

Servicebeschrijving

Basic Hardware Service

Inleiding

Dell levert graag de Basic Hardware Service (de “**service(s)**”) conform deze servicebeschrijving (“**servicebeschrijving**”). Uw offerte, bestelformulier of ander wederzijds geaccepteerd type factuur of orderbevestiging (waar van toepassing het “**bestelformulier**”) moet de naam bevatten van de service(s) en beschikbare serviceopties die u hebt gekocht. Neem voor extra hulp of voor het aanvragen van een kopie van uw servicecontract(en) contact op met de technische ondersteuning van Dell of met uw verkoopvertegenwoordiger.

De reikwijdte van uw serviceovereenkomst

Deze service bestaat uit opties voor technische ondersteuning, verbruiksonderdelen en bijbehorende arbeid voor het oplossen van kwalificerende incidenten (zoals hieronder gedefinieerd). Het toepasselijke serviceresponsniveau is aangegeven op het bestelformulier van de klant voor de ondersteunde product(en). De mate waarin gereageerd kan worden, varieert per klantlocatie en kan bestaan uit het volgende:

- Mail-In-service (inclusief Carry-In-service en Collect & Return-service)
- Service voor alleen onderdelen
- Service op locatie

Ga voor meer informatie over de servicereponsopties en -niveaus naar **Voorbeeld A**.

Beperkingen voor hardwaredekking:

De beperkte hardware-garantie van Dell is van toepassing op het ondersteunde product en is ter inzage beschikbaar via www.Dell.com/Warranty voor klanten uit de VS en Canada. Buiten de Verenigde Staten en Canada zijn de voorwaarden waarin de garantie voor het ondersteunde product wordt beschreven mogelijk beschikbaar via de regionale website van Dell.com voor de geografische locatie waar het ondersteunde product werd gekocht of voor een andere geografische locatie waarnaar het ondersteunde product is verplaatst overeenkomstig lid 4.F. of 4.G. van de onderstaande sectie Aanvullende voorwaarden en bepalingen voor services die gerelateerd zijn aan ondersteuning en garantie. Beperkingen op de dekking van hardware kunnen van toepassing zijn en service-aanbiedingen kunnen beschikbaar zijn om de beperkingen tegen betaling te verruimen. Deze dekkingsbeperkingen worden uiteengezet op www.Dell.com/Warranty, en zijn van toepassing op de ondersteunde producten in alle geografische locaties, tenzij specifieke beperkingen verboden zijn in lokale wetten in het gebied waar de ondersteunde producten zich bevinden op het moment waarop de klant om service vraagt, inclusief, maar niet beperkt tot de volgende beperkingen:

- voor batterijen geldt een beperkte basisgarantie voor 1 jaar wanneer deze deel uitmaken van een standaard draagbare configuratie, ongeacht de lengte van de garantie die van toepassing is voor het ondersteunde product; Dell kan de mogelijkheid bieden een batterij te kopen die een beperkte hardware-garantie heeft voor 3 jaar voor bepaalde ondersteunde producten;
- Batterijen voor de PowerEdge™ RAID Controller (PERC) serie 5, 6 of 7 kunnen tot maximaal 72 uur aan back-upvermogen leveren voor het controllercachegeheugen als de batterijen nieuw zijn, maar onder een beperkte hardwaregarantie van Dell garandeert Dell dat de batterij minstens 24 uur aan back-up levert tijdens het eerste jaar van de periode van de beperkte hardware-garantie van Dell;



- alle ondersteunde producten met een batterij voor de PERC controller serie 8 beschikken over een beperkte hardwaregarantie voor 3 jaar, die na 3 jaar niet kan worden verlengd.
- Voor SATA-harde schijven (Serial ATA) in PowerEdge-, PowerEdge SC- en PowerVault™-systemen geldt een beperkte hardwaregarantie van 1 jaar of de lengte van de beperkte hardwaregarantie voor het Dell systeem waarbij de SATA-harde schijf is meegeleverd. Mogelijk is er een serviceoptie beschikbaar, zoals Dell ProSupport™, om de garantieperiode voor de SATA-harde schijf voor deze systemen tegen betaling van een extra bedrag te verlengen.
- Voor alle varianten van PowerEdge Express Flash PCI Express (PCIe) SSD-apparaten geldt de lengte van de beperkte hardwaregarantie voor het Dell systeem waarbij het PowerEdge Express Flash PCIe SSD apparaat werd geleverd. Voor PowerEdge Express Flash PCIe SSD-apparaten kan geen uitgebreide garantiedekking langer dan 5 dekkingjaren vanaf de oorspronkelijke verzenddatum worden aangekocht. Bovendien gebruiken PowerEdge Express Flash PCIe SSD-apparaten een siliconentechnologie met een maximaal aantal fysieke bytes dat naar het apparaat kan worden geschreven (de levensduur van het apparaat). De toepasselijke beperkte hardwaregarantie dekt storingen die zijn ontstaan door defecten in materiaal en vakmanschap, maar dekt geen problemen die betrekking hebben op het feit dat het apparaat zijn maximumlevensduur heeft bereikt.
- Behalve bij SAS Solid-State-schijven (SSD's) die worden gebruikt in producten in de PS serie en SC serie, komen SATA, SAS en NVMe SSD's voor bedrijven niet in aanmerking voor de aankoop van verlengde garantiedekking langer dan 3 jaar na de oorspronkelijke verzenddatum, tenzij dit wordt aangekocht met een afzonderlijke serviceaanbieding. Geldende aanbiedingen zijn onder andere Dell ProSupport™, Dell ProSupport Plus of Dell ProSupport Flex services, die mogelijk beschikbaar zijn om langere serviceperiodes te leveren voor een extra tarief. Al deze apparaten hebben een maximaal aantal fysieke bytes dat naar het apparaat kan worden geschreven (de levensduur van het apparaat). De toepasselijke beperkte hardwaregarantie dekt storingen die zijn ontstaan door defecten in materiaal en vakmanschap, maar dekt geen problemen die betrekking hebben op het feit dat het apparaat zijn maximumlevensduur heeft bereikt.

Een ondersteund product of een onderdeel van een ondersteund product met een levenslange productgarantie ontvangt service van Dell conform de servicebeschrijving die overeenkomt met de service die op uw factuur staat voor de duur van het termijn voor een dergelijke service. Nadat de termijn van deze service is verstreken, zal service worden verleend voor de volgende gekwalificeerde incidenten met betrekking tot een ondersteund product of onderdeel met een levenslange beperkte garantie in overeenstemming met deze Dell Basic Hardware Service-beschrijving. Het contract voor Basic Hardware Service is beschikbaar op www.Dell.com/ServiceContracts/global.

De beperkte hardwaregarantie van Dell en/of de garantie die van toepassing is op uw ondersteunde product(en) buiten de VS en Canada en de services dekken geen commerciële hardwareproducten die gebruikmaken van of zijn voorzien van producten of componenten die niet zijn geleverd door Dell. Uw beperkte hardwaregarantie van Dell en/of de garantie die van toepassing is op uw ondersteunde product(en) buiten de VS en Canada en de bijbehorende aanspraak op de services kunnen vervallen als producten van derden die niet zijn geleverd door Dell worden geïnstalleerd op uw systeem.



Contact opnemen met Dell voor ondersteuning

Zelfhulp: wanneer u te maken hebt met kwesties die u zelf kunt oplossen, zoals het bijwerken van stuurprogramma's, kunt u overwegen om gebruik te maken van een groeiend aantal zelfhulpprogramma's en diagnostische hulpmiddelen. U vindt deze op www.support.dell.com.

Alle aanbiedingen van Basic Hardware Service, met uitzondering van de Parts Only Service, geven recht op de volgende technische service en ondersteuning:

- Telefonische ondersteuning voor problemen met apparatuur tijdens lokale kantoortijden, behalve op lokale, nationale feestdagen.
- Technische ondersteuning via online chat (mits beschikbaar) en e-mail.

Opmerking: het serviceaanbod kan per geografische regio verschillen. Voor ondersteunde producten die via een erkende wederverkoper van Dell zijn aangeschaft, mag de klant zelf met deze wederverkoper contact opnemen om de toepasselijke reactietijd voor het verlenen van services aan de ondersteunde producten van de klant vast te stellen.

Zelfhulp: wanneer u te maken hebt met kwesties die u zelf kunt oplossen, zoals het bijwerken van stuurprogramma's, kunt u overwegen om gebruik te maken van een groeiend aantal zelfhulpprogramma's en diagnostische hulpmiddelen. U vindt deze op www.support.dell.com.

Technische oplossingen met een lage prioriteit: waar aanwezig kunnen klanten overwegen om bij problemen met een lage prioriteit contact op te nemen met de technische ondersteuning van Dell via online chat of e-mail www.support.dell.com.

Oplossingen via de telefoon: monteurs voor Basic Hardware Service ("Dell monteurs") zijn op lokale werkdagen binnen kantoortijden telefonisch bereikbaar, behalve op lokale, nationale feestdagen. Telefoonnummers voor telefonische ondersteuning vindt u op www.support.dell.com.

Zorg dat u over het volgende beschikt voordat u contact opneemt met een Dell monteur:

- het servicelabel (zoals hieronder gedefinieerd), de code voor express-service en het modelnummer van het ondersteunde product.
- een beschrijving van het probleem en alle acties die voor het gesprek al ondernomen zijn.
- het incidentnummer als al eerder iemand aan het probleem is toegewezen voordat contact werd opgenomen met de Dell monteur.
- fysieke toegang tot het ondersteunde product tijdens het oplossen van het probleem.

De Dell monteur zal ook het niveau van de dienstverlening ten aanzien van het ondersteunde product verifiëren en de klant helpen met een aantal stappen voor het vinden van de oorzaak van het probleem. De Dell monteur mag de klant opdragen de behuizing van het product te verwijderen, apparatuur te verwijderen, software aan te passen of andere activiteiten laten uitvoeren voor het stellen van een diagnose.

Als op het ondersteunde product geen garantievoorwaarden meer van toepassing zijn of het probleem buiten het bereik van deze service valt, kan het probleem nog steeds worden vastgesteld en verholpen, zij het tegen aanvullende kosten. Als de klant een back-up-kopie of herstelmedia voor een besturingssysteem wil ontvangen, zal de klant indien mogelijk een back-up-kopie of herstelmedia voor een besturingssysteem maken met behulp van hulpprogramma's op het ondersteunde product van de klant of op www.support.dell.com. Er worden kosten in rekening gebracht aan de klant als de klant Dell vraagt om een fysieke kopie van besturingssysteem-media.



Serviceonderdelen

Ongeacht het serviceresponsniveau dat is aangeschaft, zijn bepaalde onderdelen speciaal ontwikkeld zodat de klant ze gemakkelijk zelf kan vervangen. Dergelijke onderdelen worden Customer Self Replaceables ("CRU") genoemd. Indien de Dell monteur tijdens de diagnose vaststelt dat een gekwalificeerd incident met een door de klant te vervangen onderdeel kan worden opgelost met een CRU-onderdeel, zal Dell dit CRU-onderdeel rechtstreeks naar de klant sturen. De verzendmethode die wordt gebruikt om het door de klant te vervangen CRU-onderdeel op te sturen, is gebaseerd op het serviceniveau dat door de klant is aangekocht. Serviceonderdelen voor klanten met de service Retour voor reparatie worden via transport over land verzonden.

Zodra de Dell monteur heeft bepaald of het nodig is om een onderdeel te vervangen of het systeem te retourneren, wordt de klant op de hoogte gebracht van de volgende te nemen stappen. Afhankelijk van het serviceniveau dat door de klant is gekocht, is de betreffende optie die in **BEWIJS A** is vermeld van toepassing op het serviceresponsniveau van de klant.

Basisondersteuning buiten de garantie om

Wanneer het apparaat van een klant niet meer onder de garantie valt, omdat de garantieperiode is verstreken of omdat het vermeende probleem of defect van het ondersteunde product geen Gekwalificeerd Incident is, is er de mogelijkheid om tegen betalen ondersteuning buiten de garantie om te kopen. Deze ondersteuning buiten de garantie om kan bestaan uit telefonische ondersteuning en/of reparaties aan apparatuur.

Tegen betaling stelt een Dell monteur de diagnose van het probleem en als sprake is van defecte apparatuur, maakt de Dell monteur voor de reparatie buiten de garantie om een schatting van de benodigde reparatiekosten, inclusief de benodigde materialen en tijd. Afhankelijk van het apparaat en de locatie, kan het defecte apparaat ter plaatse worden gerepareerd of ter reparatie worden opgestuurd. De klant is verantwoordelijk voor de verzending als voor deze optie wordt gekozen. De uiteindelijke kosten buiten de garantie om worden vastgesteld nadat het defecte apparaat door een erkende Dell monteur is onderzocht.

Aanvullende servicevoorwaarden voor bepaalde ondersteunde producten:

Dell PowerConnect Basisservices. De Basic Hardware Service voor Dell PowerConnect-producten omvat probleemdetectie voor hardware, probleemoplossing en de eerste 90 dagen softwaregarantie. De ondersteuning op services geldt tijdens kantooruren en serviceresponsniveaus op basis van het standaard servicecontract, en bestaat uit de volgende onderdelen:

- Aanzetten
- Poortaan sluitingen
- SFP/GBIC's
- Ventilatoren/Stroomvoorzieningen
- Probleemoplossing op afstand via CLI/GUI
- Ondersteuning van Dell Engineering voor problemen met of storingen aan hardwarefuncties

Eerste 90 dagen softwaregarantie: Dell garandeert dat gedurende een periode van negentig (90) dagen vanaf de datum van aankoop, de software vrij is van defecten in materiaal en vakmanschap en substantieel voldoet aan de specificaties onder normale, geautoriseerde gebruiksomstandigheden ten aanzien van het ondersteunde product.



Updates voor Dell EqualLogic software. Basic Hardware Service voor geselecteerde, ondersteunde Dell EqualLogic producten, inclusief de Dell EqualLogic PS-reeks, omvat zowel onderhoudsupdates voor software als de introductie van nieuwe functies voor firmware en kernsoftware, zoals SAN HQ, Auto Snapshot Manager en het HIP (Hostintegratiepakket) (gedurende de geldigheidsperiode die op de factuur is vermeld).

Patches en oplossingen voor programmafouten. Dell brengt regelmatig patches en oplossingen voor programmafouten uit voor de betreffende EqualLogic Storage-software voor bedrijven om de compatibiliteit met besturingssystemen en/of databases te behouden, evenals eventuele foutcorrecties, tijdelijke oplossingen en/of patches die vereist zijn om de conformiteit met de documentatie voor het ondersteunde product te behouden.

Nieuw versies. Nieuwe versies of releases van de overeenkomstige EqualLogic opslagsysteemsoftware voor bedrijven worden door Dell doorgaans kosteloos aan licentiehouders ter beschikking gesteld voor de opslagsysteemsoftware voor bedrijven die is geïnstalleerd op een ondersteund product dat door een beperkte garantie of een jaarlijkse service- of onderhoudsovereenkomst van Dell wordt gedekt. Nieuwe versies zijn meestal releases die patches en oplossingen voor programmafouten bevatten, alsook wijzigingen waarmee de bestaande functies worden uitgebreid of verbeterd, en aanpassingen voor nieuwe functies, opties of mogelijkheden.

Dell Edge Gateway en ingebouwde pc-producten. Basic Hardware Service op bepaalde ondersteunde Dell Edge en ingebouwde pc-producten omvat probleemoplossing voor hardware. Dell kan geen diagnose of probleemoplossing op afstand leveren zonder hulp van de klant. **Van klanten wordt het volgende verwacht:**

- U moet het product voor u hebben. Daardoor kan technische ondersteuning de fout op afstand vaststellen en indien nodig onderdelen en arbeid leveren.
- Het product moet zich in een veilige omgeving bevinden voor onderhoud. De on-site monteurs van Dell zijn niet verantwoordelijk voor het monteren en demonteren van het product
- U moet een beeldscherm, muis en toetsenbord beschikbaar stellen voor de on-site monteur, zodat de monteur het probleem op locatie kan oplossen
- U moet ervoor zorgen dat het product is voorzien van netvoeding.

| Wat is er WEL inbegrepen bij Basic Hardware Service op Dell Edge Gateway en ingebouwde pc-producten | Wat is er NIET inbegrepen bij Basic Hardware Service op Dell Edge Gateway en ingebouwde pc-producten |
|--|---|
| Ondersteuning voor in aanmerking komende hardware die is inbegrepen bij uw ondersteunde product | Ondersteuning voor connectiviteit van niet in aanmerking komende hardware of software. |



Uitgesloten services voor alle ondersteunde producten

Voor alle duidelijkheid maken de volgende activiteiten geen deel uit van deze servicebeschrijving:

- Eventuele services, taken of activiteiten die niet uitdrukkelijk in deze servicebeschrijving zijn vermeld.
- Hulp bij het werken met het Besturingssysteem
- Hulp bij databases
- Vervanging van media voor software die niet van Dell is (bijvoorbeeld Microsoft® Office) of voor software die Dell niet langer met nieuwe ondersteunde producten meeleverd.
- Hulp bij het configureren, optimaliseren, installeren, verhuizen of het aanbrengen van upgrades
- Bewaking van essentiële systeemonderdelen door Global Command Center
- Snelle afhandeling of prioriteiten die voor incidenten door de klant zelf worden bepaald
- Casusbeheer of escalatiebeheer
- Garantie, reparatie, of elk ander type service dat wordt aangevraagd voor producten die niet van Dell zijn (tenzij anders bepaald)
- Accessoires, werkbenodigdheden, randapparatuur of onderdelen, zoals batterijen, frames, en dekking voor herstel of overzetten van gegevens
- Reparatie van beschadigingen of defecten in ondersteunde producten die puur cosmetisch zijn en geen effect op de functionaliteit van het apparaat hebben
- Service aan apparatuur die beschadigd is als gevolg van verkeerd gebruik, ongeval of misbruik van het ondersteunde product en de onderdelen (zoals, maar niet beperkt tot, onjuist voltagegebruik, het gebruik van verkeerde zekeringen, het gebruik van niet passende apparaten en accessoires, onjuiste of onvoldoende ventilatie of het niet volgen van de bedieningsinstructies), modificatie, een gebruiksomgeving die fysiek ongeschikt is, verkeerd onderhoud door de klant (of de tussenpersoon van de klant),
- Reparaties die nodig zijn door softwareproblemen of die het gevolg zijn van wijzigingen, aanpassingen of reparaties door anderen dan Dell, geautoriseerde wederverkopers of geautoriseerde serviceproviders van Dell of door klanten die gebruik maken van CSR-onderdelen (Customer Self Replaceable).
- Hulp bij prestaties of beheertaken
- Activiteiten, zoals het installeren, de-installeren en verhuizen, het uitvoeren van preventief onderhoud, ondersteunen bij training, beheren op afstand of andere activiteiten of services die niet uitdrukkelijk in deze servicebeschrijving zijn vermeld.
- Voorraadartikelen, vervanging van media, verbruiksartikelen, cosmetische accessoires of onderdelen zoals batterijen, frames en behuizingen of ondersteuning daarvan.
- Rechtstreekse ondersteuning voor producten van andere leveranciers of collectieve ondersteuning van versies die momenteel niet door de fabrikant, leverancier of partner worden ondersteund.



- Ondersteuning voor apparatuur die is beschadigd door overmacht (waaronder, maar niet beperkt tot, blikseminslagen, overstromingen, stormen, aardbevingen of orkanen), foutief gebruik, ongevallen, misbruik van het ondersteunde product of onderdelen ervan (waaronder, maar niet beperkt tot, het gebruik van onjuiste stroomspanning, gebruik van foutieve zekeringen, gebruik van niet-compatibele apparaten of accessoires, onvoldoende of ongeschikte ventilatie of het niet naleven van de gebruiksinstructies), wijziging, een ongeschikte fysieke omgeving of gebruiksomgeving, ongepast onderhoud door de klant (of de vertegenwoordiger van de klant), verplaatsing van het ondersteunde product die inconsistent is met het ontwerp, verwijdering of aanpassing van de identificatielabels van de apparatuur of de onderdelen ervan, of een defect dat is veroorzaakt door een product waarvoor Dell niet aansprakelijk is.
- Verwijdering van spyware/virussen.
- Maken van gegevensback-ups.
- Het installeren van een geavanceerde, draadloze netwerkinstallatie of externe installatie of het instellen, optimaliseren en configureren van toepassingen buiten de toepassingen die beschreven zijn in deze servicebeschrijving.
- Het schrijven van scripts, programmeren, ontwerpen/implementeren van databases, ontwikkeling van websites of opnieuw gecompileerde kernels.
- Reparaties die nodig zijn door softwareproblemen of die het gevolg zijn van wijzigingen, aanpassingen of reparaties door anderen dan Dell, geautoriseerde wederverkopers van Dell of serviceproviders of door klanten die gebruik maken van CSR-onderdelen (Customer Self Replaceable).

Deze servicebeschrijving verleent de klant geen enkele garantie naast de garanties die onder de voorwaarden van uw hoofd-serviceovereenkomst of overeenkomst, afhankelijk van welke van toepassing is, worden geboden.



Algemene verantwoordelijkheden van de klant

Bevoegdheid om toegang te verlenen. De klant verklaart en garandeert dat hij toestemming heeft verkregen voor zowel de klant als Dell voor toegang tot en gebruik van de ondersteunde producten, de gegevens daarop en alle hardware- en softwarecomponenten daarin, teneinde deze services te kunnen leveren. Als de klant nog niet over deze toestemming beschikt, is de klant ervoor verantwoordelijk dat deze toestemming op eigen kosten wordt verkregen, voordat de klant Dell verzoekt deze services uit te voeren.

Samenwerken met telefoonmonteur en monteur op locatie. De klant werkt samen met en volgt de instructies van de telefonische analisten van Dell of monteurs op de locatie. Uit ervaring is gebleken dat de meeste systeemproblemen en -fouten telefonisch kunnen worden opgelost als de gebruiker en de monteur goed met elkaar samenwerken.

Verplichtingen op locatie Wanneer een medewerker van Dell voor het uitvoeren van de services op de locatie van de klant aanwezig dient te zijn, moet de klant (zonder extra kosten voor Dell) gratis, veilige en voldoende toegang tot zijn faciliteiten en de ondersteunde producten bieden, inclusief voldoende werkruimte, elektriciteit en een lokale telefoonlijn. Verder dienen een monitor of beeldscherm, een muis (of ander aanwijsapparaat) en een toetsenbord voorhanden te zijn (zonder bijkomende kosten voor Dell), voor zover het systeem niet met deze apparaten is uitgerust.

Software en servicereleases onderhouden. De klant dient ervoor te zorgen dat de software en ondersteunde producten zijn bijgewerkt tot de door Dell opgegeven minimumniveaus of -configuraties zoals vermeld via PowerLink voor Dell | EMC Storage Systems of EqualLogic™-systemen, of zoals vermeld op de website www.support.dell.com voor aanvullende, ondersteunde producten. De klant dient er tevens voor te zorgen dat de vervangingsonderdelen, softwarepatches, updates voor de software of daaropvolgende releaseversies zijn geïnstalleerd zoals door Dell is gevraagd om de ondersteunde producten geschikt te houden voor deze service.

Gegevensback-up; verwijderen van vertrouwelijke gegevens. De klant dient een volledige back-up te maken van alle aanwezige gegevens, software en programma's op alle betrokken systemen voordat deze service wordt geleverd en tijdens het uitvoeren van deze service. De klant dient regelmatig een back-up te maken van de gegevens die op alle betreffende systemen zijn opgeslagen als voorzorgsmaatregel voor mogelijke storingen, wijzigingen of gegevensverlies. Bovendien is de klant verantwoordelijk voor het verwijderen van vertrouwelijke, bedrijfseigen of persoonlijke informatie en verwisselbare media zoals SIM-kaarten, cd's en pc-kaarten, ongeacht of de plaatselijke monteur ook assistentie verleent. **DELL IS NIET AANSPRAKELIJK VOOR:**

- AL UW EVENTUEEL VERTROUWELIJKE, EXCLUSIEVE OF PERSOONLIJKE INFORMATIE;
- VERLIES OF BESCHADIGING VAN GEGEVENS, PROGRAMMA'S OF SOFTWARE;
- BESCHADIGING OF VERLIES VAN VERWISSELBARE MEDIA;
- KOSTEN VOOR GEGEVENS OF SPRAAK DIE ONTSTAAN ZIJN ALS GEVOLG VAN HET NIET VERWIJDEREN VAN ALLE SIMKAARTEN OF ANDERE, VERWISSELBARE MEDIA IN ONDERSTEUNDE PRODUCTEN DIE AAN DELL GERETOURNEERD ZIJN;
- VERLIES VAN HET GEBRUIK VAN EEN SYSTEEM OF NETWERK;
- EN/OF VOOR ALLE EVENTUELE HANDELINGEN OF WEGLATINGEN, INCLUSIEF NALATIGHEID, VAN DELL OF EEN ANDERE SERVICEPROVIDER.

Dell is niet verantwoordelijk voor het herstel of de herinstallatie van programma's of gegevens. Voor het retourneren van een ondersteund product of een onderdeel daarvan, zal de klant alleen het ondersteunde product of het onderdeel daarvan retourneren waarom de monteur telefonisch heeft gevraagd.



Garanties van externe leveranciers. Voor deze services kan het nodig zijn dat Dell hardware of software moet gebruiken die niet door Dell is gemaakt. Wanneer Dell of iemand anders dan de fabrikant werkzaamheden aan de hardware of software uitvoert, kan de garantie van de fabrikant vervallen. De klant moet ervoor zorgen dat de services van Dell deze garanties niet zullen beïnvloeden of dat de gevolgen, indien dat wel zo is, aanvaardbaar zijn voor de klant. Dell neemt niet de verantwoordelijkheid voor garanties van derden of voor de gevolgen die de services kunnen hebben op deze garanties.

Algemene voorwaarden voor services van Dell

Deze servicebeschrijving is een overeenkomst die is aangegaan door de klant ('u' of de 'klant') en de entiteit van Dell die is vermeld op uw factuur voor de aankoop van deze service. Deze service wordt aangeboden op grond van en onder de afzonderlijk ondertekende mantelovereenkomst tussen de klant en Dell waarmee de verkoop van deze service nadrukkelijk wordt geautoriseerd. Bij het ontbreken van een dergelijke overeenkomst wordt de service, afhankelijk van de locatie van de klant, geleverd onder de commerciële verkoopvoorwaarden van Dell of onder de overeenkomst die wordt vermeld in onderstaande tabel (zoals van toepassing, de "overeenkomst"). Raadpleeg de onderstaande tabel voor het webadres dat op de klantlocatie van toepassing is om uw overeenkomst te zoeken. De partijen bevestigen hierbij dat zij de overeenkomst hebben gelezen en zich verbinden aan de online bepalingen.

| Locatie van klant | Algemene voorwaarden die van toepassing zijn op uw aanschaf van services van Dell | |
|-------------------------------------|---|--|
| | Klanten die Dell services rechtstreeks aanschaffen bij Dell | Klanten die Dell services aanschaffen via een geautoriseerde Dell wederverkoper |
| Verenigde Staten | www.dell.com/CTS | www.dell.com/CTS |
| Canada | www.dell.ca/terms (Engels) www.dell.ca/conditions (Frans-Canadees) | www.dell.ca/terms (Engels) www.dell.ca/conditions (Frans-Canadees) |
| Latijns-Amerika en Caribisch gebied | Lokale landspecifieke website van www.dell.com of www.dell.com/servicedescriptions/global .* | Lokale landspecifieke website van www.dell.com of www.dell.com/servicedescriptions/global .* |
| Azië, Oceanië en Japan | Lokale landspecifieke website van www.dell.com of www.dell.com/servicedescriptions/global .* | Servicebeschrijvingen en andere servicedocumenten van Dell die u mogelijk ontvangt van uw wederverkoper vormen geen overeenkomst tussen u en Dell, maar fungeren louter als beschrijving van de inhoud van de service die u bij uw wederverkoper aanschaf, van uw verplichtingen als ontvanger van de service en van de grenzen en limieten van dergelijke services. Als gevolg hiervan moet elke referentie aan de "klant" in deze servicebeschrijving en in alle andere servicedocumenten van Dell in deze context worden beschouwd als een verwijzing naar u en zal elke verwijzing naar Dell alleen worden uitgelegd als een verwijzing naar Dell als serviceleverancier die de service namens uw wederverkoper aanbiedt. U hebt geen directe contractuele relatie met Dell met betrekking tot de hierin beschreven service. Om twijfel te voorkomen zij hier vermeld dat alle eventuele betalingsvoorwaarden of andere contractuele voorwaarden die door hun aard uitsluitend relevant zijn voor de directe relatie tussen een koper en een verkoper, niet op u van toepassing zijn. Deze voorwaarden zullen zijn zoals overeengekomen tussen u en uw verkoper. |



| | | |
|---|---|--|
| <p>Europa, Midden- Oosten en Afrika</p> | <p>Lokale landspecifieke website van www.dell.com of www.dell.com/servicedescriptions/global.*</p> <p>Daarnaast kunnen klanten in Frankrijk, Duitsland en het Verenigd Koninkrijk het hieronder genoemde toepasselijke webadres selecteren:</p> <p>Frankrijk: www.dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente Duitsland: www.dell.de/Geschaeftsbedingungen Verenigd Koninkrijk: www.dell.co.uk/terms</p> | <p>Servicebeschrijvingen en andere servicedocumenten van Dell die u mogelijk ontvangt van uw wederverkoper vormen geen overeenkomst tussen u en Dell, maar fungeren louter als beschrijving van de inhoud van de service die u bij uw wederverkoper aanschaft, van uw verplichtingen als ontvanger van de service en van de grenzen en limieten van dergelijke services. Als gevolg hiervan moet elke referentie aan de "klant" in deze servicebeschrijving en in alle andere servicedocumenten van Dell in deze context worden beschouwd als een verwijzing naar u en zal elke verwijzing naar Dell alleen worden uitgelegd als een verwijzing naar Dell als serviceleverancier die de service namens uw wederverkoper aanbiedt. U hebt geen directe contractuele relatie met Dell met betrekking tot de hierin beschreven service. Om twijfel te voorkomen zij hier vermeld dat alle eventuele betalingsvoorwaarden of andere contractuele voorwaarden die door hun aard uitsluitend relevant zijn voor de directe relatie tussen een koper en een verkoper, niet op u van toepassing zijn. Deze voorwaarden zullen zijn zoals overeengekomen tussen u en uw verkoper.</p> |
|---|---|--|

* Klanten kunnen naar hun lokale website van www.dell.com gaan door vanaf een computer met internetverbinding naar www.dell.com te gaan of te kiezen uit de opties van "Een regio/land selecteren" via <http://www.dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen>.

De klant stemt er verder mee in dat door het gebruik van de service te vernieuwen, aanpassen, verlengen of continueren na de oorspronkelijke termijn, de service dan wordt uitgevoerd krachtens de op dat moment geldende servicebeschrijving die voor naslag beschikbaar is op www.dell.com/servicedescriptions/global.

Voor zover voorwaarden van deze servicebeschrijving enige voorwaarden in de overeenkomst tegenspreken, prevaleren de voorwaarden van deze servicebeschrijving, maar alleen wat het specifieke conflict betreft; de voorwaarden kunnen niet worden gelezen of beschouwd als vervanging voor enige andere voorwaarden in de overeenkomst die niet specifiek door deze servicebeschrijving worden tegengesproken.

Door uw bestelling voor de services te plaatsen, de services te ontvangen, de services of verwante software te gebruiken of door in verband met uw aanschaf te klikken op de knop/het vakje "Ik ga akkoord" op de website Dell.com of binnen een software-interface van Dell of internet-interface, verbindt u zich aan deze servicebeschrijving en aan de overeenkomsten die ter referentie in dit document zijn opgenomen. Als u deze servicebeschrijving aangaat namens een bedrijf of een andere rechtspersoon die u vertegenwoordigt, heeft u de bevoegdheid om een dergelijke rechtspersoon te binden aan deze servicebeschrijving en verwijst "u" of "klant" naar deze rechtspersoon. In sommige landen moeten klanten niet alleen deze servicebeschrijving in ontvangst nemen maar ook een bestelformulier ondertekenen.



Aanvullende voorwaarden en bepalingen voor services die gerelateerd zijn aan ondersteuning en garantie

1. Ondersteunde producten

Deze service is verkrijgbaar op ondersteunde producten zoals bepaalde Dell OptiPlex™, Latitude™, Inspiron™, Precision™, Vostro™, Dell Venue™; Dell XPS™, Dell Alienware™, Dell Edge Gateway, PowerEdge™, PowerEdge SC™, PowerVault™, PowerConnect™, Dell EqualLogic™, Dell | EMC Storage Systems™, en Dell printers, monitoren en tablets die zijn aangeschaft in een standaardconfiguratie, alsmede bepaalde Microsoft™ SurfacePro™ tablets ("**ondersteunde producten**"). Aangezien er regelmatig ondersteunde producten worden toegevoegd, kunt u beste contact opnemen met uw Dell Account Manager voor de meest actuele lijst met services die voor uw producten van Dell of van andere leveranciers beschikbaar zijn. Op elk ondersteund product is een speciaal label met een serienummer aangebracht (de "**servicetag**"). Voor elk ondersteund product dient de klant een afzonderlijke serviceovereenkomst aan te kopen.

2. Ondersteuningservices

- A. Beperkte garantie op hardware; Beperkte dekking op hardware.** Services voor ondersteuning als gevolg van een gekwalificeerd incident met ondersteunde producten kunnen het volgende omvatten: technische ondersteuningsopties (via telefoon, internet, enz.), serviceonderdelen en arbeidstijd om productiefouten te repareren of te vervangen, in overeenstemming met en binnen de periode van de beperkte garantie die op de ondersteunde producten van de klant van toepassing is (een "**gekwalificeerd incident**"). De garantie voor de Microsoft Surface Pro (zie: www.microsoft.com/surface/en-us/support/documents) geldt voor ondersteunde Surface Pro-producten gedurende het eerste jaar waarin de servicevoorwaarden voor de klant gelden (raadpleeg de onderstaande definitie).

Zoals in de Sectie op pagina 1 en 2 is beschreven, kunnen er beperkingen op de hardware-dekking gelden en kunnen er services beschikbaar zijn om deze hardware-beperkingen tegen een extra vergoeding uit te breiden. Ga naar de garantieverklaring die van toepassing is voor klanten uit de VS en Canadese klanten op: www.Dell.com/Warranty om dergelijke beperkingen voor de hardware-dekking te bekijken; deze kunnen van toepassing zijn voor klanten wereldwijd, onderhevig aan andere toepasselijke lokale wetgeving. Ga voor andere garantie-informatie naar uw regionale website op Dell.com of neem voor meer informatie contact op met uw analist voor technische ondersteuning bij Dell.

- B. Vervanging van het gehele apparaat; niet geretourneerd.** Indien Dell oordeelt dat het onderdeel van het defecte ondersteunde product een onderdeel is dat gemakkelijk kan worden losgekoppeld en opnieuw aangesloten (zoals een toetsenbord of monitor) of indien de analist van mening is dat de volledige eenheid van het ondersteunde product moet worden vervangen, behoudt Dell zich het recht voor om een apparaat in zijn geheel ter vervanging naar de klant te verzenden. Als Dell een apparaat ter vervanging bij de klant aflevert, moet de klant het defecte systeem of het desbetreffende onderdeel ervan aan de Dell monteur teruggeven, tenzij de klant heeft betaald voor een "Keep Your Hard Drive"-service voor het defecte systeem, waarbij de klant het recht heeft de respectieve harde schijven te behouden. Als de klant het defecte systeem of onderdeel niet aan Dell retourneert, zoals hierboven beschreven, of als het defecte apparaat niet binnen tien (10) dagen bij Dell retour is conform de schriftelijke instructies die bij het vervangende apparaat zijn meegeleverd (in het geval het vervangende apparaat niet persoonlijk door een monteur van Dell is afgeleverd), gaat de klant ermee akkoord om na ontvangst van de factuur voor het vervangende apparaat te betalen. Als de klant deze factuur niet betaalt binnen de periode van tien (10) dagen na ontvangst, heeft Dell het recht, onverminderd eventuele andere wettelijke rechten en juridische middelen waarover Dell reeds beschikt, om deze servicebeschrijving op te zeggen na een kennisgeving van de opzegging.



- C. **Bewaarde onderdelen** Dell bewaart op dit ogenblik voorraden van onderdelen op verscheidene locaties over de hele wereld. Het is mogelijk dat bepaalde onderdelen niet voorradig zijn op de locatie die zich het dichtst bij de vestiging van de klant bevindt. Als een onderdeel dat noodzakelijk is voor de reparatie van een Ondersteund product, niet beschikbaar is in een vestiging van Dell in de buurt van de locatie van de klant en daarom vanuit een andere vestiging moet worden verzonden, wordt dit onderdeel zo snel als praktisch en commercieel mogelijk is geleverd.
- D. **Eigendom van serviceonderdelen.** Alle serviceonderdelen van Dell die uit het ondersteunde product zijn verwijderd en aan Dell worden teruggegeven of terugbezorgd, worden eigendom van Dell. De klant moet Dell de actuele prijs betalen voor elk serviceonderdeel dat van het ondersteunde product verwijderd is en dat de klant wil behouden (behalve voor harde schijven van ondersteunde producten die onder de service "Keep Your Hard Drive" vallen) als de klant van Dell vervangende onderdelen heeft ontvangen. De klant geeft Dell uitdrukkelijk toestemming om nieuwe of gereviseerde onderdelen van verschillende fabrikanten te gebruiken voor reparaties tijdens de garantieperiode.

3. Servicetermijn Deze servicebeschrijving begint op de datum die vermeld staat op uw bestelformulier en loopt door gedurende de termijn ('**termijn**') die op het bestelformulier staat. Het aantal systemen, licenties, installaties, implementaties, beheerde eindpunten waarvoor en het aantal eindgebruikers voor wie de klant een of meerdere services heeft gekocht, het tarief of de prijs, en de toepasselijke termijn voor elk worden aangegeven op het bestelformulier van de klant. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen tussen Dell en de klant, zijn de aankopen van services in het kader van deze servicebeschrijving uitsluitend bestemd voor eigen, intern gebruik door de klant en niet voor wederverkoop- of servicebureaudoeleinden.

4. Belangrijke aanvullende informatie

- A. **Opnieuw plannen.** Als deze service eenmaal is gepland, dienen wijzigingen in het schema minimaal 8 kalenderdagen voor de geplande datum te worden aangebracht. Als de klant de planning voor deze service binnen zeven (7) dagen vóór de geplande datum wijzigt, wordt een herplanningsvergoeding berekend van maximaal 25% van de prijs voor de services. De klant stemt ermee in dat elke herplanning van de service minimaal acht (8) dagen voor aanvang van de service wordt bevestigd.
- B. **Commercieel redelijke beperkingen aan het bereik van de service.** Dell mag weigeren de service te verlenen indien Dell of diens serviceproviders, naar eigen mening, door het leveren van de service onredelijk risico lopen of als de gevraagde service niet binnen het bereik van de service valt. Dell is niet aansprakelijk voor eventuele fouten of vertragingen van de prestaties als gevolg van oorzaken die buiten diens controle liggen, inclusief wanneer de klant niet voldoet aan zijn verplichtingen onder deze servicebeschrijving. Service geldt alleen voor gebruiksdoelen waarvoor het ondersteunde product is ontwikkeld.
- C. **Optionele services.** Optionele services (inclusief point-of-need-support, installatie, advies, beheerde en professionele ondersteuning en trainingsservices) kunnen beschikbaar zijn voor de aankoop van Dell en verschillen per klantlocatie. Voor optionele services is mogelijk een aparte overeenkomst met Dell vereist. Bij het ontbreken van een dergelijke overeenkomst worden optionele services geleverd op grond van deze servicebeschrijving.
- D. **Toewijzing.** Dell kan deze service en/of servicebeschrijving toewijzen aan gekwalificeerde externe serviceleveranciers.



- E. Annulering.** Dell kan deze service op elk gewenst moment tijdens de termijn annuleren op grond van één van de volgende redenen:
- De klant is niet in staat om de totale prijs voor deze service te betalen in overeenstemming met de factuurvoorwaarden;
 - De klant beledigt, bedreigt of weigert medewerking te verlenen aan de monteur of de analist die de klant op locatie helpt; of
 - De klant houdt zich niet aan alle bepalingen en voorwaarden die in deze servicebeschrijving zijn beschreven.

Als Dell deze service annuleert, stuurt Dell een schriftelijke opzegging naar de klant op het adres dat wordt vermeld op de factuur van de klant. De mededeling bevat de reden voor de annulering en de effectieve datum van opzegging, die niet minder mag zijn dan tien (10) dagen vanaf de verzenddatum van de opzegging door Dell aan de klant, tenzij de lokale wetgeving andere annuleringsbepalingen vereist die niet door de overeenkomst kunnen worden gewijzigd. Indien Dell deze service op grond van deze paragraaf annuleert, heeft de klant geen recht op enige terugbetaling van kosten die de klant aan Dell heeft betaald of verschuldigd is.

- F. Geografische beperkingen en verhuizing.** Deze service wordt geleverd aan de locatie(s) die op de factuur van de klant wordt (worden) vermeld. Deze service is niet op alle locaties beschikbaar. Als uw ondersteunde product zich niet bevindt op de geografische locatie die overeenkomt met de locatie in de Dell servicerecords voor uw ondersteunde product, of als configuratiegegevens zijn gewijzigd en niet zijn doorgegeven aan Dell, moet Dell uw ondersteunde product eerst opnieuw kwalificeren voor het recht op ondersteuning dat u hebt aangekocht, voordat de van toepassing zijnde responstijden voor het ondersteunde product kunnen worden hersteld. Serviceopties, inclusief serviceniveaus, tijden voor technische ondersteuning en respons op locatie, verschillen op basis van geografische locatie en bepaalde opties zijn op de locatie van de klant mogelijk niet voor aankoop beschikbaar. Neem voor meer informatie hierover contact op met uw verkoopvertegenwoordiger. De verplichting van Dell om de services te leveren voor ondersteunde producten die zijn verplaatst, is onderworpen aan de plaatselijke beschikbaarheid van de services en mogelijk worden hiervoor bijkomende kosten in rekening gebracht. Deze verplichting geldt op voorwaarde dat een controle en hernieuwde certificering van de verplaatste ondersteunde producten zijn uitgevoerd tegen de tarieven voor het advies van Dell die op dat ogenblik voor werkuren en onderdelen gelden. Voor EMEA-klanten, tenzij anders vermeld in deze servicebeschrijving of de overeenkomst, is on-site service beschikbaar tot een afstand van 150 km vanaf de dichtstbijzijnde locatie van Dell Logistics (PUDO of Pick-Up/Drop-off-locatie). Neem contact op met uw verkoopvertegenwoordiger voor meer informatie over beschikbaarheid van on-site service in EMEA.

- G. Overdracht van de service.** Overeenkomstig de beperkingen die in deze servicebeschrijving zijn vermeld, heeft de klant het recht deze service over te dragen aan derden die het volledige ondersteunde product van de klant kopen nog voordat de op dat ogenblik van kracht zijnde geldigheidsperiode voor de service is verstreken, op voorwaarde dat de klant de oorspronkelijke koper is van het ondersteunde product en van deze service, of op voorwaarde dat de klant het ondersteunde product en deze service heeft gekocht van de oorspronkelijke eigenaar (of van een vorige partij die deze heeft overgedragen) en alle bepalingen van de overdrachtsprocedures die op www.support.dell.com beschikbaar zijn, heeft nageleefd. Mogelijk wordt voor de overdracht van de service een vergoeding gerekend. Indien de klant of de partij die het ondersteunde product van de klant overneemt, dit product naar een geografische locatie verplaatst waar deze service niet beschikbaar is (of niet beschikbaar is tegen dezelfde prijs die de klant voor deze service heeft betaald), kan de klant geen gebruikmaken van dekking door deze service of worden mogelijk extra kosten in rekening gebracht om dezelfde categorieën van ondersteuningsdekking op de nieuwe locatie te behouden. Als de klant ervoor kiest om deze extra kosten niet te betalen, dan kan de service van de klant automatisch worden veranderd in ondersteuningscategorieën die beschikbaar zijn voor een dergelijke prijs of een lagere prijs op deze nieuwe locatie met geen recht op teruggaaf.

© 2015 Dell Inc. Alle rechten voorbehouden. De handelsmerken en handelsnamen die in dit document worden gebruikt, verwijzen naar de entiteiten die aanspraak maken op de merken en namen of naar hun producten. Op aanvraag is ook een gedrukt exemplaar van de verkoopvoorwaarden en -bepalingen van Dell beschikbaar.



Bijlage A

Serviceresponsopties

| Serviceresponsniveau | Aanvullende opties (indien van toepassing) | Details |
|------------------------|---|---|
| Mail-In Service-opties | Mail-in Service | <p>Mail-in Service wordt gestart wanneer telefonisch contact wordt opgenomen met de technische ondersteuning van Dell, zoals hierboven is beschreven. Tijdens de diagnose bepaalt de monteur van Dell of het voor het probleem vereist is dat het ondersteunde product naar een door Dell aangewezen reparatiecentrum moet worden gestuurd ter ondersteuning van een gekwalificeerd incident. De cyclustijd is 7-12 werkdagen, meestal tien (10) dagen inclusief verzending naar en vanuit het reparatiecentrum, vanaf het moment waarop de klant het ondersteunde product opstuurt naar Dell. Reactietijden kunnen variëren per land en locatie. Neem contact op met uw verkoopvertegenwoordiger van Dell voor meer informatie</p> |
| | Mail-in Service: klant levert de doos en betaalt voor verzending | <p>Mail-in Service: klant levert de doos en betaalt voor verzending: als uw garantie geen door Dell betaalde inkomende vracht bevat, dan verstrekken we u een Return Material Authorization (RMA)-nummer dat u bij uw retourzending moet bijvoegen. U moet de producten naar ons retourneren in de originele verpakking of een vergelijkbare verpakking, de verzendkosten vooruitbetalen en de verzending verzekeren of het risico accepteren dat het product verloren of beschadigd kan raken, wat de garantie teniet kan doen als gevolg van schade die veroorzaakt is door de klant. De cyclustijd is 7-12 werkdagen, meestal tien (10) dagen inclusief verzending naar en vanuit het reparatiecentrum, vanaf het moment waarop de klant het ondersteunde product opstuurt naar Dell. We retourneren de gerepareerde of vervangende producten naar u. Wij betalen voor de verzending van gerepareerde of vervangen producten als u een adres gebruikt in de Verenigde Staten (met uitzondering van bezittingen en territoria in Puerto Rico en de V.S.) of in Canada (met betrekking tot systemen die in Canada geregistreerd zijn). De cyclustijd is 7-12 werkdagen, meestal tien (10) dagen inclusief verzending naar en vanuit het reparatiecentrum, vanaf het moment waarop de klant het ondersteunde product opstuurt naar Dell.</p> |
| | Mail-in Service: klant levert de doos, Dell betaalt voor de verzending: | <p>Mail-in Service: klant levert de doos, Dell betaalt de verzendkosten: als uw garantie dekt dat vooruitbetaalde verzending die door Dell betaald wordt de verzending en retourzending dekt, dan verstrekken wij een Return Material Authorization (RMA)-nummer die u bij uw retourzending moet bijvoegen. U moet de producten naar ons retourneren in de oorspronkelijke of vergelijkbare verpakking, wij zullen de gerepareerde of vervangen producten naar u retourzenden. De cyclustijd is 7-12 werkdagen, meestal tien (10) dagen inclusief verzending naar en vanuit het reparatiecentrum, vanaf het moment waarop de klant het ondersteunde product opstuurt naar Dell. Wij betalen voor de verzending van gerepareerde of vervangen producten als u een adres gebruikt in de Verenigde Staten (met uitzondering van bezittingen en territoria in Puerto Rico en de V.S.) of in Canada (met betrekking tot systemen die in Canada geregistreerd zijn). Anders verzenden wij de producten naar u onder rembours.</p> |



| Serviceresponsniveau | Aanvullende opties (indien van toepassing) | Details |
|----------------------|---|---|
| | Mail in Service: Dell levert de doos en betaalt voor de verzending | Mail in Service: Dell levert de doos en betaalt voor verzending: nadat een medewerker bij de technische ondersteuning van Dell heeft vastgesteld dat het product naar ons moet worden teruggestuurd voor reparatie of vervanging, ontvangt u de verpakking met de verzendinstructies en een vooruitbetaalde verzendfactuur. Na ontvangst van de verzendingsbenodigdheden moet u het product inpakken in het benodigde materiaal en het transportbedrijf bellen om een afspraak te maken het pakket op te komen halen. De cyclustijd is 7-12 werkdagen, meestal tien (10) dagen inclusief verzending naar en vanuit het reparatiecentrum, vanaf het moment waarop de klant het ondersteunde product opstuurt naar Dell. Zolang als u onze verzendinstructies volgt, betalen wij de standaard transportkosten voor het transport van uw product voor reparatie of vervanging en voor het terugsturen naar u als u een adres gebruikt in de Verenigde Staten (met uitzondering van bezittingen en territoria in Puerto Rico en de V.S.) of in Canada (met betrekking tot systemen die in Canada geregistreerd zijn). Anders verzenden wij de producten naar u onder rembours. |
| | Carry-In Service | De Carry-In Service is een leveringsservice en wordt gestart wanneer telefonisch contact wordt opgenomen met de technische ondersteuning van Dell, zoals hierboven is beschreven. Tijdens het telefonisch vaststellen van het probleem stelt de Dell monteur vast of het om een hardwareprobleem gaat. Indien dit het geval is, wordt aan de klant gevraagd het ondersteunde product aan een door Dell aangewezen reparatiecentrum of transportlocatie te bezorgen (op kosten van de klant). Deze service is standaard bereikbaar tijdens de lokale kantooruren, 5 dagen per week, met uitzondering van lokale nationale feestdagen. Na reparatie van het ondersteunde product zal Dell contact opnemen met de klant om een afspraak te maken om het product weer naar de klant terug te sturen. De cyclustijd is 7-12 werkdagen, meestal tien (10) dagen. De servicecontracten voor de reparatieservice verschillen per land en plaats. |
| | De Carry-In Service (CIS) geleverd door een partnerbedrijf (beschikbaar in bepaalde opkomende markten in Europa, het Midden-Oosten en Afrika) | De Carry-In Service is een leveringsservice en wordt gestart door te bellen met een door Dell aangewezen reparatiecentrum of transportlocatie of door het ondersteunde product bij een van beide af te leveren (op kosten van de klant). Deze service is standaard bereikbaar tijdens de lokale kantooruren, 5 dagen per week, met uitzondering van lokale nationale feestdagen. Gekwalificeerde incidenten worden verholpen conform de reactietijd die op het bestelformulier vermeld staat. Na reparatie van het ondersteunde product zal de geautoriseerde wederverkoper van Dell contact opnemen met de klant om een afspraak te maken het product weer naar de klant terug te sturen. De servicecontracten voor de reparatieservice verschillen per land en plaats. De link geeft aan waar de leveringsservice door het partnerbedrijf per land beschikbaar is. www.dell.com/contactdell |
| | Collect and Return Service | Collect and Return Service wordt gestart wanneer telefonisch contact wordt opgenomen met de technische ondersteuning van Dell, zoals hierboven is beschreven. Indien in het ondersteunde product een hardware-probleem wordt vastgesteld dat niet met een telefoongesprek met de Dell monteur kan worden opgelost, haalt een Dell verantwoordelijke uw ondersteunde product op om het aan een door Dell aangewezen reparatiecentrum te bezorgen. De cyclustijd is 7-12 werkdagen, meestal tien (10) dagen inclusief verzending naar en vanuit het reparatiecentrum, vanaf het moment waarop de klant het ondersteunde product opstuurt naar Dell. Deze servicemethode omvat werkuren en de reparatie of vervanging van onderdelen in het hoofdsysteem, met inbegrip van de monitor, het toetsenbord en de muis, indien deze niet apart zijn aangeschaft. |



| Serviceresponsniveau | Aanvullende opties (indien van toepassing) | Details |
|---------------------------|--|--|
| | <p>Algemene voorwaarden gelden voor alle Mail-In Service, waaronder de opties Carry-In Service en Collect and Return Service die hierboven zijn vermeld.</p> | <p>Reparatie van gekwalificeerde incidenten wordt uitgevoerd conform de reactietijd die op het bestelformulier vermeld staat. Nadat het ondersteunde product is gerepareerd, wordt het aan de klant geretourneerd. De cyclustijd is 7-12 werkdagen, meestal tien (10) dagen.</p> <p>Verzendprocedures: tijdens de diagnose geeft de monteur van Dell instructies over hoe het product naar het door Dell aangewezen reparatiecentrum moet worden geretourneerd. Het ondersteunde product moet worden verzonden naar het adres dat de monteur van Dell doorgeeft en moet zichtbaar gelabeld zijn met het "Return Authorization Number" (het RMA-nummer). Het RMA-nummer wordt door de monteur van Dell aan de klant doorgegeven. Voeg een korte beschrijving van het probleem bij om de reparatie of vervanging te bespoedigen. Verpak het product dat u retourneert in de oorspronkelijke verpakking. Indien de oorspronkelijke verpakking niet meer beschikbaar is, kan de monteur van Dell een nieuwe verpakking beschikbaar stellen; voor deze service wordt mogelijk een extra vergoeding gerekend.</p> <p>Voorzorgsmaatregelen voor verzending: de klant hoeft geen handleidingen, vertrouwelijke, bedrijfseigen of persoonlijke informatie of verwijderbare media, zoals diskettes, dvd's, pc-kaarten enz. mee te sturen. Dell is niet verantwoordelijk voor verloren geraakte of beschadigde gegevens, beschadigde of verloren geraakte media of vertrouwelijke, bedrijfseigen of persoonlijke informatie van de klant.</p> |
| Parts-Only Service | N.v.t. | <p>Klanten met een Parts-Only Service mogen van Dell om vervangende onderdelen vragen waarmee ze gekwalificeerde incidenten kunnen verhelpen. Dell kan overgaan tot het vervangen van een volledig apparaat in plaats van onderdelen, waarbij Dell zorgt voor vooraf betaalde verpakkingen waarin de originele onderdelen die defect zijn naar Dell moeten worden teruggestuurd. De Parts-Only Service bestaat uit een beperkte telefonische ondersteuning alleen voor het kwalificeren van het probleem en het doorverwijzen ervan – de telefonische ondersteuning biedt geen hulp bij het stellen van diagnoses of andere vorm van hulp op afstand.</p> |
| Service op locatie | N.v.t. | <p>Voor klanten met een Onsite Service stelt de Dell monteur tijdens de telefonische ondersteuning vast of iemand op locatie moet worden gestuurd om een gekwalificeerd incident op te lossen. Voor Onsite Service zal een monteur doorgaans de volgende werkdag op de klantlocatie arriveren. Reactietijden kunnen variëren per land en locatie. Neem contact op met uw verkoopvertegenwoordiger van Dell voor meer informatie</p> <p>Voor deze service gelden specifieke beperkingen en voorwaarden:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Monteurs op klantlocaties zijn beschikbaar van maandag t/m vrijdag van 08.00 tot 18.00 uur, behalve op lokale feestdagen. • Doorgaans worden telefonische meldingen die vóór 17.00 uur lokale tijd worden ontvangen, ingepland voor de volgende werkdag, hoewel dit per regio kan verschillen. Neem contact op met een Dell monteur om de tijdslimiet voor uw locatie te bepalen. • In het geval dat er extra onderdelen/benodigdheden op locatie nodig zijn als de monteur op de klantlocatie is, kunnen de herstelwerkzaamheden tijdelijk worden opgeschort totdat de onderdelen/benodigdheden gearriveerd zijn. <p>Tevergeefs servicebezoek: Als de klant of diens vertegenwoordiger niet op locatie is wanneer de monteur arriveert, kunnen de werkzaamheden niet worden uitgevoerd. Indien mogelijk zal de monteur een kaartje achterlaten om de klant te laten weten dat hij langsgeweest is. In dat geval is het mogelijk dat de klant bijkomende kosten moet betalen voor een volgend bezoek van een servicemonteur.</p> |

