

Dell „Keep Your Hard Drive for Client“-Service

Einleitung

Dell stellt Ihnen gerne den Keep Your Hard Drive for Client-Service („KYHD for Client“ oder den/die „Service(s)“) gemäß dieser Servicebeschreibung („Servicebeschreibung“) zur Verfügung. Den Namen der von Ihnen erworbenen Serviceoptionen finden Sie in Ihrem Kostenvoranschlag, im Bestellformular oder einer anderen vereinbarten Rechnungsform bzw. Auftragsbestätigung (jeweils das „Bestellformular“). Weitere Unterstützung oder eine Kopie Ihres Servicevertrags erhalten Sie vom technischen Support von Dell oder von Ihrem Vertriebsmitarbeiter.

Umfang Ihrer Servicevereinbarung

Der Service erlaubt Kunden, defekte Komponente zu behalten, die noch unter die entsprechende eingeschränkte Hardwaregarantie von Dell oder die unter <https://www.dell.com/learn/de/de/decorp1/service-contracts-support-services> festgelegten und in Ihrem Bestellformular ausgewiesenen Laufzeit fallen (die „behaltbaren Komponenten“), wenn sie Ersatz aufgrund einer qualifizierten Reparatur erhalten. Als „qualifizierte Reparatur“ gilt eine Reparatur und/oder der Austausch fehlerhafter Teile aufgrund von Verarbeitungsfehlern, die innerhalb des Hardwaregarantiezeitraums an den unterstützten Produkten des Kunden auftreten (wie unten festgelegt). Alle qualifizierten Reparaturen werden gemäß der Bedingungen der eingeschränkten Hardwaregarantie des Kunden oder der Servicevereinbarung durchgeführt.

Unterstützte Produkte: Keep Your Hard Drive for Client („KYHD for Client“) ist für ausgewählte OptiPlex™-, Precision™-, Latitude™-, Dimension™-, Venue™-, Vostro™-, Wyse™-, XPS™-, Alienware™-, Adamo™-, Studio™- und Inspiron™-Computersysteme. KYHD for Client läuft parallel zur eingeschränkten Hardwaregarantie und kann beim Kauf sowie jederzeit vor dem Auftreten eines qualifizierenden Vorfalles im System erworben werden, wenn dieses weiterhin unter die eingeschränkte Garantie fällt. Der Service ist für Systeme mit vom Kunden bzw. vor Ort austauschbaren behaltbaren Komponenten (CR- bzw. FR-Komponenten) in der Standardkonfiguration erhältlich. Mit dem Keep Your Hard Drive for Client-Service kann der Kunde seine defekte Festplatte (Standardfestplatte, Solid-State-Laufwerk [SSD] und Serial-ATA-Festplattenlaufwerk [SATA HDD], einschließlich PCIe und NVMe) behalten, wenn er eine Ersatzfestplatte im Rahmen einer qualifizierten Reparatur erhält.

Für jedes System oder jede „Box“ muss ein separater „KYHD for Client“-Vertrag erworben werden. Ein einziger Vertrag deckt alle in einem individuellen Server oder Speichergerät enthaltenen behaltbaren Komponenten ab. Dell ersetzt nur fehlerhafte Komponenten, die von Dell erworben und in einem Dell System installiert wurden. Der Kunde hat beim Ausfall einer Komponente keinen Anspruch auf den Austausch einer gesamten Einheit, es sei denn, Dell hält dies nach eigenem Ermessen für notwendig. Dieser Service gilt nicht für Komponenten, die über Dell Software and Peripherals - Gruppe erworben wurden, entweder zum Zeitpunkt des Systemerwerbs oder als Kundenset, und die sich noch im Garantiezeitraum befinden.

Für jedes unterstützte Kundenprodukt, bei dem der Kunde die ersetzte Komponente behalten möchte, ist beim Kauf eine Gebühr für den KYHD for Client-Service an Dell zu entrichten. Der KYHD for Client-Service steht dem Kunden erst dann zur Verfügung, wenn ein Produkt die Voraussetzungen für einen qualifizierten Austausch erfüllt.

Supportverfahren

Support erhalten:

Wenn ein Problem auftritt oder der Verdacht auf einen Ausfall einer behaltbaren Komponente besteht, sollte sich der Kunde gemäß der für ihn geltenden eingeschränkten Hardwaregarantie oder der Servicevereinbarung an den technischen Support von Dell wenden. Der Support, den Kunden erhalten, hängt von der eingeschränkten Hardwaregarantie oder Servicevereinbarung ab. Wenn der Techniker feststellt, dass eine qualifizierte Reparatur der Komponente vorgenommen werden muss, liefert Dell dem Kunden die Ersatzkomponente gemäß der für den Kunden geltenden eingeschränkten Hardwaregarantie oder Servicevereinbarung. Dieser KYHD for Client-Service berechtigt den Kunden dazu, die defekte behaltbare Komponente zu behalten.

Falls ein Kunde den Service erworben hat und die behaltbare Komponente zusammen mit oder getrennt von dem unterstützten, zu diesem Service berechtigten Produkt als Teil der qualifizierten Reparatur an Dell sendet, erklärt sich der Kunde damit einverstanden, dass die Rückgabe einer für diesen Service berechtigten Komponente (einer „zurückgegebenen berechtigten Komponente“) einen Verzicht auf das Recht bedeutet, den Service von Dell zu erhalten. Sobald Dell eine zurückgegebene berechtigte Komponente erhält, ist Dell dem Kunden gegenüber zu keinerlei Leistungen mehr in Bezug auf diese zurückgegebene berechtigte Komponente verpflichtet. Dell ist unter keinen Umständen dazu verpflichtet, eine zurückgegebene berechtigte Komponente an den Kunden zurückzugeben, noch ist Dell dazu verpflichtet, Daten zu entfernen oder etwaige andere Maßnahmen in Bezug auf die zurückgegebene berechtigte Komponente des Kunden oder auf der zurückgegebenen berechtigten Komponente gespeicherte Daten durchzuführen. Sollte Dell eine zurückgegebene berechtigte Komponente erhalten, verfährt Dell mit dieser Komponente gemäß den Standardrichtlinien von Dell in Bezug auf Komponenten, die den Bedingungen des zugrunde liegenden Garantie- und Servicevertrags, der auf das unterstützte Produkt des Kunden zutrifft, entsprechend an Dell zurückgegeben werden.

Komponentenfehlerraten werden laufend überwacht und Dell behält sich das Recht vor, den Service zu verweigern, wenn der begründete Verdacht entsteht, dass eine übermäßige Inanspruchnahme des Keep Your Hard Drive for Client-Services seitens des Kunden besteht (z. B. wenn die Forderungen des Kunden im Hinblick auf den Austausch defekter Komponenten die Standardfehlerraten für die Komponente und das betroffene System wesentlich übersteigen). Wenn Dell (nach eigenem Ermessen) feststellt, dass ein Kunde den Service missbraucht, behält Dell sich das Recht vor, den Service gemäß der nachfolgenden Stornierungsbedingungen zu stornieren.

Der Keep Your Hard Drive for Client-Vertrag umfasst nicht:

- Reparatur oder Austausch. (Der Reparatur- oder Austauschsupport wird gemäß der eingeschränkten Hardwaregarantie oder Servicevereinbarung des Kunden erbracht.
- Datenvernichtung und Datenlöschung.
- Anlagenwiederherstellung, -entsorgung oder -recycling.
- Einbehalt von Komponenten, die Rückrufaktionen aufgrund von Gesundheits- und Sicherheitsrisiken unterliegen.
- Vom Standard abweichende Komponenten, die im Rahmen des Dell Custom Factory Integration Service bestellt wurden.
- Support für fehlerhafte/einbehaltene Komponenten. (Der Support wird nur für die Ersatzkomponente gemäß der geltenden eingeschränkten Hardwaregarantie oder des Servicevertrags fortgesetzt.)
- Aktivitäten, die in dieser Servicebeschreibung nicht ausdrücklich genannt werden.

Pflichten des Kunden

- **Datenbackup; Löschung vertraulicher Daten.** Der Kunde führt vor und während der Erbringung dieses Service ein Backup der vorhandenen Daten, Software und Programme auf den betroffenen Systemen durch. Der Kunde sollte als Vorsichtsmaßnahme gegen mögliche Ausfälle, Änderungen oder Verluste von Daten regelmäßig Backupkopien der Daten erstellen, die auf den betroffenen Systemen gespeichert sind. Darüber hinaus ist der Kunde verpflichtet, vertrauliche, geschützte oder personenbezogene Daten sowie Wechselmedien zu entfernen, unabhängig davon, ob ein Vor-Ort-Techniker ebenfalls Unterstützung leistet.
- **DELL ÜBERNIMMT KEINE HAFTUNG FÜR:**
 - ALLE VERTRAULICHEN, GESCHÜTZTEN ODER PERSONENBEZOGENEN DATEN
 - VERLORENE ODER BESCHÄDIGTE DATEN, PROGRAMME ODER SOFTWARE
 - BESCHÄDIGTE ODER VERLORENE WECHSELMEDIEN
 - SYSTEM- ODER NETZWERKAUSFÄLLE
 - ALLE HANDLUNGEN ODER UNTERLASSUNGEN, EINSCHLIESSLICH FEHLVERHALTEN DURCH DELL ODER EINEN DRITTANBIETER
- Dell ist nicht für die Wiederherstellung oder Neuinstallation von Programmen oder Daten verantwortlich. Bei der Rückgabe eines unterstützten Produkts oder eines Teils eines unterstützten Produkts legt der Kunde nur das unterstützte Produkt bzw. den Teil des unterstützten Produkts bei, das bzw. den der Telefontechniker angefordert hat.

- **Befugnis zum Gewähren von Zugang.** Der Kunde erklärt und garantiert, dass er sowohl für sich als auch für Dell für den Zweck der Bereitstellung dieses Service die Berechtigung zum Zugriff auf und zur Verwendung des unterstützten Produkts, der darauf gespeicherten Daten und aller zugehörigen Hardware- und Softwarekomponenten erhalten hat. Wenn der Kunde noch nicht über diese Genehmigung verfügt, ist er dafür verantwortlich, diese Genehmigung auf eigene Kosten einzuholen, bevor er Dell mit der Ausführung der Services beauftragt.
- **Zusammenarbeit mit Telefon- und Vor-Ort-Technikern.** Der Kunde verpflichtet sich, mit den Telefon- und Vor-Ort-Technikern von Dell zusammenzuarbeiten und deren Anweisungen zu befolgen. Es hat sich gezeigt, dass die meisten Systemprobleme und -fehler bei enger Zusammenarbeit zwischen Nutzer und Techniker telefonisch behoben werden können.
- **Benachrichtigung bei Ausfall einer Komponente.** Der Kunde benachrichtigt den Dell Support für die Hardwaregarantie gemäß der geltenden Servicevereinbarung über jeden Ausfall einer Komponente.
- **Bereitstellen von Teileinformationen.** Der Kunde stellt Dell auf Anfrage die Teilekennung (PPID) oder andere detaillierte Angaben bereit, damit überprüft werden kann, dass ein Ausfall einer unter einen Vertrag fallenden Komponente vorliegt.
- **Vor-Ort-Service** Weisen Sie den Techniker darauf hin, dass für das System der KYHD for Client-Service erworben wurde.
- **Physische Kontrolle.** Beibehaltung der physischen Kontrolle über Komponenten von Systemen, die durch KYHD for Client abgedeckt werden. Dell ist nicht verantwortlich für Daten, die sich auf Komponenten befinden, welche an Dell zurückgegeben werden.
- **Entsorgung.** Der Kunde ist dafür verantwortlich, die behaltene Komponenten auf eine Weise zu entsorgen bzw. zu vernichten, die allen anwendbaren Umweltschutzgesetzen und -bestimmungen entspricht, und dafür, sicherzustellen, dass sensible, klassifizierte oder geschützte Daten vernichtet oder weiterhin geschützt werden.
- **Unterstützte Versionen.** Es obliegt dem Kunden, die von Dell vorgegebenen Mindestanforderungen für Software und Systemkonfiguration zu erfüllen, wie unter www.support.dell.com für unterstützte Produkte angegeben. Der Kunde muss sicherstellen, dass Ersatzteile, Patches, Softwareupdates oder Folgeversionen gemäß den Anweisungen von Dell installiert werden, damit die unterstützten Systeme Anspruch auf diesen Service haben.
- **Gewährleistungen von Drittanbietern.** Bei der Erbringung dieser Services muss Dell möglicherweise auf Hardware oder Software zugreifen, die nicht von Dell hergestellt wurde. Die Gewährleistungen einiger Hersteller werden möglicherweise ungültig, wenn Dell oder eine andere Partei außer dem Hersteller an der Hardware oder Software arbeitet. Der Kunde muss sicherstellen, dass die Erbringung der Services durch Dell keine Auswirkungen auf die Gültigkeit solcher Gewährleistungen hat, bzw. muss andernfalls solche Auswirkungen akzeptieren. **DELL ÜBERNIMMT KEINE VERANTWORTUNG FÜR GEWÄHRLEISTUNGEN VON DRITTANBIETERN ODER FÜR DIE AUSWIRKUNGEN, DIE DIE SERVICES VON DELL EVENTUELL AUF DIESE GEWÄHRLEISTUNGEN HABEN.**
- **Pflichten vor Ort.** Wenn Services vor Ort erbracht werden müssen, ist der Kunde verpflichtet, einen freien, sicheren und ausreichenden Zugang zu den Einrichtungen des Kunden und den unterstützten Produkten zu gewähren. Zu einem ausreichenden Zugang gehören auch ein hinreichend großer Arbeitsbereich, Stromversorgung und ein Telefonanschluss. Darüber hinaus müssen ein Monitor oder Display, eine Maus (oder ein anderes Zeigegerät) und eine Tastatur (ohne Kosten für Dell) zur Verfügung gestellt werden, wenn das System nicht bereits über diese Komponenten verfügt.
- **HINWEIS:** Wenn der Kunde seinen in dieser Servicebeschreibung aufgeführten Pflichten nicht nachkommt, ist Dell nicht verpflichtet, diesen Service zu erbringen.

Dell Services Geschäftsbedingungen

Diese Servicebeschreibung stellt eine Vereinbarung zwischen Ihnen, dem Kunden („Sie“ oder „Kunde“), und der auf Ihrer Rechnung über den Erwerb dieses Service angegebenen Dell Entität dar. Dieser Service unterliegt der separat unterzeichneten Rahmenvereinbarung mit Dell, der den Verkauf des Service ausdrücklich gestattet. Sollte eine solche Vereinbarung nicht vorliegen, gelten für diesen Service je nach Standort des Kunden die Dell Verkaufs-, Service- und Supportbedingungen, die auf Nachfrage oder über die länderspezifische lokale Dell Website erhältlich und in der nachfolgenden Tabelle aufgeführt sind (die geltenden Dell Verkaufs-, Service- und Supportbedingungen und zusammen mit dieser Servicebeschreibung die „Vereinbarung“). In nachstehender Tabelle ist die für Ihren Kundenstandort gültige URL aufgeführt, unter der Sie die entsprechende Vereinbarung finden. Die Parteien bestätigen, dass sie diese Onlinebedingungen gelesen haben und anerkennen.

Kundenstandort	Für Ihren Kauf von Dell Services geltende Geschäftsbedingungen	
	Kunden, die Dell Services direkt von Dell kaufen	Kunden, die Dell Services über einen autorisierten Dell Reseller kaufen
USA	www.dell.com/terms	www.dell.com/terms
Kanada	www.dell.ca/terms (Englisch) www.dell.ca/conditions (Kanadisches Französisch)	www.dell.ca/terms (Englisch) www.dell.ca/conditions (Kanadisches Französisch)
Lateinamerika und Karibik	Lokale www.dell.com/de-de länderspezifische Website oder www.dell.com/servicedescriptions/global . Falls Sie ein Privatkunde sind: Serviceverträge Dell Privatanwender .*	Lokale www.dell.com/de-de länderspezifische Website oder www.dell.com/servicedescriptions/global . Falls Sie ein Privatkunde sind: Serviceverträge Dell Privatanwender .*
Asien/Pazifik/Japan	Lokale www.dell.com/de-de länderspezifische Website oder www.dell.com/servicedescriptions/global . Falls Sie ein Privatkunde sind: Serviceverträge Dell Privatanwender .*	Die Servicebeschreibung und andere Dell Servicedokumente, die Sie von Ihrem Verkäufer erhalten, stellen keine Vereinbarung zwischen Ihnen und Dell dar, sondern dienen nur als Beschreibung des Inhalts des Service, den Sie von Ihrem Verkäufer erwerben, sowie zur Klärung Ihrer Pflichten als Empfänger des Service und der Grenzen und Beschränkungen eines solchen Service. Daher ist „Kunde“ in dieser Servicebeschreibung und in anderen Dell Servicedokumenten in diesem Kontext als Verweis auf Sie und „Dell“ als Verweis auf Dell als Serviceanbieter zu verstehen, der den Service im Namen Ihres Verkäufers erbringt. Aus dem hierin beschriebenen Service ergibt sich für Sie kein direktes Vertragsverhältnis mit Dell. Um Zweifel auszuschließen, sei darauf hingewiesen, dass Zahlungsbedingungen oder andere Vertragsbedingungen, die naturgemäß nur direkt zwischen einem Käufer und einem Verkäufer relevant sind, nicht für Sie gelten und zwischen Ihnen und Ihrem Verkäufer vereinbart werden.
Europa, Naher Osten und Afrika (EMEA)	Lokale www.dell.com/de-de länderspezifische Website oder www.dell.com/servicedescriptions/global . Falls Sie ein Privatkunde sind: Serviceverträge Dell Privatanwender .* Kunden in Frankreich, Deutschland und Großbritannien erhalten zudem Informationen unter folgenden URLs: Frankreich: www.dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente Deutschland: www.dell.de/Geschaeftsbedingungen Großbritannien: www.dell.co.uk/terms	Die Servicebeschreibung und andere Dell Servicedokumente, die Sie von Ihrem Verkäufer erhalten, stellen keine Vereinbarung zwischen Ihnen und Dell dar, sondern dienen nur als Beschreibung des Inhalts des Service, den Sie von Ihrem Verkäufer erwerben, sowie zur Klärung Ihrer Pflichten als Empfänger des Service und der Grenzen und Beschränkungen eines solchen Service. Daher ist „Kunde“ in dieser Servicebeschreibung und in anderen Dell Servicedokumenten in diesem Kontext als Verweis auf Sie und „Dell“ als Verweis auf Dell als Serviceanbieter zu verstehen, der den Service im Namen Ihres Verkäufers erbringt. Aus dem hierin beschriebenen Service ergibt sich für Sie kein direktes Vertragsverhältnis mit Dell. Um Zweifel auszuschließen, sei darauf hingewiesen, dass Zahlungsbedingungen oder andere Vertragsbedingungen, die naturgemäß nur direkt zwischen einem Käufer und einem Verkäufer relevant sind, nicht für Sie gelten und zwischen Ihnen und Ihrem Verkäufer vereinbart werden.

* Kunden können einfach über www.dell.com/de-de auf ihre lokale www.dell.com Website zugreifen, indem sie einen Computer nutzen, der an ihrem Standort mit dem Internet verbunden ist, oder indem sie auf der Dell Webseite „Choose a Region/Country“ (Land oder Region auswählen) unter <http://www.dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen> eine Option auswählen.

Dem Kunden ist bekannt, dass eine Erneuerung, Änderung, Verlängerung oder weitere Nutzung der Services über die ursprüngliche Laufzeit hinaus der zum jeweils aktuellen Zeitpunkt geltenden Servicebeschreibung unterliegt; diese ist einsehbar unter www.dell.com/service-descriptions/global.

Sollten Bedingungen dieser Servicebeschreibung den Bedingungen der Vereinbarung widersprechen, haben die Bedingungen dieser Servicebeschreibung Vorrang, allerdings nur im Hinblick auf den entsprechenden Widerspruch; sie ersetzen keine anderen Bedingungen der Vereinbarung, die Bedingungen in dieser Servicebeschreibung nicht ausdrücklich widersprechen.

Durch die Bestellung, den Erhalt und die Verwendung der Services oder der zugehörigen Software bzw. durch Klicken auf die Schaltfläche/Aktivieren des Felds „Ich stimme zu“ oder Ähnliches auf der Dell.com/de-de Website im Zuge des Kaufvorgangs oder in einer Dell Software oder Internetschnittstelle verpflichten Sie sich zur Einhaltung dieser Servicebeschreibung und der durch Verweis darin enthaltenen Vereinbarungen. Wenn Sie diese Servicebeschreibung im Namen eines Unternehmens oder einer anderen juristischen Person unterzeichnen, bestätigen Sie, dass Sie über die entsprechende Befugnis zum Eingehen dieser Servicebeschreibung verfügen. In diesem Fall bezieht sich „Sie“, „Ihnen“ oder „Kunde“ auf jene juristische Person. In manchen Ländern muss neben dem Erhalt der Servicebeschreibung u. U. auch ein Bestellformular unterzeichnet werden.

Wichtige Zusatzinformationen

Übertragung von Services. Dell kann diesen Service bzw. diese Servicebeschreibung an qualifizierte Drittanbieter von Services abtreten.

Kündigung. In Übereinstimmung mit den für die Region des Kunden geltenden Rückgabebedingungen für Produkte und Services kann der Kunde innerhalb einer festgelegten Frist nach Erhalt des unterstützten Produkts mittels einer schriftlichen Kündigung an Dell von dieser Servicevereinbarung zurücktreten. Tritt der Kunde innerhalb der Frist von der Vereinbarung zurück, erstattet Dell dem Kunden sämtliche geleisteten Zahlungen abzüglich der gegebenenfalls für die Inanspruchnahme des Supports entstandenen Kosten. Wenn diese Frist nach Erhalt des unterstützten Produkts jedoch bereits verstrichen ist, kann der Kunde nicht von der Servicevereinbarung zurücktreten, es sei denn, dies ist nach der Gesetzgebung des jeweiligen Staates oder Landes zulässig und kann durch vertragliche Absprachen nicht geändert werden.

Dell ist berechtigt, diesen Service jederzeit während der Servicelaufzeit aus folgenden Gründen zu beenden:

- Der Kunde kommt seiner Zahlungsverpflichtung für diesen Service gemäß den Zahlungsbedingungen nicht oder nicht in vollem Umfang nach.
- Der Kunde verweigert die Zusammenarbeit mit dem unterstützenden Telefon- oder Vor-Ort-Techniker.
- Der Kunde hält die Geschäftsbedingungen dieser Servicebeschreibung nicht ein.

Im Falle einer Kündigung durch Dell schickt Dell eine schriftliche Kündigung an die auf der Rechnung des Kunden angegebene Adresse. Die Benachrichtigung enthält den Grund der Kündigung und das Wirksamkeitsdatum der Kündigung, das mindestens zehn (10) Tage nach dem Datum liegt, an dem Dell dem Kunden die Kündigung schickt, es sei denn anwendbares Recht sieht andere Kündigungsbedingungen vor, die nicht durch diese Vereinbarung geändert werden können. **WENN DELL DIESEN SERVICE AUF GRUNDLAGE DIESES ABSATZES BEENDET, HAT DER KUNDE KEINEN ANSPRUCH AUF ERSTATTUNG VON AN DELL GELEISTETE ZAHLUNGEN.**

Terminänderung. Wurde für den Service ein Termin vereinbart, sind Terminänderungen mindestens 8 Kalendertage vor dem ursprünglich vereinbarten Termin anzukündigen. Wenn der Kunde den Servicetermin innerhalb von sieben (7) Tagen oder weniger vor dem ursprünglich vereinbarten Termin ändert, fällt eine Änderungsgebühr an, die jedoch höchstens 25 % des Preises für den Service beträgt. Der Kunde stimmt zu, dass alle Terminänderungen mindestens acht (8) Tage vor dem Beginn des Service bestätigt werden.

Wirtschaftlich angemessene Einschränkungen der Serviceerbringung. Dell behält sich das Recht vor, die Erbringung des Service abzulehnen, wenn Dell der Meinung ist, dass dadurch ein unangemessenes Risiko für Dell oder den von Dell beauftragten Serviceanbieter entsteht oder dass die Erbringung einer verlangten Leistung über den Serviceumfang hinausgeht. Dell übernimmt keine Haftung für Ausfälle oder nicht termingerecht erbrachte Leistungen aufgrund von Umständen, die nicht Dells Kontrolle unterliegen, einschließlich der Nichteinhaltung der Pflichten des Kunden gemäß dieser Servicebeschreibung. Der Service erstreckt sich ausschließlich auf Verwendungszwecke, für die das jeweilige unterstützte Produkt entwickelt wurde.

Geografische Einschränkungen und Standortänderung. Der Service wird an den in der Kundenrechnung genannten Standorten erbracht. Dieser Service ist nicht überall verfügbar. Serviceoptionen, inklusive Servicelevel, Geschäftszeiten des technischen Supports und Vor-Ort-Antwortzeiten, hängen von der jeweiligen Region ab und manche Optionen sind möglicherweise am Kundenstandort nicht verfügbar; die entsprechenden Details erfahren Sie von Ihrem Vertriebsmitarbeiter. Des Weiteren kann die Verpflichtung von Dell zum Erbringen der Services von verschiedenen Faktoren abhängen, darunter der Verfügbarkeit am neuen Standort, der Zahlung von zusätzlichen Gebühren sowie einer Überprüfung und erneuten Zertifizierung der unterstützten Produkte, deren Standort geändert wurde. Dies erfolgt zu den zum jeweiligen Zeitpunkt gültigen aktuellen Gebührensätzen von Dell für Arbeitszeit und Material. Sofern in dieser Servicebeschreibung oder der Vereinbarung nicht anders angegeben, steht für EMEA-Kunden der Vor-Ort-Service bis zu einer Entfernung von 150 km vom nächstgelegenen Dell Logistikstandort (Pick Up/Drop Off Point, PUDO) zur Verfügung. Weitere Informationen über die Verfügbarkeit des Vor-Ort-Service in der Region EMEA erhalten Sie bei Ihrem Vertriebsmitarbeiter.

Lagerung von Ersatzteilen. Dell verfügt derzeit über Ersatzteillager an mehreren Standorten auf der ganzen Welt. Bestimmte Ersatzteile sind möglicherweise nicht an dem Standort auf Lager, der dem Standort des Kunden am nächsten liegt. Wenn ein Teil, das zur Reparatur des Systems erforderlich ist, nicht an einem Dell Standort in der Nähe des Kundenstandorts vorrätig ist und von einem anderen Standort geliefert werden muss, erfolgt der Versand über Nacht. An Standorten zur Lagerung von Teilen, die innerhalb von zwei oder vier Stunden versandt werden, werden geschäftskritische Systemkomponenten, wie durch die Dell Produktgruppen festgelegt, gelagert. Eine geschäftskritische Komponente ist eine Komponente, bei deren Ausfall das System eventuell nicht mehr seine Grundfunktionen ausführen kann. Teile, die nicht als kritisch eingestuft werden, sind unter anderem: Software, Diskettenlaufwerke und Medienlaufwerke. Um für einen Versand innerhalb von zwei oder vier Stunden vorgesehene Ersatzteile im angegebenen Zeitraum erhalten zu können, muss der Kunde über einen entsprechenden Servicevertrag mit einer Option für die Lieferung geschäftskritischer Ersatzteile verfügen und das unterstützte Produkt muss im vorher von Dell festgelegten abgedeckten Bereich liegen.

Laufzeit und Verlängerung. Der Kunde kann die Services in dem auf seiner Rechnung von Dell angegebenen Zeitraum in Anspruch nehmen. Vor Ablauf der Servicelaufzeit ist der Kunde möglicherweise berechtigt, diese Laufzeit abhängig von den zu dieser Zeit verfügbaren Optionen und in Übereinstimmung mit den zu dieser Zeit gültigen Verfahren von Dell zu verlängern.

Darüber hinaus kann Dell dem Kunden eine Verlängerung dieses Service durch Zusenden einer Rechnung für die Verlängerung des Service vorschlagen. Der Kunde kann, soweit gewünscht (und gesetzlich zulässig), einer solchen Verlängerung des Service zustimmen, indem er diese Rechnung fristgerecht begleicht. Durch die Begleichung der Rechnung für die Verlängerung erklärt der Kunde, dass er die Laufzeit dieses Service verlängern möchte. Mit Verlängerung des Service erkennt der Kunde die zu jenem Zeitpunkt für den Verlängerungszeitraum geltenden Bestimmungen an. Beahlt der Kunde die Rechnung für die Verlängerung nicht, werden ab dem in der letzten vom Kunden bezahlten oder der ursprünglichen Rechnung angegebenen Ablaufdatum keine weiteren Services erbracht.

Übertragung des Service. Unter Berücksichtigung der in dieser Servicebeschreibung festgelegten Beschränkungen kann der Kunde diesen Service an eine dritte Partei übertragen, die das komplette unterstützte Produkt des Kunden vor Ablauf der aktuellen Laufzeit erwirbt, sofern es sich bei dem Kunden um den ursprünglichen Käufer des Produkts und des Service handelt oder der Kunde das Produkt und diesen Service vom ursprünglichen Eigentümer (oder einem früheren Übertragungsempfänger) unter Beachtung aller festgelegten Verfahren zur Übertragung erworben hat. Unter Umständen fällt eine Übertragungsgebühr an.

Hinweis: Falls der Kunde oder die Partei, an die der Service übertragen wird, das unterstützte Produkt an einem anderen geografischen Standort einsetzt, an dem der Service nicht oder nicht zu dem vom Kunden bezahlten Preis verfügbar ist, besteht ggf. kein Serviceanspruch oder es fallen am neuen Standort zusätzliche Kosten für dieselbe Supportkategorie an. Entscheidet sich der Kunde gegen die Übernahme der zusätzlichen Kosten, wird der Service automatisch auf eine Supportkategorie umgestellt, die am neuen Standort zu diesem oder einem niedrigeren Preis angeboten wird. Die Möglichkeit einer Erstattung besteht jedoch nicht.

Die Verfügbarkeit ist je nach Land unterschiedlich.

Es gelten die allgemeinen Verkaufsbedingungen von Dell; Sie finden diese auf: www.dell.com/de-de.
Die Verkaufsbedingungen von Dell sind auf Nachfrage als Papierkopie erhältlich.