



Servicebeschreibung

Asset Recovery Services

Einleitung

Dell Technologies Services („Dell“) erbringt die Asset Recovery Services („Service(s)“) gemäß dieser Servicebeschreibung („Servicebeschreibung“). Ihr Angebot, das Bestellformular oder eine andere vereinbarte Rechnungsform oder Bestellbestätigung („Bestellformular“) enthält den Namen des Service oder der Services sowie von Ihnen erworbene verfügbare Serviceoptionen. Weitere Unterstützung oder eine Kopie Ihres Servicevertrags oder Ihrer Serviceverträge erhalten Sie vom technischen Support oder von Ihrem Vertriebsmitarbeiter.

Umfang des Service

Dieser Service bietet eine bequeme und umweltfreundliche Möglichkeit, Geräte zu entsorgen, die stillgelegt wurden oder deren Leasingzeitraum abgelaufen ist. Alle Geräte werden gemäß der [Dell Electronic Disposition Policy](#) und der Erklärung zu [Dell Media Sanitization of Data Storage Devices verwaltet](#).

Diese Servicebeschreibung gilt für die folgenden Optionen der Asset Recovery Services für Client- und Servergeräte von Dell und anderen Herstellern:

Optionen für kundeneigene oder geleaste Geräte:

- **IT Asset Resale and Recycling Services mit externer Datenbereinigung (verliert 4 Jahre nach Kaufdatum seine Gültigkeit) – keine Mindestgeräteanzahl erforderlich:** Empfohlen für Kunden, die ihre Geräte gekauft haben und durch Wiederverkauf oder Recycling umweltbewusst entsorgen möchten. Der Kunde muss sensible und personenbezogene Daten vor dem Versand entfernen. Der Service umfasst Versand, Verarbeitung, detaillierte Berichte zur Entsorgung, Entsorgungsbestätigung und gegebenenfalls Zahlung der Wertrückgewinnung für die zurückgegebenen Geräte.
- **IT Asset Lease Return Transportation Only Service (verliert 4 Jahre nach Kaufdatum seine Gültigkeit) – keine Mindestgeräteanzahl erforderlich:** Empfohlen für Kunden, die ihre Geräte leasen und an ein Leasingunternehmen zurückgeben müssen. Der Kunde muss sensible und personenbezogene Daten vor dem Versand entfernen und bestätigen, dass sich die Geräte in einem guten, funktionsfähigen Zustand befinden. Der Service umfasst die Nachverfolgung und den Versand an das Leasingunternehmen.
- **IT Asset Onsite Data Sanitization Service (verliert 4 Jahre nach Kaufdatum seine Gültigkeit) – mindestens 20 Einheiten erforderlich:** Empfohlen für Kunden, die sensible und personenbezogene Daten nicht vor Inanspruchnahme des IT Asset Resale and Recycling Service oder Lease Return Transportation Only Service entfernen möchten. Der Service umfasst die Datenbereinigung vor Ort, detaillierte Berichte zur Entsorgung und eine Entsorgungsbestätigung.

- **IT Asset Onsite Hard Drive Shred (verliert 6 Monate nach Kaufdatum seine Gültigkeit) – mindestens 200 Einheiten erforderlich:** Empfohlen für Kunden, die lose Datenspeicherungsgeräte durch physische Vernichtung umweltgerecht entsorgen möchten.
- **Alle Services:** beinhalten außerdem eine zentrale Anlaufstelle für einfaches Kundenmanagement („Recovery Manager“) sowie Zugang zum Selfserviceportal für Kunden.

Soweit nicht durch ein anwendbares Gesetz abweichend geregelt, können Sie diesen Service nur im Lauf der 4 Jahre oder 6 Monate (wie oben angegeben) ab Kaufdatum in Anspruch nehmen („Ablaufdatum“). Als ursprüngliches Kaufdatum gilt das Datum der Rechnungsstellung oder der Bestellbestätigung durch Dell, je nachdem, welches Datum früher eintritt. Nach dem Ablaufdatum gilt der Service als durch Dell erbracht, selbst wenn der Service nicht in Anspruch genommen wurde.

Selfserviceportal für Kunden

Kunden, die Asset Recovery Services erwerben, erhalten Zugriff auf das Selfserviceportal für Kunden.

Über das Portal können Kunden Aufgaben im Zusammenhang mit dem erworbenen Service anzeigen und durchführen, darunter:

- Abrufen von Schätzwerten
- Anzeigen von Serviceguthaben
- Planen und Nachverfolgen von Services
- Anzeigen und Herunterladen von Berichten
- Anfordern der Zahlung für den zurückgewonnenen Restwert von Geräten, die im Rahmen des Asset Resale and Recycle Service weiterverkauft wurden

Alle Details zu Services, die der Kunde im Rahmen des Customer Asset Recovery Service erworben hat und nutzt, sind über das Dell Selfserviceportal zugänglich.

Die Nutzung des Selfserviceportals durch den Kunden unterliegt den Nutzungsbedingungen des Selfserviceportals („Nutzungsbedingungen“), die der vom Kunden erworbenen Option für Asset Recovery Services entsprechen. Die vom Kunden akzeptierten Nutzungsbedingungen umfassen unter anderem: (1) die Verpflichtung des Kunden, die Spezifikationen für den unterstützten Service zu überprüfen, zu bestätigen und zu genehmigen; und (2) die Haftungsausschlüsse von Dell und/oder die Haftungsübernahme durch den Kunden für alle Aspekte der Nutzung des Selfserviceportals für Kunden, die der Kunde gemäß den Nutzungsbedingungen akzeptiert, die dem Kunden über das Selfserviceportal für Kunden bereitgestellt werden.

Leistungen

Folgendes wird im Rahmen des Service bereitgestellt:

- **Zugriff auf das Selfserviceportal für Kunden** ermöglicht dem Kunden Folgendes:
 - **Abrufen des Schätzwerts:** Der Kunde kann einen geschätzten Wert der stillzulegenden Geräte sehen.
 - **Anzeigen des Dashboards:** Vollständige Ansicht aller verfügbaren Serviceguthaben, kürzlich durchgeführten Aktivitäten und ausstehenden Aktionen.
 - **Planen des Service:** Der Kunde kann Services für seinen Standort, das gewünschte Datum und die Uhrzeit innerhalb der Geschäftszeiten planen.

- **Nachverfolgen des Service:** Der Kunde kann den Status jedes Service einsehen, einschließlich geplanter, ausstehender, laufender und abgeschlossener Services.
- **Logistik und Verpackung:**
 - Mehr als 20 Geräteteile: Dell stellt Logistik und Verpackung über Frachtanbieter bereit.
 - Weniger als 20 Geräteteile: Dell stellt Logistik über Paketdienstleister bereit
- **Verarbeitung:** Beim Resale/Recycling Service umfasst die Verarbeitung eine vollständige Überwachungskette vom Versand bis zur Lieferung in der Verarbeitungseinrichtung, Funktionstests, optische Einstufung, Datenbereinigung gemäß dem Standard NIST SP 800-88r1 und Bewertung des Wiederverkaufswerts.
- **Reporting:** Der Kunde kann Berichte zu Bestellungen, Verfügbarkeit von Serviceguthaben, Zeitplänen und Schätzungen des Wiederverkaufswerts anzeigen und herunterladen. Zusätzliche Berichte für die folgenden Services sind ebenfalls im Onlineportal verfügbar:
 - Für Resale und Recycling sind Berichte zur Entsorgung und Entsorgungsbestätigungen für Geräte verfügbar.
 - Für „Lease Return Transportation Only“ gibt es nur einen Leasingrückgabebericht, in dem alle abgeholt und an das Leasingunternehmen zurückgegebenen Ressourcen aufgeführt sind.
 - Für „Onsite Data Sanitization“ gibt es Berichte zur Datenbereinigung vor Ort und Entsorgungsbestätigungen.
 - Für „Onsite Hard Drive Shred“ gibt es Berichte zur Datenbereinigung vor Ort und Entsorgungsbestätigungen.
- **Zahlung:** Wenn der Kunde Anspruch auf eine Auszahlung von Wiederverkaufswert hat, kann er die elektronische Überweisung des Geldes über das Selfserviceportal anfordern. Die Guthaben der Wertrückgewinnung enthalten keine anwendbaren Steuern und jede Partei wird jegliche ausstehende Mehrwertsteuer und Steuern auf Waren und Dienstleistungen bezüglich der in diesem Vertrag zu zahlenden Gesamtsummen begleichen.

Ausschlüsse

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

- Alle Services, Arbeitsschritte oder Aktivitäten, die nicht ausdrücklich in dieser Servicebeschreibung aufgeführt sind
- Der Service umfasst nicht die Entwicklung geistigen Eigentums, das exklusiv und speziell für den Kunden erstellt wird, wie unten erläutert.

Diese Servicebeschreibung räumt dem Kunden keinerlei Services zusätzlich zu den Services gemäß der unten definierten Servicerahmenvereinbarung („Vereinbarung“), soweit zutreffend, ein.

Angebotsbezogene Pflichten des Kunden

Der Kunde erklärt sich damit einverstanden, die folgenden spezifischen Pflichten zu erfüllen, und ihm ist bekannt, dass die Nichterfüllung dieser Pflichten das Erbringen des Service durch Dell Technologies Services beeinträchtigen kann.

1. **Onsite Data Sanitization.** Der Kunde wird
 - a. mindestens 20 Geräteeinheiten für Vor-Ort-Services haben.
 - b. vor der Ankunft von Dell alle Kennwörter und andere Zugangssicherungsfunktionen entfernen/deaktivieren und jegliche Diebstahlschutz- oder Laptop-Verfolgungssoftware bei Systemen ausschalten, die für die Datenbereinigung vorgesehen sind.
 - c. einen Arbeitsplatz für die Datenbereinigung bereitstellen, der mindestens die folgenden Bedingungen erfüllt:
 - i. Tische, Stühle, Steckdosen mit ausreichender Beleuchtung
 - ii. ausreichend Platz, um mindestens 20 Desktop-PCs zu stapeln, um gleichzeitige Datenbereinigungsvorgänge auszuführen
 - iii. ausreichender Zugriff auf die Stromversorgung mit Spannungswerten, die dem Service und dem Land, in dem der Service durchgeführt wird, angemessen sind und die von Dell bei der Planung empfohlen werden
 - iv. Arbeitsplatz und Geräte sind frei von Verunreinigungen durch chemische oder biologische Stoffe
 - d. alle Geräte, für die Data Sanitization Services vorgesehen sind, in einem Bereich in unmittelbarer Nähe des Arbeitsplatzes für die Datenbereinigung vor Ort zusammenführen.
 - e. an jedem Tag, an dem die Durchführung eines Data Sanitization Service geplant ist, eine Vertreterin oder einen Vertreter vor Ort zur Verfügung stellen, die bzw. der Dell an den Arbeitsplatz für die Datenbereinigung begleitet und die Geräte zuordnet, für die Dell eine Datenbereinigung vornehmen soll.
 - f. für die Dauer der Datenbereinigung Monitore und eine externe Stromversorgung für die Geräte zur Verfügung stellen (Monitore sind bei tragbaren Computern nicht erforderlich).
 - g. einen sicheren Lagerort in unmittelbarer Nähe des Arbeitsplatzes für die Datenbereinigung bereitzustellen, an dem die erfolgreich bereinigten Geräte bis zur Erbringung zusätzlicher Services gelagert werden können, sofern solche Services erworben wurden.
 - h. das Bestätigungsformular der Datenbereinigung überprüfen und unterschreiben, um von Kundenseite zu bestätigen, dass die im PDF-/CSV-Format bereitgestellte Zusammenfassung der Datenbereinigung folgende Informationen enthält: (i) die Systemfestplatten, die erfolgreich bereinigt („BESTANDEN“) und anschließend von Dell an einem vom Kunden angegebenen sicheren Ort für zukünftige Services gelagert wurden und (ii) die Systemfestplatten, die nicht erfolgreich bereinigt werden konnten („FEHLGESCHLAGEN“) und anschließend an die Vertreterin oder den Vertreter des Kunden vor Ort zurückgegeben wurden, damit sie vom Kunden entsorgt werden können, und
 - i. eine leere USB-Flash-Festplatte zur Verfügung stellen, auf der Dell vor dem Verlassen des Standorts eine PDF-/CSV-Version der Zusammenfassung der Datenbereinigung speichern kann.
2. **Lease Return oder Resale/Recycle Service.** Vor der Erbringung des Service wird der Kunde
 - a. für den Frachtservice (mehr als 20 Geräteteile) zum Zeitpunkt der Planung etwaige Probleme bezüglich Zugang zum Standort, Sicherheitseinschränkungen, Gewerkschaftsanforderungen, erforderlicher Versicherungsnachweise, Dock-/Hafenbeschränkungen oder zeitliche Einschränkungen nennen.
 - b. für den Paketdienst (weniger als 20 Geräteteile) jedes Gerät in einer separaten Verpackung mit geeigneten Verpackungsmaterialien verpacken und verschließen, um sicherzustellen, dass die Geräte während des Versands an Dell vor Beschädigungen geschützt sind. Er wird ein über das Kundenportal bereitgestelltes Etikett drucken und verwenden.
 - c. entsprechend der Anforderung von Dell eine Handelsrechnung für jedes Land ausfüllen.

- d. alle vertraulichen, geschützten, sensiblen oder andere nicht zur Veröffentlichung bestimmte Daten sowie Drittanbietersoftware von allen Geräten entfernen (z. B. Festplatten, für die die Datenbereinigung nicht erfolgreich ausgeführt wurde), die in der Zusammenfassung der Datenbereinigung von Dell nicht als erfolgreich bereinigt („BESTANDEN“) aufgeführt werden.
 - e. alle Kennwörter oder andere Zugangssicherungsfunktionen entfernen/deaktivieren und jegliche Diebstahlschutz- oder Laptop-Verfolgungssoftware bei Systemen ausschalten.
 - f. alle mit der auf den Geräten vorhandenen Drittanbietersoftware verbundenen Lizenzen kündigen oder übertragen.
 - g. alle separaten Datenspeichermedien aus den Geräten entfernen und aufbewahren (z. B. USB-Stick, SD-Karte usw.).
 - h. sämtliche Druckerpatronen und Tonerkartuschen aus Druckern entfernen.
 - i. sicherstellen, dass die zusammengeführten Geräte nur Computerhardware und keine anderen Produkte wie Appliances, Büroausstattung, biologisches Gefahrgut, Gefahrstoffe, Verpackungen oder Kartons enthalten.
 - j. überprüfen, ob die Geräte vollständig und ordnungsgemäß zusammengebaut und alle zugehörigen Zubehörteile oder Peripheriegeräte enthalten sind, die an das Leasingunternehmen zurückgesendet werden, um den Wiederverkaufswert weiterverkaufter Produkte zu maximieren.
 - k. alle Geräte auspacken/aus dem Rack ausbauen/von der Stromversorgung trennen und so lagern, dass keine Verwechslung mit Geräten, die nicht zum Versand vorgesehen sind, möglich ist (Hinweis: Verpackt der Kunde seine Geräte vor dem Versand, behält sich Dell das Recht vor, den Abholtermin auf Kosten des Kunden zu verlegen oder der Kunde kann eine Verzichtserklärung unterzeichnen, die den Transport von durch den Kunden verpackten oder in Schrumpffolie gewickelten Geräte ermöglicht).
 - l. die Geräte (auch solche, von denen erfolgreich alle Daten bereinigt wurden) an jedem Kundenstandort so an einem zentralen Platz bereitstellen, dass sie dem Dell Logistikanbieter ohne größere Umstände zugänglich sind.
 - m. eine Vertreterin oder einen Vertreter vor Ort bestimmen, die bzw. der den Dell Logistikanbieter zu den Geräten führt, um sicherzustellen, dass der Dell Logistikanbieter die richtigen Geräte entfernt.
 - n. die Registrierung von Geräten und anderen zugehörigen Systemen bei Windows Autopilot aufheben, sofern zutreffend.
3. **Onsite Hard Drive Shred.** Der Kunde wird
- a. **Allgemein.** vor der Übergabe der Geräte, die er stilllegen möchte, an den Dell Anbieter ein Backup aller Daten oder der Software erstellen.
 - b. **Datenschreddern.** Bei der Bereitstellung des Service wird vorausgesetzt, dass der Kunde
 - i. zum Zeitpunkt der Planung des Service etwaige Probleme bezüglich Zugang zum Standort oder zeitliche Einschränkungen nennt und angemessene Parkmöglichkeiten bereitstellt.
 - ii. sicherstellt, dass keine Park- oder Höhenbeschränkungen für den Schredder Arbeitsplatz und/oder die entsprechenden Zufahrtswege vorhanden sind.
 - iii. einen Arbeitsplatz für das Schreddern der Daten an einem sicheren Ort bereitstellt, der ausreichend Platz für die Durchführung des Schredderns und die folgende Mindestausstattung aufweist:
 - a. Tische, Stühle, allgemeine Steckdosen und ausreichende Beleuchtung
 - b. ausreichender Zugriff auf die Stromversorgung mit Spannungswerten, die dem Service und dem Land, in dem der Service durchgeführt wird, angemessen sind und die von Dell bei der Planung empfohlen werden

- c. Der Arbeitsplatz ist hinreichend isoliert oder abgetrennt, keine Bürofläche und für die Erbringung der Services geeignet.
 - d. Arbeitsplatz und Geräte sind frei von Verunreinigungen durch chemische oder biologische Stoffe.
 - iv. alle Datenspeicherungsgeräte in einem klar gekennzeichneten Bereich in unmittelbarer Nähe des Schredderbereichs zusammenführt und lagert.
 - v. sicherstellt, dass die Vertreterin oder der Vertreter des Kunden vor Ort an jedem Tag, an dem geschreddert wird, am Standort anwesend ist und dass die Vertreterin oder der Vertreter des Kunden vor Ort autorisiert und in der Lage ist, den von Dell autorisierten Partner zum Schredderbereich zu begleiten und ihm die Systeme zu zeigen, deren Daten der von Dell autorisierte Partner schreddern soll.

- 4. **Kundenservice.** Der Kunde gewährleistet Folgendes:
 - a. Der Kunde verfügt über ein einwandfreies, marktgerechtes Eigentumsrecht an dem System, das nicht mit etwaigen Pfandrechten, Ansprüchen und Belastungen jeglicher Art für eigene Ressourcen belegt ist;
 - b. Der Kunde ist dafür verantwortlich, dass die richtigen Geräte an den Leasinggeber zurückgegeben werden und funktionsfähig sind.
 - c. Der Kunde hat alle vertraulichen, geschützten, personenbezogenen, sensiblen und anderen nicht zur Veröffentlichung bestimmten Daten sowie Drittanbietersoftware von allen Geräten entfernt, die in der Zusammenfassung der Datenbereinigung von Dell nicht als erfolgreich bereinigt („BESTANDEN“) aufgeführt werden.
 - d. Der Kunde ist befugt, die Geräte zu verkaufen, und verstößt mit dem Verkauf nicht gegen eine für den Kunden bindende Vereinbarung bzw. gegen ein für den Kunden bindendes Urteil.
 - e. Soweit nicht anderweitig vom Kunden offengelegt und von Dell vor der Lieferung schriftlich anerkannt, funktionieren die Geräte bei der Lieferung an Dell gemäß den vom Hersteller veröffentlichten Bestimmungen.
 - f. Der Kunde ist zuständig für die Einhaltung der Arbeitsschutzanforderungen und -verpflichtungen an den Standorten, zu denen Dell oder seine Anbieter vom Kunden Zugang erhalten, darunter auch der Arbeitsplatz für die Datenbereinigung.

Kommt der Kunde einer Verpflichtung oder einem Service aus dieser Servicebeschreibung nicht nach, so ist Dell nicht verpflichtet, den Service zu erbringen. Des Weiteren ist Dell nicht verpflichtet, für Schäden aufzukommen, die durch den Vertragsbruch des Kunden entstehen. Dem Kunden können weitere Gebühren und Kosten für zusätzlichen Zeit- oder Materialaufwand, Verluste oder Schäden angerechnet werden, die Dell oder seinen Anbietern entstehen.

Zudem erklärt sich der Kunde bei Serviceoptionen mit Ausnahme der IT Asset Onsite Data Sanitization Services damit einverstanden, Dell vollständig zu entschädigen, zu schützen, keine Ansprüche geltend zu machen und alle Kosten und Gebühren zu tragen, die aus einer Forderung oder Haftbarkeit oder gesetzlichen Verpflichtung in Verbindung mit jeglichen Daten, die auf den Geräten („Daten“) enthalten sind oder auf die zugegriffen werden kann, entstehen. Dazu zählen u. a. (i) alle Forderungen, nach denen Daten nicht ordnungsgemäß abgerufen wurden oder auf unsichere Weise aufbewahrt wurden, oder (ii) alle Verpflichtungen oder Haftbarkeiten durch jegliche Gesetze oder Bestimmungen zur Sicherheit oder zum Schutz gespeicherter, übertragener oder personenbezogener Daten.

Preise und Zahlungsbedingungen

Der Service wird dem Kunden auf Gerätebasis berechnet.

Alle Artikel, die nicht unter diese Kategorien fallen, werden gesammelt und gewogen. Pro 18 kg bzw. 40 lb wird ein System abgerechnet. Zu Artikeln, die nicht unter diese Kategorie fallen, zählen:

- Externe Computerkomponenten (z. B. Kabel, Peripheriegeräte, externe Laufwerke, Tastaturen, Mäuse, Dockingstationen)
- Lose interne Computerkomponenten
- Teile, die nicht zu einem Computer gehören (z. B. Telefon/Handy, DVD/DVR)

Der Kunde stimmt hiermit zu, für jedes Gerät den in der Dell Bestellbestätigung angeführten Preis sowie alle in dieser Servicebeschreibung festgesetzten zusätzlichen Gebühren und Kosten zu begleichen. Der Kunde erkennt an und stimmt zu, dass Dell dazu berechtigt ist, einen für Dell durch diese Servicebeschreibung fälligen Betrag mit den sonstigen Beträgen zu verrechnen, die von Dell im Rahmen dieses Vertrags an den Kunden zahlbar wären.

Zusätzliche Gebühren

Dem Kunden werden unter den nachfolgenden Umständen zusätzliche Gebühren berechnet, deren Höhe Dell in einem separaten Angebot aufführt:

- Erbringt Dell Services für mehr Geräte als ursprünglich vereinbart, werden diese zusätzlichen Geräte zu dem für den jeweiligen Service geltenden Preis pro Gerät berechnet.
- Für Festplatten mit mehr als 500 GB wird eine zusätzliche Gebühr für Onsite Data Sanitization Services erhoben.
- Für Geräte mit einem Gewicht von mehr als 18 kg oder 40 lb können zusätzliche Transportgebühren anfallen.
- Für Frachtservices oder Vor-Ort-Services, bei denen die Mindestanforderungen für die Einheiten nicht erfüllt sind, fallen zusätzliche Gebühren an. Bei Standorten im Ausland, auf Inseln oder an anderen abgelegenen oder nicht direkt erreichbaren Standorten fallen zusätzliche Gebühren an.
- Service an Standorten, für die
 - Zugangs- oder Fahrzeugbeschränkungen gelten
 - Gewerkschaftsanforderungen eingehalten werden müssen
 - zeitliche Einschränkungen gelten oder
 - ein Termin außerhalb der normalen Geschäftszeiten erforderlich ist
- Sollten der Kunde, der Kundenstandort und/oder die Geräte den in dieser Servicebeschreibung dargelegten Bedingungen nicht entsprechen, behält Dell sich das Recht vor, für die entsprechenden Services neue Termine festzulegen und/oder zusätzliche Gebühren zu erheben.
- Schlägt eine Abholung durch den Dell Logistikanbieter fehl, weil der Kunde oder die Systeme zum vereinbarten Abholtermin nicht bereit sind, können zusätzliche Kosten anfallen.
- Entstandene Kosten, wenn falsche Geräte für den Versand identifiziert werden.
- Entstandene Kosten, wenn die für die Rücksendung an den Leasinggeber angegebene Lieferadresse nicht korrekt ist.
- Während der Erbringung des Onsite Hard Drive Shred Service wird das Entfernen von Festplatten oder der Ausbau von Geräten angefordert.

Wichtige Zusatzbedingungen

Eigentumsrechte und Risiko bei Verlust

Mit Verlassen des Standorts der Abholung trägt Dell oder der Dell Logistikanbieter das Risiko von Verlust oder Schaden am System. Das Eigentumsrecht geht mit Empfang und Inbesitznahme der Systeme durch Dell oder den Dell Logistikanbieter an Dell oder den Dell Logistikanbieter über.

Pflichten

Für gemäß den Bestimmungen dieser Servicebeschreibung erbrachte Services gelten, ungeachtet widersprüchlicher Bedingungen in der Vereinbarung, folgende Geschäftsbedingungen:

DIE HAFTBARKEIT VON DELL UND SEINEN SERVICEANBIETERN FÜR SERVICES, DIE GEMÄSS DIESER SERVICEBESCHREIBUNG ERBRACHT WERDEN, UNTERLIEGT STETS, AUCH UNGEACHTET JEGLICHER HINWEISE AUF EINE MÖGLICHE HAFTBARKEIT DEN FOLGENDEN EINSCHRÄNKUNGEN UND AUSNAHMEN.

1. DELL ÜBERNIMMT KEINE HAFTUNG (WEDER BEI VERTRAGSBRUCH, DELIKTSCHULD O. A.) FÜR DIE SICHERHEIT ODER VERTRAULICHKEIT VON DATEN, DIE AUF DEM SYSTEM VERBLEIBEN, MIT AUSNAHME DER UNBEFUGTEN VERÖFFENTLICHUNG VON DATEN EINER SYSTEMFESTPLATTE, BEI DER DELL UND/DER SEINE SERVICEANBIETER DIE DATENBEREINIGUNG AM KUNDENSTANDORT NICHT KORREKT IN ÜBEREINSTIMMUNG MIT DEN IN DIESER SERVICEBESCHREIBUNG BESCHRIEBENEN VORGÄNGEN AUSGEFÜHRT UND ANSCHLIESSEND DIESE FESTPLATTEN ALS FESTPLATTEN ZERTIFIZIERT HABEN, BEI DENEN EINE DATENBEREINIGUNG ERFOLGREICH DURCHGEFÜHRT WURDE. IN DIESEM FALL HAFTET DELL GEGENÜBER DEM KUNDEN FÜR DIREKTE SCHÄDEN, DIE AUS EINER SOLCHEN OFFENLEGUNG RESULTIEREN, BIS ZU EINEM BETRAG, DER DIE INSGESAMT VOM KUNDEN IM RAHMEN DIESER SERVICEBESCHREIBUNG INNERHALB EINES KALENDERJAHRES BEZAHLTEN ODER ZU BEZAHLENDEN GEBÜHREN NICHT ÜBERSCHREITET.

DIE EINZIGE UND HÖCHSTE HAFTUNG, DIE DELL (OB BEI VERTRAGSBRUCH, DELIKTSCHULD O. A.) IM ZUSAMMENHANG MIT EINER SCHADENERSATZFORDERUNG FÜR EIN MATERIELLES TEIL EINES SYSTEMS ÜBERNIMMT, KANN NIEMALS DEN VOM KUNDEN ANGEGEBENEN SCHÄTZWERT ODER EINEN WERT, DER VON DELL MIT ANDEREN BRANCHENÜBLICHEN METHODEN ERMITTELT WURDE, ÜBERSTEIGEN.

Allgemeine Zuständigkeiten des Kunden

Befugnis zum Gewähren von Zugang. Der Kunde erklärt und gewährleistet, dass er sowohl für sich als auch für Dell Technologies Services für den Zweck der Bereitstellung dieses Service über die Berechtigung für den Zugriff auf und die Verwendung (ob remote oder persönlich) der im Kundenbesitz befindlichen oder lizenzierten Software, Hardware und Systeme, der darauf gespeicherten Daten und aller zugehörigen Hardware- und Softwarekomponenten verfügt. Wenn der Kunde noch nicht über diese Berechtigung verfügt, ist er dafür verantwortlich, diese Berechtigung auf eigene Kosten einzuholen, bevor er Dell Technologies Services mit der Erbringung dieser Services beauftragt.

Abwerbeverbot. Der Kunde sichert zu, falls gesetzlich erlaubt, während eines Zeitraums von zwei Jahren ab dem auf seinem Service-Bestellformular vermerkten Datum weder direkt noch indirekt ohne vorherige schriftliche Genehmigung seitens Dell Technologies Services MitarbeiterInnen, mit denen der Kunde im Rahmen der Serviceerbringung in Kontakt stand, zwecks Anstellung abzuwerben.

Ausgenommen hiervon sind jedoch öffentliche Stellenanzeigen und sonstige, ähnlich breit angelegte Formen der Personalbeschaffung, die gemäß dieser Vereinbarung keinen direkten oder indirekten Abwerbeversuch darstellen. Zudem ist der Kunde berechtigt, ehemalige Dell Technologies Services MitarbeiterInnen, die noch vor der Aufnahme betreffender Gespräche mit dem Kunden von Dell Technologies Services entlassen wurden oder selbst gekündigt haben, als potenzielle MitarbeiterInnen zu werben.

Zusammenarbeit mit dem Kunden. Dem Kunden ist bewusst, dass Dell Technologies Services ohne eine direkte und angemessene Kooperation des Kunden nicht in der Lage ist, den Service zu erbringen, dass der Service grundlegend verändert werden kann oder dass die Serviceerbringung mehr Zeit in Anspruch nehmen kann. Demzufolge ermöglicht der Kunde eine unverzügliche und angemessene Zusammenarbeit, damit Dell Technologies Services den Service ordnungsgemäß erbringen kann. Wenn der Kunde nicht auf angemessene Art und Weise im Sinne des zuvor Gesagten kooperiert, lehnt Dell Technologies Services jedwede Verantwortung für Versäumnisse bei der Durchführung des Service ab und der Kunde verliert jedweden Erstattungsanspruch.

Pflichten vor Ort. Wenn Services vor Ort ausgeführt werden müssen, ermöglicht der Kunde (ohne Kosten für Dell Technologies Services) einen kostenlosen, sicheren und ausreichenden Zugang zu den Einrichtungen und der Umgebung des Kunden, einschließlich eines ausreichend großen Arbeitsplatzes, einer sicheren Stromversorgung, Sicherheitsausrüstung (falls zutreffend) und eines lokalen Telefonanschlusses. Darüber hinaus müssen ein Monitor oder Display, eine Maus (oder ein anderes Zeigegerät) und eine Tastatur in betriebsfähigem Zustand zur Verfügung gestellt werden (ohne Kosten für Dell Technologies Services), wenn das System nicht bereits über diese Komponenten verfügt.

Datenbackup. 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 Backupkopien der Daten zu erstellen, die auf den betroffenen Systemen gespeichert sind. Dell Technologies Services ist nicht für die Wiederherstellung oder Neuinstallation von Programmen oder Daten verantwortlich.

Sofern nicht anderweitig durch lokale Gesetze geregelt, ÜBERNIMMT DELL TECHNOLOGIES SERVICES KEINE HAFTUNG FÜR:

- VERTRAULICHE, GESCHÜTZTE ODER PERSONENBEZOGENE DATEN,
- VERLORENE ODER BESCHÄDIGTE DATEN, PROGRAMME ODER SOFTWARE,
- BESCHÄDIGTE ODER VERLOREN GEGANGENE WECHSELMEDIEN,
- COMPLIANCE MIT DRITTANBIETERANFORDERUNGEN, DIE MÖGLICHERWEISE FÜR DIE DATEN AUF DEM GERÄT GELTEN,
- SYSTEM- ODER NETZWERKAUSFÄLLE UND/ODER
- HANDLUNGEN ODER UNTERLASSUNGEN, EINSCHLIESSLICH FEHLVERHALTEN DURCH DELL TECHNOLOGIES SERVICES ODER EINEN DRITTANBIETER.

Services von Drittanbietern. Bei der Ausführung dieser Services muss Dell Technologies Services unter Umständen auf Hardware oder Software zugreifen, die nicht von Dell Services hergestellt oder verkauft wurde. Die Gültigkeit der Gewährleistung einiger Hersteller erlischt möglicherweise, wenn Dell Technologies Services oder eine andere Partei außer dem Hersteller an der Hardware oder Software arbeitet. Der Kunde muss sicherstellen, dass die Ausführung von Services durch Dell Technologies Services keine Auswirkungen auf die Gültigkeit solcher Gewährleistungen hat bzw. dass, sollten Auswirkungen doch entstehen, diese vom Kunden akzeptiert werden. Dell Technologies Services übernimmt keine Verantwortung für Gewährleistungen Dritter oder für die Auswirkungen, die die Services auf diese Gewährleistungen haben können.

Servicezeiten. In Abhängigkeit von den geltenden lokalen Gesetzen in Bezug auf die wöchentlichen Arbeitsstunden wird dieser Service, wenn nachfolgend nicht anders angegeben, während der normalen Geschäftszeiten von Dell Technologies Services von Montag bis Freitag zwischen 8:00 und 18:00 Uhr (Ortszeit des Kunden) erbracht.

| Land | Normale Geschäftszeiten von Dell Technologies Services |
|--|---|
| St. Kitts, St. Lucia, St. Vincent, Trinidad, Jungferninseln, übrige englischsprachige Karibik | Montag bis Freitag von 7:00 bis 16:00 Uhr |
| Barbados, Bahamas, Belize, Costa Rica, Dänemark, El Salvador, Finnland, Grand Cayman, Guatemala, Honduras, Jamaika, Norwegen, Panama, Puerto Rico, Dominikanische Republik, Surinam, Schweden, Turks- und Caicosinseln | Montag bis Freitag von 8:00 bis 17:00 Uhr |
| Australien, Bermudas, China, Haiti, Japan, Niederländische Antillen, Neuseeland, Singapur, Thailand | Montag bis Freitag von 9:00 bis 17:00 Uhr |
| Argentinien, Brasilien, Ecuador, Frankreich, Indien, Indonesien, Italien, Korea, Malaysia, Mexiko, Paraguay, Peru, Taiwan, Uruguay | Montag bis Freitag von 9:00 bis 18:00 Uhr |
| Bolivien, Chile | Montag bis Freitag von 9:00 bis 19:00 Uhr |
| Naher Osten | Sonntag bis Donnerstag von 08:00 Uhr bis 18:00 Uhr |
| Hongkong | Montag bis Freitag von 9:00 bis 17:30 Uhr |

Wenn nicht anders im Voraus schriftlich vereinbart, werden außerhalb der normalen Geschäftszeiten und an lokalen Feiertagen keine Serviceleistungen erbracht.

Services – Geschäftsbedingungen

Diese Servicebeschreibung stellt eine Vereinbarung zwischen Ihnen („Sie“, „Ihnen“ oder „Kunde“) und der juristischen Person dar, die auf Ihrem Bestellformular für den Service angegeben ist („Dell als juristische Person“). Dieser Service unterliegt dem vom Kunden separat unterzeichneten Rahmenvertrag mit Dell als juristischer Person, der den Verkauf des Service ausdrücklich gestattet. Gibt es keine entsprechende Vereinbarung, unterliegt dieser Service je nach Standort des Kunden den Verkaufsbedingungen von Dell 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. Die Parteien bestätigen, dass sie diese Onlinebedingungen gelesen haben und anerkennen.

| Kundenstandort | Für Ihren Kauf der Services geltende Geschäftsbedingungen | |
|---------------------------|---|--|
| | Kunden, die Services direkt kaufen | Kunden, die Services über einen Authorized 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/servicesdescriptions .* | Die Servicebeschreibungen und andere Servicedokumente zu Dell als juristischer Person, die Sie von Ihrem Verkäufer oder Ihrer 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 Verkäufer oder Ihrer 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 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 Verkäufers oder Ihrer Verkäuferin erbringt. Aus dem hierin beschriebenen Service ergibt sich für Sie kein direktes Vertragsverhältnis mit Dell als juristische Person. Um Zweifel auszuschließen, sei darauf hingewiesen, dass Zahlungsbedingungen oder andere Vertragsbedingungen, die naturgemäß nur direkt zwischen KäuferInnen und VerkäuferInnen relevant sind, nicht für Sie gelten und zwischen Ihnen und den zuständigen VerkäuferInnen vereinbart werden. |

| | | |
|---------------------------------------|---|--|
| <p>Asien- Pazifik/Japan</p> | <p>Lokale länderspezifische Dell.com-Website oder Dell.com/servicesdescriptions.*</p> | <p>Die Servicebeschreibung und andere Servicedokumente zu Dell als juristische Person, die Sie von Ihrem Verkäufer oder Ihrer 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 Verkäufer oder Ihrer 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 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 Verkäufers oder Ihrer Verkäuferin erbringt. Aus dem hierin beschriebenen Service ergibt sich für Sie kein direktes Vertragsverhältnis mit Dell als juristische Person. Um Zweifel auszuschließen, sei darauf hingewiesen, dass Zahlungsbedingungen oder andere Vertragsbedingungen, die naturgemäß nur direkt zwischen KäuferInnen und VerkäuferInnen relevant sind, nicht für Sie gelten und zwischen Ihnen und den zuständigen VerkäuferInnen vereinbart werden.</p> |
| <p>Europa, Naher Osten und Afrika</p> | <p>Lokale länderspezifische Dell.com-Website oder Dell.com/servicesdescriptions.*</p> <p>Kunden in Frankreich, Deutschland und Großbritannien erhalten zudem Informationen unter folgenden URLs:</p> <p>Frankreich: Dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente</p> <p>Deutschland: Dell.de/Geschaeftsbedingungen</p> <p>Großbritannien: Dell.co.uk/terms</p> | <p>Die Servicebeschreibung und andere Servicedokumente zu Dell als juristische Person, die Sie von Ihrem Verkäufer oder Ihrer 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 Verkäufer oder Ihrer 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 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 Verkäufers oder Ihrer Verkäuferin erbringt. Aus dem hierin beschriebenen Service ergibt sich für Sie kein direktes Vertragsverhältnis mit Dell als juristische Person. Um Zweifel auszuschließen, sei darauf hingewiesen, dass Zahlungsbedingungen oder andere Vertragsbedingungen, die naturgemäß nur direkt zwischen KäuferInnen und VerkäuferInnen relevant sind, nicht für Sie gelten und zwischen Ihnen und den zuständigen VerkäuferInnen vereinbart werden.</p> |

* Kunden können einfach über [Dell.com](https://www.dell.com) auf ihre lokale [Dell.com](https://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“ unter [Dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen](https://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, die unter [Dell.com/servicesdescriptions](https://www.dell.com/servicesdescriptions) einsehbar ist.

Wenn es einen Widerspruch in den Bedingungen der Dokumente gibt, die diese Vereinbarung umfasst, sind die Dokumente in der folgenden Reihenfolge anwendbar: (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 Absatzes, Abschnitts oder Unterabschnitts.

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 „I agree“ (Ich stimme zu) oder Ähnliches auf der Dell.com- oder DellEMC.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 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.

Ergänzende Geschäftsbedingungen

1. Laufzeit des Service. Diese Servicebeschreibung tritt an dem auf Ihrem Bestellformular aufgeführten Datum in Kraft und gilt für die auf dem Bestellformular angegebene Laufzeit („**Laufzeit**“). 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 Service sind im jeweiligen Bestellformular angegeben. Sofern nicht anderweitig mit Dell Technologies Services 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.

2. Wichtige Zusatzinformationen

- A. 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 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 müssen.
- B. Zahlung für mit den Services gekaufte Hardware.** Sofern nicht anderweitig schriftlich vereinbart, ist die Zahlung für Hardware in keinem Fall an die Ausführung oder Erbringung von zusammen mit der Hardware erworbenen Services gebunden.
- C. Wirtschaftlich angemessene Einschränkungen der Serviceerbringung.** Dell Technologies Services behält sich das Recht vor, die Erbringung des Service abzulehnen, wenn Dell Technologies Services der begründeten Meinung ist, dass dadurch ein unangemessenes Risiko für Dell Technologies Services oder den von Dell Technologies Services beauftragten Serviceanbieter oder die Serviceanbieterin entsteht oder dass die Erbringung einer verlangten Leistung über den Serviceumfang hinausgeht. Dell Technologies Services 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.
- D. Optionale Services.** Unter Umständen sind optionale Services (einschließlich Support vor Ort, Installation, Beratung, Managed und Professional Services oder Schulungsservices) von Dell Technologies Services erhältlich, die je nach Kundenstandort variieren. Für optionale Services ist unter Umständen eine separate Vereinbarung mit Dell Technologies Services erforderlich. Ist eine solche Vereinbarung nicht vorhanden, werden optionale Services in Übereinstimmung mit der vorliegenden Servicebeschreibung erbracht.
- E. Abtretung und Unterverträge.** Dell Technologies Services kann diesen Service im Rahmen eines Untervertrags von Drittanbietern ausführen lassen und/oder diese Servicebeschreibung auf externe ServiceanbieterInnen übertragen, die den Service im Auftrag von Dell Technologies Services ausführen.
- F. Kündigung.** Dell Technologies Services ist berechtigt, diesen Service jederzeit während der Servicelaufzeit aus folgenden Gründen zu kündigen:
- Der Kunde kommt seiner Zahlungsverpflichtung für diesen Service gemäß den Zahlungsbedingungen nicht oder nicht in vollem Umfang nach.
 - Der Kunde macht beleidigende oder drohende Bemerkungen oder verweigert die Zusammenarbeit mit den unterstützenden AnalystInnen oder Vor-Ort-TechnikerInnen.
 - Der Kunde hält die Geschäftsbedingungen dieser Servicebeschreibung nicht ein.

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

G. Geografische Einschränkungen und Standortänderung. 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 Ihrer Vertriebsmitarbeiterin oder Ihrem Vertriebsmitarbeiter.

© 2022 Dell 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 Druckversion der Verkaufs- und Servicebedingungen von Dell ist auf Anfrage erhältlich.