats levereras av försäljaren eller en tredje parts leverantör på uppdrag från Dell.



## Tillägg A:

### Övriga alternativ för servicenivå:

Om Dell, efter fjärrdiagnostik och -felsökning, fastställer att en annan reparationsmetod än service på plats efter fjärrdiagnos krävs för en incident, kan teknikern välja ett av följande alternativ för servicenivå i tabellen nedan beroende på det tillämpliga landet/regionen. Dell kan även göra andra servicealternativ tillgängliga för kunden när kunden begär service.

Om icke-Dell-alternativ har lagts till i kundens omfattade produkt och dessa visar sig vara orsaken till problemet kan en serviceavgift tillkomma och reparationstiden förlängas. Dell förbehåller sig rätten att skicka kunden en hel ersättning för den omfattade produkten eller en ersättning för delar av den omfattade produkten istället för att reparera och returnera den omfattade produkten som skickats in för reparation.

**Kunden har en skyldighet att skicka tillbaka utbytta delar om Dell begär det.** Kunden måste, till gällande ordinariepris hos Dell, betala för reservdelar som avlägsnats från produkten som stöds som inte har återlämnats till Dell korrekt av kunden. Om kundens omfattade produkt är belägen i ett område som inte för närvarande betjänas av ett stort gemensamt transportföretag eller med begränsad betjäning av en eller flera större gemensamma transportföretag kommer Dells normala reparationservice att fördröjas.

Kunden får inte skicka med handböcker, konfidentiell, tillverkarspecifik eller privat information eller löstagbara medier såsom externa hårddiskar, DVD-skivor, PC-kort osv. Dell ansvarar inte för förlorade eller skadade data, skadade eller borttappade medier eller kundens konfidentiella, tillverkarspecifika eller privata information.

<b>Servicenivå</b>	<b>Land/region:</b>	<b>Detaljer:</b>
<b>Partnerdriven inlämningservice</b>	Tillgänglig i vissa tillväxtmarknader i Europa, Mellanöstern och Afrika	Inlämningservice initieras genom att kontakta 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, måndag till fredag, exklusive helgdagar. Reparationer av kvalificerade incidenter utförs i enlighet med svarstiden som finns angiven på kundens beställningsformulär. När den omfattade produkten har reparerats kommer Dell-auktoriserad tjänsteleverantör att kontakta kunden för att ordna så att kunden kan hämta den. Avtalad servicenivå kan variera beroende på land och ort.
<b>Hämta/lämna-service</b>	Västeuropa	Hämta/lämna-service initieras genom att du kontaktar Dells tekniska support. Om en kvalificerad incident i produkten som omfattas diagnostiseras och inte kan lösas med fjärrfelsökning med Dell-teknikern, kommer en Dell-representant att hämta den berörda produkten och ta den till ett reparationscenter. 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. Avtalad servicenivå är 7 till 12 arbetsdagar.
<b>Partnerdriven hämta/lämna-service</b>	Tillgänglig i vissa tillväxtmarknader i Europa, Mellanöstern och Afrika	Inlämnings- och returservice initieras genom att kontakta en Dell-auktoriserad tjänsteleverantör. Om en kvalificerad incident i produkten som omfattas diagnostiseras och inte kan lösas med fjärrfelsökning kommer din auktoriserade Dell-representant att hämta den berörda produkten och ta den till ett reparationscenter. Service ges under kontorstid i landet i fråga, måndag till fredag, exklusive helgdagar. Reparationer av kvalificerade incidenter utförs i enlighet med svarstiden som finns angiven på kundens beställningsformulär. När den omfattade produkten har reparerats kommer Dell-auktoriserad tjänsteleverantör att kontakta kunden för att ordna för återlämnande. 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. Avtalad servicenivå kan variera beroende på land och ort.



<b>Endast delar</b>	Globalt tillgänglig	Vad gäller delar som är utbytbara av kunden själv samt Dell-tillbehör 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.
<b>Avancerad utbytesservice</b>	Globalt tillgänglig	För kunder med avancerad utbytesservice eller efter Dells eget gottfinnande kan Dell skicka en utbytesprodukt till kundens adress för att ge support till en kvalificerad incident. Utbytesprodukten skickas med landfrakt. I vissa fall kan även, med Dells gottfinnande, en servicetekniker skickas till platsen för att byta ut/installera utbytesprodukten. Vid mottagandet av utbytesprodukten måste kunden returnera den defekta omfattade produkten till Dell genom att ta det defekta omfattade systemet till den utsedda transportörens plats inom 3 arbetsdagar. Om Dell fastställer att kundens omfattade produkt inte kan returneras till budplats och kunden måste returnera omfattad produkt via en inskicksmetod skall kunden använda förpackningsmaterial, leveransinstruktioner, och förbetald fraktsedel som normalt skickas till kunden tillsammans med den nya produkten. Vid mottagandet av den nya produkten skall kunden omedelbart paketera omfattad produkt och antingen avsända med post eller boka hämtning av bud samma dag eller nästa dag. Om kunden inte skickar tillbaka den defekta enheten kan en avgift debiteras.

## 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.

**Samarbete med onlinediagnostik, telefonanalytiker och tekniker på plats.** Kunden samarbetar med Dells fjärrsupport telefonanalytiker och tekniker på plats och följer de instruktioner som ges. Erfarenheten visar att de flesta problem och fel med system kan lösas på distans genom att noga följa instruktionerna från fjärrdiagnostiken eller genom ett nära samarbete mellan användaren och analytikern eller teknikern.

**Upprätthållande av programvaru- och serviceversioner.** Kunden kommer att upprätthålla programvara och produkter som stöds på den lägsta versionsnivå som anges av Dell eller enligt de inställningar som anges på [www.dell.com/support/global](http://www.dell.com/support/global). 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; OCH/ELLER





☒ **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 Dell.

**Installation av antivirusprogram.** För att kunna få hjälp med installationen av virusprogram måste kunden ha en aktuell prenumeration på virusprogram.

**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 påverkar 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.

**Villkor** Denna tjänstebeskrivning är föremål för Dells försäljningsvillkor när produkten har köpts från Dell direkt. Ingenting i denna tjänstebeskrivning påverkar eller minskar eventuella lagstadgade rättigheter och åtgärder under gällande konsumentskyddslagstiftning, vilka inte kan ändras eller reduceras enligt lagen.



## Bestämmelser och villkor för tjänster från Dell

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	USA Konsumentförsäljningsvillkor på <a href="http://www.dell.com/terms">www.dell.com/terms</a>	USA Konsumentförsäljningsvillkor på <a href="http://www.dell.com/terms">www.dell.com/terms</a>
Kanada	<a href="http://www.dell.ca/terms">www.dell.ca/terms</a> (engelska) <a href="http://www.dell.ca/conditions">www.dell.ca/conditions</a> (kanadensisk franska)	<a href="http://www.dell.ca/terms">www.dell.ca/terms</a> (engelska) <a href="http://www.dell.ca/conditions">www.dell.ca/conditions</a> (kanadensisk franska)
Asien, Stillahavsområdet, Japan	Lokal <a href="http://www.dell.com">www.dell.com</a> landsspecifik webbplats eller <a href="http://www.dell.com/servicecontracts">www.dell.com/servicecontracts</a>	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 överenskommelsen mellan dig och säljaren.
Europa, Mellanöstern och Afrika	Om du är en konsument, försäljningsvillkor för konsumenter: Om du är en kommersiell kund, affärsvillkor för försäljning se webbplatsen för ditt land <a href="http://www.dell.com">www.dell.com</a> . Tjänstebeskrivningar: välj ditt land på <a href="http://www.dell.com/servicecontracts">www.dell.com/servicecontracts</a>  Kunder i Frankrike, Tyskland och Storbritannien kan dessutom välja en av webbadresserna nedan: Frankrike: <a href="http://www.dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente">www.dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente</a> Tyskland: <a href="http://www.dell.de/Geschaeftsbedingungen">www.dell.de/Geschaeftsbedingungen</a> Storbritannien: <a href="http://www.dell.co.uk/terms">www.dell.co.uk/terms</a>	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 överenskommelsen mellan dig och säljaren.
Latinamerika och Karibien	Lokal landsspecifik webbplats <a href="http://www.dell.com">www.dell.com</a> eller <a href="http://www.dell.com/servicecontracts">www.dell.com/servicecontracts</a>	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. För att undvika eventuella tveksamheter, 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 överenskommelsen mellan dig och säljaren.



\*En kund kan öppna sin lokala [www.dell.com](http://www.dell.com)-webbplats genom att öppna [www.dell.com](http://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>.

#### Alla kunder:

Före utgången av ditt tjänstekontrakt och med förbehåll för begränsningarna som anges i denna tjänstebeskrivning kan det vara möjligt att förlänga tjänsteperioden baserat på tillgängliga alternativ som finns för din produkt som omfattas; dock under förutsättning att längden på ditt tjänstekontrakt inte sträcker sig längre än den grundläggande maskinvaruservicen (inklusive eventuella garantiförlängningar). 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/servicecontracts](http://www.dell.com/servicecontracts).

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 omfattade produkter, vilka inkluderar Dell Inspiron™-, XPS™- och Alienware™-produkter som köps i en standardkonfiguration ("produkter som omfattas"). Den specifika produkten som täcks under detta avtal beskrivs på fakturan eller informationssidan som medföljer din kopia av detta avtal. Nya omfattade produkter läggs till regelbundet, så kontakta en försäljningsrepresentant eller gå till [www.dell.com](http://www.dell.com) om du vill ha den senaste listan över vilka tjänster som finns tillgängliga för dina produkter. Varje omfattad produkt är märkt med ett serienummer (ett "servicenummer"). Ett separat tjänsteavtal måste tecknas av kunden för varje omfattad produkt. Ha servicenumret på den omfattade produkten till handa när du kontaktar Dell för denna tjänst.

### 2. Tjänsteperiod

Detta avtal börjar gälla det datum då du gör din beställning och är giltigt under hela tjänsteperioden. "Tjänsteperioden" börjar gälla från fakturadatumet och är i kraft under den period som anges på kundens faktura. I länder där Dell inte säljer direkt till slutanvändare börjar avtalet vid inköpstillfället och gäller i en sådan period som anges av Dell i medföljande dokument (t.ex. Dell-faktura) och på Dell-webbplatsen. Såvida inte Dell och kunden skriftligen kommit överens om något annat får tjänster som kunden köpt under detta avtal endast användas av kunden internt, och ej säljas vidare eller användas av någon tjänstebyrå.

### 3. Äganderätt till delar och produkt

Alla Dell-delar eller komponenter som tagits bort från produkten som omfattas och eventuella originalprodukter som kunden erhöll en utbytesprodukt för blir Dells egendom. Om Dell levererar en utbytesenhet, komponent eller produkt till kunden måste kunden lämna ifrån sig artikeln till Dell såvida inte kunden har köpt tjänsten "Behåll hårddisken" för den berörda produkten. I så fall kan kunden behålla hårddisken/hårddiskarna i fråga. Om kunden inte lämnar ifrån sig artikeln till Dell enligt vad som krävs ovan, eller om artikeln inte returneras inom tio (10) dagar i enlighet med 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 DU INTE BETALAR DELL FÖR NÅGON DEL ELLER PRODUKT KAN DELL SÄGA UPP DETTA AVTAL, AVBRYTA GARANTI OCH/ELLER TJÄNSTESUPPORT FÖR ALLA DELL-PRODUKTER SOM DU ÄGER TILLS GÄLLANDE BELOPP HAR BETALATS, OCH/ELLER VIDTA ANDRA RÄTTSLIGA ÅTGÄRDER.** Ett upphävande av garantin eller tjänsten för underlåtenhet att returnera en del, komponent eller produkt påverkar inte garantitiden eller serviceavtalet.

### 4. Delar

Dell använder och kunden auktoriserar uttryckligen användning av nya och reparerade delar och produkter från olika tillverkare vid utförande av reparationer och utbyte av produkter.

### 5. Villkor för avancerad utbytesservice för alla servicenivåer

Dell kan erbjuda att tillhandahålla dig en utbytesenhet eller -produkt ("utbytesartikel") som avancerat utbyte, oavsett vilken servicenivå som ursprungligen köptes av dig. Innan Dell tillhandahåller ett avancerat utbyte kan Dell kräva ett giltigt betalkortsnummer och kreditauktorisering eller betalning för utbytesartikeln av dig innan utbytesartikeln ifråga skickas ut. Vi kommer inte att debitera ditt kreditkort för utbytesartikeln, eller så returnerar vi din betalning för en sådan utbytesartikel så länge som: 1) du returnerar originaldelen eller -produkten till oss inom 10 dagar efter mottagandet av utbytesartikeln och 2) vi bekräftar att ditt produktfel täcks av den grundläggande maskinvaruservicen. Om vi inte får originaldelen eller -produkten inom 10 dagar kommer vi att debitera ditt betalkort det då gällande standardpriset för utbytesartikeln, eller, om betalning krävdes före försändelse, återbetalar vi inte beloppet till dig. Om vi när vi får originaldelen eller produkten fastställer att problemet med produkten inte täcks av den grundläggande maskinvaruservicen, kommer du att ha möjlighet att returnera utbytesartikeln, på egen bekostnad, inom tio (10) dagar från det datum då vi kontaktar dig beträffande bristen på täckning för problemet ifråga, och om du inte returnerar utbytesartikeln kommer vi att debitera ditt kreditkort det då gällande standardpriset för utbytesartikeln, eller om betalning krävdes före försändelse, kommer vi inte att göra en återbetalning till dig. Om du behöver en utbytesartikel men inte önskar tillhandahålla kreditauktorisering eller betalning i enlighet med denna paragraf, kommer du inte att få något avancerat utbyte.

### 6. Viktig ytterligare information

**Inga garantier.** I den utsträckning det är tillåtet enligt lokal lag, bekräftar och godkänner kunden att med tanke på typen av tjänst tillhandahålls dessa tjänster i befintligt skick och Dell utfäster ingen garanti beträffande tjänsten eller resultaten av tjänsten, vare sig uttryckligt eller underförstått, inklusive, men inte begränsat till, någon eventuell

underförstådd garanti beträffande säljbarhet eller lämplighet för ett visst syfte. Dell fransäger sig uttryckligen alla garantier för de tjänster som tillhandahålls här.

**Ansvarsbegränsning.** I den utsträckning det är tillåtet enligt lokal lag är kundens enda och exklusiva påföljd och Dells hela, kollektiva ansvar vad med avseende på avtal, skadestånd, eller något annat, enligt denna tjänstebeskrivning en proportionell återbetalning av beloppen som har betalats till Dell för den tjänst som utgör grunden till anspråket. Dell kommer under inga omständigheter att vara ansvarigt gentemot dig eller någon annan person med avseende på skador, inklusive, utan begränsning, eventuella indirekta, tillfälliga eller särskilda skador eller följskador, utgifter, kostnader, vinster, uteblivna besparingar eller intäkter, förlorade eller skadade data eller annat ansvar som uppstår på grund av eller relaterat till detta avtal, eller till följd av installation, avinstallation, användning av eller oförmåga att använda systemet eller som uppstår från användning av några tjänstematerial som tillhandahålls under detta avtal.

DETTA AVTAL GER DIG SPECIFIKA JURIDISKA RÄTTIGHETER OCH DU KAN HA ANDRA RÄTTIGHETER SOM VARIERAR BEROENDE PÅ JURISDIKTION. VISSA JURISDIKTIONER TILLÅTER INTE UTESLUTNINGAR ELLER BEGRÄNSNINGAR AV (i) TILLFÄLLIGA SKADOR ELLER FÖLJDSKADOR ELLER (ii) UNDERFÖRSTÅDDA GARANTIER VARFÖR OVANSTÅENDE UNDANTAG KANSKE INTE GÄLLER.

**Separering.** Om någon bestämmelse i tjänstebeskrivningen är ogiltig eller lagligt ogenomförbar, är parterna överens om att ta bort den och låta resten av tjänstebeskrivningen gälla.

**Ekonomiskt försvarbara gränser för tjänstens omfattning.** Dell kan, i den utsträckning det är tillåtet enligt lokal lag, vägra att tillhandahålla service om det enligt Dells mening skapar en orimlig risk för att Dell eller Dells tjänsteleverantör ligger utanför ramen för tjänsten. Dell ansvarar inte för fel eller förseningar som orsakas av händelser bortom Dells kontroll. Tjänsten gäller endast för användningsområden som den omfattade Dell-produkten är avsedd för. Kunden bekräftar att Dell kanske inte kan lösa kundens specifika problem.

**Tillvalstjänster.** Tillvalstjänster (inklusive point-of-need support, installation, rådgivning, professionell support eller utbildningstjänster) kan, beroende på var kunden befinner sig, vara tillgängliga för köp från Dell. Tillvalstjänster kan kräva ett särskilt avtal med Dell. Om inget sådant avtal finns tillhandahålls tillvalstjänster enligt villkoren i denna tjänstebeskrivning.

**Överlåtelse.** Dell kan överlåta denna tjänst och/eller tjänstebeskrivning till behöriga tredjepartsleverantörer.

**Komplett Avtal.** DETTA AVTAL ÄR DET KOMPLETTA OCH EXKLUSIVA AVTALET MELLAN DIG OCH DELLS AUKTORISERADE ÅTERFÖRSÄLJARE OCH ERSÄTTER ALA TIDIGARE MUNTliga OCH SKRIFTLIGA FÖRSLAG OCH MEDDELANDEN SOM HÄNFÖR TILL ÄMNET HÄRI.

**Uppsägning.** Om du har köpt denna tjänst från en annan säljare än Dell, se kvittot eller annan försäljningsdokumentation för returpolicy eller gå till det ursprungliga inköpsstället för retur, uppsägning eller återbetalning. KUNDER SOM KÖPTE FRÅN DELL KAN SÄGA UPP DETTA AVTAL GENOM ATT GE DELL ETT TRETTIO (30) DAGARS VARSEL OM BESLUTET ATT AVBRYTA. DELL KOMMER ATT UTFÄRDA EN ÅTERBETALNING TILL DIG FÖR DEN OANVÄNDA DELEN AV TJÄNSTEPERIODEN SOM DU HAR BETALAT FÖR. OM MER ÄN TRETTIO (30) DAGAR HAR GÅTT AV DET AKTUELLA KONTRAKTSÅRET KOMMER INTE EN ÅTERBETALNING ATT SKE FÖR DET AKTUELLA KONTRAKTSÅRET. GRUNDLÄGGANDE GARANTITJÄNSTER GÅR INTE ATT SÄGA UPP. UPPSÄGNING AV UTÖKADE GARANTIER ELLER TILLÄGGSTJÄNSTER NÄR SOM HELST EFTER BESTÄLLNINGEN HAR LAGTS KAN REDUCERA EVENTUELL RABATT OCH KAN KRÄVA ATT DEN KOMPLETTA PRODUKTEN RETURNERAS.

**Om du är en konsument If you are a consumer påverkas eventuella lagstiftade garantier och konsumenträttigheter inte av uppsägningsklausulen ovan.**

Dell kan när som helst under tjänsteperioden säga upp tjänsten av samtliga nedanstående skäl:

- Kunden har inte betalat hela priset för den här tjänsten i enlighet med fakturavillkoren;
- Kunden vägrar att samarbeta med assisterande analytiker;
- Kunden misslyckas med att efterfölja villkoren som angetts i denna tjänstebeskrivning;
- Om du hotar teknikern antingen muntligen eller fysiskt;
- Om din plats eller det allmänna område där produkten finns är infesterat med insekter, gnagare, skadedjur, biologiska risker, avföring från människor eller djur och/eller kemikalier som teknikern skäligen fastställer vara farliga; eller



- Kunden upprepade gånger använder den här tjänsten på ett sätt som inte omfattas av avtalet eller på annat sätt överskrider villkoren i Dells policy beträffande skälig användning, enligt vad som anges häri.

Om Dell säger upp den här tjänsten av något av ovannämnda skäl 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, såvida inte lokal lagstiftning kräver andra uppsägningsvillkor som inte får ändras enligt avtal. Om Dell säger upp den här tjänsten av något av ovanstående skäl ska kunden inte ha rätt till återbetalning av de avgifter som betalats eller som förfallit till betalning till Dell. Dessutom har Dell rätt att efter eget gottfinnande säga upp tjänsterna med trettio (30) dagars varsel till kunden, i vilket fall kunden är berättigad till en proportionell återbetalning av eventuella ej intjänade avgifter för tjänster som kunden har betalats.

**Geografiska begränsningar och flyttning.** Tjänsten erbjuds på den plats eller de platser som anges på kundens faktura. Den här tjänsten är inte tillgänglig överallt. Ifall omlokalisering sker till ett destinationsland där tjänsten redan är tillgänglig, kommer Dell att använda affärsmässigt rimliga insatser för att uppfylla skyldigheten, enligt tjänstevillkoren som gäller i destinationslandet. Ifall omlokalisering sker till ett land där tjänsten är otillgänglig överförs inte tjänsten. Servicealternativ, inklusive servicenivåer och öppettider för teknisk support varierar beroende på geografisk plats, och vissa alternativ kan kanske inte köpas för den plats där kunden befinner sig. Dells skyldighet att tillhandahålla tjänsterna till flyttade, omfattade Dell-produkter är beroende av lokal tillgång till service och kan vara förenad med tilläggsavgifter.

**Överföring av tjänsten.** Kunden kan, i enlighet med de begränsningar som definieras i den här tjänstebeskrivningen, överföra den här tjänsten till tredje part som köper hela den omfattade Dell-produkten innan tjänstens giltighetstid har löpt ut, förutsatt att kunden är den ursprunglige köparen av den omfattade Dell-produkten och denna tjänst, eller att kunden köpt den omfattade Dell-produkten och denna tjänst från den ursprunglige ägaren (eller någon som tjänsten har överförts till) och iakttagit de korrekta överföringsprocedurerna som finns på [www.dell.com/support/global](http://www.dell.com/support/global). En avgift för överföringen kan tillkomma. Obs! Om kunden eller någon som tjänsten har överförts till flyttar den omfattade Dell-produkten till en geografisk plats där tjänsten inte är tillgänglig (eller inte är tillgänglig till samma pris som kunden betalade för den här tjänsten), har kunden eventuellt inte täckning för tjänsten, eller kan åläggas en extra avgift för att behålla samma supportkategorier på den nya platsen. Om kunden väljer att inte betala sådana extra kostnader kan kundens tjänst automatiskt ändras till supportkategorier som går att få till det pris eller ett lägre pris på den nya platsen. Avgiften för tjänsten kan inte återbetalas.

**Policy beträffande skälig användning.** Användning av dessa tjänster är föremål för Dells policy beträffande skälig användning. Enligt Dells policy beträffande skälig användning, om en användare bedöms missbruka tjänsterna genom att överskrida nivån för skälig användning, förbehåller sig Dell rätten att ställa in eller upphäva dessa tjänster.

**Inspelning av samtal.** Om det är tillåtet enligt gällande lag kan Dell eller dess tredjepartsunderleverantörer efter eget gottfinnande och uteslutande i syfte att övervaka kvaliteten på Dells service, spela in del av eller hela samtalen mellan dig och Dell. **Genom att använda dessa tjänster godkänner du att Dell eller dess tredjepartsunderleverantörer övervakar och/eller spelar in dina samtal.**

© 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. Dells försäljningsvillkor gäller och går att finna genom hänvisning i texten och diagrammet ovan benämnt "Bestämmelser och villkor för tjänster från Dell".

