



## Servicebeschreibung

### Service zur Wiederherstellung von Festplattendaten

#### Überblick über den Service

Dell erbringt gemäß der vorliegenden Servicebeschreibung den Service zur Wiederherstellung von Festplattendaten (den "Service" bzw. die „Services“) für ausgewählte Produkte („unterstützte Produkte“ gemäß der nachfolgenden Definition). Der Kunde kann während der auf der Kundenrechnung angegebenen Laufzeit der Vereinbarung die Festplatte zur Wiederherstellung von Daten einsenden. Dieser Service umfasst folgende Leistungen:

- Versuch der Wiederherstellung von Daten auf der ausgefallenen Festplatte
- Die Aufbereitung der Festplatte zur Wiederherstellung von Daten erfolgt, falls erforderlich, in Reinräumen gemäß ISO 14644-1. Ausbau, Untersuchung und Reparatur der betroffenen Festplatte erfolgen sachgemäß im Rahmen der Systemgewährleistung des Kunden. Dell führt den Wiederherstellungsservice über die am nächsten am Kundenstandort gelegene Einrichtung aus. In den Ländern, in denen ein Versand der Festplatte zu einem Reparaturstandort in einem anderen Land erforderlich ist, ist der Kunde der verantwortliche Einführer/Ausführer. Diese Einrichtungen sind an verschiedenen ausgewählten Standorten weltweit verfügbar.
- Die wiederhergestellten Daten werden dem Kunden nach Ermessen von Dell auf USB-Festplatte, USB-Speicherstick oder einem anderen externen Medium zur Verfügung gestellt. Der Kunde hat die Möglichkeit, den Prozess der Wiederherstellung von Festplattendaten über das Portal zur Datensicherheit von Dell zu überwachen.
- Wiederhergestellte Daten werden in unseren Wiederherstellungslabors 30 Tage aufbewahrt und anschließend vernichtet.

**Eine vollständige Wiederherstellung aller Kundendaten kann von Dell nicht garantiert werden. Dieser Service umfasst einen Datenwiederherstellungsversuch in einem Reinraum, falls erforderlich.** Lesen Sie diese Servicebeschreibung sorgfältig, und beachten Sie, dass Dell sich das Recht vorbehält, die Bedingungen dieser Servicebeschreibung jederzeit zu ändern und festzulegen, ob und wann solche Änderungen für bestehende Kunden und Neukunden wirksam sind.

**Unterstützte Produkte:** Dieser Service ist für Festplatten in Nicht-RAID-Konfigurationen auf Dell OptiPlex™-, Dell Precision™-, Dell Latitude™- und Dell Vostro™-Computersystemen verfügbar. Dieser Service wird von Systemen unter Microsoft Windows- oder Linux-Betriebssystemen unterstützt. Das durch diese Servicebeschreibung abgedeckte unterstützte Produkt ist auf der Rechnung von Dell an den Kunden näher bezeichnet. Der Kunde muss für jedes unterstützte Produkt einen separaten Vertrag erwerben.

#### Überblick über die Geschäftsbedingungen

Dieser Vertrag („Vertrag“ oder „Servicebeschreibung“) wird zwischen dem Kunden („Sie“ oder „Kunde“) und der auf der Kundenrechnung aufgeführten Niederlassung von Dell („Dell“) abgeschlossen. Durch den Erwerb der (hier definierten) Services von Dell verpflichtet sich der Kunde, alle im vorliegenden Dokument festgelegten Geschäftsbedingungen als verbindlich anzuerkennen. Der Kunde stimmt zu, dass die Erneuerung, Änderung, Verlängerung oder weitere Nutzung der Services nach der ursprünglichen Laufzeit der zu diesem Zeitpunkt geltenden Servicebeschreibung unterliegt, die an der in der nachfolgenden Informationstabelle für die globale Website genannten Stelle verfügbar ist.

**Rahmenverträge für Kundenservices.** Diese Servicebeschreibung gilt in Verbindung mit einem gesonderten vom Kunden unterzeichneten mit Dell geschlossenen Rahmenvertrag für Kundenservices. Falls kein solcher Vertrag geschlossen wurde, gilt die Servicebeschreibung in Verbindung mit der entsprechenden nachfolgenden Vereinbarung in ihrer Gesamtheit, die durch diesen Verweis zum Bestandteil der Servicebeschreibung wird:



- **Direktkunden und Endbenutzer:** Dell Customer Master Services-Vereinbarung (Customer Master Services Agreement, „CMSA“). Wo Sie diese einsehen können, entnehmen Sie bitte der unten stehenden Tabelle.
- **PartnerDirect Certified Partner oder registrierte Händler und Wiederverkäufer:** Die entsprechend der Website-Informationen in der unten stehenden Tabelle einsehbaren allgemeinen Geschäftsbedingungen von Dell für den Verkauf, gültig für Personen oder Gesellschaften, die Produkte zum Wiederverkauf erwerben.

**Nutzungsbedingungen für Dell Services.** Jegliche Nutzung von Software, Online- oder softwaregestützten Services in Zusammenhang mit den hier beschriebenen Services unterliegt den Nutzungsbedingungen für Dell Services (Dell Services Acceptable Use Policy, „AUP“), die durch diesen Verweis in ihrer Gesamtheit zum Bestandteil der Servicebeschreibung werden. Wo Sie diese einsehen können, entnehmen Sie bitte der unten stehenden Tabelle. PartnerDirect Certified Partner oder registrierte Händler, Wiederverkäufer oder Dienstleister müssen sicherstellen, dass ihre Endkunden die Bedingungen in der AUP vor Inanspruchnahme der Services akzeptieren.

## Support-Verfahren

Der Kunde sollte bei einem Problem oder dem Verdacht einer ausgefallenen Festplatte den technischen Hardwareservice von Dell gemäß gültiger Servicevereinbarung kontaktieren. Der Kunde erhält Fehlerbehebung und telefonischen Support gemäß gültiger Servicevereinbarung.

Wenn der Dell-Techniker einen Festplattenfehler feststellt, der unter den begrenzten Hardwareservice fällt, sendet Dell dem Kunden eine Ersatzfestplatte gemäß gültiger Servicevereinbarung (z. B. innerhalb von 4 Stunden oder am folgenden Arbeitstag).

Durch diesen Service erhält der Kunde die Möglichkeit, eine ausgefallene Festplatte zur Wiederherstellung von Daten an Dell zu senden; Dell versucht, so viele Daten von der Festplatte wiederherzustellen wie möglich. Die Kosten für die Einsendung einer ausgefallenen Festplatte zum Wiederherstellungsversuch werden von Dell übernommen.

Sobald die ausgefallene Festplatte im Wiederherstellungslabor eingetroffen ist, wird ein Wiederherstellungsversuch unternommen, und die Registrierungsangaben zum Kundenauftrag werden im Kundenportal unter [www.dell.com/dataprotectionportal](http://www.dell.com/dataprotectionportal) zugänglich gemacht. Während des Wiederherstellungsversuchs können Kunden den Auftragsstatus einsehen, indem sie sich am Portal anmelden. Aktualisierungen werden innerhalb von 48 Stunden nach Erhalt der Festplatte bekanntgegeben. Nach Abschluss des Wiederherstellungsversuchs wird der Status auf dem Portal unter Angabe der wiederhergestellten Dateien aktualisiert. Die wiederhergestellten Daten werden an den Kunden auf speziellen Medien in verschlüsselter Form zurückgesandt.

Falls der Kunde für die ausgefallene Festplatte keinen ProSupport-Service mit zertifizierter Datenvernichtung oder Keep Your Hard Drive-Service von Dell abgeschlossen hat, wird die ausgefallene Festplatte von Dell entsorgt. Falls der Kunde für die ausgefallene Festplatte einen Keep Your Hard Drive-Service erworben hat, wird die ausgefallene Festplatte an den Kunden zurückgegeben. Falls der Kunde den Service zur zertifizierten Datenvernichtung erworben hat, vernichtet Dell die Festplatte und sendet dem Kunden ein Zertifikat über die Vernichtung der Festplatte gemäß Service zur zertifizierten Datenvernichtung zu.

## Nicht in diesem Service enthalten:

- Datenvernichtung und Datensicherung.
- Weitere Services wie Installation, Deinstallation, Standortänderung, präventive Wartungsarbeiten, Hilfe bei Schulungen, Remote-Verwaltung.
- Sonstige Aktivitäten und Services, die in dieser Servicebeschreibung nicht ausdrücklich aufgeführt werden.



- Direkter Support für Produkte von Drittanbietern sowie Produktversionen, die zurzeit nicht vom Hersteller, Anbieter oder Partner unterstützt werden.
- In folgenden Ländern ist dieser Service NICHT mit dem Keep Your Hard Drive-Service von Dell kombinierbar, da eine Rücksendung von Festplatten in diesen Ländern nicht zulässig ist:
  - China
  - Brasilien
  - Argentinien
  - Türkei
  - Indien

## Pflichten des Kunden

- Benachrichtigung des Dell Hardware-Support gemäß gültiger Servicevereinbarung.
- Auf Anfrage Bekanntgabe der Teilekennung oder sonstiger detaillierter Angaben zur Überprüfung einer bestehenden Vereinbarung im Falle eines Festplattenausfalls.
- Rücksendung der ausgefallenen Festplatte in einer für den Versand der Ersatzfestplatte geeigneten Verpackung.
- Der Service ist auf einen Wiederherstellungsversuch begrenzt. Der Kunde ist für die Sicherung aller Daten und Programme auf den betroffenen Systemen vor der Erbringung dieses Service verantwortlich. DELL ÜBERNIMMT KEINERLEI HAFTUNG FÜR DEN VERLUST ODER DIE WIEDERHERSTELLUNG VON DATEN ODER PROGRAMMEN oder für den Verlust der Verwendung von Systemen, falls dies aus dem Service oder dem Support oder aus beliebigen Handlungen oder Versäumnissen, einschließlich Fahrlässigkeit, von Dell oder einem unabhängigen Serviceanbieter resultiert. Der Kunde ist für die Einhaltung der jeweils gültigen gesetzlichen Datenschutzbestimmungen und die Einholung erforderlicher Genehmigungen der jeweiligen Daten- und Informationsrechtsinhaber (einschließlich Privatpersonen in Bezug auf ihre persönlichen Daten), die für die Weitergabe einer Festplatte mit diesen Daten an Dell zum Zweck der Datenvernichtung erforderlich sind, verantwortlich.
- Dell übernimmt keine Haftung für Verluste oder Beschädigungen von Festplatten oder sonstige Medien (sowie den darauf gespeicherten Daten), die von einem anderen Unternehmen während des Transports verursacht wurden.
- Kunden müssen möglicherweise durch Inanspruchnahme dieses Service ihre Festplatte in ein anderes Land oder eine andere Region versenden. Durch die Warenausfuhr können zusätzliche Servicemaßnahmen und Pflichten für den Kunden entstehen, wie das Ausfüllen von Zollformularen und die Einhaltung der örtlichen Ausfuhrbestimmungen.

## Wichtige zusätzliche Informationen

**Beauftragung Dritter.** Dell kann diesen Service und/oder diese Servicebeschreibung an qualifizierte Drittanbieter von Services übertragen.

**Kündigung.** In Übereinstimmung mit dem für die Region des Kunden geltenden Widerrufs- und Rückgaberecht für Waren und Dienstleistungen kann der Kunde innerhalb einer festgelegten Frist nach Erhalt des unterstützten Produktes mittels einer schriftlichen Kündigung an Dell von diesem Servicevertrag zurücktreten. Tritt der Kunde innerhalb der Frist vom Vertrag zurück, erstattet Dell dem Kunden sämtliche geleisteten Zahlungen abzüglich der für die Inanspruchnahme des Supports entstandenen Kosten, falls im Rahmen dieser Servicebeschreibung Kosten entstanden sein sollten. Wenn die Frist nach Erhalt des unterstützten Produktes jedoch bereits verstrichen ist, kann der Kunde nicht vom Servicevertrag zurücktreten, es sei denn, dies ist nach der Gesetzgebung des jeweiligen Staates oder Landes zulässig und kann durch vertragliche Absprachen nicht geändert werden.

Dell kann den Vertrag während der gesamten Laufzeit aufgrund eines der folgenden Gründe kündigen:

- Der Kunde kommt seiner Zahlungsverpflichtung gemäß den Zahlungsbedingungen nicht oder nicht in vollem Umfang nach;



- der Kunde verweigert die Zusammenarbeit mit dem zuständigen Support- oder Vor-Ort-Techniker; oder
- der Kunde hält die Bestimmungen dieser Servicebeschreibung nicht ein.

Im Falle einer Kündigung durch Dell schickt Dell 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 der Kündigung und dem Vertragsende müssen mindestens zehn (10) Tage liegen, sofern nicht vom Gesetzgeber zwingend ein anderer Zeitraum vorgeschrieben ist. WENN DELL DEN SERVICEVERTRAG IN ÜBEREINSTIMMUNG MIT DEN BESTIMMUNGEN IN DIESEM ABSCHNITT KÜNDIGT, BESTEHT FÜR DEN KUNDEN KEIN ANSPRUCH AUF ERSTATTUNG BEREITS AN DELL GEZAHLTER ODER FÄLLIGER GEBÜHREN.

**Standortänderung.** Der Service wird an dem bzw. den auf der Rechnung an den Kunden aufgeführten Standort(en) erbracht. Dieser Service ist nicht überall verfügbar. Des Weiteren kann die Verpflichtung von Dell zum Erbringen des Service von einer Überprüfung und erneuten Zertifizierung der unterstützten Produkte, deren Standort geändert wurde, abhängen. Diese erfolgt zu den zum jeweiligen Zeitpunkt gültigen aktuellen Gebührensätzen von Dell für Arbeitszeit und Material. Der Kunde ermöglicht Dell kostenlosen und sicheren Zugang zu den Räumlichkeiten des Kunden, damit Dell diese Pflichten erfüllen kann.

**Eigentumsrecht an Ersatzteilen.** Alle Ersatzteile von Dell, die aus dem unterstützten Produkt entnommen und an Dell zurückgesendet werden, werden Eigentum von Dell. Der Kunde ist verpflichtet, Dell für alle vom System entfernten und durch den Kunden einbehaltenen Serviceteile den aktuellen Kaufpreis zu zahlen (dies gilt nicht für durch den Keep Your Hard Drive-Service oder durch den ProSupport-Service mit zertifizierter Datenvernichtung abgedeckte Festplatten aus dem System), sofern der Kunde Ersatzteile von Dell erhalten hat. Dell verwendet bei der Ausführung von Reparaturen im Rahmen der Gewährleistung und soweit gesetzlich zulässig neue und neuwertige Ersatzteile von unterschiedlichen Herstellern.

**Laufzeit und Verlängerung.** Der Kunde kann für den auf seiner Rechnung von Dell angegebenen Zeitraum Services in Anspruch nehmen. Vor Ablauf der Servicelaufzeit ist der Kunde berechtigt, die Laufzeit in Abhängigkeit von den zu diesem Zeitpunkt verfügbaren Optionen und gemäß den aktuellen Verfahren von Dell zu verlängern.

Außerdem steht es Dell frei, dem Kunden durch Zusenden einer Rechnung eine Verlängerung des Vertrags anzubieten. Der Kunde kann, sofern gewünscht (und soweit gesetzlich zulässig), einer solchen Verlängerung der Services zustimmen, indem er diese Rechnung fristgemäß begleicht. Durch die Begleichung der Rechnung für die Verlängerung erklärt der Kunde, dass er die Laufzeit dieses Service verlängern möchte. Mit Erneuerung des Vertrags erkennt der Kunde die zu diesem Zeitpunkt geltenden Bestimmungen für den Verlängerungszeitraum an. Entscheidet sich der Kunde, die Rechnung für eine Verlängerung nicht zu begleichen, so enden die Services mit dem in der ursprünglichen oder letzten durch den Kunden bezahlten Rechnung festgelegten Ablaufdatum.

**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 Produkts und des Service handelt, oder der Kunde das Produkt und diesen Service vom ursprünglichen Eigentümer (oder einer früheren übertragenden Partei) unter Beachtung aller festgelegten Übertragungsverfahren erworben hat. Unter Umständen fällt eine Übertragungsgebühr an.

**Hinweis:** 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 zu dem Preis verfügbar ist, den der Kunde für den Service bezahlt hat, besteht ggf. kein Serviceanspruch, oder es fallen am neuen Standort zusätzliche Kosten für dieselbe Support-Kategorie an. Entscheidet sich der Kunde gegen die Übernahme der zusätzlichen Kosten, wird der Service automatisch auf eine Support-Kategorie umgestellt, die am neuen Standort zu diesem oder einem niedrigeren Preis angeboten wird. Die Möglichkeit einer Erstattung besteht jedoch nicht.



## Informationen zur globalen Website

Standort des Kunden	Rahmenvertrag für Kundenservices und Serviceverträge	PartnerDirect und Wiederverkäufer Allgemeine Geschäftsbedingungen	Nutzungsbedingungen für Dell Services
Vereinigte Staaten, Lateinamerika und Karibik	<a href="http://www.dell.com/servicedescriptions">www.dell.com/servicedescriptions</a>	<a href="http://www.dell.com/termsandconditions">www.dell.com/termsandconditions</a>	<a href="http://www.dell.com/aup">www.dell.com/aup</a>
Kanada	<a href="http://www.dell.ca/servicecontracts">www.dell.ca/servicecontracts</a>	<a href="http://www.dell.ca">www.dell.ca</a>	<a href="http://www.dell.com/termsandconditions">www.dell.com/termsandconditions</a>
Europa, Naher Osten und Afrika	<a href="http://euro.dell.com/service-descriptions">euro.dell.com/service-descriptions</a>	<a href="http://partner.euro.dell.com/Main/Pages/DPPEMEA/UK/TermsOfUse.aspx">http://partner.euro.dell.com/Main/Pages/DPPEMEA/UK/TermsOfUse.aspx</a>	<a href="http://www.dell.com/termsandconditions">www.dell.com/termsandconditions</a>
Asien-Pazifik-Raum und Japan	<a href="http://www.dell.com">www.dell.com</a> *	<a href="http://www.dell.com">www.dell.com</a> *	<a href="http://www.dell.com/termsandconditions">www.dell.com/termsandconditions</a>

\* Verwenden Sie das Dropdown-Menü „Choose a Country/Region“ (Land/Region auswählen) unter <http://www.dell.com>

---

*Dell OptiPlex™, Dell Precision™, Dell Latitude™ und Dell Vostro™ sind Marken von Dell, Inc.*