

Tjänstbeskrivning

Dell Premium Support Plus

Inledning

Dell erbjuder Dell Premium Support Plus för produkter som omfattas ("tjänsten" eller "supporttjänsterna") enligt denna tjänstbeskrivning ("tjänstbeskrivningen"). Fakturan, kvittot, beställningsbekräftelsen, informationssidan eller annan överenskommen form av faktura eller beställningsbekräftelse från Dell (om tillämpligt, "fakturan") innehåller namnet på de tjänster och de tillgängliga tjänstealternativ som du köpt.

Tjänstens omfattning

Tjänsten omfattar följande:

- Maskinvarusupport till din omfattade Dell-produkt genom:
 - Onlinefelsökning, telefonbaserad felsökning och åtgärdande av hårdvarufel av Dells utbildade supporttekniker. Support via onlinechatt och e-post finns tillgängliga på www.dell.com/support.
 - Förfrågningar om telefonsupport: Tillgängligt dygnet runt (inklusive helgdagar)¹.
 - Reservdelar, när det anses nödvändigt för att lösa eller förebygga ett problem.
 - Utsändning av en tekniker på plats eller leverans av reservdelar till den kundplats som godkänts av Dell i enlighet med vad som anges i denna tjänstbeskrivning (efter fjärrdiagnos, om det behövs, och i enlighet med det supportalternativ som köpts) för att åtgärda en kvalificerad incident. Alla incidenter som enligt Dell faller inom den tjänsteomfattning som definieras i denna tjänstbeskrivning kommer att betraktas som "kvalificerade incidenter".
- Premium Support Plus-berättigande omfattar tillgång till SupportAssist for Home PCs, som aktiveras via anslutningsmjukvara, och innehåller bland annat följande funktioner:
 - Proaktiv problemdetektering och automatiserad ärendegenerering
 - Prediktiv detektering av hårdvarufel och automatiserad ärendegenerering
 - Självbetjäning för ärendegenerering
 - Självbetjäning för delutsändning
 - Automatisk borttagning av skadliga program eller virus. Funktionerna för borttagning av skadlig programvara och virus är inte tillgängliga i alla regioner. Mer information finns på www.dell.com/support.
- Omfattande programvarusupport (beskrivs mer utförligt i avsnittet Omfattande programvarusupport nedan), innehållande:
 - Onlinesupport och telefonbaserad felsökning och åtgärdande av mjukvaruproblem av Dell utbildade supporttekniker. Onlinesupport och telefonbaserad support är tillgänglig dygnet runt, alla dagar i veckan (inklusive helgdagar)¹ för utvalda slutanvändarprogram och -operativsystem som har förinstallerats av Dell på din produkt med Dells varumärke.
 - Samarbetshjälp med Dells partner för samarbetshjälp för tillämpliga slutanvändarprogram och -operativsystem som har förinstallerats av Dell på din omfattade Dell-produkt. Mer information finns i avsnittet Samarbetshjälp nedan.
- Fjärrsupport för åtgärdande av mjukvaruproblem för vissa allmänt tillgängliga kundinstallerade programtitlar på den omfattade Dell-produkten genom affärsmässigt rimliga insatser för att tillhandahålla "så gör man"-råd, hjälp med mjukvaruinstallation och avinstallation, uppgraderingshjälp eller genom ominstallation av fabriksinställningarna.

¹ Tillgängligheten kan variera utanför USA och begränsas till affärsmässigt rimliga insatser. Gå till www.dell.com/support/ för att ta reda på hur du kan få mer hjälp.

- Fjärrsupport med installation av antivirusprogram som McAfee® på den omfattade produkten.
- Accidental Damage/Complete Care (i Latinamerika): Dell ska reparera produkten som omfattas efter behov för att korrigera eventuella skador som uppstått under normalt bruk och resulterat i oavsiktlig skada vid hantering (inklusive dropp och spill) eller elektrisk överspänning. Se beskrivningen nedan i avsnittet Accidental Damage/Complete Care.

DENNA TJÄNSTEBESKRIVNING ÄR ETT KONTRAKT MELLAN DIG OCH DELL. LÄS FÖLJANDE TERMER OCH VILLKOR I ENLIGHET MED VILKA DELL MARKETING LP (FÖR KUNDER I USA), DELL CANADA INC. (FÖR KUNDER I KANADA), DELL ENTITY ELLER DELL GODKÄND PARTNER ELLER ÅTERFÖRSÄLJARE SOM ANGES I ORDERHANDLINGARNA (I varje fall "DELL"), ÅTAR SIG ATT UTFÖRA TJÄNSTERNA. ALLA REPARATIONSTJÄNSTER AVSEENDE HÅRDVARA GÄLLER FÖR PRODUKTPROBLEM SOM OMFATTAS AV AVTALET FÖR DELLS BEGRÄNSADE HÅRDVARUSERVICE ELLER DELLS GRUNDLÄGGANDE HÅRDVARUSERVICE (kunder i USA, se <https://www.dell.com/warranty>). I LÄNDER DÄR DELL INTE SÄLJER DIREKT TILL SLUTANVÄNDARE KAN DESSA AVTALSVILLKOR VARIERA BEROENDE PÅ SÄLJARENS VILLKOR. Denna tjänstbeskrivning omfattas av Dells försäljningsvillkor för kunder eller Dells kommersiella försäljningsvillkor, så som tillämpligt. Bestämmelserna häri påverkar inte eventuella lagstadgade garantier eller andra konsumenträttigheter.

Dell SupportAssist for Home PCs

SupportAssist for Home PCs är en mjukvara som tillhandahåller proaktiv övervakning av Dell-datorer. Den utnyttjar maskininlärning och AI för att proaktivt övervaka och mäta allmän hälsostatus för Dell-datorer genom intelligenta, omfattande och prediktiva analyser.

SupportAssist for Home PCs övervakar även system och samlar in information för att hjälpa till att ge teknisk support. Om ett problem detekteras kan den insamlade informationen skickas till Dell för att ge dig en förbättrad, personanpassad och effektiv supportupplevelse.

SupportAssist for Home PCs är förinstallerat på de flesta datorer som levereras från Dell Technologies-fabriken. Om SupportAssist for Home PCs inte längre är installerat kan du installera det manuellt med hjälp av [användarhandboken](#). För att SupportAssist for Home PCs ska kunna installeras och användas måste systemet uppfylla minimikraven för datorn. Kraven för installation och användning av SupportAssist for Home PCs finns i [användarhandboken](#) för SupportAssist och på [support för SupportAssist for Home PCs på Dell.com](#).

SupportAssist for Home PCs måste installeras och konfigureras för att kunna överföra systemdata tillbaka till Dell för att få fördelar som inte är begränsade till följande:

- Proaktiv systemövervakning för problem som påverkar normal drift och prestanda – vid behov – automatiskt skapande av ärenden eller automatiskt byte av delar.
- Prediktiv problemdetektering före normal drift och prestanda påverkas och – vid behov – automatiskt ärendegenerering och/eller automatiskt byte av delar.
- Automatisk överföring av diagnostik och annan information som ger effektiv fjärrdiagnostik av problem.
- Automatiska uppdateringar av drivrutiner och fast mjukvara.
- Automatisk borttagning av skadliga program eller virus. Funktionerna för borttagning av skadlig programvara och virus är inte tillgängliga i alla regioner. Mer information finns på www.dell.com/support.

Vilka data samlas in av SupportAssist for Home PCs?

- Användarinformation som datorns namn, nätverksdomän, IP-adress och Dells service tag.
- Maskinvaruuppgifter om installerade enheter, processorer, minne, nätverksenheter och användning.
- Programvaruinformation som uppgifter om operativsystemet.

SupportAssist for Home PCs är inte utformad för att samla in någon personlig information, som personliga filer, surfhistorik eller cookies. Men om någon personlig information oavsiktligt samlas in eller visas under felsökningen kommer den att hanteras enligt Dells integritetspolicy. Gå till www.Dell.com/Privacy för att granska hela Dells integritetspolicy.

Mer information om SupportAssist for Home PCs, inklusive konfiguration, distribution och användning, samt den senaste listan över produkter som omfattas finns på webbplatsen för SupportAssist for Home PCs: www.Dell.com/supportassist.

Omfattande programvarusupport:

Omfattande programvarusupport innefattar fjärrsupport för utvalda slutanvändarprogram och -operativsystem som har förinstallerats av Dell på din omfattade Dell-produkt. Mjukvaruprodukter som omfattas inkluderar förinstallerade klientprogram för slutanvändare, t.ex. operativsystemet Microsoft® Windows, mjukvaran McAfee® AntiVirus™, mjukvarusviten Microsoft® Office, redovisningsprogrammet Intuit® QuickBooks®, samt mjukvarorna Adobe® Photoshop® och Adobe Acrobat®.

Visa den aktuella listan över omfattande mjukvarusupport på www.dell.com/comprehensive. Observera att de tredjepartsprodukter som omfattas kan ändras när som helst utan föregående meddelande till kunder. Kontakta en av Dells supporttekniker om du vill ha en aktuell lista över mjukvaruprodukter som omfattas.

Begränsningar i Dells omfattande programvarusupport. Dell garanterar inte att en specifik mjukvarurelaterad fråga kommer att lösas eller att mjukvaruprodukten 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 workstation och annan kringutrustning). Dell kan komma fram till att ett mjukvaruproblem 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 lösningar av vissa problem som kan ha gett upphov till kundens tjänstebegäran kanske inte är tillgängliga från utgivaren av den relevanta mjukvarutiteln. Kunden accepterar att situationer där inga lösningar är tillgängliga från utgivaren av relevanta program, kommer Dells skyldighet att erbjuda support till kunden att vara till fullo uppfylld.

Samarbetshjälp:

Om det uppstår problem med vissa program som har förinstallerats av Dell på din omfattade Dell-produkt fungerar Dell som en enskild kontaktpunkt, enligt beskrivningen häri till dess att problemen har isolerats och eskalerats till tredjepartsleverantören. Dell kontaktar tredjepartsleverantören och skapar en "problemincident" åt kunden och erbjuder 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 samarbetshjälp 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 LEVERANTÖRETS PRODUKTER ELLER TJÄNSTER FUNGERAR.

Information om aktuella partner för samarbetshjälp finns på www.dell.com/collaborative. OBSERVERA ATT DE TREDJEPARTSPRODUKTER SOM OMFATTAS KAN ÄNDRAS NÄR SOM HELST UTAN FÖREGÅENDE MEDDELANDE TILL KUNDER.

Fjärrsupport för åtgärdande av problem med allmänt tillgängliga kundinstallerade programtitlar:

Dells supporttekniker tillhandahåller fjärrsupport för åtgärdande av problem med allmänt tillgängliga, lagligt införskaffade kundinstallerade programtitlar via "så gör du"-råd, hjälp med installation och avinstallation av programvara, uppgraderingshjälp eller genom ominstallation av fabriksinställningarna. Observera att vissa program kan ha hårdvarukrav som överstiger en kunds produkter som omfattas. 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:

1. Allmänt tillgängliga e-postprogram, t.ex. Outlook® och Windows® Mail-appen
2. Allmänt tillgängliga webbläsare, t.ex. Firefox®, Google Chrome™, mjukvara från Opera™ eller Windows® Edge®
3. Allmänt tillgänglig produktivitetensmjukvara, t.ex. Microsoft® Office®, Open Office, produkter från Adobe®, Google Docs™ och mjukvara från Foxit
4. Allmänt tillgänglig mjukvara för ekonomi, t.ex. Quicken® och QuickBooks®
5. Allmänt tillgänglig film- och bildredigeringsmjukvara, t.ex. Adobe® Photoshop® och mjukvara från Cyberlink®
6. Allmänt tillgängliga spelprogram
7. Microsoft® Store-appar

Dells supporttekniker tillhandahåller fjärrhjälp med att ansluta en enhet till trådslutet/trådlöst nätverk, samt att konfigurera en skrivare på en omfattad produkt:

1. Hjälp med att ansluta till ditt trådslutna/trådlösa nätverk
2. Hjälp med skrivarkonfiguration
3. Fjärransluten felsökning av vanliga konfigurationsproblem med trådslutna nätverk, trådlösa nätverk eller skrivare som är specifika för anslutningsprocessen

Dells supporttekniker tillhandahåller "så gör man"-råd beträffande

1. hur du utför säkerhetskopiering av data
2. hur du ansluter till Internet
3. hur du överför filer till den nya datorn
4. hur du installerar rekommenderade korrigeringsfiler/fixar
5. hur du anpassar ditt skrivbord
6. 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 Plus-tjänsten du köpte tillsammans med din produkt omfattar inte borttagning och reparation av ett virus eller skadligt program om den omfattade produkten redan har infekterats och skadats av ett virus eller skadligt program. Hjälp med borttagning av virus eller skadliga program och reparation kan tillhandahållas mot en extra avgift.

Så här kontaktar du Dell om du behöver service

Onlinesupport eller telefonbaserad support är en väsentlig del av denna tjänst och fjärrdiagnostik eller felsökning krävs innan du kan erhålla service.

Steg ett: Kontakta Dell för hjälp

- Kontaktinformation finns på www.dell.com/support.
- Ring från en plats där du har fysisk tillgång till produkten som omfattas.
- Du hjälper oss att ge dig bättre service om du har följande information och material till hands när du kontaktar oss: faktura för din produkt som omfattas, serienummer, service id-nummer, modellnummer, operativsystemets aktuella version, numret på den mobila enheten, telefonen eller SIM-kortet, varumärken och modeller för eventuell kringutrustning (t.ex. modem) som du använder samt annan information som kan begäras av Dell.
- Dell kommer att verifiera kundens produkt som omfattas, verifiera gällande tjänst- och åtgärdsnivåer samt bekräfta att giltighetstiden för tjänsterna inte har gått ut.

Steg två: Assistera vid felsökningen på distans

- När så efterfrågas ska du uppge information om 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.
- Vi går igenom en serie felsökningssteg tillsammans med dig för att fastställa vari problemet ligger. Du kan bli ombedd att gå in i produkten som omfattas där det är säkert.
- Följ noggrant anvisningar och förslag. Fjärrdiagnostik- 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 förlängd session.
- Om, efter avslutad fjärrdiagnostik eller felsökning, Dell fastställer att din produkt är en kvalificerad incident och att det är nödvändigt att byta ut en del, returnera produkten som omfattas för service eller skicka en servicetekniker till kundens plats, ger vi ytterligare instruktioner.

Support via Internet, chatt och e-post:

Support via Internet, chatt och e-post kan variera beroende på land¹. Kontaktuppgifter för support via Internet, chatt och e-post finns tillgängliga på www.dell.com/support.

Begäran om telefonsupport:

- Teknisk telefonbaserad expertsupport är tillgänglig¹ 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 lokal kontorstid.

¹ Tillgängligheten kan variera utanför USA och begränsas till affärsmässigt rimliga insatser. Gå till www.dell.com/support/ för att ta reda på hur du kan få mer hjälp.

- För telefonsupport, kontaktar du Dell på numret nedan. Ha expresstjänstkoden för den Omfattade produkten till hands. Dell förbehåller sig rätten att ändra telefonnumren för telefonsupport när som helst.

Nationella inställningar	Telefonnummer för att kontakta Dell
USA	1-800-624-9896 eller 1-877-293-1197
Kanada	1-800-847-4096
Övriga länder	Se avsnittet "Kontakta oss" i vår webbutik för en fullständig lista på kontaktuppgifter och supportalternativ, eller gå till https://www.dell.com/support/incidents-online/en-us/contactsupport

Service på plats:

Förutsatt att alla tillämpliga villkor som anges i denna tjänstbeskrivning har uppfyllts och efter att fjärrfelsökning, diagnos och fastställande av problem har slutförts av en supporttekniker från Dell som fastställer om den kvalificerade incidenten kräver utsändning av tekniker och/eller delar till platsen eller om problemet kan lösas på distans, skickar Dell ut en servicetekniker till kundplatsen för att åtgärda den kvalificerade incidenten.

Supportteknikern från Dell avgör om denna tjänst är tillgänglig för din omfattade produkt i det land där du är bosatt (t.ex. USA eller Kanada).

Ge supportteknikern från Dell den fullständiga adressen där produkten som omfattas 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 denna tjänstbeskrivning. Om du följer stegen som beskrivs i denna tjänstbeskrivning och problemet ifråga är föremål för utsändning enligt denna tjänstbeskrivning, skickas en tekniker ut efter slutförd fjärrfelsökning, vanligtvis inom 1 till 2 arbetsdagar i storstadsområden och så snart som möjligt efter bästa förmåga för mer avlägsna regioner för att komma fram till din plats mellan 9:00 till 18:00. lokal tid, från måndag till fredag med undantag för vanliga helgdagar. Om teknikern skickas ut för att utföra service efter kl. 17:00 kan det ta en extra arbetsdag 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 produkten som omfattas och (utan kostnad för teknikern) ha en säker arbetsmiljö, tillgång till elektricitet och en lokal telefonlinje. En bildskärm, en mus (eller ett pekdon) och ett tangentbord måste också tillhandahållas (utan kostnad för Dell) om produkten som omfattas inte redan har dessa. Om dessa krav inte uppfylls har teknikern ingen skyldighet att utföra service.
- Om du missar tjänstebesöket. Om du eller din auktoriserade representant inte befinner sig på platsen när serviceteknikern anländer kan serviceteknikern tyvärr inte utföra service på din produkt. Om detta sker kan du debiteras en extraavgift för ett uppföljande servicebesök.
- I vissa länder kan service på plats levereras av försäljaren eller en tredjepartsleverantör på uppdrag från Dell.

Enheter som kan bytas av kund

Oavsett vilken tjänstenivå som har köpts är vissa delar tillverkade så att kunden enkelt kan ta bort och byta ut delar. Sådana delar klassificeras som utbytbara av kund (CRU-delar). Om Dells supporttekniker under fjärrdiagnosen bedömer att en kvalificerad incident kan lösas med hjälp av en CRU-del skickar Dell CRU-delen/-delarna direkt till kunden. Vilken fraktmetod som används för att leverera CRU-delen beror på vilken servicenivå kunden har köpt. Servicedelar för kunder med service på plats eller svarstider för förhandsersättning av felaktig produkt fraktas med en fraktmetod som ger leverans inom 1–2 arbetsdagar, om inte annat anges av supportteknikern.

Övriga svarsalternativ för tjänsten:

Om Dell, efter fjärrdiagnostik, felsökning och fastställande av problem, fastställer att en annan reparationsmetod än service på plats krävs för en kvalificerad incident kan Dell välja ett av följande servicealternativ 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 produkt som omfattas och dessa visar sig vara orsaken till problemet kan en serviceavgift tillkomma och reparationstiden förlängas. Dell förbehåller sig rätten att skicka kunden en komplett ersättning för produkt som omfattas eller en ersättning för delar av produkt som omfattas i stället för att reparera och returnera den produkt som omfattas som skickats in för reparation.

Kunden måste, till gällande ordinariepris hos Dell, betala för reservdelar som avlägsnats från produkten som stöds som inte har återlämnats till Dell korrekt från kunden. Om kunden inte betalar för eller returnerar delarna i tid till Dell kan det leda till att kundens service dras in enligt den här tjänstbeskrivningen. Om kundens produkt som omfattas är belägen i ett område som för närvarande inte betjänas av ett större vanligt transportföretag eller där ett eller flera större vanliga transportföretag har begränsad service, kommer Dells normala reparationservice att fördröjas.

Kunden ska inte skicka med handböcker, konfidentiell, upphovsrättsskyddad eller personlig information eller löstagbara medier. Dell ansvarar inte för förlorade eller skadade data, skadade eller borttappade medier eller kundens konfidentiella, upphovsrättsskyddade eller personliga information.

Servicenivå:	Land/region:	Detaljer:
Snabb Insändningsservice: Dell tillhandahåller förpackning och betalar transporten; eller Retur till lager	USA och Kanada	Om Dell, efter fjärrdiagnos och -felsökning, fastställer att kundens produkt som omfattas kräver insändningsservice skickas normalt förpackningsmaterial, frakthanvisningar och förbetald fraktsedel till kundens plats, vanligtvis inom 1 eller 2 arbetsdagar efter felsökning per telefon. Dell använder sig av dagen leverans nästa vardag när man skickar förpackning, fraktinstruktioner och förskottsbelagd fraktsedel till kund. Kunden ska omedelbart paketera produkten som omfattas och antingen sända med post eller boka hämtning av transportföretag samma dag eller nästa tillgängliga dag. Eventuella förseningar i leveransen av de produkter som omfattas från kunden till returdepån resulterar i en försening av svarstiden för reparationen.
Insändningsservice; Förbetald frakt	Australien, Brasilien och Hong Kong	Insändningsservice initieras genom samtal till Dells tekniska support enligt beskrivningen ovan. Under fjärrdiagnosen fastställer Dells supporttekniker om problemet kräver att produkten som omfattas ska skickas till något av de reparationscenter Dell valt ut för kvalificerade incidenter. Normal cykeltid, inklusive leverans till och från reparationscentret, är 7 till 12 arbetsdagar från det datum då Kunden sänder supportprodukten till Dell.
Inlämningsservice	Latinamerika (utom Brasilien), Centralamerika, Karibien, Kina, Indien, Malaysia	Inlämningsservice inleds genom samtal med Dells tekniska support enligt ovan. Under fjärrdiagnosen och -felsökningen kommer Dells supporttekniker att diagnostisera om problemet beror på ett hårdvarufel. Om så är fallet kommer kunden att uppmanas att lämna in produkten som omfattas till ett reparationscenter eller en leveransplats som Dell utsett (på kundens bekostnad). Service ges under kontorstid i landet i fråga, fem (5) dagar i veckan, exklusive lokala helgdagar. Reparationer av kvalificerade incidenter utförs enligt svarstiden som finns angiven på kundens faktura. När produkten som omfattas har reparerats kommer Dell att kontakta kunden för att ordna så att kunden kan hämta den. Serviceavtal för reparation är 7–12 arbetsdagar men kan variera beroende på land och stad.
Partnerdriven direktservice	Tillgänglig i vissa tillväxtmarknader i Europa, Mellanöstern och Afrika	Direktservice är en inlämningstjänst som 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 enligt svarstiden som finns angiven på kundens faktura. När produkten som omfattas har reparerats kommer en Dell-auktoriserad tjänsteleverantör att kontakta kunden för att ordna så att kunden kan hämta den. Serviceavtal för reparation är 7–12 arbetsdagar men kan variera beroende på land och stad.
Hämta/ lämna-service	Västeuropa, Sydafrika, Polen, Tjeckien, Singapore, Thailand, Sydkorea, Taiwan	Hämta/lämna-service initieras genom att du kontaktar Dells tekniska support. Om en kvalificerad incident för produkten som omfattas diagnostiseras och inte kan lösas med telefonbaserad fjärrdiagnostik och -felsökning med Dells supporttekniker, kommer en Dell-representant att hämta produkten som omfattas och ta den till ett reparationscenter som utsetts av Dell. Den här servicemetoden innefattar arbete och reparation eller byte av delar i systemets huvudenhet, inklusive skärm, tangentbord och mus om inte detta har beställts separat. Serviceavtal för reparation är 7–12 arbetsdagar men kan variera beroende på land och stad.

Servicenivå:	Land/region:	Detaljer:
Partnerdriven hämta/lämna-service	Tillgänglig i vissa tillväxtmarknader i Europa, Mellanöstern och Afrika	Inlämnings- och returservice initieras genom att kontakta en Dell-auktoriserad tjänstleverantör. Om en kvalificerad incident i produkten som omfattas diagnostiseras och inte kan lösas med fjärrdiagnostik och -felsökning kommer din Dell-auktoriserade tjänstleverantör att hämta den berörda produkten och ta den till ett reparationscenter som Dell utsett. Service ges under kontorstid i landet i fråga, måndag till fredag, exklusive helgdagar. Reparationer av kvalificerade incidenter utförs enligt svarstiden som finns angiven på kundens faktura. När produkten som omfattas har reparerats kontaktar en Dell-auktoriserad tjänstleverantör kunden för att förbereda återlämning. Den här servicemetoden innefattar arbete och reparation eller byte av delar i systemets huvudenhet, inklusive skärm, tangentbord och mus om inte detta har beställts separat. Servicenivåavtal för reparation kan variera beroende på land och ort.
Service med endast delar	Globalt tillgänglig	Vad gäller enheter som kan bytas av kund och Dell-tillbehör möjliggör Dell 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 ska använda för att returnera den defekta delen till Dell.
Förhandsersättning av felaktig produkt	Tillgänglig globalt¹	För kunder med förhandsersättning av felaktig produkt 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, enligt Dells gottfinnande, en servicetekniker skickas till platsen för att byta ut/installera utbytesprodukten. 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 budplats och kunden måste returnera produkt som omfattas via en inskickningsmetod ska kunden använda förpackningsmaterial, leveransinstruktioner, och förbetald fraktsedel som normalt skickas till kunden tillsammans med utbytesprodukten. 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.

Servicenivå:	Detaljer:
Villkor som gäller för alla icke-på-plats-service-svarsalternativ	<p>Om produkten inte kan servas på plats efter fjärrdiagnostik på grund av logiska skäl som fastställts av supportteknikern, ger hen instruktioner om hur produkten ska returneras till ett reparationscenter som utsetts av Dell. Produkten som omfattas måste levereras till den adress som tillhandahålls av Dells supporttekniker och tydligt märkas med "returauktoriseringsnumret". Dells supporttekniker tillhandahåller detta returauktoriseringsnummer. 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 Dells supporttekniker hjälpa till med att tillhandahålla förpackningsmaterial, men en avgift kan tillkomma för denna tjänst.</p> <p>Leveransinstruktioner: Kunden ska inte skicka med handböcker, konfidentiell, upphovsrättsskyddad eller personlig information eller löstagbara medier. Dell ansvarar inte för förlorade eller skadade data, skadade eller borttappade medier eller kundens konfidentiella, egenproducerade eller privata information.</p>

Premium Support Plus omfattar inte:

- Aktiviteter som inte uttryckligen beskrivs eller definieras i den här tjänstbeskrivningen, inklusive men inte begränsat till installation, avinstallation, omlokalisering, utbildning och fjärradministration.
- Hjälp med utförande eller administration.
- Förbrukningsartiklar, ersättningsmedier, driftutrustning, tillbehör eller delar som batterier, ramar och höljen och support av dessa.
- Batterier i enheter som är äldre än 12 månader och som inte omfattas av Dells extra batteriservice eller batterier som köpts med tre (3) års garanti Tillverkning för defekta enheter som är äldre än 36 månader och som inte omfattas av Dells extra batteriservice.
- Direkt support för tredjepartsprodukter eller gemensam hjälp med versioner som för tillfället inte stöds av tillverkaren, leverantören eller partnern.
- Support för hårdvara eller mjukvara som kunden installerat efter installationen, såvida detta inte omfattas av ett separat servicekontrakt som köpts från Dell.
- Ingen borttagning av skadliga program eller virus utöver SupportAssist for Home PCs-funktionerna som uttryckligen beskrivs i denna tjänstbeskrivning.
- Säkerhetskopiering av data.
- Återställning eller överföring av data eller program.
- Avancerad installation, inställning, optimering eller konfiguration av andra program än de som nämns i denna tjänstbeskrivning genom åtkomst via nätverk, trådlöst nätverk eller fjärråtkomst.
- Skript, programmering, databasutformning/-implementering, webbutveckling eller omkompilering av kärnor.
- Reparationer av skador eller felaktigheter i produkter som omfattas som är helt kosmetiska och inte väsentligt påverkar enhetens funktion.
- Tjänster som, enligt Dells uppfattning, krävs på grund av obehöriga försök att installera, reparera, underhålla eller ändra hårdvara, fast mjukvara eller mjukvara av någon annan än Dell, Dells auktoriserade återförsäljare eller tjänsteleverantör eller av kunder som använder enheter som kan bytas av kund (CRU-delar).

- 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 mjukvaror som omfattas eller som inte är en av de populäraste speltitlarna.
- Teknisk support för shareware-program.
- Tjänster som, enligt Dell Technologies, krävs på grund av felaktig behandling alternativt felaktig användning av produkterna eller utrustningen.
- Support för utrustning som skadats på grund av naturkatastrofer (till exempel, men inte begränsat till, blixtnedslag, översvämningar, virvelstormar, jordbävningar och orkaner), felaktig användning, olyckshändelser (andra än de som uttryckligen täcks av Accidental Damage/Complete Care-tjänsten), misskötsel av produkten som omfattas eller komponenter (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 driftmiljö, otillräckligt underhåll av kunden (eller kundens agent), borttagning eller ändring av identifieringsetiketter för utrustning eller delar eller fel som har orsakats av en produkt som Dell inte ansvarar för.
- Obs! Specifika situationer kan uppstå där produkten som omfattas har drabbats av ett virus eller ett skadligt program som förbjuder Dell att tillhandahålla support innan viruset eller det skadliga programmet har avlägsnats. I sådana situationer informeras kunden av Dell-teknikern.

Accidental Damage eller Complete Care (i Latinamerika)

OBS! Dessa villkor för Accidental Damage/Complete Care gäller INTE för kunder i Australien, Belgien, Danmark, Finland, Frankrike, Grekland, Irland, Italien, Luxemburg, Nederländerna, Norge, Nya Zeeland, Polen, Portugal, Schweiz, Slovakien, Spanien, Storbritannien, Sverige, Sydafrika, Sydkorea, Tjeckien, Tyskland och Österrike.

Detta är inte ett kontrakt för försäkring. Läs noggrant igenom detta avtal. Kunder i EMEA (Europa, Mellanöstern och Afrika) och Asien kan se sina separata villkor för Accidental Damage Protection eller Accidental Damage Theft Protection Cover, vilka beskriver de villkor som gäller för funktionen Accidental Damage vid kundens köp av Premium Support Plus på: www.dell.com/servicecontracts.

Kunder i Australien och Nya Zeeland kan komma åt Dells Accidental Damage Protection Insurance och produktförklaring, vilken beskriver villkoren som gäller för funktionen Accidental Damage vid kundens köp av Premium Support Plus på: <https://www.dell.com/servicecontracts>.

Under löptiden för denna tjänstbeskrivning och med förbehåll för begränsningarna i denna tjänstbeskrivning ska vi reparera produkten som omfattas efter behov för att korrigera eventuella skador på den som uppstått under normalt och vanligt bruk och som orsakats av antingen oavsiktlig skada från hantering (inklusive att den tappats och spillts på) eller elektrisk överspänning (avseende detta Accidental Damage/CompleteCare-avsnitt, "tjänsten").

Endast inbyggda delar eller delar på basenheten av produkten som omfattas, inklusive tillbehör som är nödvändiga för normal drift av basenheten och som levererades vid försäljningstillfället, såsom inbyggt minne, inbyggda LCD-displayer, interna komponenter/omkopplare, inbyggda knappar, lock och paneler, fjärrkontroller och kablar täcks.

När tjänsten köps för ett stationärt system täcks både den stationära datorn och bildskärmen som köptes med datorn av tjänstbeskrivningen. Tjänsten täcker inte externt anslutna datorer eller externt ansluten kringutrustning inklusive, men inte begränsat till skrivare, eller andra enheter som kan fungera tillsammans med produkten som omfattas, och denna tjänst täcker inte komponenter, höljen, väggmonterade tv-apparater eller bildskärmar, kablage eller delar som klassificeras som "tillbehör" eller "förbrukningsmaterial" och som inte är inbyggda i eller på basenheten på produkten som omfattas, såsom batterier utom garanti, glödlampor, engångspatroner/utbytbara patroner/bläckpatroner, tryck- eller fotopapper, minnesskivor, minneskort, SIM-kort, engångsminnen, anslutningar, väskor, pennor, dockningsstationer, externa modem, externa högtalare, spelenheter, spelskivor, sekundära bildskärmar, extern mus för bärbar dator, externt tangentbord för bärbar dator eller indata-/utdataenheter eller några andra komponenter som inte är interna i produkten som omfattas som du köpte tjänsten för, eller andra delar/komponenter som kräver regelbundet underhåll.

Om vi reparerar en produkt som omfattas förstår du och godkänner att vi kanske behöver byta ut originaldelar mot använda delar från den ursprungliga tillverkaren eller någon annan. Ersättningsdelar kommer att vara funktionsmässigt likvärdiga med originaldelarna. Efter eget godtycke kan vi utse ett närstående företag eller kontrakt med en tredje part för att slutföra reparationerna på produkten som omfattas.

Om vi fastställer att det är nödvändigt att byta ut produkten som omfattas i stället för att reparera den, erhåller du en motsvarande eller bättre produkt som omfattas än produkten som omfattas som du ursprungligen köpte från oss, vilket fastställs av oss efter eget godtycke.

För alla ärenden som Dell fastställer är berättigade för Accidental Damage-tjänst under detta avtal (avseende detta Accidental Damage/Complete Care-avsnitt, en "kvalificerad incident") är tjänstens täckning begränsad till ett kvalificerat ärende per produkt som omfattas per 12-månadsperiod från startdatumet av tjänstevillkoren. Rätten att anmäla ett tillbud kan inte ackumuleras eller sträcka sig över en följande 12-månadersperiod. Dock hänförs varje kvalificerad incident till 12-månadsperioden då den rapporterades, även om ett sådant ärende löstes under en efterföljande period. Så snart gränsen för en kvalificerad incident nås kan Dell erbjuda att reparera kundens produkt mot en extraavgift.

Tjänstenivå. När du begär service måste du låta Dell utvärdera produkten som omfattas för att fastställa om produkten är berättigad till service. Ombudet hos Dells tekniska support kommer att informera dig om de alternativ som du har för att skicka din produkt som omfattas till Dell för utvärdering och reparation. Så länge som du följer våra anvisningar, som anges i avsnittet "Samarbete med tekniker" nedan, kommer Dell att betala alla fraktkostnader för retur av produkten som omfattas till Dells serviceverkstad. I vissa fall kan Dell göra andra utvärderings- och reparationsmetoder tillgängliga för dig som del av tjänsten.

Endast hårdvara. Accidental Damage/CompleteCare-support gäller endast hårdvara och täcker inte mjukvara. Uteslutningen av mjukvara inkluderar men är inte begränsad till: 1) defekter eller skador, inklusive utan begränsning skador från skadligt program eller virus (om inte sådana skador omfattas av den virussupport som medföljer Premium Support Plus) på mjukvara som är förinstallerad på, eller köpts tillsammans med eller på annat sätt laddats på produkten som omfattas och 2) mjukvara som laddas via Custom Factory Integration. Dessutom omfattar inte tjänsten några andra produkter som lagts till via Custom Factory Integration. Vi kommer att utöva rimliga ansträngningar att, men detta avtal är inte någon garanti att vi kommer att, reparera eller byta ut icke-mjukvaruprodukter från Custom Factory Integration som annars är uteslutna komponenter.

Begränsningar av tjänsten. Detta avtal omfattar inte och vi är inte skyldiga att reparera eller byta ut följande:

- Eventuella skador eller defekter på produkten som omfattas som är kosmetiska. Enligt detta avtal är vi inte skyldiga att reparera normalt slitage på produkten som omfattas eller andra ytliga skador, som repor och bucklor som inte materiellt försämrar din användning av produkten som omfattas.
- Produkter som omfattas som någon annan än Dell eller någon av oss utsedd person har försökt att reparera. Vi betalar ingen ersättning för eventuella reparationer som du eller någon annan person har gjort eller försökt göra på produkten som omfattas.
- Produkter som omfattas som skadas i samband med eller som resultat av felaktig eller otillräcklig kundinstallation. "Kundinstallation" ska omfatta något av följande utfört av kunden eller tredje part på uppdrag av kunden: (1) uppäckning och flyttning av produkten som omfattas (2) installation eller montering av en produkt som omfattas till en vägg eller annan struktur (eller borttagning därifrån efter installationen) och (3) anbringandet av konsoler eller annan viktbärande anordning konstruerad för montering och fastsättning på en vägg eller annan struktur (eller borttagning av densamma). Kundinstallation inkluderar inte installationstjänster köpta från Dell.
- Produkter som omfattas som förlorats eller stulits. Innan du får reparation eller ersättning av en produkt som omfattas måste du returnera den skadade produkten som omfattas till oss i sin helhet.
- Produkter som omfattas som skadats av brand från en extern källa eller som skadats avsiktligt eller skadats av felaktig användning, missbruk, underlåtenhet att följa anvisningarna som medföljde produkten som omfattas eller användning av produkten som omfattas i felaktig miljö. Om vi finner bevis för avsiktlig skada, felaktig användning, missbruk, underlåtenhet att följa anvisningarna som medföljde produkten som omfattas eller användning av produkten som omfattas i en felaktig miljö är vi inte skyldiga att reparera eller byta ut produkten som omfattas.
- Återställning eller överföring av data som finns lagrad på produkten som omfattas. Du är ensam ansvarig för all data som finns lagrad på produkten som omfattas, och det är ditt ansvar att fullständigt säkerhetskopiera all befintlig data, alla mjukvaror och program på berörda produkter innan du tar emot service (inklusive telefonsupport) eller sänder produkter tillbaka till Dell. Du är dessutom ansvarig för borttagandet av all konfidentiell, patentskyddad eller personlig information och all borttagbar media såsom SIM-kort, minneskort, cd-skivor och PC-kort. Vi tillhandahåller inte tjänster för dataåterställning enligt denna tjänstbeskrivning. Om Dell emellertid bedömer att en lagringsenhet eller en hårddisk måste bytas ut, kommer vi att ladda om, utan kostnad för dig, den då aktuella versionen av större program och mjukvara i operativsystemet som du ursprungligen köpte från oss, inklusive fabriksinstallerade program för anpassad integration. Vi ger dock inga utfästelser och inga garantier och denna tjänstbeskrivning förpliktigar oss inte att säkerställa att eventuella program för anpassad fabriksintegrering är kompatibla med utbytesprodukten som omfattas.
- Förebyggande underhåll. Du behöver inte utföra något förebyggande underhåll på den produkt som omfattas av dessa supportvillkor för Accidental Damage/Complete Care för att ha rätt till reparation eller ersättning av produkten.
- Förutom vad som uttryckligen anges häri, alla andra skador som inte uppstår från defekter i material och utförande eller normal och vanlig användning av produkten som omfattas.
- Skador som uppstår till följd av naturkatastrofer, till exempel, men ej begränsat till, blixtnedslag, översvämning, tornado, jordbävning eller orkan.

Ytterligare begränsningar för tjänst som köpts efter köpet av produkten som omfattas. Där det är tillåtet enligt lag kan denna tjänst också vara tillgänglig för köp efter det datum som kunden köpte produkten. I dessa fall gäller följande villkor och begränsningar:

- **Begäran av service för produkten som omfattas kan inte presenteras förrän 30 dagar efter inköpsdatumet för tjänsten, som anges på kundens faktura, informationssida eller annan orderbekräftelse, dock gäller inte vänteperioden på 30 dagar för kunder som förlänger sin tjänstperiod innan den föregående tjänstperioden löper ut.**
- Kunden har själv ansvaret för att kontrollera att produkten som omfattas är i gott skick när tjänsten köps. Under inga omständigheter ansvarar Dell för eventuella skador och defekter som fanns före kundens köp av tjänsten.
- Dell förbehåller sig rätten att inspektera produkten som omfattas för att bekräfta att den är i drifttillstånd. Dell kan, mot en extra avgift, erbjuda kunden reparationsalternativ för att återställa den underliggande produkten till normalt drifttillstånd.
- Om Dell under en inspektion fastställer att skadan på produkten som omfattas hade tillkommit innan tjänsten köptes kommer begäran om tjänsten att nekas.

Geografiska begränsningar och omlokalisering. Accidental Damage/Complete Care-support erbjuds på de platser som anges på kundens faktura eller annan orderbekräftelse. För internationell Accidental Damage/Complete Care-support för en produkt som omfattas utanför de länder eller platser som anges på kundens faktura eller annan orderbekräftelse kommer tjänstealternativ, däribland tjänstnivåer, den tekniska supportens öppettider och svarstider variera beroende på platsen och vissa alternativ kanske inte finns på kundens plats. Dells åtagande att tillhandahålla Service för flyttade produkter som omfattas beror på lokal servicetillgänglighet och kan innebära ytterligare avgifter, samt inspektion och omcertifiering av flyttade produkter som omfattas enligt Dells gällande konsultkostnader för arbetstid och material. Support utanför det land där kunden köpte tjänsten kan vara tillgängligt med affärsmässigt rimliga insatser (t.ex. inte tillgängligt i alla länder, inte tillgängligt för alla delar, inte tillgängligt för alla kunder). Dessutom omfattar inte support utanför inköpslandet ersättning av hela enheter. Kontakta en av Dells tekniska supporttekniker om du vill ha mer information. Kunden ska utan kostnad förse Dell med tillräcklig och säker tillgång till kundens anläggningar så att Dell kan fullfölja sina åtaganden.

Kundens allmänna ansvar

Användartillstånd. Kunden utfäster och garanterar att den har erhållit tillstånd för både kunden och Dell EMC att komma åt och använda de produkter som omfattas, 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 utföra dessa tjänster.

Samarbeta med onlinediagnostik, supporttekniker och tekniker på plats. Kunden samarbetar med Dells diagnostiktjänst för fjärrsupport eller teknisk supportagent. 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 supportteknikern.

Upprätthållande av mjukvaru- och serviceversioner. Kunden underhåller mjukvara och produkter som omfattas på de lägsta versionsnivåer eller konfigurationer som Dell anger på www.dell.com/support. 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 system som påverkas innan tjänsten levereras. Kunden ska utföra regelbunden säkerhetskopiering av data som sparas på alla system 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 löstagbara media såsom SIM-kort, CD-skivor eller PC-kort – oavsett om en tekniker ger hjälp på plats eller ej. Dell har inte ansvar för att återställa eller ominstallera program eller data. Såvida det inte förbjuds enligt gällande lokala lagar tar Dell inget ansvar för dataförlust för:

1. Några som helst av era konfidentiella egenproducerade eller personliga uppgifter.
2. Förlorade eller skadade data, program eller mjukvara.
3. Skadade eller förlorade löstagbara medier.
4. Avgifter för data- och rösttjänster som uppkommit som resultat av underlåtelse att ta bort alla SIM-kort och andra borttagbara medier inuti produkter som omfattas som skickas tillbaka till Dell.
5. Att en dator eller ett nätverk inte kan användas.
6. För någon handling eller någon försummelse, inklusive vårdslöshet, från Dell eller en tredjepartstjänstleverantör.

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

Åtgärder för skadliga program och virus. Automatisk borttagning av skadliga program och virus via SupportAssist for Home PCs kan även kräva kundens hjälp, fjärrsupport från Dell eller båda. Kunden är införstådd med att prestandan hos vissa program kan påverkas om man ändrar eller tar bort vissa antivirusprogram eller program med skydd mot skadliga program. Utöver detta kan ändring och borttagning av sådana program begränsas av vissa mjukvarulicenser. Kunden ansvarar för att kontrollera sådana licenser och försäkra sig om att de procedurer som utförs som en del av dessa tjänster inte påverkar dessa licenser, eller, om de gör detta, att kunden accepterar att sådana licenser eller systemprestanda påverkas. Vidare är kunden införstådd med att dessa tjänster inte kan garantera att ytterligare skadliga program eller virus inte återkommer till eller uppkommer på kundens omfattade produkt efter att tjänsten har utförts. På grund av att aktiviteterna vid borttagning av virus blir mer och mer komplicerade, och de olika problem som kan uppstå som resultat av introduktionen av skadlig kod, bekräftar kunden att Dells utförande av denna tjänst inte utgör någon garanti att det inte finns något skadligt program eller virus efter det att tjänsten har utförts. Dell förväntar sig att dess kunder använder sig av skyddande mjukvara, exempelvis mjukvara mot virus och brandväggar, för att skydda kundens nätverk och system mot obehörig åtkomst och den automatiserade spridningen av skadliga program.

Garantier från tredje part. Dessa tjänster kan kräva att Dell får tillgång till hårdvara eller mjukvara 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 hårdvara eller mjukvara. 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.

Bestämmelser och villkor för tjänster från Dell

Denna tjänstbeskrivning gäller för dig, kunden ("du" eller "kunden") och den Dell-enhet som anges på din faktura för köpet av denna tjänst.

För kunder i USA: Dell erbjuder dessa tjänster till kunder enligt denna tjänstbeskrivning och gällande "amerikanska konsumentförsäljningsvillkor" på <http://www.dell.com/terms> (hänvisas till som ett "avtal").

För alla kunder: I tabellen nedan visas gällande URL till kundens plats där avtalet finns. Parterna bekräftar att de har läst och godkänner dessa onlinevillkor. Se de kommersiella försäljningsvillkoren för ditt land om du är en kommersiell kund.

Villkor som gäller ditt köp av Dell-tjänster		
Kundens plats	Kunder som köper Dell-tjänster direkt från Dell	Kunder som köper Dell-tjänster via en godkänd Dell-återförsäljare
USA	Amerikanska konsumentförsäljningsvillkor på www.dell.com/terms	Amerikanska konsumentförsäljningsvillkor på www.dell.com/terms
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	Gå till www.dell.com Välj slutanvändarens land för att hitta de specifika försäljningsvillkoren, gå sedan till avsnittet Villkor och välj aktuella försäljningsvillkor.	Lokal, landsspecifik www.dell.com -webbplats https://www.dell.com/servicecontracts
Asien – Stillahavsområdet – Japan	Lokal, landsspecifik www.dell.com -webbplats eller Servicekontrakt för kund Dell	Servicebeskrivningar och andra Dell servicedokument 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 innebär att alla referenser till kunden i tjänstbeskrivningen och i andra Dell servicedokument i det här sammanhanget ska tolkas som en referens till dig, medan alla referenser till Dell ska tolkas som en referens till Dell som tjänsteleverantör i din säljares ställe. Om inte köpt av Dell har du 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.

<p>Europa, Mellanöstern och Afrika</p>	<p>Kunder i Frankrike, Tyskland och Storbritannien kan dessutom välja en av webbadresserna (URL) nedan:</p> <p>Lokal, landsspecifik www.dell.com-webbplats eller http://www.dell.com/servicecontracts</p> <p>Storbritannien: Servicekontrakt för kund Dell Storbritannien</p> <p>FRANKRIKE: Servicekontrakt för privatpersoner Dell Frankrike</p> <p>TYSKLAND: Servicekontrakt för hemanvändare Dell Tyskland</p>	<p>Servicebeskrivningar och andra Dell servicedokument 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 innebär att alla referenser till kunden i tjänstbeskrivningen och i andra Dell servicedokument i det här sammanhanget ska tolkas som en referens till dig, medan alla referenser till Dell ska tolkas som en referens till Dell som tjänsteleverantör i din säljares ställe. Om inte köpt av Dell har du 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.</p>
---	---	---

Obs! En kund kan öppna sin lokala Dell-webbplats genom att gå till www.dell.com från en dator som är ansluten till Internet i kundens område eller genom att välja mellan alternativen i Dells listruta "Välj ett land eller region".

Alla kunder:

Före utgången av ditt servicekontrakt och med förbehåll för begränsningarna som anges i denna tjänstbeskrivning kan det vara möjligt att förlänga tjänstperioden baserat på tillgängliga alternativ som finns för din produkt som omfattas; dock under förutsättning att längden på ditt servicekontrakt inte sträcker sig längre än den begränsade hårdvaruservicen (inklusive eventuella garantiförlängningar). Observera att detta är oberoende av eventuella lagstadgade garantirättigheter du kan ha enligt obligatorisk lokal konsumentlagstiftning. Kunden godkänner även att om denna tjänst förnyas, ändras, utökas eller fortsätter att användas utöver den första perioden lyder den under den då gällande tjänstbeskrivningen tillgänglig på www.dell.com/servicecontracts.

Om något villkor i denna servicebeskrivning står i strid med något villkor i avtalet är det villkoret i servicebeskrivningen 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 denna servicebeskrivning.

När du utför en beställning av tjänsten, tar emot tjänsten, använder tjänsten eller tillhörande mjukvara, 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-mjukvara, samtycker du till att bindas av denna tjänstebeskrivning och de avtal som genom hänvisning omfattas. Om du förbinder dig att följa denna tjänstbeskrivning å ett företags eller någon annan juridisk enhets vägnar, garanterar du att du har behörighet att förplikta denna enhet att följa villkoren i denna tjänstbeskrivning, och i sådana fall avser "du"/"dig" eller "kunden" 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

- Tjänsteperioden** Tjänstbeskrivningen 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 slutkunder börjar tjänstbeskrivningen gälla vid inköpstillfället och varar den 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 tjänsten som kunden köpt under denna tjänstbeskrivning endast användas av kunden och ej säljas vidare eller användas av någon tjänstebyrå.
- Produkter som omfattas:** Denna tjänst är tillgänglig för omfattade produkter, vilka innefattar utvalda Dell Inspiron™-, XPS- och Alienware-produkter som köps i standardkonfiguration ("produkter som omfattas"). Den specifika produkten som täcks under denna tjänstbeskrivning beskrivs på fakturan eller informationsidan som medföljer din kopia av denna tjänstbeskrivning. Omfattade produkter läggs till regelbundet, så kontakta en säljare eller www.dell.com om du vill se den senaste listan med tjänster som är tillgängliga för dina produkter. Alla produkter som omfattas är märkta med ett serienummer ("service tag"). Ett separat serviceavtal måste tecknas av kunden för varje produkt som omfattas. Ha service tag på stödprodukten som omfattas till handa när du kontaktar Dell för denna tjänst.
- Omfattning av hårdvaruservice.** Supportrelaterade tjänster kan innefatta alternativ för teknisk support (per telefon, Internet osv.) och reservdelar och servicearbete som krävs för att reparera eller byta ut enheter med defekter, i material eller utförande, som omfattas av och uppträder under den begränsade garantitiden för den eller de av kundens produkter som omfattas (en "kvalificerad incident"). Gå till www.dell.com/warranty eller din regionala Dell-webbplats för garantiinformation eller kontakta Dells tekniska support för mer information.
- Dells internationella serviceprogram.** Detta program erbjuder service och support vid resor för vissa produkter som omfattas utanför ditt hemland och under en tidsperiod om mindre än sex (6) månader. 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 support till kunder i det nya landet,
 - lokal tillgänglighet av arbetskraft och delar (speciellt vissa delar, såsom utländska tangentbord eller nätadapttrar, kanske inte finns tillgängliga),
 - lokalt stöd för mjukvara på annat språk eller som inte är avsedd för den lokala marknaden, och
 - du måste överföra den omfattade produktens service tag till det nya landet när du flyttar. Särskilda regler för ägarbyten finns på: <https://www.dell.com/support/kbdoc/000125103>.
 - Ytterligare villkor gäller. Kontakta Dell teknisk support om du vill ha mer information.

5. **Äganderätt till delar och produkt.** Alla Dell-delar eller -komponenter som tagits bort från produkten som omfattas och eventuella originalprodukter som kunden erhölet 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, KOMPONENT ELLER PRODUKT KAN DELL SÄGA UPP DENNA TJÄNSTBESKRIVNING, 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 servicekontraktet.
6. **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.
7. **Förhandsersättning av felaktig produkt.** Villkor för alla tjänstenivåer Dell kan erbjuda att tillhandahålla dig en utbytesenhet eller -produkt ("utbytesartikel") som en förhandsersättning av felaktig produkt, oavsett vilken tjänstenivå 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. Om du inte vill tillhandahålla kreditauktorisering eller betalning i enlighet med detta stycke, kommer du inte att få något avancerat utbyte. Vi kommer inte att debitera ditt kreditkort för utbytesartikeln, eller så returnerar vi din betalning för en sådan utbytesartikel så länge som: i) du returnerar originaldelen eller -produkten till oss inom tio (10) dagar efter mottagandet av utbytesartikeln och ii) vi bekräftar att ditt produktfel omfattas av garanti tillämplig för kundens produkt(er) som omfattas eller ett giltigt supportavtal. Gå till www.dell.com/warranty eller din regionala Dell-webbplats för garantiinformation eller kontakta Dells tekniska support för mer information. 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 omfattas av den tillämpliga garanti eller ett giltigt supportavtal 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.

Viktig ytterligare information

Inga garantier. I DEN MÅN DET TILLÅTS ENLIGT TILLÄMPLIG LAG: KUNDEN BEKRÄFTAR OCH GODKÄNNER ATT MED TANKE PÅ TYPEN AV TJÄNST TILLHANDAHÅLLS DESSA TJÄNSTER I BEFINTLIGT SKICK OCH DELL UTFÄSTER INGEN GARANTI BETRÄFFANDE TJÄNSTEN ELLER RESULTAT 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 FRÅNSÄGER SIG UTTRYCKLIGEN ALLA GARANTIER FÖR DE TJÄNSTER SOM TILLHANDAHÅLLS HÄRI.

Ansvarsbegränsning. KUNDENS ENDA OCH EXKLUSIVA GOTTGÖRELSE OCH DELLS HELA, KOLLEKTIVA ERSÄTTNINGANSVAR FÖR AVTAL, OTILLÅTNA HANDLINGAR ELLER ANNAT ENLIGT DENNA BESKRIVNING AV TJÄNSTEN ÄR EN PROPORTIONELL ÅTERBETALNING AV DET BELOPP SOM HAR BETALATS TILL DELL FÖR DEN TJÄNST SOM UTGÖR GRUNDEN FÖR ANSPRÅKET. UNDER INGA OMSTÄNDIGHETER KOMMER DELL ATT VARA ANSVARIG GENTEMOT DIG ELLER NÅGON ANNAN FÖR EVENTUELLA SKADOR, DÄRIBLAND INDIREKTA SKADOR, TILLFÄLLIGA SKADOR, SPECIALSKADOR ELLER FÖLJDSKADOR, UTGIFTER, KOSTNADER, VINSTER, FÖRLORADE BESPARINGAR ELLER INTÄKTER, FÖRLORADE ELLER SKADADE DATA ELLER ANDRA ANSVAR TILL FÖLJD AV ELLER I SAMBAND MED DETTA AVTAL, ELLER I SAMBAND MED INSTALLATIONEN, AVINSTALLATIONEN, ANVÄNDNINGEN AV ELLER OFÖRMÅGAN ATT ANVÄNDA PRODUKTEN, ELLER UTIFRÅN ANVÄNDNINGEN AV NÅGOT SERVICEMATERIAL SOM TILLHANDAHÅLLS ENLIGT DENNA BESTÄMMELSE.

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.

Bindande skiljedomsförfarande. FÖR KUNDER I USA OCH KANADA: DENNA TJÄNSTBESKRIVNING KRÄVER ATT SKILJEDOMSFÖRFARANDE ANVÄNDS PÅ INDIVIDUELL BASIS FÖR ATT LÖSA TVISTER, I STÄLLET FÖR JURYRÄTTEGÅNG ELLER GRUPPTALAN. FÖR ÖVRIGA KUNDER: DE VILLKOR FÖR ATT LÖSA TVISTER SOM GÄLLER DIG FINNS I DINA FÖRSÄLJNINGSVILLKOR. Varken Dell eller du kan initiera någon åtgärd i någon form till följd av denna tjänstebeskrivning mer än arton (18) månader efter att orsaken till handlingen har uppstått, eller i fråga om utebliven betalning, mer än arton (18) månader från det senaste betalningsdatumet.

Gällande lagstiftning. DETTA AVTAL SKA, I DEN MÅN DET TILLÅTS ENLIGT TILLÄMPLIG LAG, REGLERAS AV LAGARNA I DELSTATEN TEXAS, UTAN HÄNSYN TILL RÄTTSSÄKERHETSKONFLIKTER. OLIKA LAGBESTÄMMELSER KAN GÄLLA ENLIGT VAD SOM ANGES I BILAGA A ELLER GÄLLANDE FÖRSÄLJNINGSVILLKOR.

Separering. Om någon bestämmelse i Beskrivningen av tjänsten är ogiltig eller ej verkställbar är parterna överens om att ta bort den och låta resten av Beskrivningen av tjänsten gälla.

Ekonomiskt försvarbara gränser för tjänstens omfattning. Dell kan vägra tillhandahålla tjänsten om man anser att det innebär en oacceptabel risk för Dell eller Dells tjänstleverantör att utföra tjänsten, eller om man anser att åtgärden ligger utanför tjänstens ramar. Dell ansvarar inte för fel eller förseningar som orsakas av händelser bortom Dells kontroll. Tjänsten gäller endast 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 ALLA TIDIGARE MUNTliga OCH SKRIFTLIGA FÖRSLAG OCH MEDDELANDEN SOM GÄLLER 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 HAR KÖPT FRÅN DELL, OM INTE ANNAT ANGES I DE TILLÄMPLIGA FÖRSÄLJNINGSVILLKOREN, KAN SÄGA UPP DETTA AVTAL GENOM ATT GE DELL ETT TRETTIO (30) DAGARS VARSEL OM UPPSÄGNINGSBESLUTET. 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. KONTRAKTEN FÖR DEN BEGRÄNSADE MASKINVARUSERVICEN ELLER BASIC HARDWARE SERVICES KAN INTE SÄGAS 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.

För konsumenter 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 enligt fakturavillkoren.
- Kunden vägrar att samarbeta med Dells supporttekniker eller teknikern på plats.
- Kunden misslyckas med att efterfölja villkoren som angetts i denna tjänstbeskrivning.
- Om du hotar Dells supporttekniker eller teknikern på plats, antingen muntligt eller fysiskt.
- Om din plats eller det allmänna område där produkten finns är drabbat av insekter, gnagare, skadedjur, biologiska risker, avföring från människor eller djur och/eller kemikalier som teknikern skäligen fastställer vara farliga.
- Om Kunden upprepade gånger använder den här Tjänsten på ett sätt som inte omfattas eller på annat sätt bryter mot villkoren i Dells policy beträffande skälig användning, enligt vad som anges häri.

Om Dell säger upp den här Tjänsten av något av ovan nämnda skäl får Kunden en skriftlig bekräftelse på tjänstens upphörande skickat till Kundens fakturaadress. Meddelandet inkluderar orsaken till uppsägningen och datumet då uppsägningen träder i kraft, vilket inte är mindre än tio (10) dagar från det datum då Dell skickar meddelandet om uppsägning till kunden, såvida inte lokal lagstiftning kräver andra uppsägningsvillkor som inte kan modifieras i 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 godtycke 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 betalat.

Geografiska begränsningar och omlokalisering. Tjänsten levereras 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 inte är tillgänglig överförs inte Tjänsten. Tjänstealternativ, inklusive tjänstenivåer och den tekniska supportens öppettider, varierar beroende på geografisk plats, och vissa alternativ kan kanske inte köpas på den plats där kunden befinner sig. Dells skyldighet att tillhandahålla tjänsterna på flyttade omfattade produkter är beroende av lokal tillgång till service och kan vara förenad med tilläggsavgifter.

Överföring av tjänst. Kunden kan, i enlighet med de begränsningar som definieras i den här tjänstbeskrivningen, överföra den här tjänsten till tredje part som köper hela den omfattade produkten innan tjänstens giltighetstid har löpt ut, förutsatt att kunden är den ursprungliga köparen av den omfattade produkten och denna tjänst, eller att kunden köpt den omfattade produkten och denna tjänst från den ursprungliga ägaren (eller någon som tjänsten har överförts till) och iakttag de korrekta överföringsprocedurerna som finns på www.dell.com/support (för USA och Kanada) och <https://www.dell.com/servicecontracts>. En avgift för överföring kan tillkomma. Observera att om kunden eller någon som tjänsten har överförts till flyttar den produkt som omfattas av avtalet till en geografisk plats där tjänsten inte är tillgänglig eller inte tillgänglig till samma pris som kunden betalade för den här tjänsten, kan kunden inte ha täckning för, eller kan ådras 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 en supportkategori som går att få till det pris eller ett lägre pris på den nya platsen. Avgiften för Tjänsten återbetalas inte. Tjänsten kan inte överföras till en annan enhet eller service tag.

Policy om skälig användning. Användning av dessa tjänster är föremål för Dells policy om skälig användning. Enligt denna policy förbehåller sig Dell (om en användare bedöms missbruka tjänsterna genom att överskrida nivån för skälig användning) rätten att ställa in eller säga upp dessa Tjänster. Dessutom reserverar sig Dell, i den utsträckning lokala förordningar tillåter detta, rätten att avbryta, tillfälligt eller permanent, sådana tjänster som Dell efter eget godtycke anser användas (a) i bedrägligt syfte, (b) av någon annan person än den berättigade kunden eller hans godkända förvärvare enligt denna bestämmelse eller (c) för något annat datorsystem än den omfattade produkten.

Inspelning av samtal. När Dell utför sina skyldigheter att tillhandahålla Premium Support Plus ("tjänsterna") och i den utsträckning det är tillåtet enligt lokal lag kan Dell eller dess tredjepartsunderleverantörer efter eget godtycke och enbart i syfte att övervaka kvaliteten på Dells svar spela in hela eller delar av alla samtal mellan dig och Dell. Dell hanterar dina personuppgifter, vilket kan innebära överföring av dina data till andra jurisdiktioner, i enlighet med [Dells sekretesspolicy](#). Om du inte godkänner dessa villkor ska du inte använda tjänsterna.

Bilaga A

Lands- och statsspecifika villkor

Såvida separata förordningar och lagar inte anges för kundens land i denna bilaga A eller någon annanstans i denna tjänstbeskrivning, godkänner varje part gällande lagar och förordningar som anges i försäljningsvillkoren för tjänsten utan hänsyn till lagvalsprinciper eller lagvalsregler eller FN:s konvention gällande internationell försäljning av varor.

Landsspecifika bestämmelser om tillämplig lag och jurisdiktion för kunder i Asien-Stillahavsområdet och Japan (APJ-kunder).

Den tillämpliga lagen och vilka domstolar som kan döma eventuella tvister som uppstår på grund av eller i samband med denna tjänstbeskrivning beror på var kunden har sin hemvist. Vardera part samtycker till tillämplig lag nedan, utan hänsyn till lagvalsprinciper eller lagvalsregler eller FN-konventionen angående internationella köp av varor, och de tillämpliga domstolarnas exklusiva jurisdiktionen nedan.

Om kunden har sin hemvist i:	Är den tillämpliga lagen:	Domstolarna som har jurisdiktion är:
Kina	Lagstiftningen i Folkrepubliken Kina	Exklusiv jurisdiktion för folkdomstolen i Xiamen
Hongkong och Macao	Lagstiftningen i Hongkong	Icke-exklusiv jurisdiktion för domstolarna i Hongkong
Taiwan	Lagstiftningen i Taiwan	Icke-exklusiv jurisdiktion för Taipeis tingsrätt i ROC
Korea	Lagstiftningen i Korea	Icke-exklusiv jurisdiktion för den centrala domstolen i Seoul
Malaysia	Lagstiftningen i Malaysia	Icke-exklusiv jurisdiktion för domstolarna i Malaysia
Singapore	Lagstiftningen i Singapore	Icke-exklusiv jurisdiktion för domstolarna i Singapore
Thailand	Lagstiftningen i Thailand	Icke-exklusiv jurisdiktion för domstolarna i Thailand
Indien	Lagstiftningen i Indien	Exklusiv jurisdiktion för domstolarna i Bangalore
Indonesien	Lagstiftningen i Indonesien	Icke-exklusiv jurisdiktion för den centrala domstolen i Jakarta
Alla övriga länder i Asien, Stillahavsområdet och Japan, om inte annat anges	Lagstiftningen i Singapore	Icke-exklusiv jurisdiktion för domstolarna i Singapore
Australien	Lagstiftningen i Australien	Icke-exklusiv jurisdiktion för domstolarna i New South Wales
Nya Zeeland	Lagstiftningen i Nya Zeeland	Icke-exklusiv jurisdiktion för domstolarna i New Zealand

Landsspecifika bestämmelser för kunder i Kanada

Gällande lagstiftning. DENNA TJÄNSTBESKRIVNING SKA, I DEN MÅN DET TILLÅTS ENLIGT TILLÄMPLIG LAG, REGLERAS AV LAGARNA I DELSTATEN ONTARIO OCH KANADAS FEDERALA LAGAR, UTAN HÄNSYN TILL LAGVALSREGLER.

Meddelanden. Alla skriftliga meddelanden ska skickas till följande adress: Dell Canada Inc., 155 Gordon Baker Rd. Suite 501, North York, ON, M2H3N5, Attn: Service and Support Department.

Landsspecifika bestämmelser för kunder i USA Kunder

Meddelanden. Alla skriftliga meddelanden från dig till Dell ska skickas till följande adress: Dell Marketing L.P., One Dell Way, Round Rock, TX 78682, USA, Att: Service and Support Department.

Landsspecifika bestämmelser för kunder inom EU

SOM KONSUMENT KAN DU ENLIGT LAG VARA BERÄTTIGAD TILL GRATIS ÅTGÄRDER I HÄNDELSE AV ÖVERENSSTÄMMELSEFEL FÖR MJUKVARAN SOM KÖPTS FRÅN DELL. INGENTING I DENNA BESKRIVNING AV TJÄNSTEN PÅVERKAR ELLER MINSKAR EVENTUELLA LAGSTADGADE RÄTTIGHETER OCH ÅTGÄRDER UNDER GÄLLANDE KONSUMENTSKYDDSLAGSTIFTNING, VILKA INTE KAN ÄNDRAS ELLER REDUCERAS ENLIGT LAGEN.

Landsspecifika bestämmelser för kunder i LATAM

I händelse av konflikt mellan denna tjänstbeskrivning och Dells försäljningsvillkor för kunder eller Dells kommersiella försäljningsvillkor, så som tillämpligt, kommer de senare gälla. INGENTING I DENNA BESKRIVNING AV TJÄNSTEN PÅVERKAR ELLER MINSKAR EVENTUELLA LAGSTADGADE RÄTTIGHETER OCH ÅTGÄRDER UNDER GÄLLANDE KONSUMENTSKYDDSLAGSTIFTNING, VILKA INTE KAN ÄNDRAS ELLER REDUCERAS ENLIGT LAGEN.

Delstatspecifika bestämmelser för USA. Kunder som har handlat för egen eller för sin familjs eller sitt hushålls skull

Villkoren i denna paragraf är specifika för garantier och service inköpta mot en separat avgift i vissa stater. Om du inte är permanent bosatt i staten som identifieras i respektive paragraf nedan vid den tidpunkt då du köpte tjänsten mot en separat avgift är du inte berättigad till dessa rättigheter och/eller kompensationer. Vi är inte skyldiga att tillhandahålla tjänsten under dessa villkor förutom i staterna som anges nedan. Termen "avtal" i detta avsnitt hänvisar till detta tjänsteavtal.

Kunder i Alabama och Georgia. Dells skyldigheter enligt detta avtal stöds av Dells hela trovärdighet och kreditvärdighet.

Kunder i Kalifornien. Du kan när som helst säga upp detta avtal enligt procedurerna för uppsägning som anges i detta avtal. Om du säger upp detta avtal inom 30 dagar efter mottagandet av detta avtal kommer du att få en full återbetalning om inga anspråk har gjorts mot kontraktet. Om anspråk har gjorts mot kontraktet erhåller du en pro-rata-återbetalning baserad på detaljhandelspriset för tjänsten som utförts. Om du säger upp detta avtal efter trettio (30) dagar efter mottagandet av detta avtal har du rätt till en pro-rata-återbetalning enligt följande: Återbetalning = Totalpriset minus (a) antal dagar från datumet du erhåller hårdvaran som omfattas tills vi erhåller meddelandet om din uppsägning dividerat med villkorstiden för detta avtal; (b) 0,1 multiplicerat med totalpriset; och (c) kostnaden för eventuella reparationer som levererades till dig före uppsägningen. Dells skyldigheter enligt detta servicekontrakt är försäkrade enligt en ersättningsförsäkring för servicekontrakt, och om Dell inte betalar eller tillhandahåller service för ett anspråk inom sextio dagar efter att bevis på förlust har lämnats in, har kontraktsinnehavaren rätt att göra ett anspråk direkt mot försäkringsgivare enligt servicekontraktets återbetalningspolicy genom att kontakta Starr Indemnity & Liability Company, 399 Park Avenue, 2nd Floor, New York, NY 10022 (855) 438-2390.

Kunder i Colorado. Dells skyldigheter enligt detta servicekontrakt är försäkrade enligt en ersättningsförsäkring för servicekontrakt, och om Dell inte betalar eller tillhandahåller service för ett anspråk inom sextio dagar efter att bevis på förlust har lämnats in, har kontraktsinnehavaren rätt att göra ett anspråk direkt mot försäkringsgivare enligt servicekontraktets återbetalningspolicy genom att kontakta Starr Indemnity & Liability Company, 399 Park Avenue, 2nd Floor, New York, NY 10022 (855) 438-2390.

Kunder i District of Columbia. Dells skyldigheter enligt detta servicekontrakt är försäkrade enligt en ersättningsförsäkring för servicekontrakt, och om Dell inte betalar eller tillhandahåller service för ett anspråk inom sextio dagar efter att bevis på förlust har lämnats in, har kontraktsinnehavaren rätt att göra ett anspråk direkt mot försäkringsgivare enligt servicekontraktets återbetalningspolicy genom att kontakta Starr Indemnity & Liability Company, 399 Park Avenue, 2nd Floor, New York, NY 10022 (855) 438-2390.

Kunder i Florida. Villkoren i denna paragraf är specifikt för permanent bosatta i Florida som köpte både hårdvaran och detta avtal för personligt ändamål, familjeändamål eller hushållsändamål. Om du inte var permanent bosatt i Florida när du köpte hårdvaran och detta avtal för personligt ändamål, familjeändamål eller hushållsändamål är du inte berättigad till dessa rättigheter och/eller åtgärder. Du kan när som helst säga upp detta avtal enligt procedurerna för uppsägning som anges i detta avtal. Om du säger upp detta avtal har du rätt till en återbetalning som ska baseras på 90 procent av det ej intjänade pro-rata-inköpspriset minus eventuella krav som har betalats eller minus kostnaden för reparationer som gjorts för din räkning. Om kontraktet sägs upp av Dell ska återbetalningen baseras på 100 % av det ej intjänade pro-rata-inköpspriset. Skiljedomsförfarande av alla fordringar och tvister som uppstår på grund av villkoren i detta avtal är icke-bindande såvida inte parterna skriftligen kommer överens vid den tid då en fordran inkommer eller en skiljedomsbegäran görs om att båda parterna vill att skiljedomsförfarandet ska vara bindande. Detta avtal ska regleras av lagarna i delstaten Texas, dock ska lagarna i Florida reglera fall om servicegarantier i den mån det enligt tillämplig lag i Florida är uttryckligen förbjudet att reglera sådana fall. Inga avgifter för tjänstöverföring eller nedgradering på grund av geografiska begränsningar tillkommer. Om servicenedgraderingar är nödvändiga som ett resultat av överföring av hårdvara till en ny plats har du rätt att säga upp detta avtal och erhålla en pro-rata-återbetalning som anges omedelbart ovan denna paragraf. Dell Marketing L.P. är en licensierad servicegarantiförening i Florida och är utfärdare av detta avtal. Dells skyldigheter enligt detta servicekontrakt är försäkrade enligt en ersättningsförsäkring för servicekontrakt, och om Dell inte betalar eller tillhandahåller service för ett anspråk inom sextio dagar efter att bevis på förlust har lämnats in, har kontraktsinnehavaren rätt att göra ett anspråk direkt mot försäkringsgivare enligt servicekontraktets återbetalningspolicy genom att kontakta Starr Indemnity & Liability Company, 399 Park Avenue, 2nd Floor, New York, NY 10022 (855) 438-2390.

Kunder i Hawaii. Om du säger upp detta avtal enligt procedurerna för uppsägning som anges i detta avtal och vi misslyckas med att återbetala inköpspriset för detta avtal till dig inom fyrtiofem (45) dagar efter din uppsägning, är vi skyldiga att betala en straffavgift på 10 % per månad av återbetalningsbeloppet som ska betalas till dig. Rätten att säga upp detta avtal gäller endast den ursprungliga ägaren till avtalet och kan inte överföras till efterföljande ägare till avtalet. Dells skyldigheter enligt detta servicekontrakt är försäkrade enligt en ersättningsförsäkring för servicekontrakt, och om Dell inte betalar eller tillhandahåller service för ett anspråk inom sextio dagar efter att bevis på förlust har lämnats in, har kontraktsinnehavaren rätt att göra ett anspråk direkt mot försäkringsgivare enligt servicekontraktets återbetalningspolicy genom att kontakta Starr Indemnity & Liability Company, 399 Park Avenue, 2nd Floor, New York, NY 10022 (855) 438-2390.

Kunder i Illinois. Du kan när som helst säga upp detta avtal enligt procedurerna för uppsägning som anges i detta avtal. Om du säger upp detta avtal efter trettio (30) dagar efter mottagandet av detta avtal har du rätt till en pro-rata-återbetalning enligt följande: Återbetalning = Totalpriset minus (a) antal dagar från datumet du erhåller hårdvaran som omfattas tills vi erhåller meddelandet om din uppsägning dividerat med villkorstiden för detta avtal; (b) 0,1 multiplicerat med totalpriset; och (c) kostnaden för eventuella reparationer som levererades till dig före uppsägningen.

Kunder i Kentucky. Dells skyldigheter enligt detta servicekontrakt är försäkrade enligt en ersättningsförsäkring för servicekontrakt, och om Dell inte betalar eller tillhandahåller service för ett anspråk inom sextio dagar efter att bevis på förlust har lämnats in, har kontraktsinnehavaren rätt att göra ett anspråk direkt mot försäkringsgivare enligt servicekontraktets återbetalningspolicy genom att kontakta Starr Indemnity & Liability Company, 399 Park Avenue, 2nd Floor, New York, NY 10022 (855) 438-2390.

Kunder i Maine. Du kan när som helst säga upp detta avtal enligt procedurerna för uppsägning som anges i detta avtal. Om du säger upp detta avtal inom tjugo (20) dagar efter att vi skickat avtalet till dig eller inom tio (10) dagar efter leverans om avtalet gavs till dig vid tidpunkten för försäljningen och du inte har gjort anspråk enligt detta avtal är avtalet ogiltigt och Dell ska återbetala till avtalsinnehavaren, eller kreditera avtalsinnehavarens konto, hela inköpspriset för avtalet och eventuell skatteåterbäring som krävs enligt statens lagar. Rätten att säga upp detta avtal enligt detta underavsnitt är inte överförbar och gäller endast den ursprungliga köparen av avtalet och endast om inga anspråk har gjorts före returen av avtalet till Dell. Om du säger upp detta avtal enligt procedurerna för uppsägning som anges i detta avtal och vi misslyckas med att återbetala inköpspriset för detta avtal till dig inom fyrtiofem (45) dagar efter din uppsägning, är vi skyldiga att betala en straffavgift på 10 % per månad av återbetalningsbeloppet som ska betalas till dig. Efter den gällande perioden på tjugo (20) eller tio (10) dagar har löpt ut eller om anspråk har gjorts inom ramen för avtalet under denna tidsperiod kan du säga upp avtalet och vi kommer att återbetala 100 % av den ej intjänade pro-rata-leverantörsavgiften minus eventuella betalda anspråk. En administrativ avgift som inte får överstiga 10 % av leverantörsavgiften kan tillkomma. Om Dell säger upp detta avtal ska Dell skicka ett skriftligt meddelande till ägaren till avtalet till den senast kända adressen för sådan ägare som finns i vårt register minst femton (15) dagar före uppsägningen av Dell och meddelandet kommer att ange det effektiva datumet för uppsägningen och orsaken till uppsägningen. Om avtalet sägs upp av Dell av en annan orsak än utebliven betalning av leverantörsavgiften kommer Dell att återbetala 100 % av den ej intjänade pro-rata-leverantörsavgiften, minus eventuella betalda anspråk. En administrativ avgift som inte får överstiga 10 % av leverantörsavgiften kan tillkomma vid uppsägning av Dell. Dells skyldigheter enligt detta servicekontrakt är försäkrade enligt en ersättningsförsäkring för servicekontrakt, och om Dell inte betalar eller tillhandahåller service för ett anspråk inom sextio dagar efter att bevis på förlust har lämnats in, har kontraktsinnehavaren rätt att göra ett anspråk direkt mot försäkringsgivare enligt servicekontraktets återbetalningspolicy genom att kontakta Starr Indemnity & Liability Company, 399 Park Avenue, 2nd Floor, New York, NY 10022 (855) 438-2390.

Kunder i Maryland. Om du returnerar detta servicekontrakt inom tjugo (20) dagar från det datum kontraktet skickades till dig, eller datumet som kontraktet levererades till dig om det levererades vid tidpunkten för försäljningen och om inga anspråk har gjorts inom ramen för kontraktet är kontraktet ogiltigt och Dell kommer att återbetala till dig, eller kreditera ditt konto, hela inköpspriset för servicekontraktet. Om vi misslyckas med att återbetala inköpspriset för servicekontraktet till dig inom fyrtiofem (45) dagar efter din uppsägning är vi skyldiga att betala en straffavgift som motsvarar tio (10) % av värdet av den ersättning som betalats för servicekontraktet för varje månad som återbetalningen inte betalas eller krediteras. Din rätt att säga upp detta servicekontrakt kan inte överlåtas och gäller endast den ursprungliga köparen av servicekontraktet och endast om inga anspråk har gjorts före uppsägningen.

Kunder i Massachusetts. Du kan när som helst säga upp detta avtal enligt procedurerna för uppsägning som anges i detta avtal. Om du säger upp detta avtal inom tjugo (20) dagar efter att vi skickat avtalet till dig eller inom tio (10) dagar efter leverans om avtalet gavs till dig vid tidpunkten för försäljningen och du inte har gjort anspråk enligt detta avtal är avtalet ogiltigt och Dell ska återbetala till avtalsinnehavaren, eller kreditera avtalsinnehavarens eller annan registrerad betalares konto, hela inköpspriset för avtalet. Rätten att säga upp detta avtal enligt detta underavsnitt är inte överförbar och gäller endast den ursprungliga köparen av avtalet och endast om inga anspråk har gjorts före returen av avtalet till Dell. Om du säger upp detta avtal enligt procedurerna för uppsägning som anges i detta avtal och vi misslyckas med att återbetala inköpspriset för detta avtal till dig inom fyrtiofem (45) dagar efter din uppsägning, är vi skyldiga att betala en straffavgift på 10 % per månad av återbetalningsbeloppet som ska betalas till dig. Om Dell säger upp detta avtal ska Dell skicka ett skriftligt meddelande till ägaren till avtalet till den senast kända adressen för sådan ägare som finns i våra register minst fem (5) dagar före uppsägningen av Dell. Förvarning krävs inte om Dell säger upp avtalet på grund av utebliven betalning, vilseledande uppgifter eller en väsentlig överträdelse av skyldigheterna av ägaren till servicekontraktet kopplat till produkterna som omfattas och deras användning. Dells skyldigheter enligt detta servicekontrakt är försäkrade enligt en ersättningsförsäkring för servicekontrakt, och om Dell inte betalar eller tillhandahåller service för ett anspråk inom sextio dagar efter att bevis på förlust har lämnats in, har kontraktsinnehavaren rätt att göra ett anspråk direkt mot försäkringsgivare enligt servicekontraktets återbetalningspolicy genom att kontakta Starr Indemnity & Liability Company, 399 Park Avenue, 2nd Floor, New York, NY 10022 (855) 438-2390.

Kunder i Minnesota. Dells skyldigheter enligt detta servicekontrakt är försäkrade enligt en ersättningsförsäkring för servicekontrakt, och om Dell inte betalar eller tillhandahåller service för ett anspråk inom sextio dagar efter att bevis på förlust har lämnats in, har kontraktsinnehavaren rätt att göra ett anspråk direkt mot försäkringsgivare enligt servicekontraktets återbetalningspolicy genom att kontakta Starr Indemnity & Liability Company, 399 Park Avenue, 2nd Floor, New York, NY 10022 (855) 438-2390.

Kunder i Montana. Dells skyldigheter enligt detta servicekontrakt är försäkrade enligt en ersättningsförsäkring för servicekontrakt, och om Dell inte betalar eller tillhandahåller service för ett anspråk inom sextio dagar efter att bevis på förlust har lämnats in, har kontraktsinnehavaren rätt att göra ett anspråk direkt mot försäkringsgivare enligt servicekontraktets återbetalningspolicy genom att kontakta Starr Indemnity & Liability Company, 399 Park Avenue, 2nd Floor, New York, NY 10022 (855) 438-2390.

Kunder i Nevada. Du kan när som helst säga upp detta avtal enligt procedurerna för uppsägning som anges i detta avtal. Om du säger upp detta avtal inom tjugo (20) dagar efter mottagandet av detta avtal och du inte har gjort några anspråk inom ramen för avtalet är du berättigad till en full återbetalning av totalpriset. Om du säger upp detta avtal efter tjugo (20) dagar efter mottagandet av detta avtal eller om du säger upp avtalet och har gjort anspråk inom ramen för avtalet är du berättigad till en återbetalning av den ej intjänade premien beräknad pro-rata, minus en uppsägningsavgift på 10 % av totalpriset. Vi kan säga upp detta avtal utan orsak inom sjuttio (70) dagar efter ditt mottagande av detta avtal. Därefter kan vi endast säga upp avtalet om:

- du inte betalar ett belopp på förfallodagen
- du är dömd för ett brott som resulterar i ytterligare service enligt detta avtal
- det upptäcks att du har begått bedrägeri eller gett vilseledande uppgifter för att erhålla detta avtal eller göra ett anspråk
- det upptäcks att du deltar i en handling eller underlåtenhet; eller du har brutit mot ett villkor i detta avtal, efter datumet för detta avtal vilket avsevärt eller väsentligt ökar servicen enligt detta avtal; eller
- en väsentlig förändring av karaktären eller omfattningen av tjänsten som gör att den väsentligt överskrider det planerade omfattningen vid datumet för detta avtal inträffar.

Om vi säger upp eller avbryter detta avtal enligt ovan kommer vi att skicka dig ett skriftligt meddelande till adressen i vårt register. Meddelandet kommer att innehålla det effektiva datumet för uppsägningen eller avbrytandet vilket kommer att vara minst femton (15) dagar efter datumet då vi skickar dig meddelandet om uppsägningen eller avbrytandet, och du har rätt att kontakta oss för att häva avtalet i stället för uppsägningen. Du är dessutom, i händelse av uppsägning, berättigad till en återbetalning av den ej intjänade premien beräknad pro-rata. Om vi misslyckas med att leverera den ej intjänade premien som du är berättigad till enligt ovan inom fyrtiofem (45) dagar är du berättigad till ett ytterligare belopp som motsvarar 10 % av totalpriset för varje trettio (30) dagar som sådan återbetalning försenas efter perioden på fyrtiofem (45) dagar. Du är inte skyldig att betala en självrisk för att erhålla tjänsten. Tjänsten omfattar endast de typer av defekter som uttryckligen identifierats i detta avtal. Alla andra defekter i hårdvaran som existerade före datumet för detta avtal omfattas inte av tjänsten. Reparationer som inletts eller slutförts utan Dells föregående godkännande omfattas inte av detta servicekontrakt. Detta avtal ska regleras av lagarna i delstaten Nevada. Skiljedomsbestämmelserna för detta avtal gäller inte tvister som uppstår enbart från detta avtal. Dell kan överlåta sina administrativa skyldigheter till en tredje part som är registrerad i Nevada men får inte överföra sina leverantörskyldigheter såvida inte den nya leverantören registrerar sitt eget servicekontrakt enligt NEV. REV. STAT. ANN. §§ 690C.010 och följande. Om du inte är nöjd med hanteringen av anspråken enligt detta avtal kan du kontakta Nevadas försäkringsavdelning via det avgiftsfria numret som du hittar på avdelningens webbplats på <https://doi.nv.gov/>. Det aktuella avgiftsfria telefonnumret är (888) 872-3234. Dells skyldigheter enligt detta servicekontrakt är försäkrade enligt en ersättningsförsäkring för servicekontrakt, och om Dell inte betalar eller tillhandahåller service för ett anspråk inom sextio dagar efter att bevis på förlust har lämnats in, har kontraktssinnehavaren rätt att göra ett anspråk direkt mot försäkringsgivare enligt servicekontraktets återbetalningspolicy genom att kontakta Starr Indemnity & Liability Company, 399 Park Avenue, 2nd Floor, New York, NY 10022 (855) 438-2390.

Kunder i New Jersey. Dells skyldigheter enligt detta servicekontrakt är försäkrade enligt en ersättningsförsäkring för servicekontrakt, och om Dell inte betalar eller tillhandahåller service för ett anspråk inom sextio dagar efter att bevis på förlust har lämnats in, har kontraktssinnehavaren rätt att göra ett anspråk direkt mot försäkringsgivare enligt servicekontraktets återbetalningspolicy genom att kontakta Starr Indemnity & Liability Company, 399 Park Avenue, 2nd Floor, New York, NY 10022 (855) 438-2390.

Kunder i New Mexico. Dells skyldigheter enligt detta servicekontrakt är försäkrade enligt en ersättningsförsäkring för servicekontrakt, och om Dell inte betalar eller tillhandahåller service för ett anspråk inom sextio dagar efter att bevis på förlust har lämnats in, har kontraktsinnehavaren rätt att göra ett anspråk direkt mot försäkringsgivare enligt servicekontraktets återbetalningspolicy genom att kontakta Starr Indemnity & Liability Company, 399 Park Avenue, 2nd Floor, New York, NY 10022 (855) 438-2390.

Kunder i New York. Om du säger upp detta avtal enligt procedurerna för uppsägning som anges i detta avtal och vi misslyckas med att återbetala inköpspriset för detta avtal till dig inom trettio (30) dagar efter din uppsägning, är vi skyldiga att betala en straffavgift på 10 % per månad av återbetalningsbeloppet som ska betalas till dig. Utöver de tjänster som anges i detta avtal tillhandahåller Dell reparations- och utbytestjänster för defekter i material eller utföranden, eller normalt slitage, i den utsträckning som anges i Dells begränsade hårdvaruservice (se <https://www.dell.com/warranty>), inklusive eventuella garantiförlängningar vars bestämmelser av den begränsade hårdvaruservicen omfattas via hänvisning häri. Dells begränsade hårdvaruservice kan inkluderas med köpet och i priset för hårdvaran som omfattas. Sådant införlivande genom hänvisning ska inte öka eller minska dina rättigheter eller Dells skyldigheter under den begränsade hårdvaruservicen, förutsatt att längden på detta avtal inte ska sträcka sig längre än giltighetstiden för den begränsade hårdvaruservicen (inklusive eventuella garantiförlängningar). I händelse av en konflikt mellan bestämmelserna i detta avtal och den begränsade hårdvaruservicen ska bestämmelserna i detta avtal styra. Dells skyldigheter enligt detta servicekontrakt är försäkrade enligt en ersättningsförsäkring för servicekontrakt, och om Dell inte betalar eller tillhandahåller service för ett anspråk inom sextio dagar efter att bevis på förlust har lämnats in, har kontraktsinnehavaren rätt att göra ett anspråk direkt mot försäkringsgivare enligt servicekontraktets återbetalningspolicy genom att kontakta Starr Indemnity & Liability Company, 399 Park Avenue, 2nd Floor, New York, NY 10022 (855) 438-2390.

Kunder i North Carolina. Du har rätt till ett skriftligt meddelande före försäljningen av ett serviceavtal om att ett serviceavtal inte krävs för att köpa eller få finansiering på hårdvaran. Du kan när som helst säga upp detta avtal enligt procedurerna för uppsägning som anges i detta avtal. Om du säger upp detta avtal efter trettio (30) dagar efter mottagandet av detta avtal har du rätt till en pro-rata-återbetalning enligt följande: Återbetalning = Totalpriset minus (a) antal dagar från datumet du erhåller hårdvaran som omfattas tills vi erhåller meddelandet om din uppsägning dividerat med villkorstiden för detta avtal; (b) 0,1 multiplicerat med totalpriset; och (c) kostnaden för eventuella reparationer som levererades till dig före uppsägningen. Dells skyldigheter enligt detta servicekontrakt är försäkrade enligt en ersättningsförsäkring för servicekontrakt, och om Dell inte betalar eller tillhandahåller service för ett anspråk inom sextio dagar efter att bevis på förlust har lämnats in, har kontraktsinnehavaren rätt att göra ett anspråk direkt mot försäkringsgivare enligt servicekontraktets återbetalningspolicy genom att kontakta Starr Indemnity & Liability Company, 399 Park Avenue, 2nd Floor, New York, NY 10022 (855) 438-2390.

Kunder i Oklahoma. Dells skyldigheter enligt detta servicekontrakt är försäkrade enligt en ersättningsförsäkring för servicekontrakt, och om Dell inte betalar eller tillhandahåller service för ett anspråk inom sextio dagar efter att bevis på förlust har lämnats in, har kontraktsinnehavaren rätt att göra ett anspråk direkt mot försäkringsgivare enligt servicekontraktets återbetalningspolicy genom att kontakta Starr Indemnity & Liability Company, 399 Park Avenue, 2nd Floor, New York, NY 10022 (855) 438-2390.

Kunder i Oregon. Kontaktuppgifter för Dell Marketing L.P. är One Dell Way, Round Rock, TX 78682, Attn: Service and Support Department, (800) 624-9897. Skiljedomsbestämmelserna för detta avtal gäller inte i den utsträckning dessa bestämmelser uttryckligen förbjuds enligt lagarna i Oregon. Dessa lagar kan ge dig vissa rättigheter, till exempel rätten att överklaga till alla instanser före skiljeförfarandet och en rätt att medla i Oregon (såvida inte du och Dell gör någon annan överenskommelse) i enlighet med Oregons lagar. Dessutom måste skiljeförfarandet ske genom ömsesidig överenskommelse mellan parterna, om ett sådant ömsesidigt avtal uttryckligen krävs enligt den Oregon-lag som reglerar privata kontakter. Detta avtal ska regleras av lagarna i delstaten Texas enligt avsnitt 6. I den mån det enligt tillämpliga lagar i Oregon är uttryckligen förbjudet att reglera sådana fall ska lagarna i Oregon reglera fall om servicekontraktstjänstleverantörer. Dells skyldigheter enligt detta servicekontrakt är försäkrade enligt en ersättningsförsäkring för servicekontrakt, och om Dell inte betalar eller tillhandahåller service för ett anspråk inom sextio dagar efter att bevis på förlust har lämnats in, har kontraktsinnehavaren rätt att göra ett anspråk direkt mot försäkringsgivare enligt servicekontraktets återbetalningspolicy genom att kontakta Starr Indemnity & Liability Company, 399 Park Avenue, 2nd Floor, New York, NY 10022 (855) 438-2390.

Kunder i South Carolina. Om du säger upp detta avtal enligt procedurerna för uppsägning som anges i detta avtal och vi misslyckas med att återbetala inköpspriset för detta avtal till dig inom fyrtiofem (45) dagar efter din uppsägning, är vi skyldiga att betala en straffavgift på 10 % per månad av återbetalningsbeloppet som ska betalas till dig. Rätten att säga upp detta avtal gäller endast den ursprungliga ägaren till avtalet och kan inte överföras till efterföljande ägare till avtalet. Om vi säger upp detta avtal kommer vi att skicka ett skriftligt meddelande minst femton (15) dagar före det effektiva datumet för uppsägningen. I händelse av en tvist med leverantören av detta avtal kan du kontakta South Carolina Department of Insurance, Capitol Center, 1201 Main Street, Ste. 1000, Columbia, South Carolina 29201 eller via telefon på (800) 768-3467. Dells skyldigheter enligt detta servicekontrakt är försäkrade enligt en ersättningsförsäkring för servicekontrakt, och om Dell inte betalar eller tillhandahåller service för ett anspråk inom sextio dagar efter att bevis på förlust har lämnats in, har kontraktsinnehavaren rätt att göra ett anspråk direkt mot försäkringsgivare enligt servicekontraktets återbetalningspolicy genom att kontakta Starr Indemnity & Liability Company, 399 Park Avenue, 2nd Floor, New York, NY 10022 (855) 438-2390.

Kunder i Texas. Om du avbryter detta avtal enligt procedurerna för uppsägning som anges i detta avtal och vi misslyckas med att återbetala inköpspriset för detta avtal till dig inom fyrtiofem (45) dagar efter din uppsägning, är vi ansvariga gentemot dig att betala en straffavgift på inte mer än 10 % per månad av återbetalningsbeloppet som ska betalas till dig. Rätten att säga upp detta avtal gäller endast den ursprungliga ägaren till avtalet och kan inte överföras till efterföljande ägare till avtalet. Eventuella olösta klagomål beträffande Dell eller frågor som rör regleringen av servicekontraktstjänstleverantörer kan ställas till: Texas Department of Licensing and Regulation, P.O. Box 12157, Austin, Texas 78711-2157, telefon (512) 4636599 eller (800) 803-9202 (inom Texas). Dells skyldigheter enligt detta servicekontrakt är försäkrade enligt en ersättningsförsäkring för servicekontrakt, och om Dell inte betalar eller tillhandahåller service för ett anspråk inom sextio dagar efter att bevis på förlust har lämnats in, eller om en återbetalning eller kredit inte betalas inom fyrtiofem dagar efter uppsägning av avtalet, har kontraktssinnehavaren rätt att göra ett anspråk direkt mot försäkringsgivare enligt servicekontraktets återbetalningspolicy genom att kontakta Starr Indemnity & Liability Company, 399 Park Avenue, 2nd Floor, New York, NY 10022 (855) 438-2390.

Kunder i Vermont. Dells skyldigheter enligt detta servicekontrakt är försäkrade enligt en ersättningsförsäkring för servicekontrakt, och om Dell inte betalar eller tillhandahåller service för ett anspråk inom sextio dagar efter att bevis på förlust har lämnats in, har kontraktssinnehavaren rätt att göra ett anspråk direkt mot försäkringsgivare enligt servicekontraktets återbetalningspolicy genom att kontakta Starr Indemnity & Liability Company, 399 Park Avenue, 2nd Floor, New York, NY 10022 (855) 438-2390.

Kunder i Virginia. Om någon av avtalets utfästelser har nekats eller inte infriats inom 60 dagar efter din begäran kan du kontakta Virginia Department of Agriculture and Consumer Services, Office of Charitable and Regulatory Programs på <https://www.vdacs.virginia.gov/food-extended-service-contract-providers.shtml> för att lämna in ett klagomål.

Kunder i Washington. Om du avbryter detta avtal enligt procedurerna för uppsägning som anges i avtalet ovan och vi misslyckas med att återbetala inköpspriset för detta avtal till dig inom trettio (30) dagar efter din uppsägning, är vi skyldiga att betala en straffavgift på 10 % per månad av återbetalningsbeloppet som ska betalas till dig. Rätten att säga upp detta avtal gäller endast den ursprungliga ägaren till avtalet och kan inte överföras till efterföljande ägare till avtalet. Skiljedomsbestämmelserna för detta avtal gäller inte i den utsträckning dessa bestämmelser uttryckligen förbjuds enligt lagarna i Washington. Dessa lagar, inklusive Wash. Rev. Code 48.110.070(14) och den statliga Uniform Arbitration Act (Wash. Rev. Code 7.04A och följande), kan ge dig vissa rättigheter, såsom rätten att medla i Washington på den plats som är närmast din permanenta bostad (såvida inte du och Dell kommit överens om annat). Dells skyldigheter enligt detta servicekontrakt är försäkrade enligt en ersättningsförsäkring för servicekontrakt, och om Dell inte betalar eller tillhandahåller service för ett anspråk inom sextio dagar efter att bevis på förlust har lämnats in, har kontraktssinnehavaren rätt att göra ett anspråk direkt mot försäkringsgivare enligt servicekontraktets återbetalningspolicy genom att kontakta Starr Indemnity & Liability Company, 399 Park Avenue, 2nd Floor, New York, NY 10022 (855) 438-2390.

Kunder i Wisconsin. Denna garanti är föremål för begränsad reglering av Office of the Commissioner of Insurance. Dell Technologies Inc. ska anses vara gäldenär för skyldigheterna för tjänsten häri.

Kunder i Wyoming. Skiljedomsbestämmelserna för detta avtal gäller inte i den utsträckning dessa bestämmelser uttryckligen förbjuds enligt lagarna i Wyoming. Dessa lagar ger dig vissa rättigheter, såsom rätten att frivilligt ingå i ett skriftligt avtal att medla, och att i den utsträckning som krävs enligt artikel 19 avsnitt 8 i konstitutionen i delstaten Wyoming, skiljedomsstolsförfarandet av alla anspråk och tvister som uppstår enbart på grund av villkoren i detta avtal inte är bindande såvida inte parterna skriftligen kommit överens om att de vill att skiljedomsförfarandet ska vara bindande. Ett slutligt beslut i varje förvarande som inletts enligt skiljedomsbestämmelserna i detta avtal får lämnas till en behörig domstol enligt avsnitten 1-36-101 till -119 i författningssamlingen i delstaten Wyoming. Detta avtal ska regleras av lagarna i delstaten Texas, dock ska lagarna i Wyoming reglera fall om servicekontraktssleverantörer i den mån det enligt tillämplig lag i Wyoming är uttryckligen förbjudet att reglera sådana fall. Om du säger upp detta avtal inom trettio (30) dagar efter att avtalet lämnades till dig och inga anspråk har gjorts inom ramen för detta avtal är avtalet ogiltigt och vi kommer att återbetala till avtalsinnehavaren, eller kreditera avtalsinnehavarens eller annan registrerad betalares konto, hela inköpspriset för avtalet. Rätten att säga upp avtalet som anges i föregående mening kan inte överlåta och gäller endast den ursprungliga köparen av avtalet. Om du säger upp detta avtal efter trettio (30) dagar efter mottagandet av detta avtal har du rätt till en pro-rata återbetalning enligt följande: Återbetalning = Totalpriset minus (a) antalet dagar från fakturadatum eller annat startdatum som anges på din faktura eller informationssida tills vi erhåller meddelande om din uppsägning dividerat med villkorstiden för detta avtal; (b) 0,1 multiplicerat med totalpriset; och (c) kostnaden för eventuella reparationer som levererades till dig före uppsägningen. En straffavgift på 10 % per månad läggs till återbetalningen om den inte betalas inom fyrtiofem (45) dagar efter returen av servicekontraktet. Om Dell säger upp detta avtal ska Dell skicka ett skriftligt meddelande till ägaren till avtalet till den senast kända adressen för sådan ägare som finns i våra register minst tio (10) dagar före uppsägningen av Dell och meddelandet kommer att ange det effektiva datumet för uppsägningen och orsaken till uppsägningen. Förvarning krävs inte om Dell säger upp avtalet på grund av utebliven betalning av leverantörsavgiften, vilseledande uppgifter givna av avtalsägaren till Dell eller en väsentlig överträdelse av skyldigheterna av ägaren till servicekontraktet kopplat till produkterna som omfattas och deras användning. Dells skyldigheter enligt detta servicekontrakt är försäkrade enligt en ersättningsförsäkring för servicekontrakt, och om Dell inte betalar eller tillhandahåller service för ett anspråk inom sextio dagar efter att bevis på förlust har lämnats in, har kontraktsinnehavaren rätt att göra ett anspråk direkt mot försäkringsgivare enligt servicekontraktets återbetalningspolicy genom att kontakta Starr Indemnity & Liability Company, 399 Park Avenue, 2nd Floor, New York, NY 10022 (855) 438-2390.

© 2024 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". Ett utskrivet exemplar av Dells försäljningsvillkor kan också erhållas på begäran.