

Servicebeschreibung

Standardservice für Hardware

Einleitung

Dell erbringt den Standardservice für Hardware („**Service(s)**“) gemäß dieser Servicebeschreibung („**Servicebeschreibung**“). Ihr Kostenvoranschlag, das Bestellformular oder eine andere vereinbarte Rechnungsform oder Auftragsbestätigung (wenn anwendbar das „**Bestellformular**“) enthält den Namen des oder der Services und verfügbare Serviceoptionen, die Sie erworben haben. Weitere Unterstützung oder eine Kopie Ihres Servicevertrags erhalten Sie vom technischen Support von Dell oder von Ihrem Dell Vertriebsmitarbeiter.

Umfang Ihres Servicevertrags

Dieser Service umfasst technische Supportoptionen, Ersatzteile und entsprechende Arbeitszeit im Zusammenhang mit qualifizierten Vorfällen (gemäß nachstehender Definition). Die geltende Servicereaktionsstufe ist auf dem Bestellformular des Kunden für das/die unterstützte(n) Produkt(e) angegeben (gemäß nachstehender Definition). Die verfügbaren Servicereaktionsstufen hängen vom Standort des Kunden ab und können Folgendes umfassen:

- Rücksendung zur Reparatur: Mail-In Service, Carry-In Service oder Collect & Return Service (variiert je nach Land)
- Parts Only Service
- Vor-Ort-Service
- Advanced Exchange

Weitere Informationen zu den Servicereaktionsoptionen und -stufen finden Sie in **Anhang A**.

Einschränkungen für den Umfang des Hardwareservice:

Die eingeschränkte Hardwaregarantie von Dell gilt ausdrücklich für das unterstützte Produkt und ist unter www.Dell.com/Warranty für Kunden in den USA und Kanada zur Überprüfung verfügbar. Außerhalb der USA und Kanada können Kunden die Bestimmungen für die anwendbare Garantie für das unterstützte Produkt auf der regionalen Dell.com-Website für die geografische Region, in der das unterstützte Produkt erworben wurde, bzw. für den geografischen Standort einsehen, an den das unterstützte Produkt gemäß Abschnitt 4.F. oder 4.G. des Abschnitts „Zusätzliche Bedingungen für support- und gewährleistungsbezogene Services“ unten transportiert wurde. Eventuell gelten Einschränkungen für den Umfang des Hardwareservice; diese können im Rahmen von Serviceangeboten möglicherweise gegen eine zusätzliche Gebühr erweitert werden. Diese Einschränkungen für den Umfang des Service sind auf www.Dell.com/Warranty beschrieben und gelten für alle unterstützten Produkte in allen geografischen Regionen, sofern eine spezifische Einschränkung zum Zeitpunkt der Serviceanfrage durch den Kunden nicht gemäß einem lokalen, am Standort des unterstützten Produkts geltenden Gesetz verboten ist. Die Einschränkungen umfassen beispielsweise folgende Punkte:

- Für Akkus gilt eine beschränkte Hardware-Basisgarantie von einem Jahr, wenn sie Bestandteil einer tragbaren Standardkonfiguration sind, und zwar unabhängig von der Dauer der Garantie, die für das unterstützte Produkt gilt. Gegebenenfalls bietet Dell die Möglichkeit, für bestimmte unterstützte Produkte einen Akku mit einer auf drei Jahre erweiterten Garantie zu erwerben.



- Akkus für PowerEdge™ RAID Controller der Serie 5, 6 oder 7 (PERC) bieten im Neuzustand eine Backup-Leistung für den Controller-Cache von bis zu 72 Stunden. Im Rahmen einer begrenzten Hardwaregarantie von Dell garantiert Dell im ersten Jahr des Zeitraums für die anwendbare begrenzte Hardwaregarantie eine Backup-Leistung von mindestens 24 Stunden.
- Jedes unterstützte Produkt mit einem Akku für einen PERC-Controller der Serie 8 umfasst eine eingeschränkte Hardwaregarantie von 3 Jahren, die nicht über diesen Zeitraum hinaus verlängert werden kann.
- Für serielle ATA (SATA)-Festplatten in PowerEdge, PowerEdge SC und PowerVault™ Systemen gilt entweder die einjährige eingeschränkte Hardwaregarantie oder die eingeschränkte Hardwaregarantie für das Dell System, mit dem die SATA-Festplatte ausgeliefert wurde, je nachdem, welcher Zeitraum zuerst abläuft. Es sind eventuell Serviceangebote, wie z. B. Dell ProSupport™, verfügbar, mit denen die Servicedauer für SATA-Festplatten für diese Systeme gegen eine Zusatzgebühr verlängert werden kann.
- Die Laufzeit für die eingeschränkte Hardwaregarantie für alle Varianten der PowerEdge Express Flash PCI Express (PCIe)-SSD-Geräte entspricht dem Zeitraum für die eingeschränkte Hardwaregarantie für das Dell System, mit dem das PowerEdge Express Flash PCIe-SSD-Gerät versendet wurde. Für PowerEdge Express Flash PCIe-SSD-Geräte kann, gerechnet ab dem Versanddatum, ein Garantiezeitraum von maximal 5 Jahren erworben werden. Außerdem arbeiten PowerEdge Express Flash PCIe-SSD-Geräte mit Silizium-Technologie, bei der eine maximale Anzahl an physischen Bytes zur Verfügung steht, die auf das Gerät geschrieben werden können (Lebensdauer des Geräts). Die anwendbare eingeschränkte Hardwaregarantie deckt Herstellungs- und/oder Materialmängel ab. Sie gilt jedoch nicht für Mängel, die damit in Verbindung stehen, dass das Gerät seine maximale Lebensdauer erreicht hat.
- Außer den in Produkten der PS- und SC Serie verbauten SAS Solid State-Laufwerken (SSDs) kann für Unternehmens-SATA, -SAS und NVMe-SSDs kein verlängerter Gewährleistungszeitraum von mehr als 3 Jahren ab dem Versanddatum erworben werden, sofern dieser nicht in Verbindung mit einem separaten Service-Angebot wie Dell ProSupport™, Dell ProSupport Plus oder Dell ProSupport Flex-Services gekauft wird, die möglicherweise gegen Aufpreis eine längere Servicedauer bieten. Alle diese Geräte haben eine maximale Anzahl an physischen Bytes, die auf das Gerät geschrieben werden können (Lebensdauer des Geräts). Die anwendbare eingeschränkte Hardwaregarantie deckt Herstellungs- und/oder Materialmängel ab. Sie gilt jedoch nicht für Mängel, die damit in Verbindung stehen, dass das Gerät seine maximale Lebensdauer erreicht hat.
- Während der Laufzeit (gemäß nachstehender Definition) des unterstützten Produkts erhält der Kunde Unterstützung für Dell Wyse 5030 PCoIP Zero-Client-Systeme, 5050 AiO Zero-Client-Systeme und Wyse 7030 PCoIP Zero-Client-Systeme, auf denen Teradici® Firmware-Version 5.4.1 oder früher sowie Updates bis Teradici® Firmware-Version 5.5.1 vorinstalliert sind. Wenn der Kunde eine Lizenz für Teradici Firmware-Version 6.0 oder höher erwerben möchte, sollte er sich an den Vertrieb von Dell wenden, um weitere Informationen zu erhalten und über die entsprechenden Supportoptionen zu sprechen.

Ein unterstütztes Produkt oder eine Komponente eines unterstützten Produkts mit einer eingeschränkten lebenslangen Garantie wird gemäß der Servicebeschreibung von Dell gewartet, die dem in Ihrer Rechnung angegebenen Service für die Dauer der Laufzeit für derartige Services entspricht. Nach Ablauf des Service gilt für nachfolgende qualifizierte Vorfälle im Zusammenhang mit einem unterstützten Produkt oder einer Komponente mit einer eingeschränkten lebenslangen Garantie die Standardservicebeschreibung für Hardware von Dell. Den Standardservicevertrag für Hardware von Dell finden Sie hier: www.Dell.com/ServiceContracts/global.



Die eingeschränkte Hardwaregarantie von Dell und/oder die Garantie für Ihr(e) unterstützten/s Produkt(e) außerhalb der USA und von Kanada sowie die Services gelten nicht für kommerzielle Hardwareprodukte, die nicht von Dell bereitgestellte Produkte oder Komponenten nutzen bzw. in die solche Produkte oder Komponenten installiert wurden. Ihre eingeschränkte Hardwaregarantie von Dell und/oder die Garantie für Ihr(e) unterstützten/s Produkt(e) außerhalb der USA und Kanada und der entsprechende Anspruch auf die Services erlischt ggf., falls nicht von Dell bereitgestellte Drittanbieterprodukte in Ihrem System von Dell installiert werden.



Kontakt zu Dell zum Vereinbaren eines Servicetermins

Lösungen zur Selbsthilfe: Für Hilfe zur Selbsthilfe, beispielsweise bei Treiberaktualisierungen, ziehen Sie die Verwendung einer wachsenden Anzahl von Selbsthilfe- und Diagnosetools in Betracht, die Sie unter www.support.dell.com finden können.

Alle Angebote des Standardservice für Hardware mit Ausnahme des Parts-Only Service (Ersatzteilservice) berechtigen Sie zur Inanspruchnahme der folgenden technischen Service- und Supportleistungen:

- Telefonische Supportservices zur Hardwarefehlerbehebung während der örtlichen Geschäftszeiten, außer an gesetzlichen Feiertagen
- Technische Supportservices über Instant Online Chat (sofern verfügbar) und E-Mails

Hinweis: Die Serviceangebote können von Land zu Land unterschiedlich sein. Bei von einem von Dell autorisierten Wiederverkäufer erworbenen unterstützten Produkten kann sich der Kunde an den von Dell autorisierten Wiederverkäufer wenden, um die zutreffende Servicereaktionsstufe für seine unterstützten Produkte in Erfahrung zu bringen.

Lösungen zur Selbsthilfe: Für Hilfe zur Selbsthilfe, beispielsweise bei Treiberaktualisierungen, ziehen Sie die Verwendung einer wachsenden Anzahl von Selbsthilfe- und Diagnosetools in Betracht, die Sie unter www.support.dell.com finden können.

Lösungen von technischen Problemen mit geringer Dringlichkeit: Bei Problemen mit geringer Dringlichkeit, können Sie sich per Instant Online Chat oder E-Mail unter www.support.dell.com mit dem technischen Support von Dell in Verbindung setzen.

Telefonische Lösung von Problemen: Techniker des Standardservice für Hardware („Dell Techniker“) stehen telefonisch während der örtlichen Geschäftszeiten, außer an gesetzlichen Feiertagen, zur Verfügung. Die lokalen Rufnummern für den telefonischen Support finden Sie unter www.support.dell.com.

Halten Sie zur Kontaktaufnahme mit dem Dell Techniker folgende Informationen bereit:

- Service-Tag (gemäß nachstehender Definition), Express-Servicecode und Modellnummer des unterstützten Produkts
- Eine Beschreibung des Problems und alle Schritte, die vor dem Anruf beim Dell Techniker zur Fehlerbehebung durchgeführt wurden
- Die Fallnummer, sofern diese bereits bei einer vorherigen Kontaktaufnahme mit einem Dell Techniker vergeben wurde
- Physischer Zugriff auf die unterstützten Produkt während der Fehlerbehebung

Der Dell Techniker überprüft außerdem den Service-Level für das unterstützte Produkt und führt eine Reihe von Schritten zur Fehleranalyse durch, um das Problem zu diagnostizieren. Möglicherweise bittet der Dell Techniker den Kunden, das Gehäuse des Produkts zu öffnen, Hardware zu entfernen, Änderungen an Software vorzunehmen oder andere Diagnoseaktivitäten auszuführen.

Wenn der Hardwaregarantie-Zeitraum des unterstützten Produkts abgelaufen ist oder das Problem nicht von diesem Service abgedeckt wird, ist möglicherweise dennoch eine Behebung des Problems möglich; dafür fällt allerdings eine zusätzliche Gebühr an.

Möchte der Kunde eine Kopie der Betriebssystem-Sicherung erhalten oder Medien wiederherstellen, ist vom Kunden nach Möglichkeit mithilfe von Dienstprogrammen auf dem unterstützten Produkt des Kunden oder auf www.support.dell.com eine Kopie der Betriebssystem-Sicherung zu erstellen bzw. Medien sind mithilfe dieser Dienstprogramme wiederherzustellen. Dem Kunden können Liefergebühren entstehen, wenn der Kunde von Dell eine physische Kopie des Betriebssystems anfordert.



Ersatzteile

Unabhängig von der erworbenen Servicereaktionsstufe sind einige Komponenten speziell so konstruiert, dass der Kunde sie leicht entnehmen und austauschen kann. Derartige Komponenten werden als Customer Replacable Unit (CRU) bezeichnet. Wenn der Dell Techniker während der Diagnose feststellt, dass eine Reparatur eines qualifizierten Vorfalles mit einem CRU-Ersatzteil vorgenommen werden kann, sendet Dell das CRU-Ersatzteil direkt an den Kunden. Die für das CRU-Ersatzteil verwendete Versandmethode hängt von dem vom Kunden erworbenen Servicelevel ab. Ersatzteile für Kunden mit Return for Repair Service (Service für die Rücksendung zur Reparatur) werden auf dem Landweg versendet.

Nachdem der Dell Techniker ermittelt hat, ob es nötig ist, ein Teil auszutauschen oder das System zurückzusenden, wird der Kunde über die nächsten Schritte informiert. Je nach der vom Kunden erworbenen Servicestufe gelten die in **Anhang A** aufgelisteten Optionen gemäß der Servicereaktionsstufe des Kunden.

Standardsupport außerhalb der Garantiezeit

Wenn das Gerät eines Kunden nicht länger unter die Garantie fällt, weil die Garantiezeit abgelaufen ist oder das vermeintliche Problem oder der vermeintliche Mangel des unterstützten Produkts keinen qualifizierten Vorfall darstellt, kann gegen eine Gebühr eine Option für Supportleistungen außerhalb der Garantiezeit erworben werden. Dieser Service kann telefonischen Support und/oder Hardwarereparaturen abdecken.

Gegen eine Gebühr führt der Dell Techniker eine Problemdiagnose durch und nennt dem Kunden im Falle eines Hardwaredefekts einen Kostenvoranschlag für die außerhalb der Garantiezeit fallende Reparatur, einschließlich Arbeits- und Materialkosten. Abhängig vom Gerät und vom Standort sind zur Reparatur des defekten Geräts möglicherweise Return for Repair Service-Optionen oder ein Vor-Ort-Service verfügbar. Der Kunde ist bei Wahl der Return for Repair Service-Option für den Versand verantwortlich. Die endgültigen, für eine Reparatur außerhalb der Garantiezeit fälligen Kosten werden ermittelt, nachdem das defekte Gerät von einem qualifizierten Dell Techniker genau geprüft wurde.

Zusätzliche Servicebestimmungen für bestimmte unterstützte Produkte

Dell PowerConnect Basic Services. Der Standardservice für Hardware für Dell PowerConnect-Produkte umfasst die Hardwarefehlerbehebung, Problemlösung sowie Softwaresupport für die ersten 90 Tage. Für den Service besteht während der Geschäftszeiten und im Rahmen der auf Basis des Standardservicevertrags vereinbarten Servicereaktionsstufe eine Berechtigung auf Leistungen des Servicesupport; Folgendes ist abgedeckt:

- Inbetriebnahme
- Port-Konnektivität
- SFP/GBICs
- Lüfter/Netzteile
- Remote-Fehlerbehebung über Befehlszeilenoberfläche/grafische Benutzeroberfläche
- Dell Engineering-Unterstützung bei Hardwarefehlern oder -defekten

Softwaresupport für die ersten 90 Tage: Dell garantiert, dass für einen Zeitraum von neunzig (90) Tagen ab Kaufdatum die Software frei von Material- und Verarbeitungsmängeln ist und bei bestimmungsgemäßem Gebrauch des unterstützten Produkts im Wesentlichen den zugehörigen Spezifikationen entspricht.



Dell EqualLogic Softwareaktualisierungen. Der Standardservice für Hardware für ausgewählte, unterstützte Dell EqualLogic Produkte, einschließlich der Dell EqualLogic PS Serie, beinhaltet Aktualisierungen der Wartungssoftware, die Einführung neuer Funktionen für Firmware und wichtige Software, wie SAN HQ, Auto Snapshot Manager und das Host Integration Toolkit (während des auf der Rechnung des Kunden genannten Servicezeitraums).

Patches und Fehlerkorrekturen. Dell veröffentlicht von Zeit zu Zeit Patches und Fehlerkorrekturen an der entsprechenden Enterprise Storage-Software zur Gewährleistung der Kompatibilität mit Betriebssystemen und/oder Datenbanken sowie Fehlerbehebungen, provisorische Lösungen und/oder Patches zur Einhaltung der Dokumentation für das unterstützte Produkt.

Neue Versionen. Neue Versionen der anwendbaren EqualLogic Enterprise Storage-Software werden Lizenznehmern für Enterprise Storage-Software, die auf einem unterstützten Produkt installiert ist und für die der begrenzte Service von Dell oder ein jährlicher Service- oder Wartungsvertrag gilt, von Dell in der Regel kostenlos zur Verfügung gestellt. Neue Versionen umfassen im Allgemeinen Versionen mit Patches und Fehlerkorrekturen, Änderungen, die eine Erweiterung von vorhandenen Funktionen darstellen, und Änderungen, die wesentliche neue Funktionen oder Kapazitäten ermöglichen.

Dell Edge Gateway- und Embedded PC-Produkte. Der Standardservice für Hardware für ausgewählte unterstützte Dell Edge Gateway und Embedded PC-Produkte umfasst Hardwarefehlerbehebung, wobei Dell Remote-Diagnosen oder -Fehlerbehebungen nur mit Unterstützung des Kunden durchführen kann.

Von Kunden wird die Bereitstellung von Folgendem erwartet:

- Sie müssen vor dem Produkt sitzen. Dadurch kann der technische Support eine Remote-Diagnose bereitstellen und bei Bedarf Teile versenden.
- Sie müssen das Produkt zur Wartung in einer sicheren Umgebung bereitstellen. Die Techniker von Dell vor Ort sind nicht für die Montage und Demontage des Produkts zuständig.
- Sie müssen dem Techniker vor Ort Monitor, Maus und Tastatur bereitstellen, damit dieser die Fehlerbehebung am Produkt vornehmen kann.
- Sie müssen für die Stromversorgung des Produkts sorgen.

Im Standardservice für Hardware für Dell Edge Gateway- und Embedded-PC-Produkte ENTHALTENER Leistungsumfang	NICHT im Standardservice für Hardware für Dell Edge Gateway- und Embedded-PC-Produkte ENTHALTENER Leistungsumfang
Support zu berechtigter Hardware, die in Ihrem unterstützten Produkt enthalten ist	Support zur Konnektivität nicht berechtigter Hardware oder Software.



Ausgeschlossene Services für alle unterstützten Produkte

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.
- Unterstützung für die Verwendung von Betriebssystemsoftware
- Datenbankunterstützung
- Medienaustausch für Dell-fremde Software (z. B. Microsoft® Office) oder Software, die nicht länger von Dell mit neuen unterstützten Produkten ausgeliefert wird
- Unterstützung bei Konfiguration, Optimierung, Installation, Verlagerung oder Upgrades
- Überwachung kritischer Systeme über das Global Command Center
- Von der Notfallzentrale oder vom Kunden bestimmte Schweregrade von Vorfällen
- Fallmanagement oder Eskalationsmanagement
- Garantie, Reparatur oder ein anderer für Dell-fremde Produkte angeforderter Service (sofern nicht anders angegeben)
- Zubehör, Betriebsmittel, Peripheriegeräte oder Teile wie Batterien, Akkus, Rahmen sowie jedwede Wiederherstellung oder Übertragung von Daten
- Reparatur von rein kosmetischen Schäden oder Mängeln an unterstützten Produkten, die nicht die Funktionalität des Geräts betreffen.
- Service für Geräteschäden aufgrund von falscher Verwendung, Unfällen oder Missbrauch der unterstützten Produkte und Komponenten (darunter falsche Netzspannung, ungeeignete Sicherungen, inkompatible Geräte oder Zubehörteile, ungeeignete oder unzureichende Belüftung oder Nichteinhaltung von Bedienungsanleitungen), Modifikationen, ungeeignete physische Umgebung oder Betriebsumgebung, unsachgemäße Wartung durch den Kunden (oder Vertreter des Kunden)
- Reparaturen aufgrund von Softwareproblemen, Änderungen, Anpassungen oder Reparaturen, die nicht von Dell oder einem von Dell autorisierten Wiederverkäufer, einem autorisierten Serviceanbieter oder von Kunden durchgeführt wurden, die CSR (durch den Kunden austauschbare Teile) verwenden
- Hilfe bei Leistung oder Verwaltung
- Aktivitäten wie Installation, Deinstallation, Standortänderung, präventive Wartungsarbeiten, Hilfe bei Schulungen, Remote-Verwaltung und alle Aktivitäten und Services, die in dieser Servicebeschreibung nicht ausdrücklich aufgeführt werden
- Verbrauchsmaterial, Medienersatz, Betriebsmaterial, kosmetische Armaturen oder Teile wie Akkus, Rahmen und Abdeckungen oder mit diesen Teilen verbundener Support
- Direkter Support für Produkte von Drittanbietern oder kooperative Unterstützung für Produktversionen, die zurzeit nicht vom Hersteller, Anbieter oder Partner unterstützt werden



- Support für Geräte, die durch höhere Gewalt (zum Beispiel Blitzeinschlag, Überflutung, Stürme oder Erdbeben) oder durch fehlerhafte Nutzung des unterstützten Systems oder dessen Komponenten (zum Beispiel Einsatz falscher Spannung, Verwendung falscher Sicherungen, Einsatz inkompatibler Geräte oder Zubehörteile, nicht ausreichende Belüftung oder Nichtbeachtung der Bedienungsanleitung), durch nicht von Dell autorisierte Änderungen, ungeeignete physische oder betriebliche Umgebungen, nicht fachgerechte Wartung durch den Kunden (oder durch Vertreter des Kunden), Transport des Systems auf nicht geeignete Weise, Entfernung oder Änderungen an der Ausrüstung oder den Kennzeichnungsetiketten des Systems oder durch ein Produkt verursachte Schäden, für das Dell nicht verantwortlich ist, beschädigt werden
- Entfernen von Viren/Spyware
- Datensicherungsdienste
- Erweiterte WLAN-, Netzwerk oder Remote-Installation, Setup, Optimierung und Konfiguration von anderen Programmen, die nicht in dieser Servicebeschreibung genannt werden
- Skripterstellung, Programmierung, Aufbau/Implementierung von Datenbanken, Webentwicklung oder neu kompilierte Kernels
- Für bestimmte Akkus gelten besondere Bestimmungen bezüglich Luftfrachtsendungen. In solchen Fällen ist Dell möglicherweise nicht in der Lage, Akkus als Luftfracht zu versenden, und greift stattdessen auf alternative Transportmittel zurück, um Ihnen Ihr Ersatzteil zur Verfügung zu stellen. Die von Ihnen erworbene Servicereaktionsstufe ist möglicherweise nicht für den Versand von Akkus verfügbar, die nicht per Luftfracht versendet werden können. Ihr Ansprechpartner im technischen Support von Dell kann Ihnen spezifische Informationen zum Versand eines Akkus zur Verfügung stellen, der für Sie als Ersatzteil vorgesehen ist.
- Reparaturen aufgrund von Softwareproblemen, Änderungen, Anpassungen oder Reparaturen, die nicht von Dell oder einem von Dell autorisierten Wiederverkäufer, Serviceanbieter oder von Kunden durchgeführt wurden, die CSR (durch den Kunden austauschbare Teile) verwenden

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



Allgemeine Zuständigkeiten des Kunden

Befugnis zum Gewähren von Zugang. Der Kunde erklärt und garantiert, dass er sowohl für sich als auch für Dell für den Zweck der Bereitstellung dieses Service die Berechtigung für Zugang zu und Verwendung der unterstützten Produkte, der darauf gespeicherten Daten und aller zugehörigen Hardware- und Softwarekomponenten erhalten hat. Wenn der Kunde noch nicht über diese Berechtigung verfügt, ist er dafür verantwortlich, diese Berechtigung auf eigene Kosten einzuholen, bevor er Dell mit der Ausführung dieser Services beauftragt.

Telefonische und Vor-Ort-Zusammenarbeit mit Techniker. Der Kunde erklärt sich bereit, am Telefon und vor Ort mit den Technikern von Dell zusammenzuarbeiten und deren Anweisungen zu befolgen. Es hat sich gezeigt, dass die meisten Systemprobleme und -fehler bei enger Zusammenarbeit zwischen dem Anwender und dem Techniker per Telefon behoben werden können.

Pflichten vor Ort. Wenn Services vor Ort ausgeführt werden müssen, ermöglicht der Kunde (ohne Kosten für Dell) einen kostenlosen, sicheren und ausreichenden Zugang zu den Einrichtungen des Kunden und den unterstützten Produkten, einschließlich eines ausreichend großen Arbeitsbereichs, einer sicheren Stromversorgung und eines Telefonanschlusses. Darüber hinaus müssen ein Monitor oder Display, eine Maus (oder ein anderes Zeigergerät) und eine Tastatur zur Verfügung gestellt werden (ohne Kosten für Dell), wenn das System nicht bereits über diese Komponenten verfügt.

Pflege von Software und Serviceversionen. Der Kunde hält Software und unterstützte Produkte auf den von Dell angegebenen mindestens erforderlichen Versionen oder Konfigurationen, wie auf der PowerLink-Website für Dell | EMC Storage-Lösungen oder EqualLogic™-Systeme bzw. wie unter www.support.dell.com für weitere unterstützte Produkte angegeben. Der Kunde hat außerdem die Installation von Austauschteilen, Korrekturen, Softwareaktualisierungen und Folgeversionen nach Anweisung von Dell sicherzustellen, damit die unterstützten Produkte weiterhin für diesen Service qualifiziert sind.

Datensicherung; Löschung vertraulicher Daten. Der Kunde sichert alle vorhandenen Daten, Software und Programme auf den betroffenen Systemen vor und während der Erbringung dieses Service. Der Kunde hat als Vorsichtsmaßnahme gegen mögliche Ausfälle, Änderungen oder Verluste von Daten regelmäßig Sicherungskopien der Daten zu erstellen, die auf den betroffenen Systemen gespeichert sind. Darüber hinaus ist der Kunde verpflichtet, vertrauliche, geschützte oder persönliche Daten sowie Wechselmedien wie SIM-Karten, CDs oder PC-Karten zu entfernen, unabhängig davon, ob ein Vor-Ort-Techniker ebenfalls Unterstützung leistet. **DELL ÜBERNIMMT KEINE HAFTUNG FÜR:**

- ALLE VERTRAULICHEN, GESCHÜTZTEN ODER PERSÖNLICHEN INFORMATIONEN
- VERLORENE ODER BESCHÄDIGTE DATEN, PROGRAMME ODER SOFTWARE
- BESCHÄDIGTE ODER VERLORENE WECHSELMEDIEN
- GEBÜHREN ODER RUFENTGELTE AUFGRUND EINER UNTERLASSENEN ENTFERNUNG ALLER SIM-KARTEN ODER ANDERER WECHSELMEDIEN IN UNTERSTÜTZTEN PRODUKTEN, DIE AN DELL ZURÜCKGEBEN WERDEN
- SYSTEM- ODER NETZWERKAUSFÄLLE
- ALLE HANDLUNGEN ODER UNTERLASSUNGEN, EINSCHLIESSLICH FEHLVERHALTEN DURCH DELL ODER EINEN DRITTANBIETER

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



Gewährleistung von Drittanbietern Bei der Ausführung dieser Services muss Dell möglicherweise auf Hardware oder Software zugreifen, die nicht von Dell hergestellt wurde. Die Gültigkeit der Gewährleistung einiger Hersteller erlischt möglicherweise, wenn Dell oder eine andere Partei außer dem 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 Dritter oder für die Auswirkungen, die Dell Services auf diese Gewährleistungen haben können.

Dell Services – Geschäftsbedingungen

Diese Servicebeschreibung stellt eine Vereinbarung zwischen Ihnen, dem Kunden („Sie“ oder „Kunde“), und der auf Ihrer Rechnung über den Erwerb dieses Service angegebenen Dell Niederlassung dar. Dieser Service unterliegt dem separat unterzeichneten Rahmenvertrag mit Dell, 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 können. Die Vertragspartner bestätigen, diese Onlinebedingungen gelesen zu haben und sie anzuerkennen.

Standort des Kunden	Für Ihren Kauf von Dell Services geltende Geschäftsbedingungen	
	Kunden, die Dell Services direkt von Dell kaufen	Kunden, die Dell Services über einen von Dell autorisierten Wiederverkäufer kaufen
USA	www.dell.com/CTS	www.dell.com/CTS
Kanada	www.dell.ca/terms (Englisch) www.dell.ca/conditions (Kanadisches Französisch)	www.dell.ca/terms (Englisch) www.dell.ca/conditions (Kanadisches Französisch)
Lateinamerika und Karibik	Lokale länderspezifische Website www.dell.com oder www.dell.com/servicedescriptions/global .*	Lokale länderspezifische Website www.dell.com oder www.dell.com/servicedescriptions/global .*
Asien-Pazifik/Japan	Lokale länderspezifische Website www.dell.com oder www.dell.com/servicedescriptions/global .*	Die Servicebeschreibung und andere Dokumente zu Dell Services, die Sie von Ihrem Verkäufer erhalten, stellen keine Vereinbarung zwischen Ihnen und Dell 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 „Kunde“ in dieser Servicebeschreibung und in anderen Dokumenten zu Dell Services in diesem Kontext als Verweis auf Sie und „Dell“ als Verweis auf Dell als Serviceanbieter zu verstehen, der den Service im Namen Ihres Verkäufers erbringt. Aus dem hierin beschriebenen Service ergibt sich für Sie kein direktes Vertragsverhältnis mit Dell. Um Zweifel auszuschließen, sei darauf hingewiesen, dass Zahlungsbedingungen oder andere Vertragsbedingungen, die naturgemäß nur direkt zwischen einem Käufer und einem Verkäufer relevant sind, nicht für Sie gelten und zwischen Ihnen und Ihrem Verkäufer vereinbart werden.
Europa, Naher Osten und Afrika	Lokale länderspezifische Website www.dell.com oder www.dell.com/servicedescriptions/global .* Kunden in Frankreich, Deutschland und Großbritannien erhalten zudem Informationen unter folgenden URLs: Frankreich: www.dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente Deutschland: www.dell.de/Geschaeftsbedingungen Großbritannien: www.dell.co.uk/terms	Die Servicebeschreibung und andere Dokumente zu Dell Services, die Sie von Ihrem Verkäufer erhalten, stellen keine Vereinbarung zwischen Ihnen und Dell 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 „Kunde“ in dieser Servicebeschreibung und in anderen Dokumenten zu Dell Services in diesem Kontext als Verweis auf Sie und „Dell“ als Verweis auf Dell als Serviceanbieter zu verstehen, der den Service im Namen Ihres Verkäufers erbringt. Aus dem hierin beschriebenen Service ergibt sich für Sie kein direktes Vertragsverhältnis mit Dell. Um Zweifel auszuschließen, sei darauf hingewiesen, dass Zahlungsbedingungen oder andere Vertragsbedingungen, die naturgemäß nur direkt zwischen einem Käufer und einem Verkäufer relevant sind, nicht für Sie gelten und zwischen Ihnen und Ihrem Verkäufer vereinbart werden.



* Kunden können einfach über www.dell.com auf ihre lokale 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“ (Land oder Region auswählen) unter <http://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; diese ist einsehbar unter www.dell.com/servicesdescriptions/global.

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

Durch die Bestellung der Services, den Erhalt der Services, die Verwendung der Services oder der zugehörigen Software bzw. durch Klicken auf die Schaltfläche/Aktivieren des Felds „I agree“ (Ich stimme zu) oder Ähnliches auf der 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 ist neben dem Erhalt der Servicebeschreibung u. U. das Unterzeichnen eines Bestellformulars erforderlich.



Zusätzliche Bedingungen für support- und gewährleistungsbezogene Services

1. Unterstützte Produkte

Dieser Service ist für unterstützte Produkte wie ausgewählte Systeme der Produktreihen Dell OptiPlex™, Latitude™, Inspiron™, Precision™, Vostro™, Dell Wyse™, Dell XPS™, Dell Alienware™, Chromebook™, Embedded PCs, Dell Edge Gateway, PowerEdge™, PowerEdge SC™, PowerVault™, PowerConnect™, Dell EqualLogic™, Dell | EMC Storage Systems™ sowie für ausgewählte Dell Monitore und Dockingstationen verfügbar, die als Standardkonfiguration („**Unterstützte Produkte**“) erworben werden. Es werden regelmäßig unterstützte Produkte hinzugefügt; eine aktuelle Liste der für Dell Produkte oder Produkte anderer Marken verfügbaren Services erhalten Sie von Ihrem Vertriebsbeauftragten. Jedes unterstützte Produkt ist durch eine Seriennummer („**Service-Tag**“) gekennzeichnet. Eine Servicevereinbarung muss für jedes unterstützte Produkt separat abgeschlossen werden.

2. Supportservices

A. Eingeschränkte Hardwaregarantie; Einschränkungen für den Umfang des Hardwareservice.

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 Verarbeitungsfehlern, die innerhalb des eingeschränkten Gewährleistungszeitraums bei(m) unterstützten Kundenprodukt(en) auftreten („**qualifizierter Vorfall**“).

Gemäß den Beschreibungen in den Abschnitten auf den Seiten 1 und 2 gelten eventuell weitere Einschränkungen für den Umfang der Hardwaregarantie. Diese können im Rahmen von Serviceangeboten unter Umständen gegen eine zusätzliche Gebühr erweitert werden. Derartige Informationen zu Einschränkungen für den Umfang der Hardwaregarantie, die gemäß anderer lokaler Gesetzgebung für alle Kunden in den USA und Kanada gelten, erhalten Sie unter www.Dell.com/Warranty. Weitere Informationen finden Sie auf der regionalen Dell.com-Website. Sie können auch einen Mitarbeiter des technischen Supports von Dell kontaktieren.

- B. Vollständiger Austausch; unterlassene Rückgabe.** 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 Techniker 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 Kunden liefert, ist der Kunde verpflichtet, Dell das defekte System oder die defekte Komponente zu überlassen, es sei denn, der Kunde hat den Service „Keep Your Hard Drive“ (Festplatte behalten) für das betroffene System erworben; in diesem Fall darf der Kunde die entsprechende(n) Festplatte(n) behalten. Wenn der Kunde das defekte System oder die defekte Komponente Dell 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 Dell Techniker geliefert wurde), erklärt sich der Kunde 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, neben anderen Rechtsansprüchen und Rechtsmitteln, dazu berechtigt, diese Servicebeschreibung nach entsprechender Ankündigung zu beenden.



- C. **Vorrätige Ersatzteile** Dell verfügt derzeit über Ersatzteile in Lagern an mehreren Standorten auf der ganzen Welt. Bestimmte Ersatzteile sind möglicherweise nicht an dem Standort auf Lager verfügbar, der sich am nächsten zum Standort des Kunden befindet. 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.
- D. **Eigentumsrecht an Ersatzteilen.** Alle vom unterstützten Produkt entfernten und an Dell zurückgegebenen Dell Ersatzteile 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 entrichten, die vom Kunden behalten werden (mit Ausnahme von Festplatten in durch den Service „Keep Your Hard Drive“ (Festplatte behalten) abgedeckten unterstützten Produkten), sofern der Kunde Ersatzteile von Dell erhalten hat. Dell nutzt und der Kunde billigt ausdrücklich die Verwendung neuer und überholter Teile verschiedener Hersteller bei der Durchführung von Garantiereparaturen.

3. **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 Endbenutzer, 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 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 weiter zu verkaufen oder für die Zwecke eines Servicebüros zu verwenden.

4. Wichtige Zusatzinformationen

- A. **Terminänderung.** Wurde für den Service ein Termin vereinbart, sind Terminänderungen mindestens acht (8) Kalendertage vor dem ursprünglich vereinbarten Termin anzukündigen. Wenn der Kunde den Servicetermin innerhalb von sieben (7) Tagen oder weniger vor dem ursprünglich vereinbarten Termin ändert, fällt eine Änderungsgebühr an, die jedoch höchstens 25 % des Preises für den Service beträgt. Der Kunde stimmt zu, dass jegliche Terminänderungen mindestens acht (8) Tage vor dem Beginn des Service bestätigt werden.
- B. **Wirtschaftlich angemessene Einschränkungen der Serviceerbringung.** Dell behält sich das Recht vor, die Erbringung des Service abzulehnen, wenn Dell der Meinung ist, dass dadurch ein unangemessenes Risiko für Dell oder den von Dell beauftragten Serviceanbieter entsteht oder dass die Erbringung einer verlangten Leistung über den Serviceumfang hinausgeht. Dell übernimmt keine Haftung für Ausfälle oder nicht termingerecht erbrachte Leistungen aufgrund von Umständen, die Dell nicht zu vertreten hat, einschließlich der Nichteinhaltung der Verpflichtungen des Kunden gemäß dieser Servicebeschreibung. Der Service erstreckt sich ausschließlich auf Verwendungszwecke, für die das jeweilige unterstützte Produkt entwickelt wurde.
- C. **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 ein separater Vertrag mit Dell erforderlich. Ist ein solcher Vertrag nicht vorhanden, werden optionale Services in Übereinstimmung mit der hier vorliegenden Servicebeschreibung geleistet.
- D. **Beauftragung.** Dell kann qualifizierte Drittanbieter von Services mit diesem Service und/oder dieser Servicebeschreibung beauftragen.



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

- Der Kunde kommt seiner Zahlungsverpflichtung gemäß den Zahlungsbedingungen nicht oder nicht in vollem Umfang nach;
- Der Kunde macht beleidigende oder drohende Bemerkungen oder verweigert die Zusammenarbeit mit dem unterstützenden Telefon- oder Vor-Ort-Techniker.
- Der Kunde hält die Geschäftsbedingungen dieser Servicebeschreibung nicht ein. Im Falle einer Kündigung durch Dell schickt Dell eine schriftliche Kündigung an die
- Komponentenfehlerraten werden laufend überwacht und Dell behält sich das Recht vor, den Service zu verweigern, wenn der begründete Verdacht besteht, dass eine übermäßige Inanspruchnahme des Service seitens des Kunden vorliegt (zum Beispiel, wenn die Forderungen des Kunden im Hinblick auf den Austausch defekter Komponenten die Standardfehlerraten für die Komponente und das betroffene System wesentlich übersteigen). Wenn Dell (nach alleinigem Ermessen) feststellt, dass ein Kunde den Service missbraucht, z. B. Sendungen für Komponenten anfordert, die nachweislich eine übermäßige Nutzung und entsprechende Fehler durch Verschleiß aufweisen, behält sich Dell das Recht vor, die Serviceleistung zu stornieren oder zu verweigern.

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

F. Regionale Einschränkungen und Standortänderung. Der Service wird an den in der Kundenrechnung genannten Standorten erbracht. Dieser Service ist nicht überall verfügbar. Befindet sich Ihr unterstütztes Produkt nicht am geografischen Standort, der mit dem in den Serviceaufzeichnungen von Dell 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 Support-Berechtigung qualifizieren, bevor entsprechende Reaktionszeiten für das unterstützte Produkt wieder in Kraft gesetzt werden können. Serviceoptionen, inklusive Servicelevel, Geschäftszeiten des technischen Supports und Vor-Ort-Reaktionszeiten, hängen von der jeweiligen Region ab, und manche Optionen sind möglicherweise am Kundenstandort nicht verfügbar; die entsprechenden Details erfahren Sie von Ihrem Vertriebsmitarbeiter. Des Weiteren kann die Verpflichtung von Dell zum Erbringen der Services von verschiedenen Faktoren, darunter der Verfügbarkeit am neuen Standort, der Zahlung von zusätzlichen Gebühren sowie einer Überprüfung und erneuten Zertifizierung der unterstützten Produkte, deren Standort geändert wurde, abhängen; dies erfolgt zu den zum jeweiligen Zeitpunkt gültigen aktuellen Gebührensätzen von Dell für Arbeitszeit und Material. Sofern nicht anders in dieser Servicebeschreibung angegeben, steht für EMEA-Kunden Vor-Ort-Service bis zu einer Entfernung von 150 km vom nächstgelegenen Dell Logistikstandort (Pick Up Drop Off Point, PUDO) zur Verfügung. Weitere Informationen über die Verfügbarkeit des Vor-Ort-Service erhalten Sie von Ihrem Dell Vertriebsmitarbeiter.

G. Übertragung des Service. Unter Berücksichtigung der Beschränkungen aus dieser Servicebeschreibung kann der Kunde diesen Service an eine dritte Partei übertragen, die das komplette unterstützte Produkt des Kunden vor Ablauf der aktuellen Laufzeit erwirbt, sofern es sich bei dem Kunden um den ursprünglichen Käufer des Produkts und des Service handelt oder der Kunde das Produkt und diesen Service vom ursprünglichen Eigentümer (oder einer früheren übertragenden Partei) unter Beachtung aller unter www.support.dell.com festgelegten Übertragungsverfahren erworben hat. 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 zu dem



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.

© 2015 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 ausgedruckte Version der Verkaufs- und Servicebedingungen von Dell ist auf Anfrage erhältlich.



Anhang A

Servicereaktionsoptionen

Servicereaktionsstufen	Zusätzliche Optionen (sofern zutreffend)	Details
Optionen für die Rücksendung zur Reparatur	Mail-In Service	<p>Der Mail-In Service wird durch einen Anruf beim Dell Techniker wie oben beschrieben eingeleitet. Während der Diagnose ermittelt der Dell Techniker, ob das unterstützte Produkt aufgrund des Problems an ein von Dell angegebenes Reparaturzentrum gesendet werden muss, um einen qualifizierten Vorfall zu unterstützen. Diese Option nimmt 7-12 Arbeitstage in Anspruch und einschließlich Versand zum und vom Reparaturzentrum in der Regel zehn (10) Tage ab dem Datum, an dem der Kunde das unterstützte Produkt an Dell gesendet hat. Die Reaktionszeiten können je nach Land und Standort variieren. Weitere Informationen erhalten Sie von Ihrem zuständigen Dell Vertriebsmitarbeiter.</p>
	Mail-In Service: Bereitstellung von Versandmaterial und Bezahlung der Versandkosten durch den Kunden	<p>Mail-In Service: Bereitstellung von Versandmaterial und Bezahlung der Versandkosten durch den Kunden: Wenn die Kosten für die eingehende Fracht im Rahmen Ihrer Garantie nicht von Dell übernommen werden, teilen wir Ihnen eine Rücksendenummer (RMA-Nummer, Return Material Authorization) zu, die Sie bei der Rückgabe angeben müssen. Sie müssen die Produkte in ihrer ursprünglichen oder einer äquivalenten Verpackung an uns zurücksenden. Der Versand und die Versicherung der Sendung erfolgt auf Ihre Kosten. Anderenfalls müssen Sie das Risiko in Kauf nehmen, dass das Produkt beim Versand verloren gehen oder beschädigt werden könnte. In diesem Fall verfällt eventuell der Gewährleistungsanspruch aufgrund kundenseitiger Beschädigung. Diese Option nimmt 7-12 Arbeitstage in Anspruch und einschließlich Versand zum und vom Reparaturzentrum in der Regel zehn (10) Tage ab dem Datum, an dem der Kunde das unterstützte Produkt an Dell gesendet hat. Wir senden Ihnen die reparierten oder Ersatzprodukte zurück. Zudem kommen wir für den Versand der reparierten oder ausgetauschten Produkte auf, sofern sich die Lieferadresse in den USA (ausgenommen Besitzungen und Gebiete von Puerto Rico und den USA) oder in Kanada (in Bezug auf in Kanada registrierte Systeme) befindet. Diese Option nimmt 7-12 Arbeitstage in Anspruch und einschließlich Versand zum und vom Reparaturzentrum in der Regel zehn (10) Tage ab dem Datum, an dem der Kunde das unterstützte Produkt an Dell gesendet hat.</p>
	Mail-In Service: Bereitstellung von Versandmaterial durch den Kunden und Bezahlung der Versandkosten durch Dell:	<p>Mail-In Service: Bereitstellung von Versandmaterial durch den Kunden und Bezahlung der Versandkosten durch Dell: Wenn die Kosten für eingehende Fracht und die Rücksendung der Fracht im Rahmen Ihrer Garantie von Dell im Voraus übernommen werden, teilen wir Ihnen eine Rücksendenummer (RMA-Nummer, Return Material Authorization) zu, die Sie bei der Rückgabe angeben müssen. Sie müssen die Produkte in ihrer ursprünglichen oder in einer äquivalenten Verpackung an uns zurücksenden. Wir senden Ihnen die reparierten oder Ersatzprodukte zurück. Diese Option nimmt 7 bis 12 Arbeitstage in Anspruch bzw. einschließlich Versand zum und vom Reparaturzentrum in der Regel zehn (10) Tage ab dem Datum, an dem der Kunde das unterstützte Produkt an Dell gesendet hat. Zudem kommen wir für den Versand der reparierten oder ausgetauschten Produkte auf, sofern sich die Lieferadresse in den USA (ausgenommen Puerto Rico sowie Besitzungen und Territorien der USA) oder in Kanada (in Bezug auf in Kanada registrierte Systeme) befindet. Anderenfalls erfolgt die Rücksendung des Produkts unfrei.</p>



Servicereaktionsstufen	Zusätzliche Optionen (sofern zutreffend)	Details
	Mail-In Service: Bereitstellung von Versandmaterial und Bezahlung der Versandkosten durch Dell	Mail-In Service: Bereitstellung von Versandmaterial und Bezahlung der Versandkosten durch Dell: Sollte ein Mitarbeiter des technischen Supports von Dell feststellen, dass Ihr Produkt zur Reparatur oder zum Austausch an uns gesendet werden sollte, lassen wir Ihnen die Verpackung, Versandanweisungen und einen im Voraus bezahlten Frachtbrief zukommen. Nach Erhalt der Versandmaterialien müssen Sie das Produkt mit dem erforderlichen Material verpacken und den in Ihren Versandanweisungen angegebenen Spediteur zur Vereinbarung eines Abholtermins kontaktieren. Diese Option nimmt 7-12 Arbeitstage in Anspruch und einschließlich Versand zum und vom Reparaturzentrum in der Regel zehn (10) Tage ab dem Datum, an dem der Kunde das unterstützte Produkt an Dell gesendet hat. Unter Befolgung unserer Versandanweisungen übernehmen wir die üblichen Kosten für die Einsendung des Produkts zur Reparatur und die Rücksendung an Sie, sofern sich die Lieferadresse in den USA (ausgenommen Besitzungen und Gebiete von Puerto Rico und den USA) oder in Kanada (in Bezug auf in Kanada registrierte Systeme) befindet. Anderenfalls erfolgt die Rücksendung des Produkts unfrei.
	Carry-In Service	Bei der Option Carry-In Service handelt es sich um einen „Ablieferungsservice“, der durch einen Anruf beim Dell Techniker wie oben beschrieben eingeleitet wird. Während der telefonischen Fehlerbehebung ermittelt der Dell Techniker, 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 Standard-Servicezeiten entsprechen den örtlichen Geschäftszeiten an fünf Tagen pro Woche, außer an gesetzlichen Feiertagen. Nachdem das unterstützte Produkt repariert wurde, wird der Kunde von Dell kontaktiert, um die Abholung des Produkts zu organisieren. Die Option nimmt 7-12 Arbeitstage, in der Regel zehn (10) Tage in Anspruch. Service-Level-Vereinbarungen für Reparaturen können je nach Land und Ort variieren.
	Partner Led Carry-In Service (CIS) (verfügbar in bestimmten Wachstumsmärkten in Europa, dem Nahen Osten, Afrika und Asien)	Beim Carry-In Service handelt es sich um einen „Ablieferungsservice“, der durch einen Anruf oder die Ablieferung des unterstützten Produkts (auf Kosten des Kunden) bei einem von Dell angegebenen Reparaturzentrum oder an einem Versandort eingeleitet wird. Die Standard-Servicezeiten entsprechen den örtlichen Geschäftszeiten an fünf Tagen pro Woche, außer an gesetzlichen Feiertagen. Reparaturen qualifizierter Vorfälle werden in Übereinstimmung mit der Reaktionszeit durchgeführt, die auf dem Bestellformular des Kunden angegeben ist. Nachdem das unterstützte Produkt repariert wurde, wird der Kunde durch den von Dell autorisierten Wiederverkäufer kontaktiert, um die Abholung des Produkts zu organisieren. Service Level Agreements für Reparaturen können je nach Land und Ort variieren. Die Option nimmt 7 bis 12 Arbeitstage, in der Regel zehn (10) Tage in Anspruch. Der Link gibt an, in welchen Ländern der Partner Led Carry-In Service verfügbar ist. www.dell.com/contactdell
	Abhol- und Reparaturservice	Der Abhol- und Reparaturservice wird durch einen Anruf beim Dell Techniker wie oben beschrieben eingeleitet. Wenn beim unterstützten Produkt ein qualifizierter Vorfall festgestellt wird und der Fehler nicht telefonisch vom Dell Techniker behoben werden kann, wird das unterstützte Produkt von einem Dell Mitarbeiter abgeholt und zu einem von Dell angegebenen Reparaturzentrum gebracht. Diese Option nimmt 7-12 Arbeitstage in Anspruch und einschließlich Versand zum und vom Reparaturzentrum in der Regel zehn (10) Tage ab dem Datum, an dem der Kunde das unterstützte Produkt an Dell gesendet hat. 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.



Servicereaktionsstufen	Zusätzliche Optionen (sofern zutreffend)	Details
	Die Geschäftsbedingungen gelten für alle oben genannten Optionen für die Rücksendung zur Reparatur: Mail-In Service, Carry-In Service und Collect and Return Service.	<p>Reparaturen im Rahmen qualifizierter Vorfälle werden in Übereinstimmung mit der Reaktionszeit durchgeführt, die auf dem Bestellformular des Kunden angegeben ist. Nachdem das unterstützte Produkt repariert wurde, wird es an den Kunden zurückgesendet. Die Option nimmt 7-12 Arbeitstage, in der Regel zehn (10) Tage in Anspruch.</p> <p>Versand: Während der Diagnose stellt der Dell Techniker Anweisungen zur Rücksendung des Produkts an das von Dell angegebene Reparaturzentrum bereit. Das unterstützte Produkt muss an die vom Dell Techniker genannte Adresse gesendet werden und gut sichtbar mit der „Return Authorization Number“ (Rücksendeautorisierungsnummer) beschriftet sein. Diese Rücksendeautorisierungsnummer wird vom Dell Techniker zur Verfügung gestellt. Um die Reparatur bzw. den Austausch zu beschleunigen, empfiehlt es sich, eine kurze schriftliche Beschreibung des Problems beizufügen. Das zurückzusendende Produkt sollte in der Originalverpackung verpackt sein. Wenn die Originalverpackung nicht verfügbar ist, kann der Dell Techniker eine Verpackung zur Verfügung stellen; für diesen Service wird unter Umständen eine Gebühr erhoben.</p> <p>Hinweise zum Versand: Der Kunde sollte keine Handbücher, vertraulichen, geschützten oder persönlichen Informationen oder Wechselmedien wie Disketten, DVDs, PC-Karten usw. versenden. Dell haftet nicht für verlorene oder beschädigte Daten, beschädigte oder verlorene Medien oder die vertraulichen, geschützten oder persönlichen Informationen des Kunden.</p>
Parts-Only Service (Ersatzteilservice)	Nicht zutreffend	Dell ermöglicht Kunden mit Parts-Only Service (Ersatzteilservice), Ersatzteile zur Unterstützung eines qualifizierten Vorfalls 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 (Ersatzteilservice) beinhaltet eingeschränkten telefonischen Support, der ausschließlich zur Qualifizierung und Organisation einer Entsendung dient – der telefonische Support umfasst keine telefonische Fehlerbehebung oder andere Form von Remote-Unterstützung.
Vor-Ort-Service	Nicht zutreffend	<p>Bei Kunden mit Vor-Ort-Service ermittelt der Dell Techniker während der telefonischen Fehlerbehebung, ob ein Servicetechniker zur Unterstützung eines qualifizierten Vorfalls entsendet werden muss. Beim Vor-Ort-Service trifft in der Regel ein Techniker am nächsten Arbeitstag vor Ort ein. Die Reaktionszeit kann je nach Land und Standort unterschiedlich sein. Der Kunde und Dell erkennen an und akzeptieren, dass Faktoren, die außerhalb der Kontrolle von Dell liegen, wie u. a. eine erforderliche Genehmigung oder Verarbeitung von Materialien oder Ressourcen auf dem Transportweg von Dell zum Kunden, die Reaktionszeit von Dell über die in dieser Servicebeschreibung beschriebenen und/oder wie von Dell dem Kunden zum Zeitpunkt der Anforderung der Entsendung durch den Kunden mitgeteilten Zeiteinschätzung hinaus verzögern können. Weitere Informationen erhalten Sie von Ihrem zuständigen Dell Vertriebsmitarbeiter.</p> <p>Für diesen Service gelten bestimmte Einschränkungen und Bedingungen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Techniker stehen von Montag bis Freitag zwischen 8.00 Uhr und 18.00 Uhr Ortszeit, außer an gesetzlichen Feiertagen, vor Ort zur Verfügung. • Im Allgemeinen bedeuten Anrufe, die bei Dell vor 17.00 Uhr Ortszeit eingehen, eine Qualifizierung für einen Servicebesuch am nächsten Arbeitstag; jedoch bestehen möglicherweise regionale Unterschiede. Fragen Sie einen Dell Techniker nach der Frist für Ihren Standort. • Falls zusätzliche Teile/Ressourcen erforderlich sind, nachdem der Vor-Ort-Techniker sich am Standort des Kunden eingefunden hat, wird die Arbeit ggf. bis zum Eintreffen der zusätzlichen Teile/Ressourcen vorübergehend unterbrochen. <p>Verpasster Besuch des Servicetechnikers: Wenn beim Eintreffen des Servicetechnikers am Kundenstandort weder der Kunde noch ein autorisierter Vertreter des Kunden vor Ort ist, kann der Techniker den Service nicht ausführen. Der Servicetechniker hinterlässt nach Möglichkeit eine Karte, um den Kunden über seinen Besuch zu informieren. In diesem Fall können dem Kunden zusätzliche Kosten für einen weiteren Serviceeinsatz in Rechnung gestellt werden.</p>



Advanced Exchange		<p>Bei Kunden mit Advanced Exchange Service kann Dell ein Ersatzprodukt an den Geschäftsstandort des Kunden liefern, um einen qualifizierten Vorfall zu unterstützen. Nach Ermessen von Dell kann ein Vor-Ort-Techniker entsendet werden, um Unterstützung zu leisten, allerdings nur als Reaktion auf einen qualifizierten Vorfall. Bei Advanced Exchange trifft das Ersatzprodukt in der Regel am nächsten Arbeitstag ein. Nach Erhalt des Ersatzprodukts muss der Kunde das defekte unterstützte Produkt an Dell zurücksenden, indem er das defekte unterstützte Produkt innerhalb von drei Arbeitstagen an den Standort des festgelegten Versandunternehmens bringt. Wenn Dell feststellt, dass das unterstützte Produkt des Kunden nicht an einen Standort des Transportunternehmens gebracht werden kann und der Kunde das unterstützte Produkt per Einsendung zurücksenden 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 Kunde umgehend das unterstützte Produkt 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 u. U. eine Gebühr berechnet.</p>
--------------------------	--	---

