

Multivendor Support

Einleitung

Dell Technologies (1) stellt den Multivendor Support Service („Service(s)“) gemäß dieser Servicebeschreibung („**Servicebeschreibung**“) bereit. Ihr Angebot, das Bestellformular oder eine andere vereinbarte Rechnungsform oder Auftragsbestätigung („**Bestellformular**“) enthält den Namen des oder der Service(s) und verfügbare Serviceoptionen, die Sie erworben haben. Weitere Unterstützung oder eine Kopie Ihres Servicevertrags erhalten Sie vom technischen Support von Dell Technologies oder von Ihrem/r VertriebsmitarbeiterIn.

1 Umfang dieses Service

1.1 Serviceübersicht

Dell Technologies freut sich, Ihnen diese Services anbieten zu können. Diese gelten für (i) ausgewählte Systeme anderer Hersteller inner- und außerhalb der Servicezeit und (ii) am Ende der Nutzungsdauer („**Ende der Nutzungsdauer**“) angelangte Server-, Storage-, Netzwerkgeräte und -Systeme („**unterstützte(s) Produkt(e)**“) von Dell Technologies außerhalb der Servicezeit in Übereinstimmung mit dieser Servicebeschreibung. Bei allen anderen System- und Gerätetypen wenden Sie sich an Ihre/n lokale/n VertriebsmitarbeiterIn. Die Services stellen die in Ihrem Kundenangebot aufgeführten technischen Supportoptionen (Telefon usw.), Ersatzteile und Arbeitsleistungen bereit, um dafür zu sorgen, dass die Systeme während der Laufzeit in einem normalen Betriebszustand bleiben. Die Laufzeit für jedes Gerät („**Laufzeit**“) ist in Ihrem Kundenangebot enthalten.

1.1.1 Verfügbare Optionen zum Servicelevel

Die Services für unterstützte Produkte mit oder ohne Hardwareservice des OEM-Herstellers („**OEM**“) während der Laufzeit sind unter der zu jedem Gerät erworbenen Servicelaufzeit aufgeführt, die in Ihrem Kundenangebot dargelegt ist.

- Telefonischer Support (24x7)
- Vor-Ort-Serviceoptionen (Vor-Ort-Support am nächsten Werktag **oder** Vor-Ort-Support innerhalb von 4 Stunden mit 24x7-Verfügbarkeit), wobei „**Werktag**“ jeden Tag bezeichnet, der kein Samstag, Sonntag oder gesetzlicher/öffentlicher Feiertag ist
- Direkter telefonischer Zugang (24 Stunden am Tag, 7 Tage die Woche, auch an Feiertagen) zu SupportmitarbeiterInnen, die Hardwarefehler, wie in der Servicebeschreibung erläutert, schnell beheben
- Wie in Ihrem Kundenangebot erläutert, Entsendung von TechnikerInnen und/oder Ersatzteilen an den Standort des Kunden (nach Bedarf und entsprechend dem erworbenen Servicelevel) im Falle von Reparaturen, um ein unterstütztes Produkt in den normalen Betriebszustand zu versetzen
- Remote-Troubleshooting für häufige Supportprobleme bei Verfügbarkeit und mit Zustimmung des Kunden

¹ „Dell Technologies“ bezieht sich in diesem Dokument auf die in Ihrem Dell Bestellformular genannte zuständige Dell Vertriebsgesellschaft („Dell“) bzw. die in Ihrem EMC Bestellformular angegebene EMC Vertriebsgesellschaft („EMC“). Die Verwendung der Bezeichnung „Dell Technologies“ in diesem Dokument zeigt keine Änderung des rechtlichen Namens der Dell oder EMC Gesellschaft an, mit der Sie Geschäfte getätigt haben.

Unterstützte Produkte: Dieser Service ist für ausgewählte, am Ende der Nutzungsdauer angelangte Systeme mit Standardkonfiguration von Dell Technologies und anderen Herstellern verfügbar. Die in dieser Servicebeschreibung enthaltenen, unterstützten Produkte mit Standardkonfiguration sind in Ihrem Kundenangebot aufgeführt. Software, Zubehör, Zusatzprodukte, Medien austausch, Betriebsmittel sowie Peripherieprodukte/Teile (Akkus, Rahmen, Abdeckungen usw.) sind jedoch **nicht** durch diesen Service abgedeckt.

Für jedes unterstützte Produkt muss vom Kunden ein separater Servicevertrag erworben werden (Beispiel: Der Servicevertrag gilt NICHT für einen an ein berechtigtes System angeschlossenen Drucker, es sei denn, für diesen wurde ein separater Supportvertrag abgeschlossen). Jedes unterstützte Produkt wird mit einer OEM-Seriennummer oder einer anderen zugewiesenen Seriennummer („**Service-Tag**“) versehen. Je nach Region, Standort und Sprache sind möglicherweise zusätzliche Produkte durch diese Servicebeschreibung abgedeckt oder können gegebenenfalls der Liste der unterstützten Produkte in Übereinstimmung mit dem Änderungskontrollverfahren hinzugefügt werden. Weitere Informationen zu im Rahmen dieses Service unterstützten Produkten erhalten Sie von Ihrem/r Dell Technologies VertriebsmitarbeiterIn.

1.2 Supportverfahren

Schritt 1: Telefonische Anforderung von Unterstützung

Bei telefonischen Supportanfragen wenden Sie sich an das regionale Dell Technologies Supportcenter und sprechen mit einer/m MitarbeiterIn des technischen Supports. Regionale Telefonnummern finden Sie unter <https://www.dell.com/support/incidents-online/en-us/contactus>.

- Der/die AnruferIn muss den Standort des unterstützten Produkts angeben.
- Geben Sie die spezifische Seriennummer (das „**Service-Tag**“) sowie weitere von den SupportmitarbeiterInnen benötigte Informationen an. Der/die SupportmitarbeiterIn überprüft das unterstützte Produkt des Kunden sowie die zugehörigen Servicereaktionsstufen und die Gültigkeit der Services.

Schritt 2: Unterstützung bei telefonischem Troubleshooting

- Geben Sie bei entsprechender Aufforderung Folgendes an: welche Fehlermeldungen wann angezeigt wurden, welche Aktivitäten Sie vor Anzeige der Fehlermeldungen durchgeführt haben und welche Schritte bereits zur Problemlösung unternommen wurden. Möglicherweise muss der Kunde am unterstützten Produkt (physisch) zugegen sein.
- Der/die SupportmitarbeiterIn geht eine Reihe von Troubleshooting-Schritten durch, um das Problem einzugrenzen.
- Wenn ein/e ServicetechnikerIn vor Ort erforderlich ist, gibt Ihnen der/die SupportmitarbeiterIn nach Bedarf weitere Anweisungen.

1.3 Vor-Ort-Serviceoptionen

Nachdem der/die SupportmitarbeiterIn ermittelt hat, ob es nötig ist, ein Teil auszutauschen, wird der Kunde über die nächsten Schritte informiert.

Die Optionen für die Vor-Ort-Reaktion variieren je nach erworbenem Servicetyp. Wurde der Service zusammen mit einer Servicereaktionsstufe im Rahmen des Vor-Ort-Supports erworben, ist in Ihrem Auftrag die geltende Vor-Ort-Servicereaktionsstufe angegeben. Diese wird in der als **Anhang A** beigefügten Tabelle ausführlicher beschrieben. Wenn alle geltenden Bedingungen dieser Servicebeschreibung erfüllt sind, entsendet Dell Technologies für Incidents, die den jeweiligen Kriterien entsprechen, eine/n ServicetechnikerIn zum Standort des Kunden.

2 Ausschlüsse

Um Zweifel auszuschließen, sei darauf hingewiesen, dass die folgenden Aktivitäten nicht von dieser Servicebeschreibung abgedeckt werden:

- A. Aktivitäten wie Installation, Deinstallation, Standortänderung, präventive Wartungsarbeiten, Hilfe bei Schulungen, Remoteverwaltung, Verwaltung von Softwarepatches oder Firmwareupgrades
- B. Zubehör, Verbrauchsmaterial, Medienersatz, Betriebsmaterial, Peripheriegeräte oder Teile wie Akkus, Rahmen und Abdeckungen oder mit diesen Teilen verbundener Support
- C. Direkter Support für Produkte von Drittanbietern oder jede Form der kooperativen Unterstützung für oder Koordination mit jedwedem Originalhersteller, Anbieter, Herausgeber oder Partner für Drittanbieter-Produktversionen, die zurzeit nicht vom Hersteller, Anbieter oder Partner unterstützt werden
- D. Support, der erforderlich ist, weil der Kunde es versäumt hat, Software und unterstützte Produkte auf dem Stand der mindestens erforderlichen Versionen oder Konfigurationen zu halten
- E. Support für (ein) unterstützte(s) Produkt(e), das/die durch höhere Gewalt (z. B. Blitzeinschlag, Überflutung, Stürme oder Erdbeben) oder durch fehlerhafte, missbräuchliche Nutzung des unterstützten Systems oder dessen Komponenten (z. B. Einsatz falscher Spannung, Verwendung falscher Sicherungen, Einsatz inkompatibler Geräte oder Zubehörteile, nicht ausreichende Belüftung oder Nichtbeachtung der Bedienungsanleitung), durch nicht von Dell autorisierte Änderungen, ungeeignete physische oder Betriebsumgebungen, nicht fachgerechte Wartung durch den Kunden (oder durch Vertreter des Kunden), Transport des Systems auf nicht geeignete Weise, Entfernung oder Änderungen am/an den unterstützen Produkt(en) oder den Kennzeichnungsetiketten des Systems oder durch einen Ausfall, der durch ein Produkt verursacht wurde, für das Dell Technologies nicht verantwortlich ist, beschädigt wurde(wurden).
- F. Dell Technologies übernimmt keine Verantwortung für Versäumnisse bei der Bereitstellung des vollen Umfangs dieses Service, wenn folgende Ursachen dafür vorliegen: (1) Versäumnisse, Versehen, Irrtümer oder Fehler des Kunden bei der Erfüllung seiner in dieser Servicebeschreibung festgelegten Pflichten, (2) durch Software oder Daten des Kunden verursachte Probleme, (3) ein Defekt oder Mangel in Bezug auf das Netzwerk, die Systeme oder andere Geräte des Kunden, (4) Fehler bei nicht von Dell Technologies gewarteter Hardware oder (5) nicht von Dell Technologies oder ihren Partnern vorgenommene Hardwareänderungen. Dell Technologies informiert den Kunden und trifft im Falle von einem oder mehreren der zuvor definierten Ereignisse alle angemessenen Maßnahmen zur Ausführung seiner Aufgaben (hierbei erstattet der Kunde Dell Technologies die anfallenden Zusatzkosten).
- G. Beseitigung von Spyware/Viren bzw. Datenbackupservices
- H. Erweiterte WLAN-, Netzwerk- oder Remoteinstallation, Setup, Optimierung und Konfiguration von anderen Anwendungen, die nicht in dieser Servicebeschreibung genannt werden.
- I. Scripting, Programmierung, Datenbankdesign/-implementierung, Webentwicklung bzw. Kernelneukompilierung
- J. Alle Services oder Aktivitäten, die nicht explizit in dieser Servicebeschreibung aufgeführt sind

Diese Servicebeschreibung berechtigt den Kunden zu keinerlei Hardwareserviceleistungen, die nicht explizit durch die Bedingungen des Rahmenvertrags oder, falls zutreffend, der Vereinbarung geregelt sind.

3 Angebotsbezogene Pflichten des Kunden

- A. **Softwarelizenzen:** Der Kunde allein ist für die Aufrechterhaltung seiner Nutzungsrechtlizenz verantwortlich. Dell Technologies ist nicht für Kosten verantwortlich, die dem Kunden für Posten wie u. a. Nutzungsrechtlichenzgebühren, die Übertragung von Lizenzen und/oder Softwaremedien entstehen.
- B. **Produktkonfiguration und Standort:** Der Kunde ist für die Richtigkeit der Angaben hinsichtlich Produktkonfiguration und Standort gegenüber Dell Technologies verantwortlich.
- C. **Aktueller Betriebszustand:** Der Kunde ist dafür verantwortlich, sicherzustellen, dass die unterstützten Produkte sich zum Zeitpunkt des Beginns der Laufzeit in einem normalen Betriebszustand befinden, wie auf dem Auftrag oder durch Dell Technologies bescheinigt. Der Kunde ist einverstanden, Dell Technologies die Durchführung einer Vor-Ort-Inspektion zu gewähren, um den normalen Betriebszustand der unterstützten Produkte zu bestätigen, eine Bestandsaufnahme der Konfiguration auszuführen und die Seriennummern der Komponenten zu erfassen. Jeder Service, der erforderlich ist, um unterstützte Produkte zum Beginn der Laufzeit wieder in den normalen Betriebszustand zu versetzen, liegt in der Verantwortung des Kunden.
- D. **Bevollmächtigung als Vertreter:** Der Kunde ernennt hiermit Dell Technologies zu seinem Vertreter bei der Einholung von Servicesupport oder technischer Unterstützung zu von dieser Servicebeschreibung abgedeckten unterstützten Produkten anderer Hersteller. Die obige Vertretungserklärung autorisiert Dell Technologies insbesondere NICHT dazu, den Kunden ohne dessen vorherige schriftliche Genehmigung vertraglich oder finanziell zu binden.
- E. **Ansprechperson:** Der Kunde benennt gegenüber Dell Technologies eine zentrale Ansprechperson, die als Verbindung zu Dell Technologies fungiert, um bei der Ausführung des Service zu helfen.

4 Allgemeine Pflichten des Kunden

- A. **Befugnis zum Gewähren von Zugang:** Der Kunde erklärt und versichert, dass er sowohl für sich als auch für Dell Technologies zum Zweck der Bereitstellung dieses Service die Berechtigung für den Zugang zu und die Verwendung der unterstützten Produkte, 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 Technologies mit der Ausführung dieser Services beauftragt.
 - B. **Kooperation mit Telefon- und Vor-Ort-TechnikerInnen:** Der Kunde erklärt sich bereit, am Telefon und vor Ort mit den TechnikerInnen von Dell Technologies zusammenzuarbeiten und deren Anweisungen zu befolgen. Es hat sich gezeigt, dass die meisten Systemprobleme und -fehler bei enger Zusammenarbeit zwischen dem/der NutzerIn und dem/der TechnikerIn per Telefon behoben werden können.
 - C. **Pflichten vor Ort:** Wenn Services vor Ort ausgeführt werden müssen, ermöglicht der Kunde (ohne Kosten für Dell Technologies) einen kostenlosen, sicheren und ausreichenden Zugang zu den Einrichtungen des Kunden und den unterstützten Produkten, einschließlich eines ausreichend großen Arbeitsbereichs, einer sicheren Stromversorgung und eines Telefonanschlusses. Darüber hinaus müssen ein Monitor oder Display, eine Maus (oder ein anderes Zeigegerät) und eine Tastatur zur Verfügung gestellt werden (ohne Kosten für Dell Technologies), wenn das System nicht bereits über diese Komponenten verfügt.
 - D. **Pflege von Software und Serviceversionen:** Der Kunde muss Software und das/die unterstützte(n) Produkt(e) auf den vom Hersteller angegebenen mindestens erforderlichen Versionen oder Konfigurationen halten, wie auf den OEM-Websites angegeben. Der Kunde hat außerdem die Installation von Ersatzteilen, Patches, Softwareupdates und Folgeversionen nach Anweisung des OEM sicherzustellen, damit das/die unterstützte(n) Produkt(e) weiterhin Anspruch auf den Service haben.
-

- E. **Datenbackup; Löschung vertraulicher Daten:** Der Kunde sichert alle vorhandenen Daten, Software und Programme auf den betroffenen Systemen vor und während der Erbringung dieses Service. Der Kunde hat als Vorsichtsmaßnahme gegen mögliche Ausfälle, Änderungen oder Verluste von Daten regelmäßig Sicherungskopien der Daten zu erstellen, die auf den betroffenen Systemen gespeichert sind. Darüber hinaus ist der Kunde verpflichtet, vertrauliche, geschützte oder personenbezogene Daten sowie Wechselmedien wie SIM-Karten, CDs oder PC Cards zu entfernen, unabhängig davon, ob ein/e Vor-Ort-TechnikerIn 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
 - GEBÜHREN ODER RUFENTGELTE AUFGRUND EINER UNTERLASSENEN ENTFERNUNG ALLER SIM-KARTEN ODER ANDERER WECHSELMEDIEN IN UNTERSTÜTZTEN PRODUKTEN, DIE AN DELL ZURÜCKGEGEBEN WERDEN
 - SYSTEM- ODER NETZWERKAUSFÄLLE
 - ALLE HANDLUNGEN ODER UNTERLASSUNGEN, EINSCHLIESSLICH NACHLÄSSIGKEIT VON DELL ODER EINEM DRITTANBIETER

Dell Technologies ist nicht für die Wiederherstellung oder Neuinstallation von Programmen oder Daten verantwortlich. Bei der Rückgabe eines unterstützten Produkts oder eines Teils des unterstützten Produkts legt der Kunde nur das unterstützte Produkt bzw. den Teil des unterstützten Produkts bei, das/den der/die TelefontechnikerIn angefordert hat.

- F. **Service von Drittanbietern:** Bei der Ausführung dieser Services muss Dell Technologies unter Umständen auf Hardware oder Software zugreifen, die nicht von Dell Technologies hergestellt wurde. Die Services einiger Hersteller werden möglicherweise ungültig, wenn Dell Technologies oder eine andere Partei außer dem Hersteller an der Hardware oder Software arbeitet. Der Kunde muss sicherstellen, dass die Ausführung der Services durch Dell Technologies keine Auswirkung auf die Gültigkeit solcher Services hat oder, im Falle einer Auswirkung, die Folgen für den Kunden tragbar sind. Dell Technologies übernimmt keine Verantwortung für Services von Drittanbietern oder für die Auswirkungen, die die Services darauf haben können.

5 Dell Technologies Services – Bedingungen und Bestimmungen

Diese Servicebeschreibung stellt eine Vereinbarung zwischen Ihnen, dem Kunden („Sie“ oder „Kunde“), und der auf Ihrer Rechnung über den Erwerb dieses Service angegebenen Dell Technologies Niederlassung dar. Dieser Service unterliegt dem separat unterzeichneten Rahmenvertrag des Kunden mit Dell Technologies, der den Verkauf des Service ausdrücklich gestattet. Gibt es keine entsprechende Vereinbarung, unterliegt dieser Service je nach Standort des Kunden den kaufmännischen Verkaufsbedingungen von Dell Technologies oder der in der Tabelle weiter unten erwähnten Vereinbarung (die „Vereinbarung“). In nachstehender Tabelle ist die für Ihren Kundenstandort gültige URL aufgeführt, unter der Sie die entsprechende Vereinbarung finden können. Die Vertragspartner bestätigen, diese Onlinebedingungen gelesen zu haben und sie anzuerkennen.

Kundenstandort	Für Ihren Kauf von Dell Technologies Services geltende Bedingungen und Bestimmungen	
	Kunden, die Dell Technologies Services direkt von Dell Technologies kaufen	Kunden, die Dell Technologies Services über einen autorisierten Dell Technologies Reseller kaufen
USA	Dell.com/CTS	Dell.com/CTS
Kanada	Dell.ca/terms (Englisch) Dell.ca/conditions (kanadisches Französisch)	Dell.ca/terms (Englisch) Dell.ca/conditions (kanadisches Französisch)

Lateinamerika und Karibik	Lokale landesspezifische Dell.com -Website	Lokale landesspezifische Dell.com -Website
Asien-Pazifik/Japan	Lokale landesspezifische Dell.com -Website	Die Servicebeschreibung und andere Servicedokumente von Dell Technologies, die Sie von Ihrer/m VerkäuferIn erhalten, stellen keine Vereinbarung zwischen Ihnen und Dell Technologies dar, sondern dienen nur als Beschreibung des Inhalts des Services, den Sie von Ihrer/m VerkäuferIn 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 Servicedokumenten von Dell Technologies in diesem Kontext als Verweis auf Sie und „Dell Technologies“ als Verweis auf Dell Technologies als Serviceanbieter zu verstehen, der den Service im Namen von Ihrer/m VerkäuferIn erbringt. Aus dem hierin beschriebenen Service ergibt sich für Sie kein direktes Vertragsverhältnis mit Dell Technologies. Um Zweifel auszuschließen, sei darauf hingewiesen, dass Zahlungsbedingungen oder andere Vertragsbedingungen, die naturgemäß nur direkt zwischen einer/m KäuferIn und einer/m VerkäuferIn relevant sind, nicht für Sie gelten und zwischen Ihnen und Ihrer/m VerkäuferIn vereinbart werden.
Europa, Naher Osten und Afrika	Lokale landesspezifische Dell.com -Website Kunden in Frankreich, Deutschland und Großbritannien erhalten zudem Informationen unter folgenden URLs: Frankreich: Dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente Deutschland: Dell.de/Geschaeftsbedingungen Großbritannien: Dell.co.uk/terms	Die Servicebeschreibung und andere Servicedokumente von Dell Technologies, die Sie von Ihrer/m VerkäuferIn erhalten, stellen keine Vereinbarung zwischen Ihnen und Dell Technologies dar, sondern dienen nur als Beschreibung des Inhalts des Services, den Sie von Ihrer/m VerkäuferIn 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 Servicedokumenten von Dell Technologies in diesem Kontext als Verweis auf Sie und „Dell Technologies“ als Verweis auf Dell Technologies als Serviceanbieter zu verstehen, der den Service im Namen von Ihrer/m VerkäuferIn erbringt. Aus dem hierin beschriebenen Service ergibt sich für Sie kein direktes Vertragsverhältnis mit Dell Technologies. Um Zweifel auszuschließen, sei darauf hingewiesen, dass Zahlungsbedingungen oder andere Vertragsbedingungen, die naturgemäß nur direkt zwischen einer/m KäuferIn und einer/m VerkäuferIn relevant sind, nicht für Sie gelten und zwischen Ihnen und Ihrer/m VerkäuferIn vereinbart werden.

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

Sollten Bedingungen dieser Servicebeschreibung den Bedingungen der Vereinbarung widersprechen, haben die Bedingungen dieser Servicebeschreibung Vorrang, allerdings nur im Ausmaß eines derartigen Widerspruchs; sie ersetzen keine anderen Bedingungen der Vereinbarung, denen mit dieser Servicebeschreibung nicht ausdrücklich widersprochen wird.

Durch die Bestellung der Services, den Erhalt der Services, 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-Website im Zuge des Kaufvorgangs oder in einer Dell Technologies Software oder Internetoberfläche verpflichten Sie sich zur Einhaltung dieser Servicebeschreibung und der durch Verweis in dieser enthaltenen Vereinbarungen. Wenn Sie diese Servicebeschreibung im Namen eines Unternehmens oder einer anderen juristischen Person anerkennen, bestätigen Sie, dass Sie über die entsprechende Befugnis zur Unterzeichnung dieser Servicebeschreibung verfügen; in diesem Fall bezieht sich „Sie“, „Ihnen“ oder „Kunde“ auf jene juristische Person. In einigen Ländern ist neben dem Erhalt der Servicebeschreibung u. U. das Unterzeichnen eines Bestellformulars erforderlich.

6 Weitere Servicebeschränkungen

- A. Die Haftung von Dell Technologies gegenüber dem Kunden aus der Bereitstellung des Services ist auf die Wiederherstellung eines guten Betriebszustandes des unterstützten Produkts/der unterstützten Produkte beschränkt. Sollte Dell Technologies es versäumen, das unterstützte Produkt/die unterstützten Produkte, wie in dieser Servicebeschreibung dargelegt, wiederherzustellen, hat Dell Technologies das unterstützte Produkt/die unterstützten Produkte auszutauschen, ggf. einschließlich des Austauschs von Teilen durch Ersatzteile von Dell Technologies. Dell Technologies macht keinerlei Zusagen, auch nicht stillschweigend, hinsichtlich der Marktgängigkeit oder Eignung für einen bestimmten Zweck und schließt implizite Zusagen aus, die sich aus den Handelssitten ergeben. Dell Technologies macht keine Zusagen, dass der Betrieb des unterstützten Produkts/der unterstützten Produkte, die im Zusammenhang mit dieser Servicebeschreibung erwartet werden, unterbrechungs- oder fehlerfrei verläuft oder dass Dell Technologies sämtliche Fehlfunktionen behebt. Die einzige Verpflichtung von Dell Technologies im Rahmen jedwedes Service ist beschränkt auf die Wartung und/oder den Austausch, wie in dieser Servicebeschreibung dargelegt.
- B. Dell Technologies haftet nicht für etwaige Kosten oder Schäden, die dem Kunden entstehen, ganz gleich, ob es sich dabei um interne Kosten für den Kunden oder vom Kunden an jedwede Drittpartei zu zahlende Kosten handelt, die sich aus einem Nichtfunktionieren des unterstützten Produkts/der unterstützten Produkte oder aus jedweder Fehlfunktion des unterstützten Produkts/der unterstützten Produkte ergeben und ganz gleich, auf welchen Klageansprüchen diese Forderung beruht. Unter keinen Umständen haftet Dell Technologies gegenüber dem Kunden für Neben-, Folge- oder spezielle Schäden jedweder Art, die sich aus der Leistung des unterstützten Produkts/der unterstützten Produkte oder einem vorübergehenden oder dauerhaften durch diese oder in Verbindung mit dieser Servicebeschreibung entstandenen Gewinnverlust ergeben, ob durch eine Vertragshandlung, unerlaubte Handlung oder anderweitig verursacht. Die im Rahmen dieser Servicebeschreibung bereitgestellten Rechtsmittel oder die Rechtsmittel, auf die in dieser Servicebeschreibung Bezug genommen wird, sind die alleinigen Rechtsmittel, die genutzt werden können. Der Kunde und Dell Technologies verzichten auf alle sonstigen juristischen oder angemessenen Rechtsmittel. Die Einschränkungen aus diesem Abschnitt gelten auch nach dem Scheitern jedweder ausschließlicher Rechtsmittel.
- C. Der Kunde ist einverstanden, dass Dell Technologies keinerlei Kundendaten oder personenbezogene Daten speichert, verarbeitet, hostet oder pflegt.

7 Zusätzliche Bedingungen für Support und Services

- A. **Umfang des Hardwareservices:** Eventuell gelten Einschränkungen für den Umfang des Hardwareservices. Diese können im Rahmen von Serviceangeboten unter Umständen gegen eine zusätzliche Gebühr erweitert werden. Weitere Details erhalten Sie von den MitarbeiterInnen des technischen Supports von Dell Technologies.
 - B. **Unterlassene Rückgabe:** Die Verpflichtung von Dell Technologies, die Services zu erbringen, wird erfüllt, wenn Dell Technologies versucht hat, die anwendbaren Servicereparaturtechniken anzuwenden, die Dell Technologies als wirksam erachtet, um das Supportanliegen zu lösen, das der Kunde Dell Technologies nach seiner Kontaktaufnahme gemäß dieser Servicebeschreibung vorgelegt hat, auch wenn Dell Technologies feststellt, dass das Supportproblem, das der Kunde Dell Technologies vorgelegt hat, nicht gelöst werden kann. Wenn Dell Technologies ein Ersatzsystem an den Kunden liefert, ist der Kunde verpflichtet, Dell Technologies das defekte System oder die defekte Komponente zu überlassen, es sei denn, der Kunde hat den Service
-

- „Keep Your Hard Drive“ (Festplatte behalten) für das betroffene System erworben; in diesem Fall darf der Kunde die entsprechende(n) Festplatte(n) behalten. Wenn der Kunde das defekte System oder die defekte Komponente Dell Technologies nicht wie oben vorgeschrieben überlässt oder wenn die defekte Einheit nicht innerhalb von zehn (10) Tagen gemäß den dem Ersatzgerät beiliegenden schriftlichen Anweisungen zurückgegeben wird (falls das Ersatzgerät nicht persönlich von einem/einer Dell Technologies TechnikerIn geliefert wurde), erklärt sich der Kunde damit einverstanden, Dell Technologies das Ersatzgerät bei Rechnungserhalt zu bezahlen. Sollte der Kunde die Rechnung nicht innerhalb von zehn (10) Tagen nach Erhalt begleichen, ist Dell Technologies, zusätzlich zu anderen gesetzlichen Rechten und Rechtsmitteln, dazu berechtigt, diese Servicebeschreibung nach entsprechender Ankündigung zu beenden.
- C. **Vorrätige Ersatzteile:** Dell Technologies verfügt derzeit über Ersatzteile in Lagern 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 unterstützten Produkts erforderlich ist, nicht an einem Dell Technologies 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 vier (4) Stunden versandt werden, werden Kernkomponenten von Systemen, wie von Dell Technologies festgelegt, gelagert. Eine Kernkomponente ist eine Komponente, bei deren Ausfall das System eventuell nicht mehr seine Grundfunktionen ausführen kann. Zu den als nicht kritisch angesehenen Teilen gehören u. a.: Software, Diskettenlaufwerke, Wechsellaufwerke, Modems, Lautsprecher, Soundkarten, Zip-Laufwerke, Monitore, Tastaturen und Mäuse. Um für einen Versand innerhalb von vier (4) Stunden vorgesehene Ersatzteile erhalten zu können, muss sich der Kunde innerhalb des von Dell Technologies festgelegten Abdeckungsbereichs befinden. Dell Technologies lagert ausschließlich mit den Standardkonfigurationen übereinstimmende Ersatzteile. Die Lagerung von Ersatzteilen erfordert eine Vorlaufzeit von dreißig (30) Tagen.
- D. **Servicebereitschaft:** Das Intervall für die Servicebereitschaft ergibt sich aus der erforderlichen Anzahl von Tagen nach dem Annahmedatum Ihrer Bestellung bis zur Servicebereitschaft. Dieses ist in Ihrem Kundenangebot aufgeführt. Dell Technologies beginnt zu dem im Kundenangebot aufgeführten Datum mit der Servicebereitstellung. Die Lagerung von Teilen erfordert zusätzliche Zeit. Der Service wird unter Einsatz angemessener Anstrengungen im Zeitraum zwischen dem Annahmedatum Ihrer Bestellung und dem Ablauf des Intervalls für die Servicebereitschaft (RTS-Intervall) bereitgestellt.
- E. **Eigentumsrecht an Ersatzteilen:** Alle vom unterstützten System entfernten und an Dell Technologies zurückgegebenen Dell Technologies Ersatzteile gehen in das Eigentum von Dell Technologies über. Der Kunde muss an Dell Technologies den zum jeweils aktuellen Zeitpunkt geltenden Verkaufspreis für die aus dem unterstützten Produkt entfernten Wartungsteile entrichten, die vom Kunden behalten werden (mit Ausnahme von Festplatten in durch den Service „Keep Your Hard Drive“ (Festplatte behalten) abgedeckten unterstützten Produkten), sofern der Kunde Ersatzteile von Dell Technologies erhalten hat. Dell Technologies nutzt und der Kunde billigt ausdrücklich die Verwendung neuer und überholter Teile verschiedener Hersteller bei der Durchführung von Hardwareservicereparaturen.

8 Servicelaufzeit

Diese Servicebeschreibung tritt zu dem im Angebot aufgeführten Startdatum in Kraft und behält für die im Angebot aufgeführte Laufzeit („**Laufzeit**“) ihre Gültigkeit. Die Anzahl der Systeme, Lizenzen, Installationen, Bereitstellungen, verwalteten Endpunkte oder EndnutzerInnen, für die der Kunde einen oder mehrere Services erwirbt, der Tarif oder Preis sowie die jeweilige Laufzeit des Services sind im jeweiligen Angebot angegeben. Sofern nicht anderweitig mit Dell Technologies schriftlich vereinbart, werden die in dieser Servicebeschreibung beschriebenen Services dem Kunden nur zur internen Nutzung bereitgestellt. Es ist dem Kunden nicht gestattet, die Services an Dritte weiterzuverkaufen oder für die Zwecke eines Servicebüros zu verwenden.

9 Wichtige Zusatzinformationen

- A. **Terminänderungen:** 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 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 jegliche Terminänderungen mindestens acht (8) Tage vor dem Beginn des Service bestätigt werden.
- B. **Wirtschaftlich angemessene Einschränkungen der Serviceerbringung:** Dell Technologies behält sich das Recht vor, die Erbringung des Service abzulehnen, wenn Dell Technologies der Meinung ist, dass dadurch ein unangemessenes Risiko für Dell Technologies oder Anbieter von Dell Technologies Services entsteht, oder dass die Erbringung einer verlangten Leistung über den Serviceumfang hinausgeht. Dell Technologies übernimmt keine Haftung für Ausfälle oder nicht termingerecht erbrachte Leistungen aufgrund von Umständen, die Dell Technologies nicht zu vertreten hat, einschließlich der Nichteinhaltung der Verpflichtungen des Kunden gemäß dieser Servicebeschreibung. Der Service erstreckt sich ausschließlich auf Verwendungszwecke, für die das jeweilige unterstützte Produkt entwickelt wurde.
- C. **Optionale Services:** Unter Umständen sind optionale Services (einschließlich Vor-Ort-Support, Installation, Reporting, Beratung, verwaltete professionelle Support- oder Schulungsservices, technisches Account-Management) von Dell Technologies erhältlich, die je nach Kundenstandort variieren. Für optionale Services ist unter Umständen eine separate Vereinbarung mit Dell Technologies erforderlich. Ist eine solche Vereinbarung nicht vorhanden, werden optionale Services in Übereinstimmung mit der vorliegenden Servicebeschreibung erbracht.
- D. **Beauftragung:** Dell Technologies kann diesen Service und/oder diese Servicebeschreibung qualifizierten Drittanbietern von Services übertragen.
- E. **Kündigung:** Dell Technologies ist berechtigt, diesen Service jederzeit während der Servicelaufzeit aus folgenden Gründen zu beenden:
- Der Kunde kommt seiner Zahlungsverpflichtung gemäß den Zahlungsbedingungen nicht oder nicht in vollem Umfang nach.
 - Der Kunde macht beleidigende oder drohende Bemerkungen oder verweigert die Zusammenarbeit mit dem/der unterstützenden SupportmitarbeiterIn oder dem/der Vor-Ort-TechnikerIn.
 - Der Kunde hält die Geschäftsbedingungen dieser Servicebeschreibung nicht ein.

Im Falle einer Kündigung des Services durch Dell Technologies schickt Dell Technologies eine schriftliche Kündigung an die Rechnungsadresse des Kunden. Das Schreiben enthält den Grund für die Kündigung sowie das Datum, an dem sie wirksam wird. Zwischen dem Datum des Versendens der Kündigung durch Dell Technologies an den Kunden und dem Vertragsende müssen mindestens zehn (10) Tage liegen, sofern nicht vom Gesetzgeber zwingend ein anderer Zeitraum vorgeschrieben ist. Kündigt Dell Technologies diesen Service auf Grundlage dieses Absatzes, hat der Kunde keinen Anspruch auf Erstattung von geleisteten Zahlungen an Dell Technologies.

- F. **Regionale Einschränkungen und Standortänderung:** Dieser Service wird an den in der Kundenrechnung genannten Standorten erbracht. Dieser Service ist nicht überall verfügbar. Befindet sich Ihr unterstütztes Produkt nicht am geografischen Standort, der mit dem in den Serviceaufzeichnungen von Dell Technologies für Ihr Produkt enthaltenen Ort übereinstimmt, oder wurden Konfigurationsdetails geändert, ohne Dell Technologies darüber in Kenntnis zu setzen, muss Dell Technologies Ihr unterstütztes Produkt zunächst erneut für die von Ihnen erworbenen Supportansprüche qualifizieren, bevor entsprechende Antwortzeiten für das unterstützte Produkt wieder in Kraft gesetzt werden können. Die für die Services geltenden Preise können an einem anderen Standort als dem in den Serviceaufzeichnungen von Dell Technologies aufgeführten geografischen Standort abweichen und Sie sind, falls zutreffend, dafür verantwortlich, den zusätzlichen Betrag für die Services am neuen Standort zu begleichen. Ihnen steht keinerlei Rückzahlung zu, falls die Preise für den Service am neuen Standort niedriger

sind. 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/Ihrer VertriebsmitarbeiterIn. Des Weiteren kann die Verpflichtung von Dell Technologies zum Erbringen der Services für verlagerte unterstützte Produkte von verschiedenen Faktoren abhängen, darunter die Serviceverfügbarkeit am neuen Standort, zusätzliche Gebühren sowie eine Überprüfung und erneute Zertifizierung der verlagerten unterstützten Produkte. Für die Serviceerbringung gelten die zum jeweiligen Zeitpunkt gültigen aktuellen Gebührensätze von Dell Technologies für Zeit und Material.

- G. Dell Technologies übernimmt keine Garantieverpflichtung anderer Hersteller für das unterstützte Produkt.
- H. Dell Technologies übernimmt im Rahmen dieser Servicebeschreibung keinerlei Softwaregarantieverpflichtung eines Herstellers oder die Wartung jeglicher Software.
- I. **Serviceausnahmen und zusätzliche Kosten:** Für aus folgenden Gründen geleistete Services fallen zusätzliche Kosten an: (i) Fahrlässigkeit des Kunden oder einer Drittpartei; (ii) unsachgemäße oder missbräuchliche Verwendung, einschließlich der Nichteinhaltung der OEM-Spezifikationen beim Betrieb des unterstützten Produkts/der unterstützten Produkte; (iii) Bewegung, Transport und Neukonfiguration des unterstützten Produkts/der unterstützten Produkte auf den OEM-Spezifikationen entgegenlaufende Weise; (iv) Wartung oder Reparatur der unterstützten Produkte durch eine andere Partei als Dell Technologies; (v) Ausfall eines nicht von Dell Technologies gewarteten Geräts; (vi) nicht mit dem unterstützten Produkt/den unterstützten Produkten zusammenhängende Ursachen, einschließlich Feuer, Wasser, Stromausfall oder -schwankungen, unzureichende Kühlung, höhere Gewalt und in der Regel durch Versicherungen abgedeckte Schäden. Dell Technologies kann nach eigenem Ermessen Gebühren für Servicetermine bei unterstützten Produkten in normalem Betriebszustand erheben, so u. a. für durch ein nicht unterstütztes Produkt/nicht unterstützte Produkte verursachte Ausfälle sowie für Servicetermine in Fällen, in denen kein Fehler festgestellt werden konnte.
- J. **Übertragung des Service:** Unter Berücksichtigung der Beschränkungen aus dieser Servicebeschreibung 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 unterstützten Produkts und dieses Service handelt oder der Kunde das unterstützte Produkt und diesen Service vom ursprünglichen Eigentümer (oder einer früheren übertragenden Partei) erworben hat und die neue übertragende Partei die von Dell Technologies für den Kauf dieses Service geforderten einführenden Schritte durchgeführt hat. Unter Umständen fällt eine Übertragungsgebühr an und die für eine nachfolgende übertragende Partei geltenden Preise können von den für den übertragenden Kunden geltenden Preisen abweichen. Falls der Kunde oder die Partei, auf die der Service übertragen wird, das unterstützte Produkt an einem anderen geografischen Standort einsetzt, an dem der Service nicht verfügbar (oder nicht zum gleichen Preis verfügbar) ist, besteht ggf. kein Serviceanspruch oder es fallen am neuen Standort zusätzliche Kosten für dieselbe Supportkategorie an. Entscheidet sich der Kunde oder die Partei, auf die der Service übertragen wird, 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.

10 Zahlungsbedingungen

- A. **Pauschale** (basierend auf den in Ihrem Kundenangebot aufgeführten Systemen): Die Bezahlung der Services erfolgt für die volle Dauer des Kontaktzeitraums. In Ihrem Kundenangebot finden Sie eine Auflistung der unterstützten Produkte sowie detaillierte Preisangaben.
- B. **Preisannahmen**: In dem Fall, dass in Ihrem Kundenangebot aufgeführte Produktdetails im Hinblick auf das tatsächliche System nicht korrekt oder vollständig sind, können die Preise von Dell Technologies Änderungen unterliegen.
- C. **Systemkonfiguration(en)**: Die Preise basieren auf der Konfiguration des Systems/der Systeme zum Beginn des Services. Jedwede Änderung(en) an der Konfiguration/den Konfigurationen können zu Preisveränderungen führen.
- D. **Rechnungs-/Zahlungsbedingungen**: Die Services werden im Voraus nach dem Erhalt des Kundenauftrags, der auf diese Servicebeschreibung Bezug nimmt, in Rechnung gestellt. Die Zahlung erfolgt in der Währung, die in Ihrem Kundenangebot angegeben ist, oder in der entsprechenden Währung des jeweiligen Landes bzw. der jeweiligen Region. Die Zahlung ist dreißig (30) Tage ab Rechnungsdatum fällig, sofern in Ihrer Vereinbarung nichts anderes angegeben ist.
- E. **Währungsumrechnung**: Der von Dell Technologies für die Währungsumrechnung angewandte Wechselkurs basiert auf tatsächlichen Forwards oder Option-Hedge-Verträgen mit Gegenparteien im globalen Bankwesen. Diese Wechselkurse werden in der Regel zu Beginn jedes Quartals festgelegt, doch aufgrund der Dynamik von Devisenmärkten kann Dell Technologies die Papiere, Währungen oder Prozesse zu seinem Hedge-Programm jederzeit ändern.
- F. **Spesen**: Die Spesen sind in der Pauschale enthalten. Solange sich der Leistungsumfang nicht ändert, erhebt Dell Technologies in Verbindung mit der Serviceerbringung ohne die ausdrückliche schriftliche Genehmigung des Kunden keine zusätzlichen Spesen. Zu den zusätzlichen Spesen zählen servicebezogene Spesen, einschließlich tatsächlich angefallener, angemessener und erforderlicher Ausgaben für Anreise und Tagegeld.
- G. **Steuern**: Die Preise von Dell Technologies beinhalten keine Mehrwertsteuer (MwSt) oder anfallenden lokalen Steuern.
- H. **Änderungen des Umfangs**: Für vom Kunden veranlasste Änderungen oder Erweiterungen des Serviceumfangs können zusätzliche Gebühren erhoben werden. Sämtliche zusätzliche Arbeit, die über den Umfang dieser Servicebeschreibung hinaus erbracht werden muss, muss vorab in Übereinstimmung mit dem Änderungskontrollverfahren vereinbart werden.
- I. **Serviceplanung**: Services werden erst geplant oder begonnen, wenn die Bestellung, die auf diese Servicebeschreibung Bezug nimmt, bei Dell Technologies eingegangen ist. Nach dem Erhalt einer Bestellung, die auf diese Servicebeschreibung Bezug nimmt, wendet sich in der Regel innerhalb von sieben (7) Werktagen ein/e Dell Technologies VertriebsmitarbeiterIn an den Kunden, um mit der Serviceplanung zu beginnen. Die Serviceplanung basiert auf den Planungswünschen/-anforderungen des Kunden und auf der Verfügbarkeit der Ressourcen.
- J. **Preisfestsetzung**: Die von Dell Technologies im Rahmen dieser Servicebeschreibung angebotenen Bedingungen (insbesondere die Preisfestsetzung) gelten dreißig (30) Tage ab der ersten Übermittlung dieser Servicebeschreibung an den Kunden. Wird diese Servicebeschreibung nach dieser Frist von dreißig (30) Tagen vom Kunden angenommen und an Dell Technologies gesendet, kann Dell Technologies nach eigenem Ermessen (i) die Servicebeschreibung zu den genannten Bedingungen akzeptieren oder (ii) diese Servicebeschreibung ablehnen und dem Kunden eine geänderte Servicebeschreibung vorlegen, in der die Bedingungen der vorherigen Servicebeschreibung wie erforderlich aktualisiert wurden.

Anhang A

VOR-ORT-REAKTION

Erhältliche Vor-Ort-Reaktionsstufen

Die folgenden Antwortzeiten gelten für einen qualifizierten Incident, sofern dies in den entsprechenden Bestelldokumenten mit dem Kunden ausdrücklich vereinbart wurde. Die Verfügbarkeit kann je nach Region/Standort variieren. Weitere Informationen erhalten Sie von Ihrer/m Dell Technologies Vertriebs- oder SupportmitarbeiterIn.

Dell unternimmt wirtschaftlich vertretbare Anstrengungen, um innerhalb der folgenden Zeiträume auf qualifizierte Incidents zu reagieren:

Typ der Vor-Ort-Reaktion	Zeitraumen für Vor-Ort-Reaktion	Einschränkungen/Sonderkonditionen
Vor-Ort-Reaktionsservice innerhalb von 4 Stunden, 24x7	Der/die TechnikerIn erreicht den Standort in der Regel innerhalb von 4 Stunden nach Abschluss der telefonischen Fehleranalyse.	Verfügbar 7 Tage/Woche, 24 Stunden/Tag, auch an Feiertagen.
Vor-Ort-Service am nächsten Werktag*	In der Regel trifft ein(e) TechnikerIn an dem auf die telefonische Analyse und Diagnose folgenden Werktag vor Ort ein.	An fünf (5) Tagen pro Woche, zehn (10) Stunden pro Tag, <i>außer</i> an Feiertagen Bei Anrufen, die nach 17:00 Uhr Ortszeit* des Kunden (Montag bis Freitag) beim Dell Technologies Expert Center eingehen, und/oder bei Entsendungen, die nach dieser Uhrzeit erfolgen, trifft der/die TechnikerIn unter Umständen erst am folgenden Werktag beim Kunden ein. Falls zusätzliche Teile/Ressourcen erforderlich sind, nachdem der/die Vor-Ort-TechnikerIn sich am Standort des Kunden eingefunden hat, wird die Arbeit ggf. bis zum Eintreffen der zusätzlichen Teile/Ressourcen vorübergehend unterbrochen.
6-Hour Call to Repair 7x24: 2-Stunden-Vor-Ort-Reaktion mit 6-Stunden-Reparaturservice	Der/die TechnikerIn erreicht den Standort in der Regel innerhalb von 2 Stunden nach Entsendung und bemüht sich, die Hardware innerhalb von 6 Stunden nach Entsendung zu reparieren.	Verfügbar 7 Tage/Woche, 24 Stunden/Tag, auch an Feiertagen. 2 Stunden Antwortzeit und 6 Stunden Reparatur nach Entsendung. Verfügbar für ausgewählte Modelle unterstützter Produkte.

* Damit ein/e TechnikerIn am nächsten Werktag eintreffen kann, muss die Anforderung des Servicetermins vor Ende der lokalen Annahmeschlusszeit beim Dell Technologies Expert Center eingehen. Die Annahmeschlusszeiten können von Land zu Land variieren und bewegen sich zwischen 15:30 und 17:00 Uhr Ortszeit des Kunden (Montag bis Freitag). Bei Entsendungen, die nach der örtlichen Annahmeschlusszeit erfolgen, treffen TechnikerInnen und/oder Ersatzteile unter Umständen erst einen Werktag später beim Kunden ein.

Gilt nur für Fehler oder Reparaturen am unterstützten Produkt. Es ist kein Softwaresupport im Umfang enthalten.

© 2016 Dell Technologies Inc. Alle Rechte vorbehalten. Andere unter Umständen in diesem Dokument genannte Marken und Handelsnamen verweisen auf die Inhaber dieser Marken und Handelsnamen oder auf deren Produkte. Eine ausgedruckte Version der Verkaufsbedingungen von Dell Technologies ist auf Anfrage erhältlich.