



Dells tjänstebeskrivning

Support vid enskild incident – Konsumentkunder

Översikt av tjänst

Dell tillhandahåller support vid enskild incident ("tjänsten") i enlighet med denna tjänstebeskrivning (eller "avtalet") åt våra konsumentkunder (personligt bruk). Dells utgångna maskingarantisupport täcker fjärrdiagnostik av problemen med ditt Dell-system, inklusive interna fabriksinstallerade tillbehör. Tjänsten tillhandahålls mot avgift och erbjuds på basis av enskild incident till kunder som inte längre har maskinvarugarantisupport eller servicetäckning eller som har ett maskinvaru- eller programvarufel som inte omfattas av Dells begränsade maskinvarugaranti eller serviceavtal. Genom att köpa denna tjänst av Dell åtar sig kunden ("kunden" eller "du") att följa de allmänna villkor som anges i detta dokument ("tjänstebeskrivningen").

Denna tjänstebeskrivning är ett kontrakt mellan dig och Dell. Läs noggrant följande villkor enligt vilka Dell ("Dell") samtycker till att tillhandahålla tjänsterna.

Denna tjänstebeskrivning är föremål för Dells försäljningvillkor för konsumenter. **Dells kommersiella garantier och/eller serviceerbjudanden påverkar inte eventuella lagstadgade garantier eller andra konsumenträttigheter.**

Berättighet till service vid incidenter avseende programvarudiagnos och reparation

Systemtyper som är berättigade till service innefattar utvalda stationära Dell-datorer, bärbara Dell-datorer, Dell-surfplattor samt allt-i-ett-system (AIO). Dell kan uppdatera de omfattade produkterna då och då.

För att erhålla tjänsten måste kunden bekräfta att man har fullständig åtkomst till den maskinvara som är grunden till problemet, och har slutfört en säkerhetskopiering av all programvara och all information som kan påverkas av tjänsten, eftersom Dell inte är ansvarigt för förlust av data eller applikationer. Mer information finns i Kundens ansvar.

Support vid enskild incident - programvarureparationservice kan erbjudas per incident eller för flera incidenter/per år mot en extra avgift för att hjälpa dig åtgärda isolerade och specifika programvaruproblem. När support köps i form av per incident är den begränsad till en enskild Dell-produkt. När supporten köps som ett paket som omfattar flera incidenter under en specifik avtalsperiod (exempelvis fyra incidenter per kontraktår) omfattas en eller flera Dell-produkter, men outnyttjade incidenter upphör när avtalsperioden går ut. Denna tjänst omfattar:

- Fjärrfelsökning av programvaruproblem under lokal kontorstid (exklusive lokala helgdagar).
- En enda diagnostisk händelse med fjärransluten felsökningshjälp för vanliga supportproblem i enlighet med ovanstående tabell nedan som visar de tillgängliga tjänsterna och beskrivning av support, när den finns tillgänglig och med kundens samtycke, där Dells tekniker kan ansluta direkt till ditt system via en säker internetanslutning för att påskynda felsökning.

Incidentbaserad support tillhandahåller hjälp med något av följande:

Tillgängliga tjänster för programsupport med incidentbaserad service	Supportbeskrivning
Programvara (support för programvara eller operativsystem)	Hjälp med installation och konfiguration av operativsystem eller hjälp med frågor eller problem som rör vanliga program, inklusive bokföringsprogramvara, produktivhetsprogram, webbläsare och verktyg. Grundläggande installation av de flesta program från tredje part. Den aktuella listan över omfattande programsupport för Premium Support innehåller fler detaljer om omfattad programvara och återfinns på www.dell.com/comprehensive .
Nätverk (support för skrivare, nätverk och trådlöst)	Hjälp med att konfigurera och/eller diagnostisera peer-to-peer trådlösa och Ethernet-nätverk. Hjälp med skrivarinstallation och anslutning till ett befintligt trådlöst nätverk.
Borttagning av virus (support vid virus/spionprogram)	Hjälp med felsökning och borttagning av flertalet virus och spionprogram
Data (support för datamigrering, säkerhetskopiering och överföring av filer)	Hjälp med att kopiera data från en hårddisk till en annan, samt datamigrering från ett system till ett annat. Formatering och förberedande av enhet som ska ta emot en dataöverföring så att den fungerar i värdsystemet. Hjälp med att säkerhetskopiera kundens data från en Dell-dator till externt medium som kunden äger. Hjälp med att använda programvaruverktyg för att återställa saknade eller korrupta filer då detta är möjligt. (Vissa filer kanske inte går att återställa.)
Säkerhet (support för skyddad dator)	Hjälp med grundläggande konfiguration och installation av viktiga säkerhetsprogram (köps separat av kunden) samt hjälp med att sätta upp viruskanningar och personliga brandväggar.

Borttagning av spion-/virusprogram. Kunden är införstådd med att prestanda hos vissa program kan påverkas om man ändrar eller tar bort vissa spion- och virusprogram. Utöver detta kan ändring och borttagning av sådana program begränsas av vissa programvarulicenser. 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 spionprogram och virus inte återkommer till eller uppkommer på kundens system efter att tjänsten har utförts. På grund av att aktiviteterna vid borttagning av skadlig kod/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 kommer att finnas någon skadlig kod efter det att tjänsten har utförts. Dell förväntar sig att dess kunder använder sig av skyddande programvara, exempelvis programvara mot virus/skadlig kod och brandväggar, för att skydda sitt eget nätverk och sina egna system mot obehörig åtkomst och den automatiserade spridningen av skadlig programvara. För att kunna få hjälp med installationen av virusprogram måste kunden dessutom ha en aktuell prenumeration på virusprogram.

Kopiering av filer. Kopiering av copyrightskyddat material är förbjudet. Kunden bekräftar att kunden har upphovsrätt eller har licens att göra kopior av alla filer på kundens system, och att kunden inte har några filer på sitt system som skulle göra Dell ansvarigt för upphovsrättsbrott om dessa filer skulle kopieras av Dell som en del av tjänsterna, inklusive, men inte begränsat till, musikfiler, filmfiler eller fotofiler som omfattas av upphovsrättsbegränsningar. Kunden medger ansvar och accepterar att hålla Dell skadeslöst från eventuella och alla ansvarsskyldigheter, skador, anspråk eller rättsliga åtgärder som uppkommer vid underlåtelse från kunden att ta bort sådana filer från systemet innan kunden ringer Dell för att erhålla tjänsterna.

Ytterligare undantag för programreparationsincidenter. För att undvika tveksamheter omfattas inte följande aktiviteter av beskrivningen av programreparationsincidenter:

- Reparation av maskinvara eller material och arbetskostnad
- Teknisk support för sharewareprogram.
- Teknisk support för programvaruapplikationer som Dell anser vara ovanliga eller som inte stöds av OEM-tillverkaren.
- Spel och tilläggs paket som ingår när systemet köps (t.ex. utbildningspaket).
- Stöd för avancerade trådanlutna/trådlösa nätverk eller nätverksoptimering.
- Stöd för webbutveckling, databasprogrammering eller skriptassistans.
- Om Dell fastställer att inget problem föreligger (felet inte kan återskapas)
- Andra tjänster, uppgifter eller aktiviteter än de som specifikt anges i denna tjänstebeskrivning.

Berättighet till service vid maskinvarudiagnosincidenter

Systemtyper som är berättigade till service innefattar utvalda stationära Dell-datorer, bärbara Dell-datorer, Dell-surfplattor samt allt-i-ett-system (AIO) som är mindre än fem år gamla (från ursprungligt fakturadatum) ("omfattade produkter"). Dell kan uppdatera de omfattade produkterna då och då. Även vissa produkter av äldre modell som är mindre än 5 år gamla kan sakna täckning ifall, exempelvis, reservdelar inte är lätt tillgängliga.

Tjänsten täcker enbart diagnos av maskinvaruproblem; tilläggsavgifter kan uppkomma om material och arbetskostnad krävs för att reparation ska utföras med ditt samtycke, ifall en separat offert tidigare har upprättats med avseende på reservdelar och/eller installation.

Tjänsten täcker inte programvarumedia, programvara, felsökning av programvara, delar som inte kommer från Dell eller uppgradering av delar. Ett tekniskt Dell-ombud kan hjälpa dig fastställa rätt uppgraderbar del, mot extra avgift, om du behöver sådan support.

Kringutrustningsdelar täcks inte av denna tjänst. "Kringutrustningsdelar" är delar som går att koppla loss från datorn, inklusive men inte begränsat till tangentbord, möss, externa hårddiskar och bildskärmar.

För att erhålla tjänsten måste kunden bekräfta att man har fullständig åtkomst till den maskinvara som är grunden till problemet, och har slutfört en säkerhetskopiering av all programvara och all information som kan påverkas av tjänsten, eftersom Dell inte är ansvarigt för förlust av data eller applikationer. Mer information finns i Kundens ansvar.

Ytterligare undantag för maskinvarureparationsincidenter. För att undvika tveksamheter omfattas inte följande aktiviteter av beskrivningen av maskinvarureparationsincidenter:

- Frågor om grundläggande användning och "så gör man" frågor beträffande maskinvara eller programvara.
- Konfiguration och diagnostik av förinstallerat operativsystem eller förinstallerade program från Dell som ska användas med program och maskinvara som installerats av kund.
- Konfiguration, installation och validering av operativsystem, programvara, program och drivrutiner/fixar (ej levererade av utrustningens tillverkare).
- Kommersiella uppgraderingar oavsett om de köpts från Dells auktoriserade återförsäljare eller inte t.ex. Microsoft®-produkter.
- Konfiguration av all kommunikationsprogramvara, såvida de inte krävs för felsökning.
- All maskinvara och kringutrustning som inte har tillhandahållits av utrustningens tillverkare, samt installation och kompatibilitetstestning av dessa med maskinvara från Dell. Originaltillverkaren för respektive produkt kan tillhandahålla support.
- Programvara och kringutrustning som inte levererats av utrustningens tillverkare, om inget annat anges.
- Uppgraderingar av BIOS och fast programvara på system som inte kommer från Dell, såvida detta inte ingår som ett led i problemlösningen.
- Ogiltig konfiguration av program- och maskinvara.
- Säkerhetskopiering och återställning av kundens data.
- Kundprogram och -data.
- Förbrukningsdelar såsom (men inte begränsat till) nätadapterar, skruvar, gummidynor, plast, kablar, spärrar och luckor samt slitage på artiklar såsom plast och disketter.

- Icke-kritiska fel som faller inom ramen för branschreglerade toleransnivåer, t.ex. buller och enstaka avvikande pixlar på LCD-skärmar.
- Spel och tilläggspaket som ingår när systemet köps (t.ex. utbildningspaket).
- Förebyggande underhåll.
- Annan reparation av systemet efter virus annat än installation av operativsystemet med Dells fabriksinställningar.
- Andra tjänster, uppgifter eller aktiviteter än de som specifikt anges i denna tjänstebeskrivning.

Köpa tjänsten och kontakta Dell för service

Kunder kan köpa eller få tjänsten genom att ringa till Dells tekniska support eller kommunicera med Dells tekniska support via en online-chatt, eller, i vissa begränsade situationer, via Dell eServices webbplats (www.dell.com/support). För köp per telefon kontaktas våra supportombud via de telefonnummer som anges på Dells webbplats.

När du kontaktar Dell för service kommer en tekniker hos Dell att fråga efter kundens ordernummer, relevanta maskin- och programvarumärken, samt modell- eller versionsnummer. För att erhålla tjänsten måste kunden bekräfta att kunden (a) har full tillgång till maskinvaran och/eller den programvara som är orsaken till problemet, och (b) har slutfört säkerhetskopiering av programvara eller data som kan påverkas av den omfattade produkten.

Fjärrdiagnos

Fjärrdiagnos eller -felsökning via nätet eller telefon är en väsentlig del av denna tjänst. Fjärrdiagnos kan kräva mer än en interaktion eller ett samtal med Dell eller en längre session, och du kan bli ombedd att öppna produkten för att få tillgång till insidan (när det är säkert att göra så).

Efter utförd fjärrdiagnos kan ombudet erbjuda dig supportalternativ för maskinvarureparation mot en tilläggsavgift. När du kontaktar Dell eller medan fjärrdiagnosen utförs kan Dell alternativt erbjuda dig möjligheten att skicka din produkt till Dell eller ett Dell-serviceombud för vidare diagnos och, efter sådan diagnos, kan Dell erbjuda dig supportalternativ för reparation mot en tilläggsavgift.

Du kan även besöka www.dell.com/support för att genomföra diagnostiktest av maskinvaran. Det kostar inget att använda Dells onlinediagnosverktyg utan hjälp från ett Dell-ombud. Om du fortfarande har frågor efter du har tagit testet kan du kontakta Dell för avgiftsbaserad support.

Supportalternativ

Dell kan erbjuda dig något av följande supportalternativ för att behandla ditt problem; dessa alternativ kan emellertid vara otillgängliga under vissa omständigheter och är förenade med tilläggsavgifter. Diagnos ingår som en del av varje supportalternativ men tilläggsavgifter tillkommer om ytterligare problem upptäcks; emellertid kommer du att kontaktas innan eventuellt arbete utförs så att avgifterna kan förklaras och för att erhålla betalning om du vill att Dell ska fortsätta med reparationen. Betalning måste tas emot innan Dell tillhandahåller support.

Endast delar

Supportombudet diagnostiserar problemet via telefon och sedan kan du köpa tillämplig del så att du kan reparera produkten själv utan vidare hjälp från Dells tekniska support, Dells reparationscenter eller en på plats-service.

Hämta/lämna-service för konsument

Hämta/lämna-service initieras med samtalet till Dell-teknikern enligt beskrivningen ovan. Om en kvalificerad incident i den omfattade produkten diagnostiseras och inte kan lösas med telefonbaserad felsökning med Dell-teknikern, kommer en Dell-representant att hämta den omfattade produkten och ta den till ett reparationscenter. Den här servicemetoden innefattar arbete och reparation eller byte av delar i systemets huvudenhet, inklusive bildskärm, tangentbord och mus om inte detta har beställts separat. Typisk cykeltid är tio (10) arbetsdagar inklusive frakt till och från reparationscentrat.

Om det fastställs vid reparationen att ytterligare och/eller andra delar behövs eller om problemet inte gick att upptäcka vid diagnosen kommer Dell att kontakta dig. Dell erhåller ditt samtycke innan något ytterligare arbete utförs eller du debiteras för något sådant arbete. Dell måste erhålla betalning från kunden innan Dell utför något ytterligare arbete. Om den nya diagnosen resulterar i en mindre dyr reparation kommer Dell att tillhandahålla ett tillgodohavande för skillnaden.

OBS! Innan du skickar några produkter till oss ska du se till att säkerhetskopiera den information som för närvarande finns på hårddisk(ar) och eventuella andra lagringsenheter i produkterna. Du är ansvarig för att avlägsna all konfidentiell, upphovsrättsskyddad eller personlig information och alla media som kan avlägsnas såsom SIM-kort, DVD-/CD-skivor eller PC-kort – oavsett om en tekniker ger hjälp på plats eller ej. Du kan även behöva avlägsna kringutrustning såsom tangentbord, bildskärmar, möss och skrivare. Eventuell ytterligare maskinvara som har installerats på datorn ska också avlägsnas innan teknikern utför någon service. Ett exempel är ytterligare minne. Dell är inte ansvarigt för några av dina konfidentiella, upphovsrättsskyddade eller personliga data; avgifter för data- och rösttjänster som uppkommit som resultat av underlåtelse att ta bort alla SIM-kort; eller andra borttagbara medier som har skadats eller förlorats. Endast de produktkomponenter som begärs av telefonteknikern ska tas med. Se avsnittet Kundens ansvar nedan.

Service på plats:

Efter slutförd fjärrdiagnos kan ett tekniskt ombud från Dell komma till din plats för att reparera din maskinvara. Priset för denna tjänst inkluderar fjärrdiagnos, plus arbetskostnad för reparation, frakt av delar samt tillhandahållande av reservdelar för att åtgärda problemet. Delar kan inkludera, men är inte begränsat till:

Hårddiskar (SATA)	Processorer	DVD- och Blu-ray-enheter
Solid State-hårddiskar (SSDs)	Minne	Tangentbord och plast
Moderkort	Batterier	
LCD-skärmar	Nätverks- och grafikkort	

På plats-service erbjuds enbart för bärbara Dell-datorer, stationära Dell-datorer samt allt-i-ett-system från Dell. Dell-surfplattor är inte berättigade till på plats-service.

Om det fastställs vid reparationen att ytterligare och/eller andra delar behövs eller om problemet inte gick att upptäcka vid diagnosen kommer Dell att kontakta dig. Dell erhåller ditt samtycke innan något ytterligare arbete utförs eller du debiteras för något sådant arbete. Dell måste erhålla betalning från kunden innan Dell utför något ytterligare arbete. Om den nya diagnosen resulterar i en mindre dyr reparation kommer Dell att tillhandahålla ett tillgodohavande för skillnaden.

I vissa fall skickas delen separat. När du får delen måste du ringa till Dell för att boka tid för reparation under lokal kontorstid på lokal arbetsdag.

Viktig information om service på plats efter fjärrdiagnos:

Med denna service tillhandahålls en Dell-auktoriserad serviceleverantör ("servicetekniker") och/eller delar till din plats för att reparera och/eller byta ut delar i huvudsystemet (inklusive bildskärm, tangentbord och mus, såvida de inte beställdes separat) följande telefondiagnos och/eller fjärrdiagnos, om problemet inte kan lösas på distans. Ge Dell-teknikern den fullständiga adressen för den plats där systemet befinner sig. Om du följer dessa förfaranden kan en servicetekniker och/eller delar, i de flesta fall, skickas så att de kommer till din plats för maskinvaruservice för konsument i hemmet nästa arbetsdag under lokal kontorstid på lokal arbetsdag, exklusive nationella helgdagar, efter avslutad fjärrdiagnostik. Om Serviceteknikern skickas för maskinvaruservice för konsument i hemmet efter kl. 17.00 lokal tid, kan det ta ytterligare en dag för serviceteknikern att komma till din plats.

a. En vuxen måste vara närvarande i bostaden. För att service ska kunna utföras i en bostad måste en vuxen vara närvarande under hela serviceteknikerns besök.

b. Hjälp du måste tillhandahålla. Serviceteknikern måste få fullständig tillgång till systemet och (utan kostnad för Dells auktoriserade serviceleverantör) ha utrymme att arbeta, tillgång till elektricitet och en lokal telefonlinje. Om dessa krav inte uppfylls, är Dells auktoriserade serviceleverantör inte skyldig att tillhandahålla någon service.

c. Om du missar servicebesöket. Om du eller din behöriga representant inte befinner sig på platsen när serviceteknikern anländer kan serviceteknikern tyvärr inte utföra service på ditt system. Om detta sker kan du debiteras en extraavgift för ett uppföljande servicesamtal.

Delar; servicekrav – returnering av delar

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

Byte av delar. Om Dell-teknikern fastställer att ditt system behöver en utbytesdel, godkänner du att serviceteknikern agerar som din servicerepresentant och hanterar leverans och returnering av de nödvändiga garantidelarna för att göra reparationer på plats. Du kan åläggas en avgift om du inte låter Dells auktoriserade serviceleverantör returnera icke fungerande/oanvända enheter/garantidelar till Dell. Om du inte returnerar den icke fungerande/oanvända enheten/garantidelen till Dell inom returperioden på (10) tio dagar kommer du att faktureras marknadsvärdet för delen. Utbytesdelar kan vara renoverade där detta tillåts enligt lokala lagar och byts ut på grundval av specifikation och inte på märke och modell.

Tjänstens tillgänglighet

Telefondiagnos kommer att vara tillgänglig under lokal kontorstid på lokal arbetsdag. Dell kanske inte kan åtgärda alla problem på din produkt. Om vi inte kan åtgärda din produkt eller om delen inte är tillgänglig skickar vi tillbaka produkten till dig oreparerad och du är då berättigad en återbetalning av avgiften (inklusive eventuell diagnostisk avgift) du har betalat för tjänsten. Återbetalningen kan ta upp till 21 dagar att behandlas.

Beställningsnummer

Kunden måste hålla det ordernummer som Dell tillhandahåller i samband med dessa Tjänster konfidentiellt. **Dell ansvarar inte för obehörig användning av Kundens avtal eller ordernummer.**

Kundens allmänna ansvar

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

Samarbeta med fjärrdiagnostik, tekniskt telefonombud och servicetekniker på plats. Kunden kommer att samarbeta med och följa anvisningar som lämnas av Dell eller dess ombud, inklusive vid fjärrdiagnos eller support på platsen. Enligt erfarenhet kan de flesta produktproblem och fel lösas på distans genom ett nära samarbete mellan användaren och teknikern.

Upprätthållande av programvaru- och serviceversioner. Kunden ska upprätthålla programvara och produkter som omfattas på Dell-angivna minimala versionsnivåer. Kunden måste även säkerställa installation av nödvändiga reservdelar, korrigeringsfiler, programuppdateringar eller nya versioner enligt Dells anvisningar för att de omfattade produkterna ska vara berättigade till denna service.

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

Följande begränsningar av ansvarsbestämmelserna gäller inte i Tyskland, Österrike, Schweiz eller Frankrike, där begränsning av ansvarsbestämmelserna enligt Dells försäljningsvillkor gäller. Utöver begränsningar av ansvarsbestämmelserna som anges i försäljningsvillkoren för konsumenter begränsas vidare ansvaret för dataförlust till kostnaderna för ominstallation av säkerhetskopiering i dessa länder.

DELL HAR INTE ANSVAR FÖR:

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

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

Kunden förstår och samtycker till att Dell under inga som helst omständigheter har något ansvar för förluster av programvara, program eller data – inte ens om tekniker har försökt hjälpa kunden med säkerhetskopieringen, återställningen eller någon liknande tjänster. All sådan hjälp ligger utanför ramen för någon Dell-garanti och denna tjänstebeskrivning. Hjälpen tillhandahålls efter Dells eget gottfinnande och utan någon som helst garanti av något slag. Dell ger inte heller några garantier om några produkter från tredje part som en tekniker kan komma att använda för att hjälpa kunden.

Viktig tilläggsinformation

Tidsperiod. Tjänsten finns endast tillgänglig per incident genom diagnos av gällande problem. När service köps för programvaruproblem som ett paket som omfattar flera incidenter under en specifik avtalsperiod (exempelvis fyra incidenter per år) upphör outnyttjade incidenter när avtalsperioden går ut. Kunden kan säga upp den här tjänsten för återbetalning vid valfri tidpunkt före diagnosen av gällande problem för sådan incident. Dell kan, efter eget gottfinnande, avbryta den här tjänsten med tidigare meddelande till kunden.

Anspråk på sekretess- eller äganderättigheter. Kunden samtycker till att all information eller data som avslöjas eller skickas till Dell, per telefon, elektroniskt eller på annat sätt, inte är konfidentiella eller innebär ägarrätt för kunden.

Tjänstens giltighet. Tjänsten är endast giltig för en användare. Kunden kan inte använda tjänsten i anknytning till ett servicebolag eller något annat distributions- eller delningsupplägg, för tredje parts räkning eller för maskinvara eller programvara som inte ägs personligen av kunden. Dell förbehåller sig rätten att göra uppehåll i eller avbryta tjänsten om Dell, efter eget gottfinnande, fastställer att tjänsten missbrukas, används av någon annan person än kunden, eller används på ett sätt som bryter mot detta avtal.

Betalning. Kunder måste betala innan de kan erhålla tjänsten.

Ingår ej. Tjänsten omfattar inte och Dell är inte skyldig att tillhandahålla några som helst tjänster som inte uttryckligen beskrivs i denna tjänstebeskrivning. Dessutom gäller att under tiden tjänsten tillhandahålls, kan Dell avgöra att problemet ligger utanför vad tjänsten omfattar. Dell kan använda kommersiellt rimliga ansträngningar för att hänvisa kunden till den lämpliga alternativa resursen. Dell kommer dock inte att överföra kunden direkt till en alternativ resurs. Kunden bekräftar att Dell kanske inte kan diagnostisera eller lösa kundens specifika problem.

Systemets plats. Tjänsten Support vid enskild incident som definieras i detta avtal är tillgänglig för kunder i det land där du köpte den omfattade produkten från Dell.

Överlåtelse av detta avtal. Med förbehåll för de begränsningar som anges i denna tjänstebeskrivning kan du överlåta denna tjänst till någon som köper hela ditt system före utgången av din serviceperiod (som anges på din faktura), förutsatt att du är den ursprungliga köparen av systemet och du har överlåtit denna tjänstebeskrivning från den ursprungliga köparen (eller en tidigare överlåtelse) och har uppfyllt alla regler för överlåtelse i denna tjänstebeskrivning.

Begränsningar till servicetäckning. Detta avtal är begränsat i tid och täckning. Denna tjänstebeskrivning gäller endast för ursprungliga köpare av det system som visas på fakturan och som finns på en plats inom det land där systemet köptes, och till någon person som köper systemet och denna tjänstebeskrivning från den ursprungliga köparen eller en efterföljande övertagande; inom samma land och så länge som alla överlåtelseprocedurer har följts.

Inga garantier. 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 resultaten av tjänsten, vare sig uttryckligt eller underförstått, inklusive, men inte begränsat till, någon eventuell underförstådd garanti beträffande säljbarhet eller lämplighet för ett visst syfte. Dell fransäger sig uttryckligen alla garantier för de tjänster som tillhandahålls ovan.

Villkor Dell tillhandahåller dessa tjänster till konsumenten (personligt bruk) i enlighet med denna tjänstebeskrivning och tillämpliga försäljningsvillkor på <http://www.dell.com/terms/>. Genom att abonnera på denna tjänst godkänner du att du har läst och accepterar Dells tillämpliga försäljningsvillkor.

© 2016 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.