

# Tjenestebeskrivelse

## Service for å sette inn nytt batteri (BRS) ved forseglede batterier og som er utenfor garantien

---

### Introduksjon

Dell har gleden av å tilby og sette inn nytt batteri ved forseglede batterier ("**Tjeneste(r)**") iht. tjenestebeskrivelsen ("**Tjenestebeskrivelse**"). Ditt tilbud, bestillingsskjema eller inngåtte avtaler i form av faktura eller kunnskap om bestilling (det som gjelder, kalt "**bestillingsskjema**") vil bestå av tjenesten(e)s navn samt hvilke tilgjengelige tjenester du har kjøpt. For hjelp utover dette, eller for å be om en kopi av din(e) servicekontrakt(er), kontakt Dells teknisk støtte eller din salgsrepresentant.

### Tjenesteoversikt

Tjenesten inkluderer utskifting av et batteri i forbindelse med visse problemer med ytelsen dersom garantien på batteriet ikke lenger gjelder eller problemet med batteriet ytelse ikke dekkes av garantien. Denne tjenesten gjelder KUN Dell-produkter som inneholder hovedbatterier som ikke er beregnet på å skiftes ut av kunden eller ordnes av kunden. Tjenesten er kun tilgjengelig når Dell bestemmer at service på produktet ikke dekkes av garantien eller en servicekontrakt, og det er mulig at tjenesten ikke er tilgjengelig i alle tilfeller, ved alle produkter eller på alle steder.

Dells tekniske telefonstøtte vil bekrefte at batteriet må skiftes ut og gi kunden en anslått servicekostnad. Dell sørger for arbeid i hjemmet / på stedet eller rask retur av reparasjon som en del av denne tjenesten. Dell skal betales på forhånd for tjenesten, og dette må gjøres over telefonen eller med betaling inn på konto. Partnerne ved servicesenteret er ikke autorisert til å ta imot betaling.

### Omfanget av tjenesten

Etter at Dell har mottatt betalingen fra kunden ("**Batteriutskiftingskostnad**"), vil Dell eller partnerne ved servicesenteret bytte ut hovedbatteriet i et støttet produkt hvis vilkårene og betingelsene som spesifiseres i denne avtalen, overholdes.

Tjenesten gjelder bare batterier i støttede produkter der kunden ikke kan komme til batteriet.

#### Begrensninger i forbindelse med hva tjenesten dekker:

Tjenestens begrensninger inkluderer, men er ikke begrenset til følgende:

- skade som er forårsaket av et uhell, misbruk, vanstelt, instruksjoner om riktig bruk er ikke overholdt, vedlikehold eller rengjøring av produktet eller feilaktig bruk av produktet eller komponenten (som f.eks., men ikke begrenset til feil bruk av nettspenningen, bruk av feil sikringer, bruk av inkompatible enheter eller tilbehør, feil eller utilstrekkelig ventilasjon, bruksinstruksjonene ikke overholdt og bruk av forsyninger utenom spesifikasjonen) av andre enn Dell (eller deres representanter),
- skade som følge av naturfenomener som f.eks., men ikke begrenset til, lynnedslag, flom, tornadoer, jordskjelv og orkaner,
- feil forårsaket av ytre faktorer (brann, flom, feil eller svingninger i strømforsyning eller klimaanlegg),
- innlasting av programvare, programvarekonfigurasjoner eller datafiler, eller
- ethvert relatert nettverksproblem eller service som ville være unik ved bruk av produktet på et nettverk.

#### Kunder skal følge disse trinnene dersom batteriet svikter:

- **Kontakt teknisk støtte hos Dell:** Du må kontakte teknisk støtte hos Dell for å kunne avgjøre om tjenesten gjelder ditt tilfelle. Dersom du ringer Dells teknisk telefonstøtte, er mulig at du ikke blir belastet for en lokal samtale. Se ditt lands lokale dell.com-nettsted for å finne flere detaljer om priser.

- Kontaktinformasjon om Dells teknisk støtte finnes under [dell.com/technical support](http://dell.com/technical support). På den siden kan du velge ditt land i den aktuelle nedtrekksmenyen øverst til venstre på siden. Deretter velges Dell-salgsegmentet der du kjøpte tjenesten (enten liten eller middels bedrift eller stor bedrift og offentlig sektor).
- **Feilsøking:** Dells teknisk støtte slik at gjelder i din jurisdiksjon, vil diagnostisere problemet som du beskriver. Dersom Dell avgjør at batterier er kvalifisert til service, vil Dells tekniske støtte spørre deg om du vil kjøpe tjenesten.
- **Betaling, avgifter og tilleggskostnader:** Hvis du samtykker i å kjøpe tjenesten, må du betale Dell med kredittkort eller innbetaling til bank før tjenesten starter. Det kan komme tilleggskostnader utenom kostnaden for å bytte batteriet dersom Dell avgjør ved kontroll, at andre komponenter som ikke er forbundet med batteriet, er skadet og må repareres for å kunne bytte ut batteriet eller for at produktet skal kunne brukes, kan Dell gi deg beskjed og gi deg flere detaljer om de nødvendige reparasjonene. Dersom skaden kan repareres, kan eventuelt Dell tilby alternativet å betale for tilleggsreparasjonene og få dem utført. Dersom du velger å ikke få Dell til å utføre tilleggsreparasjonen, returnerer Dell produktet og utfører ikke noe reparasjonsarbeid. Dersom skaden ikke kan repareres eller dersom du bestemmer deg for å ikke utføre den anbefalte reparasjonen, returnerer Dell produktet og du blir kun belastet for frakt og håndtering til og fra Dells reparasjonsanlegg.

## Servicenivå

Etter fjerndiagnose og feilsøking, utføres service på stedet som følger:

- **Reparasjoner på stedet.** En tekniker og/eller reservedeler sendes til kundes bedriftssted for å reparere eller foreta som trengs for å yte service på produktet som dekkes av denne tjenesten. Gi teknikeren den fulle adressen til stedet der produktet befinner seg når vedkommende ber om det. Både utførelse av tjenesten og tjenestens responstid er avhengig av når tid på dagen som telefonsamtalen mottas av Dell, tjenestealternativet som ble valgt, at delene er tilgjengelige, geografiske begrensninger, værforhold, og betingelsene i avtalen. Dersom du følger prosedyrene som beskrives i detalj i denne avtalen og ditt problem gjelder ifølge denne avtalen, blir en servicetekniker sendt slik at vedkommende kommer på stedet for å utføre service i hovedperioden for vedlikehold eller **"PPM"** (Principal Period of Maintenance). PPM er mandag til fredag unntatt lokale nasjonale helligdager. Dersom Dell mottar oppringingen på et tidspunkt når en servicetekniker ville bli sendt ut etter kl. 17:00 slik som Dell bestemmer, kan det ta en ekstra arbeidsdag før vedkommende kommer på stedet. Når det gjelder denne avtalen, henviser alle tiden til kundens lokaltid.

## DEROM DU HAR TJENESTEN SOM GJELDER RASK RETUR VED REPARASJON, GJELDER FØLGENDE DITT PRODUKT:

### Rask retur ved reparasjon etter fjerndiagnostiseringstjeneste.

| Tjenestens responsnivå                            | Ytterligere valg (hvis aktuelt) | Detaljer                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|---------------------------------------------------|---------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Tjenestevalg for innsending til reparasjon</b> | Innsendingstjeneste (MIS)       | Innsendingstjenesten aktiveres ved å ringe Dell-teknikeren som beskrevet ovenfor. Under diagnostiseringen avgjør Dell-teknikeren om problemet krever at det støttede produktet må sendes til et reparasjonssenter oppnevnt av Dell for å gi støtte til en kvalifisert hendelse. Normal syklustid, inkludert frakt til og fra reparasjonssenteret, er 4 til 6 arbeidsdager fra datoen kunden sender det støttede produktet til Dell. |

|  |                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | Innleveringstjeneste (CIS)                                                                                    | Innleveringstjenesten er en "drop-off"-tjeneste som aktiveres ved å ringe Dells tekniske støtte som beskrevet ovenfor. I løpet av den telefonbaserte feilsøkingprosessen vil Dell-teknikeren diagnostisere om maskinvarefeil er problemet. Hvis det er tilfelle, vil kunden bli bedt om å levere det støttede produktet til et reparasjonssenter oppnevnt av Dell eller til et annet bestemmelsessted (for kundens regning). Standard tjenestetid er vanlig arbeidstid, tilgjengelig 5 dager i uken, unntatt nasjonale fridager. Reparasjoner av kvalifiserte hendelser vil bli utført i henhold til den responstiden som er beskrevet i kundens bestillingsskjema. Når det støttede produktet er ferdig reparert vil Dell kontakte kunden for å avtale at kunden kommer å hente produktet. Tjenestenivået for reparasjoner kan variere fra land til land.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|  | Partnerbasert innleveringstjeneste (CIS) (tilgjengelige i enkelte nye markeder i Europa, Midtøsten og Afrika) | Innleveringstjenesten er en "drop-off"-tjeneste som aktiveres ved enten å ringe til eller bringe det støttede produktet til et reparasjonssenter oppnevnt av Dell eller til et bestemmelsessted (for kundens regning). Standard tjenestetid er vanlig arbeidstid, tilgjengelig 5 dager i uken, unntatt nasjonale fridager. Reparasjoner av kvalifiserte hendelser vil bli utført i henhold til den responstiden som er beskrevet i kundens bestillingsskjema. Når det støttede produktet er ferdig reparert, vil Dell Authorized Service kontakte kunden for å avtale at kunden kommer å hente produktet. Tjenestenivået for reparasjoner kan variere fra land til land.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|  | Hente og bringe-tjeneste                                                                                      | Hente og bringe-tjenesten aktiveres ved å ringe Dell-teknikeren som beskrevet ovenfor. Dersom en kvalifisert hendelse i det støttede produktet diagnostiseres og ikke kan løses ved hjelp av telefonbasert feilsøking med Dell-teknikeren, vil en Dell-representant hente det støttede produktet ditt og bringe det til et reparasjonssenter oppnevnt av Dell. Denne tjenestemetoden omfatter arbeid samt reparasjon eller utskifting av deler i hovedsystemenheten, inkludert skjerm, tastatur og mus såfremt dette ikke er adskilt.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|  | Vilkår og bestemmelser som gjelder tjenesten om å returnere for å reparert, står oppført ovenfor.             | <p>Reparasjoner av kvalifiserte hendelser utføres i henhold til den responstiden som er beskrevet i kundens bestillingsskjema. Når det støttede produktet er ferdig reparert vil det bli sendt tilbake til kunden.</p> <p>Forsendelsesprosedyrer: Under diagnostiseringen vil Dell-teknikere gi instruksjoner om hvordan produktet skal returneres til reparasjonssenteret oppnevnt av Dell. Det støttede produktet må sendes til den adressen som oppgis av Dell-teknikeren og merkes tydelig med "Returautorisasjonsnummer". Returautorisasjonsnummeret vil bli oppgitt av Dell-teknikeren. For å få utført reparasjon eller utskifting legg ved en kort skriftlig beskrivelse av problemet. Send produktet i dets originalemballasje. Dersom originalemballasjen ikke kan fremskaffes, kan Dell-teknikeren hjelpe med å skaffe egnet innpakking, men det kan påløpe et gebyr for denne tjenesten.</p> <p>Forholdsregler for forsendelse: Kunder bør ikke sende håndbøker, konfidensielle, brukerspesifikke eller personlige opplysninger, eller løse medier som disketter, DVD-er, PC-kort osv. Dell er ikke ansvarlig for data eller media som blir borte eller ødelagt, eller kundens konfidensielle, brukerspesifikke eller personlige opplysninger.</p> |

**Hjelp som forventes av deg.** Serviceteknikeren må få full tilgang til produktet og (uten kostnad for Dell) ha arbeidsrom, strøm og lokal telefonlinje. Hvis noe av dette mangler, er ikke Dell forpliktet til å utføre tjenesten.

**Hvis du ikke er hjemme når serviceteknikeren kommer.** Hvis hverken du eller din godkjente representant er til stede når serviceteknikeren ankommer, kan ikke serviceteknikeren løse problemene med produktet ditt. Serviceteknikeren legger igjen et kort for å fortelle kunden at han/hun har vært der. Hvis dette skjer, kan du bli pålagt å betale et tilleggsgebyr for et oppfølgingsbesøk.

**Reservedeler og støttede produkter.** Dersom telefonteknikeren bestemmer at produktet trenger en reservedel eller at et produkt må skiftes ut, autoriserer du teknikeren som er på stedet, som din serviceagent som skal håndtere leveransen og retur av reservedeler eller produkter som trengs for å forta reparasjonene på stedet.

## Reservedeler og produkter

Dell bruker nye, brukte og overholte deler og produkter som er laget av forskjellige produsenter, og delene og produktene som brukes ved reparasjon, kan være nye, brukte eller overholte. Alle reservedeler fra Dell som fjernes fra det støttede produktet (som defineres nedenfor) og alle originale produkter der Kunden har tatt en reservedel eller produkt, blir Dells eiendom. Kunden er forpliktet til å betale Dell gjeldende utsalgspris på gjeldende tidspunkt for enhver del som er tatt ut av kundens støttede produkt og som ikke returneres på riktig måte til Dell dersom kunden har mottatt erstatningsprodukt fra Dell. DERSOM DU IKKE BETALER DELL FOR EN DEL ELLER ET PRODUKTET, KAN DELL AVBRYTE DENNE AVTALEN, INNSTILLE GARANTIE OG/ELLER SERVICESTØTTE PÅ ET HVILKET SOM HELST DELL-PRODUKT SOM DU EIER HELT TIL DET GJELDENE BELØPET ER BETALT OG/ELLER GJENNOMFØRE JURIDISKE TILTAK. En slik innstilling av garantien eller tjenesten som er forårsaket av en del eller et produkt som ikke ble returnert på riktig måte, vil ikke forlenge garantien eller tjenesten, og slik garanti eller tjeneste vil utløpe iht. de opprinnelige betingelsene.

## Garantidekning

Denne tjenesten er begrenset til utskifting av ett batteri i løpet av tolv måneder etter at Dell mottar betaling for batteriutskifting ("**Serviceperioden for batteriutskifting**"), og denne tjenesten avsluttes etter at kunden har mottatt utskiftet batteri i samsvar med betingelsen i tjenestebeskrivelsen eller når serviceperioden for batteriutskifting utløper på det støttede produktet, det som skjer først av disse. Ingenting som er beskrevet i denne tjenestebeskrivelsen påvirker eller reduserer lovpålagte rettigheter og rettsmidler som kunden har ifølge gjeldende lover. For tilleggsinformasjon om garantier og garantibetingelser som gjelder amerikanske og kanadiske kunder skal du klikke her: <http://www.dell.com.com/warranty>.

## Generelt kundansvar

**Fullmakt til å gi tilgang.** Kunden står for og garanterer at det er innhentet tillatelse for både kunden og Dell for tilgang til og bruk av det støttede produktet, data på dette produktet, og alle maskinvare- og programvarekomponenter i produktet, med det formål å kunne yte disse tjenestene. Hvis kunden ikke allerede har denne tillatelsen, er det kundens ansvar å innhente denne tillatelsen, på kundens kostnad, før kunden ber Dell om å utføre disse tjenestene.

**Samarbeid med telefonanalytiker og tekniker på stedet.** Kunden må samarbeide med og følge instruksjoner som blir gitt av telefonanalytikere eller teknikere fra Dell. Erfaring viser at de fleste systemproblemer og -feil kan rettes opp over telefon gjennom tett samarbeid mellom bruker og analytiker eller tekniker.

**Forpliktelser på stedet.** Der tjenestene krever levering på stedet, skal kunden sørge for (uten kostnader for Dell) gratis, sikker og tilstrekkelig tilgang til kundens fasiliteter og de støttede produktene, inkludert tilstrekkelig arbeidsplass, elektrisitet og en lokal telefonlinje. Skjerm, mus (eller styreenhet) og tastatur må også være tilgjengelig (uten kostnad for Dell), hvis systemet ikke allerede omfatter slike enheter.

**Vedlikehold av programvare og støttede versjoner.** Kunden skal opprettholde programvare og støttede produkter på et minimumsnivå spesifisert av Dell, eller med konfigureringer i henhold til spesifikasjonene på PowerLink for Dell | EMC Storage eller EqualLogic™, eller som spesifisert på [www.support.dell.com](http://www.support.dell.com) når det gjelder støttede tilleggsprodukter. Kunden må også sørge for at det er installert forebyggende erstatningsdeler, patcher, programvareoppdateringer eller påfølgende utgivelser av disse i henhold til instruksjoner fra Dell for at de støttede produktene skal ha rett til denne tjenesten.

**Sikkerhetskopiering. Fjerne konfidensielle data.** Kunden må ta sikkerhetskopi av alle eksisterende data, programvare og programmer på alle aktuelle systemer før og under leveringen av denne tjenesten. Kunden bør ta jevnlig sikkerhetskopier av alle data som er lagret på alle aktuelle systemer, som en forholdsregel i tilfelle feil, endringer eller tap av data. I tillegg er kunden ansvarlig for å fjerne konfidensiell, proprietært og personlig informasjon, og alle flyttbare media som SIM-kort, CD-plater eller PC-kort uavhengig av om en tekniker på stedet også gir assistanse. DELL SKAL IKKE HA NOE ANSVAR FOR:

- NOE AV DIN KONFIDENSIELLE, PROPRIETÆRE ELLER PERSONLIGE INFORMASJON;
- TAPTE ELLER ØDELAGTE DATA, PROGRAMMER ELLER PROGRAMVARE;
- SKADEDE ELLER TAPTE FLYTTBARE MEDIER;
- KOSTNADER FORBUNDET MED DATATRAFIKK ELLER SAMTALER SOM SKYLDES AV AT SIM-KORT ELLER ANDRE FLYTTBARE MEDIER IKKE ER FJERNET FRA STØTTEDE PRODUKTER SOM RETURNERES TIL DELL.
- TAP AV BRUK AV ET SYSTEM ELLER NETTVERK;

- OG/ELLER FOR NOEN HANDLINGER ELLER UTELATELSER, INKLUDERT UAKTSOMHET, GJORT AV DELL ELLER EN TJENESTELEVERANDØR FRA TREDJEPART.

Dell skal ikke være ansvarlig for gjenoppretting eller reinstallerings av noen programmer eller data. Når du returnerer et støttet produkt, eller en del av dette, må kunden bare returnere det støttede produktet eller delen av dette som er angitt av teknikeren på telefonen.

**Garantier fra tredjepart.** Disse tjenestene kan kreve at Dell må få tilgang til maskinvare eller programvare som ikke er produsert av Dell. Noen produsenters garantier kan bli gjort ugyldige hvis Dell eller andre enn produsenten selv arbeider på maskinvaren eller programvaren. Det er kundens ansvar å sikre at Dells tjenestelevering ikke påvirker slike garantier, eller hvis garantiene påvirkes, at konsekvensene er akseptable for kunden. Dell tar ikke ansvar for garantier fra tredjepart eller for en eventuell innvirkning Dells tjenester kan ha på disse garantiene.

## Dell Services vilkår og betingelser

Denne tjenestebeskrivelsen inngås mellom deg som kunde ("deg" eller "kunden") og det Dell-foretaket som er angitt på fakturaen for kjøp av denne tjenesten. Denne tjenesten leveres i henhold til, og styres av, kundens separat signerte hovedtjenesteavtale med Dell, som eksplisitt autoriserer salget av denne tjenesten. Dersom det ikke finnes en slik avtale, avhengig av hvor kunden befinner seg, er tjenesten som leveres, underlagt Dells kommersielle salgsbetingelser eller avtalen det henvises til i tabellen nedenfor (det som gjelder "Avtalen"). Se tabellen nedenfor som viser URL-en for ditt kundested, der du kan finne din avtale. Partene bekrefter at de har lest og godtar å være bundet av vilkårene i elektronisk form.

| Kundens tilholdssted         | Vilkår og betingelser som gjelder for ditt kjøp av tjenester fra Dell                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                              | Kunder som kjøper Dell-tjenester direkte fra Dell                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Kunder som kjøper Dell-tjenester gjennom en autorisert Dell-forhandler                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| USA                          | <a href="http://www.dell.com/CTS">www.dell.com/CTS</a>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | <a href="http://www.dell.com/CTS">www.dell.com/CTS</a>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Canada                       | <a href="http://www.dell.ca/terms">www.dell.ca/terms</a> (engelsk)<br><a href="http://www.dell.ca/conditions">www.dell.ca/conditions</a> (kanadisk fransk)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | <a href="http://www.dell.ca/terms">www.dell.ca/terms</a> (engelsk)<br><a href="http://www.dell.ca/conditions">www.dell.ca/conditions</a> (kanadisk fransk)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Latin-Amerika og Karibia     | Lokale versjoner av <a href="http://www.dell.com">www.dell.com</a> , nasjonale varianter eller <a href="http://www.dell.com/servicedescriptions/global">www.dell.com/servicedescriptions/global</a> .*                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Lokale versjoner av <a href="http://www.dell.com">www.dell.com</a> , nasjonale varianter eller <a href="http://www.dell.com/servicedescriptions/global">www.dell.com/servicedescriptions/global</a> .*                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Asia-Stillehavsområdet-Japan | Lokale versjoner av <a href="http://www.dell.com">www.dell.com</a> , nasjonale varianter eller <a href="http://www.dell.com/servicedescriptions/global">www.dell.com/servicedescriptions/global</a> .*                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Tjenestebeskrivelser og andre dokumenter om Dell-tjenesten som du kan få fra selgeren, utgjør ikke noen avtale mellom deg og Dell, men skal kun beskrive innholdet i tjenesten du kjøper fra selgeren, dine forpliktelser som mottaker av tjenesten, og grensene og begrensningene for en slik tjeneste. Som en konsekvens av dette vil alle henvisninger til "kunde" i denne tjenestebeskrivelsen og i alle andre Dell-tjenestedokumenter, forstås som en henvisning til deg, mens alle henvisninger til Dell skal kun forstås som en henvisning til Dell som tjenesteleverandør som leverer tjenesten på vegne av selgeren. Du vil ikke ha et direkte kontraktsmessig forhold til Dell med hensyn til tjenesten som er beskrevet her. For å unngå all tvil skal alle betalingsvilkår eller andre kontraktsmessige vilkår som av natur kun er relevante mellom en kjøper og en selger direkte, ikke gjelde for deg, og vil være som avtalt mellom deg og selgeren. |
| Europa, Midt-Østen og Afrika | Lokale versjoner av <a href="http://www.dell.com">www.dell.com</a> , nasjonale varianter eller <a href="http://www.dell.com/servicedescriptions/global">www.dell.com/servicedescriptions/global</a> .*<br><br>I tillegg kan kunder som befinner seg i Frankrike, Tyskland og Storbritannia velge egnet nettadresse nedenfor:<br>Frankrike: <a href="http://www.dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente">www.dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente</a><br>Tyskland: <a href="http://www.dell.de/Geschaeftsbedingungen">www.dell.de/Geschaeftsbedingungen</a><br>Storbritannia: <a href="http://www.dell.co.uk/terms">www.dell.co.uk/terms</a> | Tjenestebeskrivelser og andre dokumenter om Dell-tjenesten som du kan få fra selgeren, utgjør ikke noen avtale mellom deg og Dell, men skal kun beskrive innholdet i tjenesten du kjøper fra selgeren, dine forpliktelser som mottaker av tjenesten, og grensene og begrensningene for en slik tjeneste. Som en konsekvens av dette vil alle henvisninger til "kunde" i denne tjenestebeskrivelsen og i alle andre Dell-tjenestedokumenter, forstås som en henvisning til deg, mens alle henvisninger til Dell skal kun forstås som en henvisning til Dell som tjenesteleverandør som leverer tjenesten på vegne av selgeren. Du vil ikke ha et direkte kontraktsmessig forhold til Dell med hensyn til tjenesten som er beskrevet her. For å unngå all tvil skal alle betalingsvilkår eller andre kontraktsmessige vilkår som av natur kun er relevante mellom en kjøper og en selger direkte, ikke gjelde for deg, og vil være som avtalt mellom deg og selgeren. |

\* Kunder får tilgang til sitt lokale [www.dell.com](http://www.dell.com) -nettsted ved å gå til [www.dell.com](http://www.dell.com) fra en datamaskin som er koblet til Internett innenfor deres lokalitet eller ved å velge fra alternativene på Dells "Velg region/land"-nettsted på <http://www.dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen>.

Kunden aksepterer videre at ved å fornye, endre, forlenge eller fortsette å bruke tjenesten utover den opprinnelige tjenesteperioden, er tjenesten underlagt den på det tidspunktet gjeldende tjenestebeskrivelsen, som er tilgjengelig på [www.dell.com/servicedescriptions/global](http://www.dell.com/servicedescriptions/global).

Hvis det forekommer at enkelte av betingelsene i denne tjenestebeskrivelsen er i konflikt med betingelsene i avtalen, skal betingelsene i denne tjenestebeskrivelsen råde, men bare i henhold til den spesifikke konflikten og de skal ikke leses i henhold til eller erstatte andre betingelser i avtalen som ikke er i motsetning til betingelsene i denne tjenestebeskrivelsen.

Ved å bestille tjenestene, motta levering av tjenestene, bruke tjenestene eller tilknyttet programvare, eller ved å klikke på / merke av for Jeg godtar-knappen eller -boksen på Dell.com-nettstedet i forbindelse med kjøpet eller innenfor et Dell-programvare- eller Internett-grensesnitt, godtar du å være bundet av denne tjenestebeskrivelsen og avtalene som er innlemmet her via henvisning. Hvis du inngår denne tjenestebeskrivelsen på vegne av en virksomhet eller annen juridisk person, framholder du at du har autorisasjon til å binde enheten til denne tjenestebeskrivelsen, og i så fall henviser "du" eller "kunden" til denne enheten. I tillegg til å motta denne tjenestebeskrivelsen, kan kunder i visse land også være nødt til å signere et bestillingsskjema.

**For kunder som kjøper direkte fra Dell og befinner seg innen EU.**

Du kan når som helst avbryte et kjøp i henhold til reglene for avstandssalg uten årsak, og motta en refusjon for den betalte prisen, minus eventuelle beløp som påløper for Dell ved gjenhenting av produktet eller for å dekke skader på produktene mens de har vært i kundens eie. For å benytte deg av dette må du gi Dell skriftlig beskjed innen sju (7) arbeidsdager etter dagen serviceordren ble bekreftet eller før tjenesten startet. Dette avsnittet gjelder ikke for bedriftskunder eller -brukere.

## Ytterligere vilkår og betingelser som gjelder for støtte- og garanti-relaterte tjenester

### 1. Produkter som støttes

Denne tjenesten er tilgjengelig på støttede tjenester som inkluderer utvalgte Dell OptiPlex™-, Latitude™-, Inspiron™-, Precision™-, Vostro™-, Alienware™- og XPS-systemer og brett som ble kjøpt med standard konfigurasjon ("**Støttede produkter**"). Støttede produkter legges jevnlig til, så ta kontakt med din salgsrepresentant for en oppdatert oversikt over tjenester som er tilgjengelige for ditt Dell- eller ikke-Dell-produkt. Hvert av de støttede produktene er merket med et serienummer ("**service-ID-en**"). Kunden må kjøpe en separat tjenesteavtale for hvert støttede produkt. En skriver som er kjøpt sammen med en bærbar PC, dekkes for eksempel ikke av tjenesteavtalen for den bærbare datamaskinen: Skriveren og den bærbare datamaskinen må ha separate tjenesteavtaler. Oppgi service-ID-en for det støttede produktet når du tar kontakt med Dell angående denne tjenesten.

### 2. Kundestøttetjenester

**A. Begrenset maskinvaregaranti: Begrensninger i dekningen av maskinvare.** Støtterelaterte tjenester kan omfatte tekniske støttefunksjoner (telefon, Internett osv) og utskifting av deler og tilhørende arbeidstjenester i forbindelse med reparasjon eller bytte som følge av fabrikkasjonsfeil i samsvar med og som oppstår i garantiperioden som gjelder for kundens støttede produkt(er) (en "**kvalifisert hendelse**"). Dells begrensede maskingaranti kan gjennomgå på [www.Dell.com/Warranty](http://www.Dell.com/Warranty), eller på din regionale Dell-side for kunder utenfor USA.\*

Begrensninger i dekningen av maskinvare kan gjelde og tjenestetilbud kan være tilgjengelig for å utvide dekningen av maskinvare mot betaling. Vennligst se [www.Dell.com/Warranty](http://www.Dell.com/Warranty) eller ditt regionale Dell.com-nettsted for informasjon om garanti eller kontakt Dells tekniske støtte-analytiker for mer informasjon.

**B. Reservedeler og eierskap.** Alle reservedeler fra Dell som fjernes fra det støttede produktet og returneres til Dell, regnes som Dells eiendom. Kunden kan betale Dell gjeldende utsalgspris på gjeldende tidspunkt for enhver del som er tatt ut av det støttede produktet og som beholdes av kunden (unntatt harddisker fra det støttede produktet som er dekket av "Behold harddisken"-tjenesten) dersom kunden har mottatt erstatningsdel fra Dell. Dell benytter og kunden godkjenner uttrykkelig bruken av nye og reparerte deler fra forskjellige produsenter i utførelsen av garantireparasjoner.

**3. Tjenesteperiode.** Denne tjenestebeskrivelsen gjelder fra den datoen som er oppgitt i ditt bestillingsskjema og gjelder i hele perioden ("**perioden**") angitt i bestillingsskjemaet. For det som er gjeldende av antall systemer, lisenser, installasjoner, grupperinger, administrerte sluttpunkter eller sluttbrukere som kunden har kjøpt en eller flere tjenester, vil pris eller kostnad samt gjeldende vilkår for hver av tjenestene være beskrevet i kundens bestillingsskjema. Med mindre annet er avtalt mellom Dell og kunden, skal kjøp av tjenester under denne tjenestebeskrivelsen utelukkende være til kundens egne interne bruk og ikke for videresalg eller videreformidling.

### 4. Viktig tilleggsinformasjon

**A. Omberamming.** Når denne tjenesten er planlagt, må enhver endring av avtalen skje minst 8 kalender dager før den avtalte datoen. Dersom kunden endrer en avtale innen 7 dager eller mindre før den avtalte datoen, vil det påløpe et endringsgebyr som ikke skal overskride 25 % av prisen for tjenesten. Enhver endring av en avtale vil bli bekreftet av kunden minst 8 dager før tjenesten trer i kraft.

**B. Rimelige forretningsmessige begrensninger i avtalens omfang.** Dell kan avstå fra å levere tjenesten dersom, det etter din oppfatning, det å levere tjenesten utsetter Dell eller Dells tjenesteleverandører for en urimelig risiko eller dersom noen av de ønskede tjenestene er utenfor tjenestens omfang. Dell kan ikke holdes ansvarlig for noen feil eller forsinkelser i ytelser grunnet årsaker utenfor sin kontroll, inkludert kundens mangel på å innfri sine forpliktelser i denne tjenestebeskrivelsen. Tjenesten gjelder kun for bruken som det støttede produktet ble laget for.

**C. Tilleggstjenester.** Tilleggstjenester (inkludert behovsprøvet kundestøtte, installasjon, konsultasjon, administrert og profesjonell kundestøtte eller opplærings-tjenester) kan kjøpes fra Dell og vil variere, avhengig av kundens plassering. Tilleggstjenester kan forutsette en separat avtale med Dell. I mangel av en slik avtale tilbys tilleggstjenester underlagt denne tjenestebeskrivelsen.

**D. Overdragelse.** Dell kan sette ut denne tjenesten og/eller tjenestebeskrivelsen til kvalifiserte tredjeparts tjenesteleverandører.

**E. Kansellering.** Dell kan når som helst kansellere denne tjenesten i løpet av avtalt tjenestetid som følge av en av disse årsakene:

- Kunden har ikke betalt det fullstendige beløpet for denne tjenesten i henhold til betingelsene på fakturaen.
- Kunden opptrer krenkende eller truende eller nekter å samarbeide med kundestøtteanalytikeren eller teknikeren på stedet.
- Kunden overholder ikke vilkårene og betingelsene som er fremsatt i denne Tjenestebeskrivelsen.

Hvis Dell avbryter denne Tjenesten, vil Dell sende Kunden skriftlig melding om opphør til adressen som er angitt på Kundens faktura. Meddelelsen skal angi årsaken til kanselleringen og fra når den blir gjeldende, som ikke skal være mindre enn ti (10) dager fra den datoen Dell sendte meddelelsen om kansellering til kunden, med mindre lovene i det aktuelle landet krever andre kanselleringsmetoder som ikke omfattes av denne avtalen. Hvis Dell kansellerer denne tjenesten i overensstemmelse med denne paragrafen, har ikke kunden rett til å få refundert eventuelle gebyrer eller innbetalinger til Dell.

- F. Geografiske begrensninger og flytting.** Denne Tjenesten vil bli levert til stedet eller stedene som er angitt på Kundens faktura. Tjenesten er ikke tilgjengelig overalt. Tjenestealternativer, inkludert tjenestenivåer, åpningstider for teknisk kundestøtte og svartider på stedet, kan variere avhengig av geografien, og det kan være at visse alternativer ikke kan kjøpes der kunden er, så ta kontakt med din salgsrepresentant for mer informasjon. Dells forpliktelse til å levere tjenesten til et flyttet støttet er avhengig av flere faktorer, inkludert men ikke begrenset til, den lokale tjenestetilgangen, tilleggsgebyrer og inspeksjon og ny sertifisering av det flyttede støttede produktet i samsvar med Dells aktuelle priser for tid og materiell.
- G. Overføring av Tjeneste.** I henhold til begrensningene i denne tjenestebeskrivelsen, kan kunden overføre denne tjenesten til en tredjepart som kjøper kundens hele støttede produkt før utløpet av den da aktuelle tjenestekontraksperioden, forutsatt at kunden er den opprinnelige kjøperen av det støttede produktet og denne tjenesten, eller at kunden har kjøpt det støttede produktet og denne tjenesten fra den opprinnelige eieren (eller en tidligere mottaker) og i samsvar med alle overføringsprosedyrer som er tilgjengelige fra [www.support.dell.com](http://www.support.dell.com). Overføringsgebyr kan påløpe. Legg merke til at hvis kunden eller kundens kjøper flytter det støttede produktet til et sted hvor denne tjenesten ikke er tilgjengelig (eller ikke er tilgjengelig til samme pris) kan det hende at kunden ikke har dekning eller kan pådra seg et tilleggsgebyr for å opprettholde samme dekningsgrad for støtten på det nye stedet. Hvis kunden velger å ikke betale et slikt tilleggsgebyr, vil kundens tjenester automatisk bli endret til en støttetekategori som er tilgjengelig til den prisen eller en lavere pris på et slikt nytt sted, uten refusjon.

© 2012 Dell Inc. Med enerett. Varemerker og varenavn kan være brukt i dette dokumentet for å referere enten til enhetene som innehar rettighetene til merkene og navnene, eller til produktene deres. En utskrevet papirkopi av Dells vilkår og betingelser for salg er tilgjengelig på forespørsel.