

Keep Your Hard Drive for Dell APEX

Einleitung

Dell Technologies („Dell“) erbringt die Services (wie weiter unten definiert) gemäß dieser Servicebeschreibung („**Servicebeschreibung**“). Das Angebot, das Bestellformular oder eine andere vereinbarte Rechnungsform oder Auftragsbestätigung („**Bestellformular**“) des Kunden (wie weiter unten definiert) enthält den Namen des oder der Services sowie vom Kunden erworbene verfügbare Serviceoptionen. Diese Servicebeschreibung gilt zwischen dem im Bestellformular angegebenen Kunden („**Kunde**“) und der im selben Bestellformular angegebenen zuständigen Dell Vertriebsseinheit. Wenden Sie sich an den/die Dell VertriebsmitarbeiterIn, um weitere Unterstützung zu erhalten oder eine Kopie des Kundenservicevertrags oder Bestellformulars anzufordern.

Definitionen. In dieser Servicebeschreibung werden die im Folgenden definierten Begriffe verwendet. Begriffe, die in diesem Abschnitt nicht definiert sind, entsprechen ihrer Bedeutung im jeweiligen Kontext, in dem sie verwendet werden, oder wie in der Vereinbarung festgelegt.

Dell APEX Service(s): Dell bietet Abonnementsservices für Dell APEX-Standardsysteme an, die in Kundenrechenzentren bereitgestellt werden. Um Zweifel auszuschließen, sei darauf hingewiesen, dass der Service nicht für Services in Colocation-Rechenzentrumseinrichtungen gilt. Diese Services werden vom Kunden „as a Service“ im Rahmen eines Abonnementmodells genutzt. Der Dell APEX Service wird separat von den in dieser Servicebeschreibung aufgeführten Services erworben. Um die Services zu erhalten, muss der Kunde einen Dell APEX Service erworben haben.

Dell APEX-Standardsystem: Dies ist ein Infrastrukturlösungsstack, der von Dell (oder einem von Dell autorisierten Bereitstellungspartner) vorkonfiguriert und bereitgestellt wird und zur Bereitstellung des entsprechenden Dell APEX Service verwendet wird. Um Zweifel auszuschließen, sei darauf hingewiesen, dass das Dell APEX-Standardsystem keine kundenspezifischen Konfigurationen umfasst, die für kundenspezifische Dell APEX Services verkauft werden (z. B. Dell APEX Custom Flex-on-Demand oder Dell APEX Custom Data Center Utility).

Laufzeit des Dell APEX-Abonnements: Die Dauer des Dell APEX Service. Kunden können sich in der Regel für ein 1- oder 3-Jahres-Abonnement für ihren Dell APEX Service entscheiden.

Vom Kunden verwalteter Dell APEX Service: Dell ist nur für die Bereitstellung des Dell APEX-Standardsystems verantwortlich, nicht aber für dessen Verwaltung. Der Kunde ist für die Verwaltung des Dell APEX-Standardsystems verantwortlich.

Von Dell verwalteter Dell APEX Service: Der Dell APEX Service wird von Dell bereitgestellt, überwacht und verwaltet.

Unterstützte Produkte: Festplatten, die im Dell APEX-Standardsystem enthalten sind.

Überblick

- Der Kunde muss einen entsprechenden Dell APEX Service erwerben. Beim Kauf des Dell APEX Service muss der Kunde diesen Service auch gleichzeitig in einer vom Vertrieb unterstützten Transaktion erwerben, um diesen Service zu erhalten. Um Zweifel auszuschließen, sei darauf hingewiesen, dass der Service nicht zu einer bestehenden Dell APEX-Abonnementlaufzeit hinzugefügt oder während der Servicelaufzeit geändert werden kann.
- Der Service gestattet, dass Kunden defekte Festplatten (u. a. Standardfestplatten, Solid-State-Laufwerke (SSD) und Serial-ATA-Festplatten (SATA), einschließlich PCIe und NVMe), die sich während der Dell APEX-Abonnementlaufzeit („**Service**“) auf dem Dell APEX-Standardsystem befinden, behalten können. Am Ende der Dell APEX-Abonnementlaufzeit sowie für den Fall, dass der Kunde die Services nicht verlängert, entfernt der/die autorisierte TechnikerIn von Dell das Dell APEX Standardsystem vom entsprechenden Standort, einschließlich aller nicht defekten unterstützten Produkte, und gibt es an Dell zurück. Um Zweifel auszuschließen, sei darauf hingewiesen, dass der Kunde alle defekten unterstützten Produkte während und nach der Dell APEX-Abonnementlaufzeit behalten darf.

- Dieser Service gilt nur für Dell APEX Services.

Der Kunde zahlt Dell zu Beginn des Service eine Gebühr, die auf dem entsprechenden Bestellformular festgelegt ist („**Erstgebühr**“). Die Erstgebühr ist der vollständige Betrag für den Service (entweder für eine ein- oder dreijährige Laufzeit, die mit der entsprechenden Dell APEX-Abonnementlaufzeit zusammentrifft). Wenn der Kunde die festgelegte Basiskapazität auf den entsprechenden Dell APEX Service erweitern möchte, muss er diesen Service erweitern. Eine solche Erweiterung, die über die Erstgebühr hinausgeht, wird in Übereinstimmung mit den zum jeweiligen Zeitpunkt aktuellen Gebührensätzen von Dell für den Service in Rechnung gestellt.

Supportverfahren

Support erhalten:

Bei vom Kunden verwalteten Dell APEX Services rufen Kunden den technischen Support von Dell im Einklang mit dem Dell APEX Service an, wenn ein Problem auftritt oder ein Festplattenausfall vermutet wird. Die Kunden erhalten Support im Rahmen des geltenden Dell APEX Service. Wenn der/die Dell TechnikerIn feststellt, dass das unterstützte Produkt ausgetauscht werden muss, sendet Dell gemäß dem geltenden Dell APEX Service die Ersatzfestplatte an den Kunden. Dieser Service berechtigt den Kunden, die defekte(n) Festplatte(n) zu behalten (ohne Eigentümer davon zu sein).

Bei von Dell verwalteten Dell APEX Services erhalten Kunden einen Anruf vom technischen Support von Dell, um Probleme oder vermutete Festplattenausfälle zu identifizieren. Wenn der/die Dell TechnikerIn feststellt, dass für das unterstützte Produkt ein Austausch erforderlich ist, ersetzt Dell das unterstützte Produkt. Dieser Service berechtigt einen Kunden, die defekte(n) Festplatte(n) zu behalten (ohne Eigentümer davon zu sein).

Falls ein Kunde das unterstützte Produkt im Rahmen eines Austauschs separat an Dell sendet, erklärt sich der Kunde damit einverstanden, dass die Rückgabe einer Komponente (eine „**zurückgegebene berechnigte Komponente**“) einen Verzicht auf sein Recht darstellt, den Service von Dell zu erhalten. Sobald Dell eine zurückgegebene berechnigte Komponente erhält, ist Dell dem Kunden gegenüber zu keinerlei Leistungen mehr in Bezug auf diese zurückgegebene berechnigte Komponente verpflichtet. Dell ist unter keinen Umständen dazu verpflichtet, eine zurückgegebene berechnigte Komponente an den Kunden zurückzugeben, noch ist Dell dazu verpflichtet, Daten zu entfernen oder etwaige andere Maßnahmen in Bezug auf die zurückgegebene berechnigte Komponente des Kunden oder auf der zurückgegebenen berechnigten Komponente gespeicherte Daten durchzuführen. Für den Fall, dass Dell eine zurückgegebene berechnigte Komponente erhält, kann Dell die zurückgegebene berechnigte Komponente gemäß den Standardrichtlinien von Dell als an Dell zurückgegebene Komponente verarbeiten.

Komponentenfehlerraten werden laufend überwacht und Dell behält sich das Recht vor, den Service zu verweigern, wenn der begründete Verdacht besteht, dass eine übermäßige Inanspruchnahme des Service seitens des Kunden vorliegt (zum Beispiel, wenn die Forderungen des Kunden im Hinblick auf den Austausch unterstützter Produkte die Standardfehlerraten für das/die betroffene(n) System(e) wesentlich übersteigen). Wenn Dell (nach eigenem Ermessen) feststellt, dass ein Kunde den Service missbraucht, behält Dell sich das Recht vor, den Service gemäß der hier enthaltenen Stornierungsbedingungen zu stornieren.

Folgende Leistungen sind im Service nicht enthalten:

- Datenvernichtung und Datenlöschung
- Wiederverwertung, Entsorgung oder Recycling gebrauchter Geräte
- Behalten von Komponenten, die unter Rückrufaktionen wegen Arbeitsschutzrisiken fallen
- Vom Standard abweichende Komponenten, die im Rahmen des Dell Custom Factory Integration Service bestellt wurden
- Support für fehlerhafte und/oder behaltene Komponenten. Der Support wird ausschließlich für die Ersatzkomponente gemäß dem geltenden Dell APEX Service fortgesetzt.
- Maßnahmen, die in dieser Servicebeschreibung nicht ausdrücklich genannt werden

Pflichten des Kunden

Datenbackup; Löschung vertraulicher Daten. Der Kunde sichert alle vorhandenen Daten, Software und Programme auf den betroffenen Systemen vor und während der Erbringung dieses Services. 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 zu entfernen, unabhängig davon, ob ein(e) Vor-Ort-TechnikerIn ebenfalls Unterstützung leistet.

DELL ÜBERNIMMT KEINE HAFTUNG FÜR:

- VERTRAULICHE, GESCHÜTZTE ODER PERSONENBEZOGENE DATEN
- VERLORENE ODER BESCHÄDIGTE DATEN, PROGRAMME ODER SOFTWARE
- BESCHÄDIGTE ODER VERLORENE WECHSELMEDIEN
- SYSTEM- ODER NETZWERKAUSFÄLLE
- ALLE HANDLUNGEN ODER UNTERLASSUNGEN, EINSCHLIESSLICH FEHLVERHALTENS, DURCH DELL ODER EINEN DRITTANBIETER

Dell ist nicht für die Wiederherstellung oder Neuinstallation von Programmen oder Daten verantwortlich. Bei einem vom Kunden verwalteten Dell APEX Service fügt der Kunde bei der Rückgabe eines unterstützten Produkts nur das unterstützte Produkt hinzu, das von dem/der Dell TechnikerIn angefordert wurde.

Befugnis zum Gewähren von Zugang. Der Kunde erklärt und versichert, sofern zutreffend, 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 Dell TechnikerInnen. Der Kunde verpflichtet sich, mit den Remote- und Vor-Ort-TechnikerInnen von Dell zusammenzuarbeiten und deren Anweisungen zu befolgen (einschließlich sämtlicher von Dell autorisierter SubunternehmerInnen). Es hat sich gezeigt, dass die meisten Systemprobleme und -fehler bei enger Zusammenarbeit zwischen NutzerIn und TechnikerIn per Telefon behoben werden können.

Meldung von Fehlern unterstützter Produkte. Für vom Kunden verwaltete Dell APEX Services ist jede Instanz des Fehlers eines unterstützten Produkts dem Dell Support in Übereinstimmung mit dem geltenden Dell APEX Service des Kunden zu melden. Für von Dell verwaltete Dell APEX Services benachrichtigt Dell den Kunden über den Fehler des unterstützten Produkts, vorausgesetzt, der Kunde hat die im Dell APEX Service dargelegten Verpflichtungen erfüllt.

Bereitstellung von Teileinformationen. Auf Anfrage sind Dell die Informationen zur Teileidentifikation („PPID“) oder geeignete Details bereitzustellen, sodass überprüft werden kann, ob das unterstützte Produkt vom Service abgedeckt ist.

Vor-Ort-Service. Der/die Vor-Ort-TechnikerIn von Dell (oder ein(e) von Dell autorisierte(r) SubunternehmerIn) ist darüber zu informieren, dass das unterstützte Produkt durch den Service abgedeckt ist.

Physische Kontrolle. Sie behalten die physische Kontrolle über das unterstützte Produkt. Dell ist nicht verantwortlich für Daten, die sich auf Komponenten befinden, welche an Dell zurückgegeben werden.

Entsorgung. Der Kunde ist dafür verantwortlich, die defekten unterstützten Produkte, die er behält, auf eine Weise zu entsorgen bzw. zu vernichten, die allen geltenden Umweltschutzgesetzen und -bestimmungen entspricht, sowie dafür, dass sensible, vertrauliche oder geschützte Daten vernichtet oder weiterhin geschützt werden. Um Zweifel auszuschließen, sei darauf hingewiesen, dass der Kunde defekte unterstützte Produkte, die er behält, gemäß seinen Standardverfahren zur Entsorgung solcher Hardware entsorgen kann.

Unterstützte Versionen. Bei vom Kunden verwalteten Dell APEX Services obliegt es dem Kunden, die von Dell vorgegebenen Mindestanforderungen für Software und unterstützten Produkte zu erfüllen, wie unter www.dell.com/support für unterstützte Produkte angegeben. Der Kunde hat außerdem die Installation von Ersatzteilen, Patches, Softwareupdates und Folgeversionen nach Anweisung von Dell sicherzustellen, damit der Service weiter erbracht werden kann.

Gewährleistung von Drittanbietern. Bei der Ausführung 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 DELL SERVICES 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 Zeigergerät) 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

Für diesen Service gelten entweder Ihre bestehenden Vereinbarung mit Dell, die diesen Service ausdrücklich autorisiert, die Verkaufsbedingungen von Dell oder die Bedingungen, die in der folgenden Tabelle genannt werden (falls zutreffend, der „**Vertrag**“). Aus der nachstehenden Tabelle können Sie ersehen, welche URL für den Standort zutrifft, dem Ihre Vereinbarung zugeordnet werden kann. Die Vertragspartner bestätigen, diese Onlinebedingungen gelesen zu haben und sie anzuerkennen.

Kundenstandort	Für Ihren Kauf der Services geltende Geschäftsbedingungen	
	Kunden, die Services direkt kaufen	Kunden, die Services über einen autorisierten 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 länderspezifische Dell.com -Website oder Dell.com/servicedescriptions .*	Die Servicebeschreibungen und andere Servicedokumente zu Dell als juristische Person, die Sie von Ihrem/r VerkäuferIn erhalten, stellen keine Vereinbarung zwischen Ihnen und Dell als juristischer Person dar, sondern dienen nur als Beschreibung des Inhalts des Service, den Sie von Ihrem/r VerkäuferIn erwerben, sowie zur Klärung Ihrer Pflichten als EmpfängerIn des Service und der Grenzen und Beschränkungen eines solchen Service. Daher ist „Kunde“ in dieser Servicebeschreibung und in anderen Servicedokumenten zu Dell als juristische Person in diesem Kontext als Verweis auf Sie und „Dell als juristische Person“ als Verweis auf Dell als Serviceanbieter zu verstehen, der den Service im Namen Ihres/r VerkäuferIn erbringt. Aus dem hierin beschriebenen Service ergibt sich für Sie kein direktes Vertragsverhältnis mit Dell als juristischer Person. 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.

Asien/Pazifik/Japan	Lokale länderspezifische Dell.com -Website oder Dell.com/servicedescriptions .*	Die Servicebeschreibungen und andere Servicedokumente zu Dell als juristische Person, die Sie von Ihrem/r VerkäuferIn erhalten, stellen keine Vereinbarung zwischen Ihnen und Dell als juristischer Person dar, sondern dienen nur als Beschreibung des Inhalts des Service, den Sie von Ihrem/r VerkäuferIn erwerben, sowie zur Klärung Ihrer Pflichten als EmpfängerIn des Service und der Grenzen und Beschränkungen eines solchen Service. Daher ist „Kunde“ in dieser Servicebeschreibung und in anderen Servicedokumenten zu Dell als juristische Person in diesem Kontext als Verweis auf Sie und „Dell als juristische Person“ als Verweis auf Dell als Serviceanbieter zu verstehen, der den Service im Namen Ihres/r VerkäuferIn erbringt. Aus dem hierin beschriebenen Service ergibt sich für Sie kein direktes Vertragsverhältnis mit Dell als juristischer Person. 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	Lokale länderspezifische Dell.com -Website oder Dell.com/servicedescriptions .* Kunden in Frankreich, Deutschland und Großbritannien erhalten zudem Informationen unter folgenden URLs: Frankreich: Dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente Deutschland: Dell.de/Geschaeftsbedingungen Vereinigtes Königreich: Dell.co.uk/terms	Die Servicebeschreibungen und andere Servicedokumente zu Dell als juristische Person, die Sie von Ihrem/r VerkäuferIn erhalten, stellen keine Vereinbarung zwischen Ihnen und Dell als juristischer Person dar, sondern dienen nur als Beschreibung des Inhalts des Service, den Sie von Ihrem/r VerkäuferIn erwerben, sowie zur Klärung Ihrer Pflichten als EmpfängerIn des Service und der Grenzen und Beschränkungen eines solchen Service. Daher ist „Kunde“ in dieser Servicebeschreibung und in anderen Servicedokumenten zu Dell als juristische Person in diesem Kontext als Verweis auf Sie und „Dell als juristische Person“ als Verweis auf Dell als Serviceanbieter zu verstehen, der den Service im Namen Ihres/r VerkäuferIn erbringt. Aus dem hierin beschriebenen Service ergibt sich für Sie kein direktes Vertragsverhältnis mit Dell als juristischer Person. 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 Dell.com auf ihre lokale 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/Region auswählen) unter 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, die unter Dell.com/servicedescriptions einsehbar ist.

Datenschutz: Dell behandelt alle personenbezogenen Daten, die unter dieser Servicebeschreibung gesammelt werden, in Übereinstimmung mit den Dell Technologies Datenschutzhinweisen der jeweiligen Gerichtsbarkeit, die alle unter <http://www.dell.com/localprivacy> verfügbar sind und auf die hiermit verwiesen wird.

Wenn es einen Widerspruch bei den Bedingungen der Dokumente gibt, besitzen die Dokumente in der folgenden Reihenfolge Vorrang: (i) diese Servicebeschreibung, (ii) die Vereinbarung, (iii) das Bestellformular. Die vorrangigen Bedingungen werden so eng wie möglich ausgelegt, um den Widerspruch zu lösen, während so viel wie möglich von den widerspruchsfreien Bedingungen erhalten bleibt, einschließlich dem Erhalten widerspruchsfreier Bedingungen innerhalb desselben Paragraphen, Abschnitts oder Unterabschnitts.

Durch die Bestellung des Service, den Erhalt des Service, die Verwendung des Service oder der zugehörigen Software bzw. durch Klicken auf die Schaltfläche/Aktivieren des Felds „I agree“ (Ich stimme zu) oder Ähnliches auf der Dell.com-Website im Zuge des Kaufvorgangs oder in einer Dell Technologies Software oder Internetoberfläche verpflichtet sich der Kunde zur Einhaltung dieser Servicebeschreibung und der durch Verweis in dieser enthaltenen Vereinbarungen. Wenn der Kunde diese Servicebeschreibung im Namen eines Unternehmens oder einer anderen juristischen Person anerkennt, bestätigt der Kunde, dass diese Person über die entsprechende Befugnis zur Unterzeichnung dieser Servicebeschreibung verfügt; 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.

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 weigert sich, mit Dell zusammenzuarbeiten.
- Der Kunde hält die Geschäftsbedingungen 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 des Versands der Kündigung durch Dell an den Kunden und dem Vertragsende müssen mindestens zehn (10) Tage liegen, sofern nicht vom Gesetzgeber zwingend ein anderer Zeitraum vorgeschrieben ist. WENN DELL DIESEN SERVICE AUF GRUNDLAGE DIESES ABSATZES BEENDET, HAT DER KUNDE KEINEN ANSPRUCH AUF ERSTATTUNG VON AN DELL GELEISTETEN 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 Dell 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. Der Service wird an den in der Kundenrechnung genannten Standorten erbracht. Dieser Service ist nicht überall verfügbar. Serviceoptionen, einschließlich 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 dem/der VertriebsmitarbeiterIn. Des Weiteren kann die Verpflichtung von Dell zur Erbringung der Services von verschiedenen Faktoren abhängen, z. B. 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 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 EMEA-Region sind bei dem/der VertriebsmitarbeiterIn erhältlich.

Lagerung von Ersatzteilen. Dell verfügt derzeit über Ersatzteile in Lagern an mehreren Standorten auf der ganzen Welt. Bestimmte Ersatzteile sind möglicherweise nicht an dem Standort auf Lager verfügbar, der dem Standort des Kunden am nächsten ist. 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 2 oder 4 Stunden versandt werden, werden erfolgskritische Systemkomponenten, wie von Dell festgelegt, gelagert. Eine erfolgskritische 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 erfolgskritischer Option für die Lieferung von Ersatzteilen verfügen und das unterstützte Produkt muss sich innerhalb des zuvor von Dell festgelegten Abdeckungsbereichs befinden.

Laufzeit und Verlängerung. Der Kunde kann die Services in dem auf seiner Rechnung angegebenen Zeitraum in Anspruch nehmen. Vor Ablauf der Servicelaufzeit ist der Kunde u. U. berechtigt, die Laufzeit gemäß dieser Servicebeschreibung 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.