

Tjänstebeskrivning

Extra batteriservice

Inledning

Dell erbjuder Extra batteriservice ("Tjänsten/tjänsterna") i enlighet med denna tjänstebeskrivning ("Tjänstebeskrivning"). Din offert, faktura eller annan överenskommen form av faktura eller beställningsbekräftelse från Dell (som är tillämpligt, "fakturan") innehåller namnet på den tjänst/de tjänster och de tillgängliga tjänstalternativ som du köpt. För ytterligare hjälp eller för att begära en kopia av styrande avtal som gäller för tjänsterna ("avtalet") kan du kontakta din Dell-säljare. Om du vill ha en kopia av avtalet med tillämplig återförsäljare för Dell ska du kontakta den återförsäljaren.

Tjänstens omfattning

Extra batteriservice är tillgänglig för produkter som omfattas och har Dells begränsade hårdvaruservice som täcker mer än ett år (för kunder i USA och Kanada) och/eller supportavtal som täcker mer än ett år. Denna tjänst kan köpas separat och efter det att kunden har köpt de omfattade produkterna till slutdatumet för det första garantiåret för sådana omfattade produkter.

För produkt(er) som stöds med datorbatteri och har en begränsad hårdvaruservice som täcker ett år:

Denna tjänst förbättrar och förlänger det primära batteriets villkor för täckning med ytterligare ett, två eller tre år. Denna tjänst är tillgänglig för att förlänga det primära batteriets livslängd till och med år 4 av systemets livslängd. Denna tjänst omfattar ett batteribyte under den utökade perioden i händelse av att ett fel uppstår med det primära batteriet. Ett batterifel diagnostiseras och fastställs av Dell genom ett diagnostiskt test och/eller en BIOS- eller telemetriindikator för dålig batterihälsa.

För produkt(er) som stöds med datorbatteri och har en begränsad hårdvaruservice som täcker tre år:

Denna tjänst förbättrar skyddet för det primära batteriet och förlänger skyddet för det primära batteriet med upp till ytterligare ett år. Denna tjänst är tillgänglig för att förlänga det primära batteriets livslängd till och med år 4 av systemets livslängd. Denna tjänst omfattar ett batteribyte under den utökade perioden i händelse av att ett fel uppstår med det primära batteriet. Ett batterifel diagnostiseras och fastställs av Dell genom ett diagnostiskt test och/eller en BIOS- eller telemetriindikator för dålig batterihälsa.

Denna tjänst är begränsad till endast ett byte av batteri under den förlängda perioden. Denna tjänstebeskrivning upphör efter att kunden erhåller ett ersättningsbatteri eller om perioden för utökad batteriservice löper ut för produkten som stöds, beroende på vilken händelse som inträffar först.

Support och leveransmetod för batteribytet följer supporträttigheterna för din produkt som stöds.

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 och/eller batterifel på grund av normalt slitage som diagnostiserats och fastställts av Dell i enlighet med och som inträffar under den serviceperiod som gäller för kundens produkt(er) som stöds (en "kvalificerad incident för extra batteriservice"). Efter felsökning och bekräftelse av Dell att kunden har erfårit en incident som kvalificerar för Extra batteriservice under perioden med extra batteriservice, kommer Dell att godkänna ett ersättningsbatteri.

Om det ersättningsbatteri som skickas av Dell till kunden också får ett fel som diagnostiserats och fastställts av Dell inom 90 kalenderdagar efter mottagandet får kunden ytterligare ett ersättningsbatteri.

Kunden måste skicka tillbaka batteriet med felet till Dell för kassering eller på annat sätt kassera det enligt villkoren i den här tjänstebeskrivningen och alla instruktioner från Dells tekniska support.

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 Dell-analytikern under diagnosen på distans bedömer att en kvalificerad incident med Extra batteriservice kan lösas med hjälp av en CRU-del skickar Dell CRU-delen/-delarna direkt till kunden. CRU-batterier kommer skickas till kunden och kunden kommer sedan att byta ut sitt batteri med fel.

- Vilken fraktmetod som används för att leverera CRU-delen beror på vilken servicenivå kunden har köpt.
- Reservdelar för kunder med svarstiden "nästa arbetsdag" eller avancerat utbyte kommer att fraktas med en fraktmetod som ger leverans nästa dag, om inte annat noteras av teknikern.
- Reservdelar för kunder med returservice för reparation kommer att levereras med landbaserad frakt.

Enheter som ska bytas av fältpersonal (FRU):

Berättigandet till tjänsten följer den underliggande reparationsmodellen för systemgarantin. Följaktligen kräver leveransen av FRU-batterier att en kvalificerad Dell-tekniker eller kunden skickar tillbaka systemet till Dell för reparation.

SupportAssist for Business PCs

Dessa funktioner gäller endast för produkt(er) som stöds och som är berättigade till ProSupport, ProSupport Plus och/eller ProSupport Flex.

SupportAssist for Business 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. Med SupportAssist kan behöriga administratörer fjärrhantera, optimera och åtgärda sina Dell-produkter via TechDirect-portalen.

SupportAssist övervakar produkter som omfattas och samlar in information som hjälp vid teknisk support. Om ett problem detekteras kan den insamlade informationen skickas till Dell för att ge dig en förbättrad, personanpassad och effektiv supportupplevelse.

SupportAssist är tillgängligt utan extra kostnad för produkter med ett giltigt ProSupport (eller högre) avtal.

SupportAssist for Business PCs måste installeras och konfigureras för överföring av systemdata tillbaka till Dell för att få fördelar som inte är begränsade till följande:

- Proaktiv systemövervakning för problem som påverkar normal drift och prestanda, inklusive insikt i telemetribaserad användning, prestandarapportering, automatiskt ärendegenerering och – vid behov – automatiskt byte av del(ar).
- 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.

Mjukvaran SupportAssist 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 Dells hela integritetspolicy. På grund av specifika operativsystemkrav kanske SupportAssist inte är tillgängligt på alla Dell-produkter som stöds. Mer information om SupportAssist, inklusive konfiguration, distribution och användning, samt den senaste förteckningen över Dell-produkter som omfattas finns på SupportAssist-webbplatsen <https://www.dell.com/en-us/lp/dt/supportassist-business-pc>

Kundens erbjudandespecifika ansvar

Kunden kommer att:

- Rapportera batterifel till Dells tekniska support i enlighet med kundens gällande tjänstebeskrivning
- Förse Dell på begäran med serienumret och identifieringsinformationen ("PPID") för delen eller tillräckligt med information för att validera att en incident som kvalificeras för Extra batteriservice har uppstått och täcks av den här tjänsten.
- Informera Dells supportanalytiker om att Extra batteriservice har köpts för produkten som stöds

- Efter mottagande av ersättningsbatteriet skicka tillbaka batteriet med fel till Dell i den förbetalda förpackning som tillhandahålls för korrekt kassering eller följ instruktionerna från Dells supportanalytiker. Dell ansvarar inte för batterier som inte avyttras på rätt sätt.
- Kunden ska utföra en säkerhetskopiering av alla befintliga data och program på alla de system som berörs innan den här tjänsten nyttjas. DELL ANSVARAR INTE FÖR FÖRLUST ELLER ÅTERSTÄLLNING AV DATA ELLER PROGRAM eller för eventuell tid som systemen inte kan användas som uppstår i samband med tjänster eller support eller någon handling eller utebliven handling, inklusive försumlighet, som utförts av Dell eller tredjepartsserviceleverantör.

Så här kontaktar du Dell för tjänsten

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.
- Uppge service tag-nummer, modellnummer, aktuell version av operativsystemet och annan information som Dell begär. 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 eventuella felmeddelanden som har visats och när de visades, ange vilka åtgärder som utfördes innan felmeddelandet visades och vilka åtgärder du redan har vidtagit för att försöka lösa problemet.
- Analytikern kommer i samarbete med dig att gå igenom ett antal felsökningssteg för att fastställa vari problemet ligger. Du kan bli ombedd att gå in i produkten som omfattas där det är säkert.
- Om, efter avslutad diagnostik eller felsökning, Dell fastställer att det är nödvändigt att byta ut en del, returnera produkten som omfattas för service eller skicka en servicetekniker för assistens på plats, ger vi ytterligare instruktioner.

Supportprogram med Self-Dispatch

För kunder som är registrerade för TechDirect-program kan kvalificerade incidenter för Extra batteriservice hanteras av certifierade kundtekniker genom att en tjänstbegäran skickas in till webbplatsen för self-dispatch eller telefonkön för din region enligt villkoren för TechDirect.

Alternativ för service på plats

Support och leveransmetod för batteribytet följer supporträttigheterna för din produkt som stöds.

Alternativ för åtgärder på plats, om tillämpligt, varierar beroende på typ av tjänst. På din faktura anges den tillämpliga svarsnivån för service på plats för din produkt som stöds. 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 Dell-analytiker som fastställer om den kvalificerade incidenten för Extra batteriservice 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 för Extra batteriservice.

Tjänster som inte ingår

- Mer än en batteriersättning per omfattad produkt.
- Täckning för en annan typ av batteri än vad som ursprungligen beställdes med produkten som stöds.
- Täckning för icke-primära, reservbatterier eller sekundära batterier.
- Support för skada som uppkommer när omfattade produkter flyttas från en geografisk plats till en annan.
- Byte av batterier som inte har diagnostiserats som dåliga av Dell.
- Byte av batterier som inte har en indikator för dålig hälsa i BIOS eller telemetri.
- Hjälp med utförande eller administration.
- Förbrukningsartiklar, ersättningsmedier, driftutrustning, tillbehör eller delar som batterier, ramar och höljen och support av dessa.
- Direkt support av tredjepartsprodukter eller gemensam hjälp med versioner som för tillfället inte stöds av tillverkaren, leverantören eller partnern.
- Support för hårdvara och/eller mjukvara som OEM-företag installerat före eller efter installationen, såvida detta inte omfattas av ett separat servicekontrakt som köpts från Dell.
- Säkerhetskopiering av data.
- 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.
- Reparationer som behövs på grund av problem med mjukvara, eller till följd av ändring, justering eller reparation av någon annan än Dell, Dells auktoriserade återförsäljare eller tjänstleverantör eller av kunder som använder enheter som kan bytas av kund (CRU)-delar.
- Tjänster som, enligt Dell Technologies, krävs på grund av felaktig behandling alternativt felaktig användning av produkterna eller utrustningen.
- Tjänster som, enligt Dell, krävs på grund av att tredjepartspersonal utan behörighet försöker installera, reparera, underhålla eller ändra hårdvara, fast mjukvara eller mjukvara.
- Återställning eller överföring av data eller program.
- Support för utrustning som skadats på grund av naturkatastrofer (till exempel, men inte begränsat till, blixtnedslag, översvämningar, virvelstormar, jordsbävningar och orkaner)
- Aktiviteter som inte uttryckligen beskrivs eller definieras i den här tjänstbeskrivningen, inklusive men inte begränsat till installation, avinstallation, omlokalisering, utbildning och fjärradministration.

Kundens allmänna ansvar för att produkter som omfattas och som inköpts under ett ramverkssäljavtal från Dell

Användartillstånd. Kunden garanterar att denne har skaffat både kunden och Dell rättigheter att öppna och använda, både via fjärråtkomst och direkt, mjukvara, hårdvara, system och data som ägs av kunden eller som kunden innehar licens för, samt alla hård- och mjukvarukomponenter som ingår i syfte att tillhandahålla dessa tjänster. 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.

Icke-värvning. I den utsträckning lagen tillåter kommer kunden inte, utan Dells föregående skriftliga medgivande, under en period på två år från datumet som anges på fakturan, direkt eller indirekt för anställning värva någon Dell-anställd som du har kommit i kontakt med i anslutning med Dells utförande av denna tjänst; dock under förutsättningen att allmänna annonser och andra liknande breda former av värvning inte utgör någon direkt eller indirekt värvning härunder. Du har rätt att värva en anställd som har sagts upp eller har avslutat sin anställning hos Dell innan diskussionerna om anställning påbörjats med dig.

Kundsamarbete. Kunden förstår att utan instruktioner och relevant samarbete kan inte Dell utföra tjänsten alls, eller om den utförs kan den till sitt innehåll förändras eller försenas. Alltså ska kunden snabbt ge Dell all adekvat hjälp som krävs för att Dell ska kunna utföra tjänsten. Om kunden inte samarbetar enligt ovanstående ska Dell inte hållas ansvarig för att tjänsten inte, helt eller delvis, utförs och kunden har inte rätt till återbetalning.

Ansvar på platsen. Där tjänsten kräver åtgärder på plats ska kunden, utan kostnad för Dell, ge Dell säker och tillräcklig tillgång till kundens anläggningar och miljö, inklusive tillräckligt arbetsutrymme, el, säkerhetsutrustning (om tillämpligt) och lokal telefonlinje. En bildskärm, en mus (eller ett pekdon) och ett tangentbord ska också tillhandahållas (utan kostnad för Dell) om systemet inte redan har dessa.

Säkerhetskopiering av 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, som SIM-kort, CD-skivor eller PC-kort – oavsett om en tekniker ger hjälp på plats eller ej. Vid retur av en produkt som omfattas eller del därav, inkluderar kunden endast produkten som omfattas eller del som har begärts av Dell-teknikern. Dell Technologies ansvarar inte för att återställa eller ominstallera program eller data. Såvida det inte förbjuds enligt gällande lokala lagar tar Dell Technologies inget ansvar för dataförlust för:

1. Konfidentiella, egenproducerade eller personliga uppgifter
2. Förlorade eller skadade data, program eller mjukvara
3. Skadade eller förlorade löstagbara medier
4. Att ett system eller nätverk blir obrukbara
5. Försummelse, inklusive vårdslöshet, från Dell eller en tredjepartstjänstleverantör.

Garantier från tredje part. Dessa tjänster kan kräva att Dell får tillgång till hårdvara eller mjukvara som inte har tillverkats eller sålts 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 påverkas sådana garantier, eller om den gör det accepterar kunden effekten av detta. Dell ansvarar inte för garantier från tredje part eller för någon inverkan som tjänsterna kan ha på sådana garantier.

Bestämmelser och villkor för tjänster

Denna tjänstbeskrivning gäller för dig, kunden ("du" eller "kunden"), och den juridiska person som anges på fakturan du fick vid köpet av denna tjänst ("Dells juridiska person"). Denna tjänst tillhandahålls enligt avtalet mellan kunden och Dells juridiska person som uttryckligen tillåter försäljning av denna tjänst.

Produkter eller tjänster som erhålls från en Dell-återförsäljare styrs enbart av avtalet mellan köparen och återförsäljaren. Detta avtal kan innehålla villkor som är desamma som villkoren här eller i onlinevillkoren nedan. Återförsäljaren kan besluta med Dell att utföra garanti- och underhållstjänster för köparen på återsäljarens vägnar. Kunder och återförsäljare som utför garanti- och/eller underhållstjänster alternativt professionella tjänster måste ha korrekt utbildning och vara certifierade. Tjänster utförda av kunder, återförsäljare eller tredje parter som saknar utbildning/certifiering kan leda till extra avgifter om support från Dell krävs till följd av sådana tredje parter utförande av tjänsterna. Kontakta återförsäljaren eller lokal Dell-säljare för mer information om Dells garanti- eller underhållstjänster för produkter som erhållits från en återförsäljare.

Om ett avtal som uttryckligen godkänner tjänsten saknas gäller – beroende på kundens plats – att denna tjänst är underkastad och styrs av antingen Dells försäljningsvillkor eller återförsäljaravtalet som hänvisas till i nedanstående tabell. I tabellen nedan visas den URL där avtalet finns för kundens plats. Parterna bekräftar att de har läst och godkänner dessa onlinevillkor.

Villkor som gäller köp av tjänster

	Tjänster som köps direkt	Tjänster som köps via en auktoriserad återförsäljare
USA	www.dell.com/cts	Tjänstbeskrivningarna och andra tjänstdokument från Dells juridiska person som du kan komma att få av säljaren är inget avtal mellan dig och Dells juridiska person. De fungerar bara som beskrivning av innehållet i tjänsten som du köper av säljaren, dina åtaganden som mottagare av tjänsten samt tjänstens begränsningar. Därför ska alla hänvisningar till "kunden" i denna tjänstbeskrivning och i andra tjänstdokument från Dells juridiska person i kontext tolkas som en hänvisning till dig, medan alla hänvisningar till Dells juridiska person enbart ska tolkas som hänvisningar till Dells juridiska person i form av tjänstleverantör som levererar tjänsten i säljarens ställe. Du har inte en direkt avtalsrelation med Dells juridiska enhet när det gäller tjänsten som beskrivs i detta dokument. 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.
Kanada	Dell.ca/terms (engelska) Dell.ca/conditions (kanadensisk franska)	
Latinamerika och Karibien	Lokal Dell.com landsspecifik webbplats eller kommersiella servicekontrakt Dell *	
Asien, Stillahavsområdet, Japan	Lokal Dell.com landsspecifik webbplats eller kommersiella servicekontrakt Dell *	
Europa, Mellanöstern och Afrika	Lokal Dell.com landsspecifik webbplats eller kommersiella servicekontrakt Dell * Frankrike: Contracts de service Dell France Tyskland: Dell.de/AGB Storbritannien: Dell.co.uk/terms	

* Kunder kan komma åt sin lokala dell.com webbplats automatiskt genom att använda en enhet inom sitt område eller genom att välja sitt land från verktyget för val av land på dell.com.

Kunden godkänner också att genom att förnya, ändra, utöka eller fortsätta använda denna tjänst längre än den första perioden ska tjänsten lyda under den då gällande tjänstebeskrivningen som finns på [Commercial Service Contracts | Dell](#)

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 tjänstebeskrivning å ett företags eller någon annan juridisk enhets vägnar, garanterar du att du har behörighet att förplikta denna enhet att följa villkoren i denna tjänstebeskrivning, 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 en faktura.

Tilläggsvillkor

Betalning av hårdvara som köpts med tjänster. Om inget annat har överenskommits skriftligt ska betalningen för hårdvaran inte under några omständigheter vara knuten till resultatet av eller utförandet av tjänster som köpts med sådan hårdvara.

Begränsningar av tjänstens omfattning. Dell kan vägra tillhandahålla tjänster om det enligt Dells mening skapar en orimlig risk för Dell eller Dells tjänstleverantör eller om någon begärd tjänst ligger utanför ramen för tjänsten. Dell ansvarar inte för fel eller försening som beror på orsaker utanför dess kontroll, inklusive kundens underlåtenhet att uppfylla sina skyldigheter enligt denna tjänstbeskrivning. Denna tjänst gäller endast för användningsområden för vilka den omfattade produkten har utformats av Dell.

Sekretess. Dell behandlar all personlig information som samlas in under denna tjänstbeskrivning i enlighet med den tillämpliga jurisdiktionens sekretesspolicy från Dell, som alla finns tillgängliga på <http://www.dell.com/localprivacy> och som var och en härmed innefattas som referens.

Tillvalstjänster. Tillvalstjänster (inklusive support vid behov, installation, rådgivning, hantering samt professionella support- eller utbildningstjänster) kan finnas att köpa från Dell och varierar beroende på var kunden befinner sig. Tillvalstjänster kan kräva ett särskilt avtal med Dell. Om inget sådant avtal finns tillhandahålls tillvalstjänster enligt denna tjänstbeskrivning.

Tilldelning och underleverantörsavtal. Dell kan lägga ut denna tjänst och/eller tilldela denna tjänstbeskrivning till kvalificerade tredjepartsleverantörer, som kommer att utföra tjänsten på uppdrag av Dell.

Uppsägning. Dell kan säga upp denna tjänst när som helst under perioden om något av följande skäl föreligger:

1. Kunden har inte betalat hela priset för den här tjänsten enligt fakturavillkoren.
2. Kunden uppträder hotfullt mot eller vägrar samarbeta med assisterande analytiker eller tekniker på plats.
3. Kunden misslyckas med att efterfölja villkoren som angetts i denna tjänstbeskrivning.
4. Dell förbehåller sig rätten att vägra kundens begäran om utbyte av defekta komponenter om dessa begäranden väsentligt överstiger standardfelfrekvensen för komponenten och det berörda systemet. Dessa felfrekvenser övervakas kontinuerligt.

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

Geografiska begränsningar och omlokalisering.

Dell har ingen skyldighet att erbjuda supporttjänster för produkter som omfattas som ligger utanför Dells serviceområde. "Dells serviceområde" är en plats inom (i) 160 kilometer bilvägen från en Dell serviceplats som (ii) ligger i samma land som Dells serviceplats, såvida inte annat har angetts i avtalet med Dell, för då gäller definitionen i det gällande avtalet. För EMEA-kunder, om inte annat anges i denna tjänstbeskrivning eller i avtalet, är service på plats tillgänglig på ett avstånd upp till 150 kilometer från närmaste Dell Logistics-plats (PUDO eller plats för hämtning/avlämning). Kontakta din säljare för mer information om tillgänglighet för service på plats i EMEA baserat på Dell serviceplatser före köpet.

Den här tjänsten är inte tillgänglig överallt. Om dina produkter som omfattas inte finns på den geografiska plats som motsvarar platsen i Dells serviceregister för dina produkter som omfattas, eller om konfigurationsuppgifterna har ändrats och inte rapporterats till Dell, måste Dell först kvalificera om din produkt som omfattas för supportberättigandet du köpte innan gällande svarstider för produkten som omfattas kan återinföras. Tjänstealternativ, inklusive tjänstenivåer, öppettider för teknisk support och tidsramar för service på plats varierar beroende på geografisk plats och konfiguration och vissa alternativ kan kanske inte köpas för den plats där kunden befinner sig. Kontakta din lokala säljare för information. Dells skyldighet att leverera tjänsterna till produkter som omfattas som flyttats är föremål för olika faktorer, inklusive men inte begränsat till, lokal tillgång till service, extraavgifter, inspektioner och omcertifiering av flyttade produkter som omfattas för Dell då aktuella konsultationsavgifter för arbetstid och material. I sådana fall där reservdelar skickas direkt till kunden, och om inget annat har avtalats mellan Dell och kunden, måste kunden kunna ta emot sändningen på den plats där produkten som omfattas och ska servas finns. Dell ska inte vara ansvarigt för fördröjningar av support på grund av kundens underlåtenhet eller vägran att acceptera sändning av delar.

Tyskland

Den här tjänsten är tillgänglig när en kund har ett supportavtal på en högre tjänstenivå än Basic Hardware Service (t.ex. Dell ProSupport för klientprodukter).

Prioritetsordning. Om inte annat avtalats i skriftlig överenskommelse mellan parterna, om det finns en konflikt mellan villkoren i något av de dokument som innefattar denna tjänstebeskrivning, kommer dokumenten att gälla i följande ordning: (i) denna tjänstebeskrivning; (ii) avtalet, (iii) beställningsformuläret. Rådande villkor kommer tolkas så strikt som möjligt för att lösa konflikten, samtidigt som man behåller så mycket av de icke-motstridiga termerna som möjligt, inklusive bevarandet av icke-motstridiga bestämmelser i samma stycke, avsnitt eller underavsnitt.

Allmänna villkor för alla garantirelaterade produkter och som inköpts under ett ramverkssäljavtal från Dell

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

Produkter som stöds. Denna tjänst är tillgänglig på produkter som stöds, vilka inkluderar Latitude™, Inspiron™, Precision™, Vostro™, XPS™, Alienware™ och Chromebook™ som köps i en standardkonfiguration ("produkter som stöds"). Nya produkter som stöds läggs till regelbundet, så kontakta din säljare om du vill ha den senaste listan över vilka tjänster som finns tillgängliga för dina produkter från Dell och andra tillverkare. Alla produkter som stöds är märkta med ett serienummer ("service tag"). Ett separat serviceavtal måste tecknas av kunden för varje produkt som stöds. Ha service tag på produkten som stöds 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 utvalda Dell-produkter utanför ditt hemland och under en tidsperiod om mindre än sex (6) månader. Ytterligare villkor gäller. Kontakta Dell teknisk support om du vill ha mer information.

Utbyte av en hel enhet, om produkten inte skickas tillbaka, äganderätt av reservdelar. Om Dell bedömer att komponenten i den defekta produkten som omfattas är en komponent som enkelt kan tas bort och återanslutas (som ett tangentbord eller en skärm), eller om analytikern bedömer att hela produkten som omfattas bör bytas ut, förbehåller sig Dell rätten att skicka en hel utbytesenhet till kunden. Om Dell levererar en utbytesenhet till kunden måste kunden lämna ifrån sig det defekta systemet eller den defekta komponenten i systemet. Undantaget är om kunden har köpt tjänsten "Behåll hårddisken" för det berörda systemet. I så fall kan kunden behålla hårddisken/hårddiskarna i fråga. Alla Dell-reservdelar som avlägsnas från produkten som omfattas och/eller hela enheter som återlämnas till Dell blir Dells egendom. Kunden måste betala Dell det då gällande detaljhandelspriset för alla reservdelar eller hela enheter som tagits bort från produkter som omfattas och som behålls av kunden (förutom hårddiskar från produkter som omfattas som täcks av tjänsten "Behåll hårddisken") om kunden har fått utbytesdelar från Dell. Om kunden inte lämnar ifrån sig det defekta systemet eller den defekta komponenten i systemet till Dell enligt vad som krävs ovan, eller om den defekta enheten inte skickas tillbaka inom tio (10) dagar enligt de skriftliga anvisningarna som medföljer utbytesenheten (om utbytesenheten inte levererades personligen av Dell-teknikern) åtar sig kunden att betala Dell för utbytesenheten vid mottagande av faktura. Om kunden inte betalar en sådan faktura inom tio (10) dagar från mottagande av fakturan, kan Dell, utöver eventuella juridiska rättigheter och åtgärder som står Dell till buds, avbryta den här tjänstebeskrivningen efter avisering. Dell använder nya och reparerade delar från olika tillverkare vid garantireparationer. Detta godkänns uttryckligen av kunden.

Villkor för förhandsersättning av felaktig produkt för alla servicenivåer. Dell kan erbjuda att tillhandahålla dig en utbytesenhet eller -produkt ("utbytesartikel") som avancerat utbyte, oavsett vilken servicenivå som ursprungligen köptes av dig. Innan Dell tillhandahåller ett avancerat utbyte kan Dell kräva ett giltigt betalkortsnummer och kreditauktorisering eller betalning för utbytesartikeln av dig innan utbytesartikeln ifråga skickas ut. 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 tillämplig 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.

Reservdelar samma arbetsdag. En verksamhetskritisk del är en del som, om den upphör att fungera, förhindrar produkten som omfattas från att utföra grundläggande funktioner. För att kunna ta emot reservdelar samma arbetsdag måste kunden ha köpt motsvarande servicekontrakt som inkluderar leverans av verksamhetskritiska delar samma arbetsdag, och produkten som omfattas måste finnas inom det täckningsområde som fastställts av Dell. Om en del som behövs för att reparera produkten som omfattas inte finns tillgänglig på en Dell-anläggning nära kunden och därför måste överföras från en annan anläggning, skickas den så snart som det är affärsmässigt rimligt.

Reservdelar. Dell använder nya och reparerade delar från olika tillverkare vid garantireparationer. Detta godkänns uttryckligen av kunden.

Delar på lager Dell har för närvarande delar i lager på olika platser i världen. Vissa delar finns eventuellt inte i lager på den plats som är närmast kundens plats. Om en del som behövs för att reparera produkten som omfattas inte finns tillgänglig på en Dell-anläggning nära kunden och därför måste överföras från en annan anläggning, skickas den så snart som det är praktiskt möjligt och affärsmässigt rimligt.

Överlåtelse av tjänst. Kunden kan, i enlighet med de begränsningar som definieras i den här servicebeskrivningen, 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 överförs till) och iakttag de korrekta överföringsprocedurerna som finns på www.support.dell.com. En avgift för överföring kan tillkomma. Observera att om kunden eller kundens övertagande part flyttar produkten som omfattas till en geografisk plats där tjänsten inte är tillgänglig (eller inte är tillgänglig för samma pris) kanske inte kunden eller kundens övertagande part har täckning för tjänsten, eller kan åläggas en extra avgift för att behålla samma supportkategorier på den nya platsen. Om kunden eller kundens övertagande part väljer att inte betala sådana ytterligare avgifter kan tjänsten automatiskt ändras till en tjänstkategori som finns tillgänglig till detta pris eller lägre på sådan ny plats utan återbetalning.

Enheter som inte kan servas lokalt. Om Dell, efter fjärrdiagnostik och -felsökning, fastställer att kundens produkt som omfattas kräver retur för reparationsservice enligt beskrivningen i tabellen nedan måste kunden omedelbart förpacka produkten som omfattas och antingen skicka per post eller boka upphämtning samma dag, eller nästa möjliga dag för att bibehålla kundens berättigande. Efter reparation eller utbyte av produkten kommer Dell att leverera produkten som omfattas till transportföretaget för returleverans till kunden. 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 utbytesenhet för produkt som omfattas eller en ersättning för delar av produkt som omfattas i stället för att reparera och returnera den produkt som omfattas och som kunden skickat in för reparation.

Kunden är skyldig att betala till Dells då gällande standardpris för alla reservdelar som tagits bort från kundens produkt som omfattas och som inte återlämnats till Dell på rätt sätt av kunden. Om kunden inte betalar för eller returnerar reservdelarna i tid till Dell kan det leda till att kundens service dras in enligt den här tjänstbeskrivningen.

Alternativen för retur för reparationsservice som beskrivs i tabellen nedan är inte tillgängliga i alla länder och på alla platser.

Tjänstenivå	Ytterligare alternativ (om tillämpligt)	Beskrivning av servicealternativ
Returalternativ för reparationservice	Insändningsservice (MIS)	Insändningsservice initieras genom samtal till Dells tekniska support enligt beskrivningen ovan. Under diagnosen fastställer Dells supportanalytiker om problemet kräver att produkten som omfattas ska skickas till något av de reparationscenter Dell valt ut för kvalificerade incidenter för Extra batteriservice. Vanlig tidsåtgång, inklusive leverans till och från reparationscentret, är tio (10) arbetsdagar från det datum då kunden sänder produkten som omfattas till Dell.
	Inlämningservice (CIS)	Inlämningservice inleds genom samtal med Dells tekniska support enligt ovan. Under den telefonbaserade felsökningen kommer Dells supportanalytiker att diagnostisera om problemet beror på ett hårdvarufel. Om så är fallet kommer kunden att uppmanas att lämna in produkten som omfattas till ett av Dell utvalt reparationscenter eller leveransplats (på kundens bekostnad). Service ges under kontorstid i landet i fråga, fem (5) dagar i veckan, exklusive lokala helgdagar. Reparationer av kvalificerade incidenter för Extra batteriservice 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. Servicenivåavtal för reparation kan variera beroende på land och ort.
	Hämta/lämna-service	Hämta/lämna-service initieras genom samtal till Dells tekniska support enligt beskrivningen ovan. Om en kvalificerad incident för Extra batteriservice med produkten som omfattas diagnostiseras och inte kan lösas med telefonbaserad felsökning med Dells supportanalytiker, kommer en Dell-representant att hämta den berörda produkten och ta den till ett reparationscenter. Tidsåtgång är 7–12 arbetsdagar, oftast tio (10) dagar inklusive frakt till och från reparationscentret. Med start det datum som kunden sänder produkten som omfattas till 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.
Förhandsersättning av felaktig produkt	Ej tillämpligt	För kunder med förhandsersättning av felaktig produkt för skärmar (bildskärmar), dockningsstationer och tillämpliga system (som XPS 9315) kan Dell skicka en utbytesprodukt till kundens företagsadress som support av en kvalificerad incident för Extra batteriservice. 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 defekta skärmar (bildskärmar), dockningsstationer och tillämpliga system till Dell genom att ta enheten till den utsedda transportörens plats inom tre (3) arbetsdagar. Om Dell fastställer att kundens skärmar (bildskärmar), dockningsstationer och/eller tillämpliga system inte kan returneras till transportörens plats och kunden måste returnera enheten via en inskicksmetod kommer förpackningsmaterial, leveransinstruktioner, och förbetald fraktsedel normalt att skickas till kunden tillsammans med den nya produkten. Vid mottagandet av den nya produkten ska kunden omedelbart paketera skärmar (bildskärmar), dockningsstationer och/eller tillämpliga system 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.
Returalternativ för reparationservice	Partnerorganiserad inlämningservice (CIS) ^a	Inlämningservice initieras genom att ringa till eller ta med sig produkten som omfattas till ett reparationscenter eller en leveransplats som Dell utsett (på kundens bekostnad). Service ges under kontorstid i landet i fråga, fem (5) dagar i veckan, exklusive lokala helgdagar. Reparationer av kvalificerade incidenter för Extra batteriservice utförs enligt svarstiden som finns angiven på kundens faktura. När produkten som omfattas har reparerats kommer Dell-auktoriserad tjänstleverantör att kontakta kunden för att ordna så att kunden kan hämta den. Servicenivåavtal för reparation kan variera beroende på land och ort. Tidsåtgång är 7–12 arbetsdagar, vanligtvis tio (10) dagar.

Tjänstenivå	Ytterligare alternativ (om tillämpligt)	Beskrivning av servicealternativ
	Partnerorganiserad hämta/lämna-service (CAR) ⁵	Hämta-/lämna-service initieras genom att ringa en Dell-auktoriserad tjänstleverantör. Om en kvalificerad incident för Extra batteriservice i produkten som omfattas diagnostiseras och inte kan lösas med telefonbaserad felsökning kommer din auktoriserade Dell-tjänstleverantör att hämta den berörda produkten och ta den till ett reparationscenter som Dell valt ut. Service ges under kontorstid i landet i fråga, fem (5) dagar i veckan, exklusive lokala helgdagar. Reparationer av kvalificerade incidenter för Extra batteriservice utförs enligt svarstiden som finns angiven på kundens faktura. När produkten som omfattas har reparerats kommer en Dell-auktoriserad tjänstleverantör att kontakta kunden och 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.
	Villkor som gäller för alla icke-på-plats-service-svarsalternativ	Reparationer av kvalificerade incidenter utförs enligt svarstiden som finns angiven på kundens faktura. När produkten som omfattas har reparerats kommer den att returneras till kunden. Leveransförfarande: Under diagnosen kommer Dells supportanalytiker att lämna instruktioner för hur produkten ska returneras till det reparationscenter Dell valt ut. Produkten som omfattas måste levereras till den adress som tillhandahålls av Dells supportanalytiker och tydligt märkas med "returauktoriseringsnumret". Dells supportanalytiker 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 supportanalytiker hjälpa till med förpackningsmaterial, men då mot en särskild avgift. Leveransinstruktioner: Kunden ska inte skicka med handböcker, konfidentiell, upphovsrättsskyddad eller personlig information eller lösttagbara medier. Dell ansvarar inte för förlorade eller skadade data, skadade eller borttappade medier eller kundens konfidentiella, egenproducerade eller privata information.

Ytterligare villkor som gäller för slutanvändare som köper sin produkt som omfattas från ett OEM-företag

Ett "OEM-företag" är en återförsäljare som säljer produkter som omfattas i egenskap av en ursprungstillverkare som köper produkter och tjänster från affärsgruppen Dell OEM Solutions (eller dess efterföljare) för en OEM-produkt. Ett OEM-företag bygger normalt in eller paketerar sådana Dell-produkter med OEM-kundens egenutvecklade hårdvara, mjukvara eller annan immateriell egendom eller lösning eller uppgiftsspecifik funktion (sådan system eller sådan lösning som en "OEM-lösning") och återförsäljer sådana OEM-lösningar under OEM-företagets eget varumärke. Med avseende på OEM-företag innefattar termen "produkter som stöds" Dell-produkter som omfattas och tillhandahålls utan Dell-varumärke (dvs. omärkta färdiga OEM-system). "Slutanvändare" innebär du eller annan enhet som köper en OEM-lösning för egen slutanvändning och inte för återförsäljning, distribution eller underlicensiering till andra. Det är OEM-företagets ansvar att utföra första felsökning för slutanvändaren. En lämplig inledande diagnos efter bästa förmåga bör utföras av OEM-företaget innan Dell kontaktas. Detta ansvar stannar hos OEM-företaget även om slutanvändaren anlitat Dell för att begära service, och om en slutanvändare kontaktar Dell för service utan att kontakta OEM-företaget kommer Dell be slutanvändaren kontakta OEM-företaget för en inledande felsökning innan Dell kontaktas.