

Servicebeschreibung

Dell Basic Hardware Service für Client-Produkte (für Unternehmen)

Einführung

Dell stellt Dell Basic Hardware Service für Client-Produkte¹ („Service(s)“ oder „Support Services“) gemäß dieser Servicebeschreibung („Servicebeschreibung“) bereit. Ihr Angebot, Ihre Rechnung oder eine andere vereinbarte Rechnungsform oder Bestellbestätigung von Dell („Rechnung“) enthält den Namen der Services sowie von Ihnen erworbene verfügbare Serviceoptionen. Wenden Sie sich an Ihre/n Dell VertriebsmitarbeiterIn, wenn Sie weitere Hilfe benötigen oder eine Kopie Ihres Rahmenvertrags bezüglich der Services („Vereinbarung“) erhalten möchten. Eine Kopie Ihrer Vereinbarung mit Ihrem Dell EMC Reseller erhalten Sie von Ihrem Reseller.

Umfang des Service

Dieser Service umfasst technische Supportoptionen, Ersatzteile und entsprechende Arbeitsleistungen zur Behebung von qualifizierten Incidents (wie unten definiert). Die entsprechende Servicereaktionsstufe ist auf der kundenseitigen Rechnung für die unterstützten Produkte angegeben (wie unten definiert). Die verfügbaren Servicereaktionsstufen variieren je nach Kundenstandort und können Folgendes umfassen:

- Vor-Ort-Bereitstellung von TechnikerInnen und/oder Ersatzteilen am Installationsstandort oder einem anderen gegenseitig vereinbarten und von Dell in der Vereinbarung genehmigten Geschäftsstandort des/der KundIn (je nach Notwendigkeit und erworbener Supportoption), um Probleme beim unterstützten Produkt zu beheben.
- Der Service der Rücksendung zur Reparatur kann als Mail-in-Service, Carry-in-Service oder Collect and Return Service definiert werden (variiert je nach Land).
- Advanced Exchange Service
- Parts Only Service

Dieser Service umfasst außerdem Folgendes:

- Zugang zum technischen Support für Unterstützung beim Troubleshooting unterstützter Produkte. Der Zugang erfolgt in der Regel während der lokalen Geschäftszeiten, kann jedoch je nach Region oder Land variieren. Weitere Informationen zu Ihrer Region oder Ihrem Land finden Sie unter www.dell.com/support.
- Ersatzteile, wenn dies als notwendig erachtet wird, um ein Problem zu beheben oder zu verhindern.
- Zugang zu TechDirect und SupportAssist, die über Verbindungssoftware aktiviert werden und Vorteile wie die selbstständige Erstellung von Fällen und die selbstständige Versendung von Ersatzteilen bieten.
- Der Hardwareservice von Dell gilt nur für die USA und Kanada und für die unterstützten Produkte.

SupportAssist for Business PCs auf Basic Hardware Service-berechtigten Geräten

SupportAssist for Business PCs ist eine Softwareanwendung, die ein Monitoring von unterstützten Produkten ermöglicht. Sie nutzt maschinelles Lernen und KI, um den Gesamtzustand Ihrer unterstützten Produkte zu überwachen und zu messen. Mit SupportAssist können autorisierte AdministratorInnen ihre Dell Flotte über das TechDirect-Portal remote verwalten und korrigieren.

SupportAssist überwacht außerdem unterstützte Produkte und sammelt Informationen zur Unterstützung des technischen Supports. Wenn ein Problem festgestellt wird, können die gesammelten Informationen an Dell gesendet werden, um Ihnen einen verbesserten und auf Sie zugeschnittenen effizienten Support bieten zu können.

SupportAssist ist für unterstützte Produkte mit einem gültigen Basic Hardware Service-Vertrag kostenlos verfügbar.

SupportAssist for Business PCs muss installiert und konfiguriert sein, um Systemdaten zurück an Dell zu übertragen und so unter anderem von den folgenden Vorteilen zu profitieren:

- Integritäts-, Sicherheits- und Anwendungsinformationen auf Flottenebene sowie Empfehlungen.
- Zugriff auf Treiber-, BIOS- und Firmwareupdates für unterstützte Produkte.

¹ In diesem Dokument bezeichnen „Dell Produkte“, „Produkte“, „Geräte“ und „Software“ die Dell Geräte und Software. „Produkte von Drittanbietern“ sind in Ihrer Vereinbarung definiert bzw. in Ermangelung einer solchen Definition in Ihrer Vereinbarung in den kaufmännischen Verkaufsbedingungen von Dell oder ggf. Ihren lokalen allgemeinen Geschäftsbedingungen von Dell festgelegt. „Sie“ und „Kunde“ beziehen sich auf die juristische Person, die in dieser Vereinbarung als KäuferIn der Services genannt ist.

Die SupportAssist-Software ist nicht dazu bestimmt, personenbezogene Daten, wie zum Beispiel persönliche Dateien, den Suchverlauf des Browsers oder Cookies, zu erfassen. Falls jedoch im Rahmen des Troubleshooting versehentlich persönliche Daten erfasst oder angezeigt werden, werden diese gemäß der Datenschutzerklärung von Dell behandelt. Die vollständige Datenschutzerklärung von Dell finden Sie unter www.Dell.com/Privacy. Aufgrund spezifischer Anforderungen an das Betriebssystem ist SupportAssist möglicherweise nicht auf allen unterstützten Produkten von Dell verfügbar. Weitere Informationen zu SupportAssist und eine aktuelle Liste der unterstützten Dell Produkte finden Sie auf der SupportAssist-Website unter www.dell.com/en-us/lp/dt/supportassist-business-pc.

Kontaktaufnahme mit Dell aus Servicegründen

Schritt 1: Kontakt zu Dell, um Unterstützung anzufordern

- Für Selbsthilfe wie Treiberupdates und andere Unterstützung beim Troubleshooting sollten Sie eine wachsende Anzahl von Selbsthilfe-Tools und -Ressourcen in Betracht ziehen, die Sie unter www.dell.com/support finden.
- Die Kontaktdaten finden Sie unter www.dell.com/support.
- Kontaktieren Sie Dell von einem Standort aus, an dem Sie Zugang zum unterstützten Produkt haben.
- Kunden müssen das Service-Tag oder den Express-Servicecode auf der Rückseite oder Unterseite des Systems, des Monitors oder der Dockingstation angeben, wenn sie sich an Dell wenden oder www.dell.com/support besuchen. Dell überprüft das unterstützte Produkt des Kunden sowie die zugehörigen Servicereaktionsstufen und den Gültigkeitszeitraum der Services.

Schritt 2: Unterstützung beim Remote-Troubleshooting

- Geben Sie bei entsprechender Anfrage Folgendes an: welche Fehlermeldungen wann angezeigt wurden, welche Aktivitäten Sie vor Anzeige der Fehlermeldungen durchgeführt haben und welche Schritte Sie bereits zur Problemlösung unternommen haben.
- Wir gehen mit Ihnen ein paar Schritte zur Fehlerbehebung durch, um das Problem einzugrenzen. Sie werden möglicherweise aufgefordert, Ihr unterstütztes Produkt zu öffnen, sofern dies als sicher erachtet wird.
- Falls Dell nach Abschluss der Diagnose oder Fehlerbehebung feststellt, dass der Austausch eines Teils, das Einschicken des unterstützten Produkts für Servicearbeiten oder die Entsendung eines/einer ServicetechnikerIn für den Vor-Ort-Service erforderlich ist, erhalten Sie von uns zusätzliche Anweisungen.

Self-Dispatch-Supportprogramme

Für Kunden, die beim TechDirect Programm angemeldet sind, werden qualifizierte Incidents gemäß den Geschäftsbedingungen von TechDirect nach einer telefonischen oder einer Online-Service-Request über die Service-Request-Website für den Versand per Selbstabfertigung von einem/einer entsprechend zertifizierten KundentechnikerIn bearbeitet.

Vor-Ort-Serviceoptionen

Die Optionen für die Vor-Ort-Reaktion variieren je nach erworbenem Service. Da Sie Dell Basic Hardware Service erworben haben, ist auf Ihrer Rechnung die geltende Vor-Ort-Servicereaktionsstufe angegeben, die in der folgenden Tabelle aufgeführt ist. Unter der Voraussetzung, dass alle geltenden Bedingungen und Bestimmungen dieser Servicebeschreibung erfüllt sind und nach Abschluss der remote erfolgenden Fehlerbehebung, Diagnose und Problembestimmung durch eine/n Dell AnalystIn, der/die feststellt, ob für den qualifizierten Incident ein/e Vor-Ort-ServicetechnikerIn und/oder Teile entsendet werden müssen oder ob das Problem remote gelöst werden kann, entsendet Dell für den qualifizierten Incident eine/n ServicetechnikerIn zum Standort des Kunden.

	Zeit bis zum Vor-Ort-Service ²	Einschränkungen/Besondere Bedingungen
Basis-Vor-Ort-Service	Nach dem Troubleshooting und der Remotediagnose wird ein/e TechnikerIn für den Einsatz vor Ort entsendet.	<ul style="list-style-type: none"> • Verfügbar fünf (5) Tage pro Woche, zehn (10) Stunden pro Tag, außer an Feiertagen. • Bei Anrufen, die nach 17.00 Uhr Ortszeit des Kunden (Montag bis Freitag) beim Dell Expert Center eingehen, und/oder bei Bereitstellungen, die nach dieser Uhrzeit erfolgen, trifft der/die TechnikerIn unter Umständen erst einen Werktag später beim Kunden ein. • Nur für ausgewählte Modelle unterstützter Produkte verfügbar.

² Nicht alle Antwortzeiten sind in allen Ländern und an allen Standorten verfügbar. Weitere Informationen erhalten Sie von Ihrem Vertriebskontakt.

	Zeit bis zum Vor-Ort-Service ²	Einschränkungen/Besondere Bedingungen
Kunden außerhalb von Kontinental-USA	Teile können nach der Fehlerbehebung und Remotediagnose versendet werden. Die Ankunftszeiten vor Ort sind vom Kundenstandort außerhalb des US-amerikanischen Festlands und der Verfügbarkeit der benötigten Teile abhängig.	<ul style="list-style-type: none"> Nur für von Dell geprüfte Kunden (nur in den USA) außerhalb von Kontinental-USA verfügbar. Weitere Informationen zu verfügbaren Servicestandorten für behördliche Kunden sind der separaten unterzeichneten Servicevereinbarung zwischen dem Kunden und Dell zu entnehmen.

Serviceoptionen für Rücksendung zur Reparatur, Advanced Exchange und Parts Only

Die Serviceoptionen „Rücksendung zur Reparatur“, „Advanced Exchange“ und „Parts Only“ variieren je nach Land. Zu den Optionen für die Rücksendung zur Reparatur gehören Mail-in-Service, Collect and Return Service und Carry-in-Service. Da Sie den Basic Hardware Service erworben haben, gibt Ihre Rechnung den entsprechenden Antwortlevel für Rücksendung zur Reparatur, Advanced Exchange oder Parts Only an, der in der Tabelle unten aufgeführt ist. Unter der Voraussetzung, dass alle geltenden Bedingungen und Bestimmungen dieser Servicebeschreibung erfüllt sind und nach Abschluss der remote erfolgten Fehlerbehebung, Diagnose und Problembestimmung durch eine/n MitarbeiterIn des technischen Supports, die/der feststellt, ob für den qualifizierten Incident ein/e Vor-Ort-ServicetechnikerIn und/oder Teile entsendet werden müssen oder ob das Problem remote gelöst werden kann, erstellt Dell den entsprechenden Service-Request, um die Reparatur des Geräts zu veranlassen.

Die Serviceoptionen für die Rücksendung zur Reparatur, Advanced Exchange und Parts Only sind in der folgenden Tabelle aufgeführt und stehen nicht in allen Ländern und an allen Standorten zur Verfügung.

Serviceaktionsstufe	Weitere Optionen (falls zutreffend)	Beschreibungen der Serviceoptionen
Serviceoptionen für die Rücksendung zur Reparatur	Mail-in Service (MIS)	Der Mail-in Service wird durch einen Anruf beim technischen Support von Dell wie oben beschrieben eingeleitet. Während der Diagnose ermittelt der/die Dell TechnikerIn, ob das unterstützte Produkt aufgrund des Problems an ein von Dell angegebene Reparaturzentrum gesendet werden muss, um eine qualifizierte Reparatur vorzunehmen. Diese Option nimmt einschließlich Versand zum und vom Reparaturzentrum in der Regel 10 Werktagen ab dem Datum in Anspruch, an dem der Kunde das unterstützte Produkt an Dell versendet.
	Carry-In Service (CIS)	Beim Carry-In Service handelt es sich um einen „Ablieferungsservice“, der durch einen Anruf beim technischen Support von Dell wie oben beschrieben eingeleitet wird. Während der telefonischen Fehlerbehebung ermittelt der/die TechnikerIn, ob das Problem durch einen Hardwarefehler verursacht wird: In diesem Fall wird der Kunde aufgefordert, das unterstützte Produkt (auf Kosten des Kunden) bei einem von Dell angegebenen Reparaturzentrum oder an einem Versandort abzuliefern. Die Standardservicezeiten entsprechen den örtlichen Geschäftszeiten an 5 Tagen pro Woche, außer an gesetzlichen Feiertagen. Reparaturen qualifizierter Incidents werden mit der auf der Rechnung des Kunden angegebenen Antwortzeit durchgeführt. Nachdem das unterstützte Produkt repariert wurde, wird der/die KundIn von Dell kontaktiert, um die Abholung des Produkts zu planen. Service Level Agreements für Reparaturen können je nach Land und Ort variieren. Die Option nimmt 7 bis 12 Arbeitstage in Anspruch, in der Regel sind es zehn (10) Tage.
	Collect and Return Service (CAR)	Der Collect and Return Service wird durch einen Anruf beim technischen Support von Dell wie oben beschrieben eingeleitet. Wenn beim unterstützten Produkt ein qualifizierter Incident festgestellt wird und der Fehler nicht telefonisch vom/von der Dell TechnikerIn behoben werden kann, wird das unterstützte Produkt von einem/r Dell MitarbeiterIn abgeholt und zu einem von Dell angegebenen Reparaturzentrum gebracht. Die Option nimmt 7–12 Werktagen in Anspruch, in der Regel sind es zehn (10) Tage inklusive Versand zum und vom Reparaturzentrum. Ab dem Tag, an dem der Kunde das unterstützte Produkt an Dell schickt. Diese Servicemethode umfasst die Arbeitszeit und die Reparatur oder den Austausch von Teilen des Hauptsystems, einschließlich Monitor, Tastatur und Maus, sofern diese nicht separat bestellt wurden.
	Partner Led Carry-In Service (CIS) ³	Beim Carry-In Service handelt es sich um einen „Ablieferungsservice“, der durch einen Anruf oder die Ablieferung des unterstützten Produkts (auf Kosten des/der KundIn) bei einem von Dell angegebenen Reparaturzentrum oder an einem Versandort eingeleitet wird. Die Standardservicezeiten entsprechen den örtlichen Geschäftszeiten an 5 Tagen pro Woche, außer an gesetzlichen Feiertagen. Reparaturen qualifizierter Incidents werden mit der auf der Rechnung des Kunden angegebenen Antwortzeit durchgeführt. Nachdem das unterstützte Produkt repariert wurde, wird der/die KundIn durch den von Dell autorisierten Serviceanbieter kontaktiert, um die Abholung des Produkts zu veranlassen. Service Level Agreements für Reparaturen können je nach Land und Ort variieren. Die Option nimmt 7 bis 12 Arbeitstage in Anspruch, in der Regel sind es zehn (10) Tage.

³ Der Partner Led Carry-In Service (CIS) wird durch von Dell autorisierte Serviceanbieter geleistet.

Servicereaktionsstufe	Weitere Optionen (falls zutreffend)	Beschreibungen der Serviceoptionen
	Partner Led Collect and Return Service (CAR) ⁴	Der Collect and Return Service wird durch einen Anruf Ihres von Dell autorisierten Serviceanbieters eingeleitet. Wenn beim unterstützten Produkt ein qualifizierter Incident festgestellt wird und der Fehler nicht durch telefonisches Troubleshooting behoben werden kann, wird das unterstützte Produkt von Ihrem von Dell autorisierten Serviceanbieter abgeholt und zu einem von Dell angegebenen Reparaturzentrum gebracht. Die Standardservicezeiten entsprechen den örtlichen Geschäftszeiten an 5 Tagen pro Woche, außer an gesetzlichen Feiertagen. Reparaturen qualifizierter Incidents werden mit der auf der Rechnung des Kunden angegebenen Antwortzeit durchgeführt. Nachdem das unterstützte Produkt repariert wurde, wird der/die KundIn durch den von Dell autorisierten Serviceanbieter kontaktiert, um die Rücksendung des Produkts zu veranlassen. Diese Servicemethode umfasst die Arbeitszeit und die Reparatur oder den Austausch von Teilen des Hauptsystems, einschließlich Monitor, Tastatur und Maus, sofern diese nicht separat bestellt wurden. Service Level Agreements für Reparaturen können je nach Land und Ort variieren.
Advanced Exchange Service	N. z.	Bei Kunden mit Advanced Exchange Service für Displays (Monitore), Dockingstations und entsprechende Systeme kann Dell ein Ersatzprodukt zur Unterstützung eines qualifizierten Incident an den Kundenstandort versenden. In manchen Fällen wird möglicherweise nach Ermessen von Dell ein/eine TechnikerIn vor Ort entsendet, um das Ersatzprodukt aufzustellen bzw. zu installieren. Nach Erhalt des Ersatzprodukts muss der/die KundIn das defekte Produkt wie Displays (Monitore), Dockingstations und entsprechende Systeme an Dell zurücksenden, indem er es innerhalb von 3 Werktagen an den Standort des festgelegten Versandunternehmens bringt. Wenn Dell feststellt, dass das Produkt des/der KundIn wie Displays (Monitore), Dockingstations und/oder entsprechende Systeme nicht an den Standort des Transportunternehmens gebracht werden kann und der/die KundIn das Gerät über den Mail-In Service zurückgeben muss, werden die Verpackung, die Versandanweisungen und ein vorab bezahlter Versandfrachtbrief normalerweise mit dem Ersatzprodukt an den Kundenstandort gesendet. Bei Erhalt des Ersatzprodukts verpackt der/die KundIn das Produkt wie Displays (Monitore), Dockingstations und/oder entsprechende Systeme umgehend und versendet es oder veranlasst eine Abholung durch das Transportunternehmen am selben oder am nächsten Tag. Falls der Kunde den defekten Artikel nicht zurückschickt, wird unter Umständen eine Gebühr berechnet.
Nur Teile	N. z.	Dell ermöglicht Kunden mit Parts-Only Service, Ersatzteile zur Unterstützung eines qualifizierten Incidents anzufordern. Dell tauscht möglicherweise anstelle einzelner Teile komplette Geräte aus. In diesem Fall fügt Dell jedem Ersatzteil eine vorfrankierte Versandverpackung bei, die der Kunde für die Rücksendung des defekten Originalteils an Dell verwenden kann. Der Parts-Only Service beinhaltet eingeschränkten telefonischen Support zur Qualifizierung der ausgefallenen Komponente und ausschließlich um einen Versand zu veranlassen – der telefonische Support umfasst keine telefonische Fehlerbehebung oder andere Formen der Remote-Unterstützung.

Vom Kunden austauschbare Ersatzteile.

Unabhängig von dem erworbenen Servicereaktionslevel sind einige Komponenten speziell so konstruiert, dass der/die KundIn sie leicht entfernen und austauschen kann. Derartige Teile werden als Customer Replaceable Unit („CRU“, vom Kunden austauschbare Einheit) bezeichnet. Wenn der/die MitarbeiterIn des technischen Supports während der Diagnose feststellt, dass ein qualifizierter Incident mit einem CRU-Ersatzteil gelöst werden kann, sendet Dell das bzw. die CRU-Ersatzteile direkt an den/die KundIn. Die für das CRU-Ersatzteil verwendete Versandmethode hängt von dem vom Kunden erworbenen Servicelevel ab. Ersatzteile für KundInnen mit Vor-Ort-Service oder einem erweiterten Geräteauschangerservice werden mit einer Versandmethode mit Lieferung am nächsten Arbeitstag versendet, sofern nicht anderweitig von dem/der ServicetechnikerIn vermerkt. Ersatzteile für Kunden mit dem Service Rückgabe zur Reparatur werden über einen entsprechenden Logistikservice innerhalb von 3 bis 5 Werktagen versandt.

Nicht inbegriffene Services

- Aktivitäten, die in dieser Servicebeschreibung nicht ausdrücklich beschrieben oder definiert sind, einschließlich, aber nicht beschränkt auf Installation, Deinstallation, Standortänderung, Schulungsunterstützung und Remoteverwaltungsaktivitäten.
- Anleitung zur Betriebssystemsoftware
- Hilfe zu Leistung oder Verwaltung.
- Verbrauchsmaterial, Datenträgerersatz, Betriebsmaterial, dekoratives Zubehör oder Teile wie Rahmen und Abdeckungen oder mit diesen Teilen verbundener Support.
- Akkus in Geräten, die älter als 12 Monate und nicht durch den erweiterten Akku-Service von Dell abgedeckt sind, oder Akkus, die mit einem 3-jährigen Fehlerservice für Geräte gekauft wurden, die älter als 36 Monate und nicht durch den erweiterten Akku-Service von Dell abgedeckt sind.
- Direkter Support für Produkte von Drittanbietern oder kooperative Unterstützung für Produktversionen, die zurzeit nicht vom Hersteller, Anbieter oder Partner unterstützt werden.

⁴ Der Partner Led Collect and Return Service (CAR) wird durch von Dell autorisierte Serviceanbieter geleistet.

- Support der Hardware oder/und Software, die der OEM im Vor- oder Nachhinein installiert hat, sofern dies nicht durch einen separaten Servicevertrag mit Dell abgedeckt ist.
- Keine Entfernung von Spyware und Viren
- Datenbackupservices.
- Erweiterte WLAN-, Netzwerk- oder Remoteinstallation, Setup, Optimierung und Konfiguration von anderen Anwendungen, die nicht ausdrücklich in dieser Servicebeschreibung genannt werden.
- Scripting, Programmierung, Aufbau/Implementierung von Datenbanken, Webentwicklung oder neu kompilierte Kernels.
- Reparatur von rein kosmetischen Schäden oder Mängeln an unterstützten Produkten, die die Funktionalität des Geräts nicht wesentlich beeinträchtigen.
- Reparaturen aufgrund von Softwareproblemen, Änderungen, Anpassungen oder Reparaturen, die nicht von Dell oder einem von Dell autorisierten Reseller, Serviceanbieter oder von Kunden durchgeführt wurden, die CRU (vom Kunden austauschbare Teile) verwenden, wenn dies nicht vom technischen Support autorisiert wurde.
- Services, die nach Einschätzung von Dell aufgrund unsachgemäßer Behandlung oder Verwendung der Produkte oder Geräte erforderlich sind.
- Services, die nach Einschätzung von Dell erforderlich sind, weil MitarbeiterInnen von Drittanbietern unberechtigterweise versucht haben, Hardware, Firmware oder Software zu installieren, zu reparieren, zu warten oder zu modifizieren.
- Jegliche Wiederherstellung und Übertragung von Daten oder Anwendungen.
- Support für Geräteschäden aufgrund von höherer Gewalt (darunter Blitzeinschlag, Überschwemmung, Tornados, Erdbeben und Wirbelstürme)

Allgemeine Verantwortlichkeiten der Kunden für alle unterstützten Produkte, die über eine Dell Rahmenvereinbarung erworben wurden

Befugnis zum Gewähren von Zugang. Der/Die KundIn erklärt und versichert, dass er/sie sowohl für sich als auch für Dell für den Zweck der Bereitstellung dieses Service die Berechtigung für Zugang zu und Verwendung (ob remote oder persönlich) der in Kundenbesitz befindlichen oder lizenzierten Software, Hardware und Systeme, 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.

Abwerbverbot. Soweit gesetzlich zulässig, verpflichtet sich der/die KundIn, während eines Zeitraums von zwei Jahren ab dem auf der Rechnung vermerkten Datum weder direkt noch indirekt ohne vorherige schriftliche Genehmigung seitens Dell MitarbeiterInnen, mit denen der/die KundIn im Rahmen der Serviceerbringung in Kontakt stand, zwecks Anstellung abzuwerben. Ausgenommen hiervon sind jedoch öffentliche Stellenanzeigen und sonstige, ähnlich bereits angelegte Formen der Personalbeschaffung, die gemäß dieser Vereinbarung keinen direkten oder indirekten Abwerbeversuch darstellen. Zudem ist der/die KundIn berechtigt, ehemalige Dell MitarbeiterInnen, die noch vor der Aufnahme eine mögliche Einstellung betreffender Gespräche mit dem Kunden von Dell entlassen wurden oder selbst gekündigt haben, als potenzielle MitarbeiterInnen zu werben.

Zusammenarbeit mit dem Kunden. Dem Kunden ist bewusst, dass Dell 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 den Service ordnungsgemäß ausführen kann. Wenn der Kunde nicht auf angemessene Art und Weise im Sinne des zuvor Gesagten kooperiert, lehnt Dell jedwede Verantwortung für Versäumnisse bei der Durchführung des Service ab und der Kunde verliert jedweden Erstattungsanspruch.

Pflichten vor Ort. Wenn Services vor Ort (am Kundenstandort) erbracht werden müssen, ermöglicht der Kunde (kostenfrei für Dell) freien, sicheren und ausreichenden Zugang zu den Einrichtungen, der Umgebung und den unterstützten Produkten des Kunden, einschließlich eines ausreichend großen Arbeitsbereichs, einer sicheren Stromversorgung, Sicherheitsausrüstung (falls zutreffend) 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), 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 regelmäßige Backups der Daten zu erstellen, die auf den betroffenen Systemen gespeichert sind. Dell Technologies ist nicht für die Wiederherstellung oder Neuinstallation von Programmen oder Daten verantwortlich. Sofern nicht durch geltende lokale Gesetze untersagt, übernimmt Dell Technologies keine Datenverlusthaftung für:

1. alle vertraulichen, geschützten oder personenbezogenen Daten
2. verlorene oder beschädigte Daten, Programme oder Software
3. beschädigte oder verlorene Wechselmedien
4. System- oder Netzwerkausfälle
5. alle Handlungen oder Unterlassungen, einschließlich Fahrlässigkeit durch Dell oder einen Drittanbieter

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

Services – Bedingungen und Bestimmungen

Diese Servicebeschreibung stellt eine Vereinbarung zwischen Ihnen („Sie“, „Ihnen“ oder „KundIn“) und der juristischen Person dar, die auf Ihrer Rechnung für den Service angegeben ist („Dell als juristische Person“). Dieser Service unterliegt der Vereinbarung des/der KundIn mit Dell als juristische Person, die den Verkauf des Service ausdrücklich gestattet.

Produkte oder Services, die bei einem Dell Reseller erworben wurden, unterliegen ausschließlich den Vereinbarungen zwischen Käufer und Reseller. Diese Vereinbarung kann Bedingungen enthalten, die mit den Bedingungen in diesem Dokument oder in den Onlinebedingungen unten identisch sind. Der Reseller kann mit Dell Vereinbarungen hinsichtlich der Erbringung von Service und/oder Wartungsservices für den/die KäuferIn im Namen von Dell treffen. Kunden und Reseller, die Services und/oder Wartungsservices oder Dienstleistungen erbringen, müssen ordnungsgemäß ausgebildet und zertifiziert sein. Die Erbringung von Services durch nicht ausgebildete/nicht zertifizierte KundInnen, Reseller oder Dritte kann zusätzliche Gebühren nach sich ziehen, wenn infolge der Serviceerbringung durch Dritte Support von Dell erforderlich ist. Wenn Sie weitere Informationen bezüglich der Erbringung von Service und/oder Wartungsservices für von einem Reseller erworbene Produkte benötigen, wenden Sie sich an den Reseller oder an das örtliche Dell Vertriebsteam.

Gibt es keine entsprechende Vereinbarung, die diesen Service ausdrücklich autorisiert, unterliegt dieser Service je nach Standort der KundInnen den kaufmännischen Verkaufsbedingungen von Dell oder der in der Tabelle weiter unten erwähnten Reseller-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.

Bedingungen und Bestimmungen für Erwerb von Services

	Direkt erworbene Services	Über einen autorisierten Reseller erworbene Services
USA	dell.com/cts	Die Servicebeschreibungen und andere Servicedokumente zu Dell als juristischer Person, die Sie von Ihrem Verkäufer 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 erwerben, sowie zur Klärung Ihrer Pflichten als Empfänger des Service und der Grenzen und Beschränkungen eines solchen Service. Daher ist „KundIn“ in dieser Servicebeschreibung und in anderen Servicedokumenten zu Dell als juristischer 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/Ihrer 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 KäuferInnen und VerkäuferInnen relevant sind, nicht für Sie gelten und zwischen Ihnen und den zuständigen VerkäuferInnen vereinbart werden.
Kanada	Dell.ca/terms (Englisch) Dell.ca/conditions (Kanadisches Französisch)	
Lateinamerika und Karibik	Lokale, länderspezifische Dell.com -Website oder Serviceverträge für gewerbliche KundInnen Dell*	
Asien/Pazifik/ Japan	Lokale, länderspezifische Dell.com -Website oder Serviceverträge für gewerbliche KundInnen Dell*	
Europa, Naher Osten und Afrika	Lokale, länderspezifische Dell.com -Website oder Serviceverträge für gewerbliche KundInnen Dell* Frankreich: Contracts de service Dell France Deutschland: Dell.de/AGB Großbritannien: Dell.co.uk/terms	

* Kunden können automatisch auf ihre lokale dell.com-Website zugreifen, indem sie ein Gerät an ihrem Standort verwenden oder ihr Land über das dell.com-Länderauswahltool 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 [Serviceverträge für gewerbliche Kunden | Dell](#) einsehbar ist.

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](https://dell.com)-Website im Zuge des Kaufvorgangs oder in einer Dell 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 müssen KundInnen neben dem Erhalt der Servicebeschreibung u. U. eine Rechnung unterzeichnen.

Ergänzende Bedingungen und Bestimmungen

Zahlung für mit den Services gekaufte Hardware. Sofern nicht anderweitig schriftlich vereinbart, ist die Bezahlung von Hardware in keinem Fall an die Ausführung oder Erbringung von Services gebunden, die zusammen mit der Hardware erworben wurden.

Wirtschaftlich angemessene Begrenzung des Serviceumfangs. Dell behält sich das Recht vor, die Erbringung des Service abzulehnen, wenn Dell der Meinung ist, dass dadurch ein unangemessenes Risiko für Dell oder die 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/der KundIn gemäß dieser Servicebeschreibung. Dell behält sich das Recht vor, die Anfragen des/der KundIn zum Austausch defekter Komponenten abzulehnen, wenn solche Anfragen die Standardfehlerraten für die betroffene Komponente und das entsprechende System wesentlich überschreiten. Diese Fehlerraten werden von Dell kontinuierlich überwacht. Wenn Dell das Recht hat, die Bereitstellung dieses Service zu verweigern, einschließlich der Bereitstellung von Ersatzkomponenten, wie in diesem Abschnitt beschrieben, kann Dell auch das Bestellformular für den Service gemäß dem Abschnitt „Kündigung“ unten stornieren.

Datenschutz. Dell behandelt alle personenbezogenen Daten, die im Rahmen dieser Servicebeschreibung erfasst werden, in Übereinstimmung mit der Dell Datenschutzerklärung der jeweiligen Gerichtsbarkeit, die alle unter www.dell.com/localprivacy verfügbar sind und auf die hiermit verwiesen wird.

Optionale Services. Unter Umständen sind optionale Services (einschließlich Support vor Ort, Installation, Beratung, verwaltete und professionelle Support- oder Schulungsservices) von Dell erhältlich, die je nach Kundenstandort variieren. Für optionale Services ist unter Umständen eine separate Vereinbarung mit Dell erforderlich. Ist eine solche Vereinbarung nicht vorhanden, werden optionale Services in Übereinstimmung mit der vorliegenden Servicebeschreibung erbracht.

Abtretung und Unterverträge. Dell kann diesen Service im Rahmen eines Untervertrags von Dritten ausführen lassen und/oder diese Servicebeschreibung auf qualifizierte Dienstleister übertragen, die den Service im Auftrag von Dell ausführen.

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

1. Der Kunde kommt seiner Zahlungsverpflichtung für diesen Service gemäß den Zahlungsbedingungen nicht oder nicht in vollem Umfang nach.
2. Der Kunde macht beleidigende oder drohende Bemerkungen oder verweigert die Zusammenarbeit mit den Support- oder Vor-Ort-TechnikerInnen.
3. Der/Die KundIn hält die Bedingungen und Bestimmungen dieser Servicebeschreibung nicht ein.
4. Wie im obigen Abschnitt „Wirtschaftlich angemessene Begrenzung des Serviceumfangs“ zulässig.

Im Falle einer Kündigung des Service durch Dell gemäß diesem Absatz 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. Beendet Dell diesen Service auf Grundlage dieses Absatzes, hat der/die KundIn keinen Anspruch auf Erstattung von an Dell geleisteten Zahlungen.

Geografische Einschränkungen und Standortänderung.

Dell ist nicht verpflichtet, Support Services für unterstützte Produkte bereitzustellen, die sich außerhalb der Dell Serviceregion befinden. Die „Dell Serviceregion“ bezeichnet einen Standort, der sich (i) innerhalb von 160 Kilometern (100 Meilen) Fahrstrecke von einem Dell Servicestandort befindet und (ii) im gleichen Land wie der Dell Servicestandort liegt, wenn dies in Ihrer Vereinbarung mit Dell nicht anders geregelt wurde. In einem solchen Fall gelten die Regelungen in der jeweiligen Rahmenvereinbarung. Sofern nicht anders in dieser Servicebeschreibung oder der Vereinbarung angegeben, steht für EMEA-Kunden Vor-Ort-Service bis zu einer Entfernung von 150 Kilometer vom nächstgelegenen Dell Logistikstandort (PUDO- oder Pick-Up/Drop-Off-Standort) zur Verfügung. Wenden Sie sich vor dem Kauf an Ihre/n VertriebsmitarbeiterIn, um weitere Informationen zur Verfügbarkeit des Vor-Ort-Service im Raum EMEA basierend auf den Dell Servicestandorten zu erhalten.

Dieser Service ist nicht an allen Standorten verfügbar. Befindet sich Ihr unterstütztes Produkt nicht an dem geografischen Standort, der mit dem in den Serviceaufzeichnungen von Dell für Ihr unterstütztes Produkt enthaltenen Ort übereinstimmt, oder wurden Konfigurationsdetails geändert, ohne Dell darüber in Kenntnis zu setzen, muss Dell Ihr unterstütztes Produkt zunächst erneut für die von Ihnen erworbene Supportberechtigung qualifizieren, bevor entsprechende Antwortzeiten für das unterstützte Produkt wieder in Kraft gesetzt werden können. Serviceoptionen, einschließlich Servicelevel, Geschäftszeiten des technischen Supports und Vor-Ort-Servicezeiten, hängen von der jeweiligen Region und Konfiguration ab und manche Optionen sind möglicherweise am Kundenstandort nicht verfügbar. Ausführliche Informationen hierzu erhalten Sie von Ihrem Vertriebskontakt. 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 unterstützter Produkte, deren Standort geändert wurde. Dies erfolgt zu den jeweils gültigen Gebührensätzen von Dell für Zeit und Material. Sofern nicht anders zwischen Dell und dem/der KundIn vereinbart, muss der/die KundIn in der Lage sein, Ersatzteile, die direkt an ihn geliefert werden, am Standort der zu wartenden Systeme entgegenzunehmen. Dell ist nicht haftbar für Support-Verzögerungen, wenn der Kunde die Teilesendung nicht annehmen kann oder eine Annahme verweigert.

Rangordnung. Sofern nicht anderweitig zwischen den Parteien schriftlich vereinbart, gilt Folgendes: Wenn es einen Widerspruch in den Bedingungen der Dokumente gibt, die diese Vereinbarung umfasst, haben die Dokumente in der folgenden Reihenfolge Gültigkeit: (i) diese Servicebeschreibung, (ii) die Vereinbarung. 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.

Allgemeine Bedingungen und Bestimmungen für alle von einem Service abgedeckten unterstützten Produkte, die über eine Dell Rahmenvereinbarung erworben wurden

Laufzeit des Service. Diese Servicebeschreibung tritt an dem auf Ihrer Rechnung aufgeführten Datum in Kraft und gilt für die auf der Rechnung angegebene Laufzeit („Laufzeit“). Die Anzahl der unterstützten Produkte, Lizenzen, Installationen, Bereitstellungen, verwalteten Endpunkte oder EndnutzerInnen, für die der/die KundIn einen oder mehrere Services erwirbt, der Tarif oder Preis sowie die jeweilige Laufzeit der einzelnen Services sind in der jeweiligen Rechnung angegeben. Sofern nicht anderweitig mit Dell 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.

Unterstützte Produkte. Dieser Service ist für unterstützte Produkte verfügbar, die ausgewählte Dell Systeme der Produktreihen OptiPlex™, Latitude™, Precision™, Vostro™, XPS™, Inspiron™, Chromebook™, Dell Wyse™, Dell Laptops, Dell Pro-Laptops, Dell Pro Max-Laptops, Dell Laptops für den Bildungsbereich, Dell Pro Rugged-Laptops, Dell Desktops, Dell Pro-Desktops und Dell Pro Max-Desktops sowie Dell, Dell Pro- und Dell UltraSharp-Monitore und Dell Pro-Dockingstations umfassen, die in einer Standardkonfiguration erworben werden („unterstützte Produkte“). Es werden regelmäßig unterstützte Produkte hinzugefügt; eine aktuelle Liste der für Dell Produkte oder Produkte anderer Marken als Dell verfügbaren Services erhalten Sie von Ihrem Vertriebsmitarbeiter. Jedes unterstützte Produkt ist durch eine Seriennummer („Service-Tag“) gekennzeichnet. Eine Servicevereinbarung muss vom Kunden für jedes unterstützte Produkt separat abgeschlossen werden. Bitte geben Sie das Service-Tag Ihres unterstützten Produkts an, wenn Sie sich in Bezug auf diesen Service an Dell wenden.

Umfang des Hardware-service / Supports. Supportbezogene Services umfassen gegebenenfalls technische Supportoptionen (Telefon, Internet usw.) sowie Ersatzteile und die entsprechende Arbeitszeit für die Reparatur oder den Austausch von fehlerhaften Teilen aufgrund von Material- und Verarbeitungsfehlern, die innerhalb des beschränkten Servicezeitraums/Vertragslaufzeit des Supports bei unterstützten Produkten des Kunden auftreten („qualifizierter Incident“). Weitere Informationen zum Service finden Sie unter www.Dell.com/warranty oder auf Ihrer regionalen Dell Website. Alternativ können Sie auch eine/n MitarbeiterIn des Dell Technical Support kontaktieren.

Unterstützung auf internationalen Reisen. Wenn Sie mit ausgewählten von Dell unterstützten Produkten außerhalb Ihres Heimatlandes reisen, bietet Dell für einen Zeitraum von weniger als sechs (6) Monaten Service- und Supportoptionen an. Bestimmte Service- und Supportfunktionen stehen ggf. nicht zur Verfügung und unterliegen den Bedingungen, die im Abschnitt „Regionale Einschränkungen und Standortänderung“ aufgeführt sind. Es gelten zusätzliche Geschäftsbedingungen. Weitere Informationen erhalten Sie beim technischen Support von Dell oder unter [International Support Services | Dell US](#).

Ersetzen von Einzelteilen; keine Rücksendung; Eigentumsrecht an Ersatzteilen. Wenn Dell feststellt, dass eine Komponente des defekten unterstützten Produkts leicht entfernt und wieder angeschlossen werden kann (wie eine Tastatur oder ein Monitor), oder wenn der/die TechnikerIn von Dell feststellt, dass das unterstützte Produkt vollständig ausgetauscht werden muss, behält sich Dell das Recht vor, dem Kunden ein vollständiges Ersatzgerät zu liefern. Wenn Dell ein Ersatzsystem an den/die KundIn liefert, ist der/die KundIn verpflichtet, Dell das defekte System oder die defekte Komponente zu überlassen, es sei denn, der/die KundIn hat den Service „Keep Your Hard Drive“ für das betroffene System erworben. In diesem Fall darf der/die KundIn die entsprechende(n) Festplatte(n) behalten. Alle vom unterstützten Produkt entfernten und/oder an Dell zurückgegebenen Einzelteile gehen in das Eigentum von Dell über. Der Kunde muss an Dell den zum jeweils aktuellen Zeitpunkt geltenden Verkaufspreis für die aus dem unterstützten Produkt entfernten Wartungsteile oder Einzelteile entrichten, die vom Kunden behalten werden (mit Ausnahme von Festplatten in durch den Service „Keep Your Hard Drive“ abgedeckten unterstützten Produkten), sofern der Kunde Ersatzteile von Dell erhalten hat. Wenn der/die KundIn das defekte System oder die defekte Komponente Dell 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 TechnikerIn geliefert wurde), erklärt sich der/die KundIn damit einverstanden, Dell das Ersatzgerät bei Rechnungserhalt zu bezahlen. Sollte der Kunde die Rechnung nicht innerhalb von zehn (10) Tagen nach Erhalt begleichen, ist Dell, zusätzlich zu anderen gesetzlichen Rechten und Rechtsmitteln, dazu berechtigt, diese Servicebeschreibung nach entsprechender Ankündigung zu beenden. Dell nutzt und der Kunde billigt ausdrücklich die Verwendung neuer und überholter Teile verschiedener Hersteller bei der Durchführung von Gewährleistungsreparaturen.

Advanced Exchange-Bedingungen für alle Servicelevel. Unabhängig vom ursprünglich erworbenen Servicelevel ist Dell berechtigt, Ihnen auf Advanced Exchange-Basis ein Ersatzteil oder -produkt („Ersatzteil“) zur Verfügung zu stellen. Vor der Erbringung der Advanced Exchange-Leistung kann Dell die Angabe einer gültigen Kreditkartennummer und -autorisierung oder -zahlung für das Ersatzteil von Ihnen verlangen, bevor Ihnen das entsprechende Ersatzteil zugesendet wird. Wenn Sie keine Kreditkartenautorisierung oder -zahlung gemäß diesem Abschnitt vornehmen möchten, werden Sie kein Ersatzteil im Rahmen des Advanced Exchange Service erhalten. Wir belasten Ihre Kreditkarte nicht für das Ersatzteil oder erstatten Ihnen die Zahlung für das Ersatzteil, wenn Sie 1) uns das Originalteil binnen 10 Tagen ab Erhalt des Ersatzteils zurücksenden und 2) wir bestätigen, dass das Produktproblem von dem für den für die unterstützten Produkte des Kunden geltenden Service oder einem gültigen Supportvertrag abgedeckt ist. Weitere Informationen zum Service finden Sie unter www.Dell.com/warranty oder auf Ihrer regionalen Dell Website. Alternativ können Sie auch eine/n MitarbeiterIn des Dell Technical Support kontaktieren. Wenn wir das Ihr Originalteil oder -produkt nicht binnen 10 Tagen erhalten, buchen wir den zu diesem Zeitpunkt geltenden Standardpreis für den Ersatzartikel von Ihrer Kreditkarte ab oder verzichten auf die Erstattung Ihrer Zahlung, sofern diese bereits vor der Lieferung fällig war. Wenn wir nach Eingang Ihres Originalteils oder -produkts feststellen sollten, dass Ihr Produktproblem mit dem geltenden Service oder einen gültigen Supportvertrag nicht abgedeckt ist, bieten wir Ihnen die Möglichkeit, das Ersatzteil

innerhalb von zehn (10) Tagen ab dem Datum, an dem wir Sie bezüglich der mangelnden Abdeckung Ihres Problems kontaktiert haben, auf eigene Kosten zurückzusenden. Falls Sie das Ersatzteil nicht zurücksenden, buchen wir den zu diesem Zeitpunkt geltenden Standardpreis für das Ersatzteil von Ihrer Kreditkarte ab oder verzichten auf die Erstattung Ihrer Zahlung, sofern diese bereits vor der Lieferung fällig war.

Ersatzteile. Dell nutzt und der Kunde billigt ausdrücklich die Verwendung neuer und überholter Teile verschiedener Hersteller bei der Durchführung von Gewährleistungsreparaturen.

Vorrätige Ersatzteile. Dell hält derzeit Ersatzteile in Lagern an mehreren Standorten auf der ganzen Welt vor. Manche Ersatzteile sind möglicherweise nicht an dem Standort vorrätig, der dem Standort des/der KundIn am nächsten ist. Wenn ein Teil, das zur Reparatur des unterstützten Produkts 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, sobald dies praktisch möglich und wirtschaftlich vertretbar ist.

Übertragung des Service. Unter Berücksichtigung der Beschränkungen dieser Servicebeschreibung können Kunden diesen Service an eine dritte Partei übertragen, die das vollständige unterstützte Produkt von Kunden vor Ablauf der aktuellen Laufzeit erwirbt, sofern es sich bei den Kunden um die ursprünglichen Käufer des Produkts und des Service handelt oder Kunden das Produkt und diesen Service von dem/der ursprünglichen EigentümerIn (oder einem/einer vorherigen EigentümerIn) unter Beachtung aller Übertragungsverfahren erworben haben, die unter folgender URL festgelegt sind: www.dell.com/support. Unter Umständen fällt eine Übertragungsgebühr an. 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.

Einheiten, für die der Service nicht vom Außendienst ausgeführt werden kann. Wenn Dell nach einer Remotediagnose und einem Remote-Troubleshooting feststellt, dass für das unterstützte Produkt des Kunden der Service für die Rücksendung zur Reparatur wie in der Tabelle oben beschrieben erforderlich ist, muss der Kunde das unterstützte Produkt sofort verpacken und entweder per Post versenden oder die Abholung durch ein Transportunternehmen am selben oder am nächsten verfügbaren Tag planen, um die Ansprüche des Kunden aufrechtzuerhalten. Bei einer Reparatur oder einem Austausch des unterstützten Produkts wird Dell das unterstützte Produkt für einen Rückversand an den Kunden dem Transportunternehmen übergeben. Wenn festgestellt wird, dass der Grund für das gemeldete Problem bei einer Option von Drittanbietern liegt, mit der das unterstützte Produkt des Kunden erweitert wurde, kann eine Servicegebühr erhoben und die Reparatur und der Rückversand verzögert werden.

Dell behält sich das Recht vor, einen vollständigen Austausch des unterstützten Produkts oder eines Teils des unterstützten Produkts anstelle einer Reparatur und eines Rückversands des zur Reparatur eingeschickten unterstützten Produkts vorzunehmen. Der Kunde ist verpflichtet, für Ersatzteile, die vom unterstützten Produkt des Kunden entfernt und nicht ordnungsgemäß an Dell zurückgesendet wurden, den dann gültigen standardmäßigen von Dell festgelegten Preis zu zahlen. Werden Serviceteile, die nicht ordnungsgemäß an Dell zurückgesendet werden, nicht rechtzeitig bezahlt, kann der Service für den Kunden im Rahmen dieser Vereinbarung eingestellt werden.

Zusätzliche Bedingungen und Bestimmungen für EndnutzerInnen, die ihr unterstütztes Produkt bei einem OEM erwerben

Ein „OEM“ ist ein Wiederverkäufer, der die unterstützten Produkte als Originalgerätehersteller verkauft; dies bedeutet den Kauf von Dell Produkten und Services von Dell OEM Solutions (oder seinem Nachfolger) für ein OEM-Projekt. Ein OEM integriert oder bündelt Dell Produkte in oder mit proprietärer Hardware, Software oder anderem geistigen Eigentum des OEM-Kunden, woraus sich ein spezialisiertes System oder eine spezialisierte Lösung mit branchen- oder aufgabenspezifischer Funktionalität ergibt (ein solches System oder eine solche Lösung ist eine „OEM-Lösung“), und verkauft diese OEM-Lösung unter der eigenen OEM-Marke. Hinsichtlich OEMs schließt der Begriff „unterstützte Produkte“ von Dell unterstützte Produkte ein, die ohne Dell Markenkennzeichnung bereitgestellt werden (*d. h.* ein OEM-bereites System ohne Markenzeichen), und „EndnutzerIn“ bedeutet Sie oder jegliche Person, die eine OEM-Lösung für ihre eigene Nutzung und nicht zwecks Weiterverkauf, Verteilung oder Unterlizenzierung an Dritte kauft. Der OEM ist verantwortlich für ein erstes telefonisches Troubleshooting für Endnutzer. Bevor der Sachverhalt an Dell weitergeleitet wird, führt der OEM eine erste bestmögliche und angemessene Diagnose durch. Die Verantwortung für das erste Troubleshooting obliegt dem OEM, auch wenn sich seine EndnutzerInnen zur Serviceanfrage an Dell wenden. Wenn EndnutzerInnen für den Service Dell kontaktieren, ohne den OEM zu informieren, wird Dell die EndnutzerInnen auffordern, ihren OEM zu kontaktieren, um ein erstes Troubleshooting zu erhalten, bevor Dell kontaktiert wird.