



Consumer Basic Hardware Services

Ihr System. Im Sinne dieser Vereinbarung wird ein System als Dell System definiert, das die folgenden Komponenten umfasst: Monitor, zentrale Steuereinheit (Central Processing Unit, CPU), Eingabegerät (beispielsweise Tastatur), Datenspeichergerät (beispielsweise Festplattenlaufwerk) und andere Komponenten, die auf der Rechnung spezifisch beschrieben sind, bzw. bei denen es sich (zum Zeitpunkt des Kaufs) um Standardkomponenten des erworbenen Modells des Dell Systems handelt. Dell, der von Dell autorisierte Wiederverkäufer oder der von Dell autorisierte Serviceanbieter¹ stellt Consumer Basic Hardware Service („Service(s)“) für ausgewählte Server-, Speicher-, Desktop- und Notebook-Systeme, mobile Produkte, Projektoren, Monitore und Drucker („unterstützte(s) Produkt(e)“ gemäß nachstehender Definition und wie in Ihrer Rechnung beschrieben) wird in Übereinstimmung mit dieser Servicebeschreibung („Servicebeschreibung“) bereit. Zusätzlich zu den unten genannten Funktionen bietet dieser Service Optionen für technischen Support, Ersatzteile und zugehörige Dienstleistungen, um Defekte in der Verarbeitung, die innerhalb der für die unterstützten Produkte des Kunden („Berechtigte Reparaturen“) geltenden Hardware-Servicezeit aufzutreten, zu reparieren oder zu ersetzen, wenn das unterstützte Produkt sich in dem Land befindet, in dem Dell das System ursprünglich verkaufte, wie in Unterlagen von Dell angegeben („abgedecktes Servicegebiet“). Kein Bestandteil dieser Servicebeschreibung hat Auswirkungen auf Ihre gesetzlich festgelegten Verbraucherrechte.

Anleitung zur Verwendung des Service

1. 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.
2. Rufen Sie Dell an, um über das Telefon Hilfestellung Für Service-Support wenden Sie sich bitte an die Telefonnummer des technischen Supports in Ihrem Land unter www.dell.com/contactdell. Die telefonische Unterstützung ist an lokalen Werktagen und zur den aufgeführten Zeiten verfügbar, davon ausgenommen sind lokale, gesetzliche und nationale Feiertage.
3. Bereiten Sie sich auf den Anruf vor. Der Dell Hardware-Servicetechniker („Dell Techniker“) kann Sie besser unterstützen, wenn Ihnen während des Anrufs die folgenden Informationen und Materialien zur Verfügung stehen: Seriennummer des Systems, Service-Tag-Nummer, die aktuell verwendete Betriebssystemversion und die Marken und Modelle aller verwendeten Peripheriegeräte (beispielsweise Modem).

¹ Ein von Dell autorisierter Serviceanbieter (Dell Authorised Service Provider, Dell ASP) führt Reparaturen während des Garantiezeitraums aus.

4. Erklären Sie dem Telefontechniker das Problem. Jetzt können Sie das bei Ihrem System aufgetretene Problem beschreiben. Teilen Sie dem Dell Techniker mit, welche Fehlermeldung angezeigt wird und wann sie angezeigt wird, womit Sie beschäftigt waren, als der Fehler aufgetreten ist, und welche Schritte Sie möglicherweise bereits zur Lösung des Problems durchgeführt haben.
5. Arbeiten Sie mit dem Dell Techniker zusammen, um das Problem zu lösen. Es hat sich gezeigt, dass die meisten Systemprobleme und -fehler bei enger Zusammenarbeit zwischen dem Kunden und dem Dell Techniker per Telefon behoben werden können. Hören Sie dem Dell Techniker aufmerksam zu, und befolgen Sie dessen Vorschläge.
6. Remote-Diagnose. Der Begriff „Remote-Diagnose“ bedeutet die Bestimmung der Problemursache durch Onlinediagnosetools-/ oder einen Telefontechniker; hierzu ist es möglicherweise erforderlich, dass Sie auf innen liegende Systemkomponenten zugreifen und mehrere oder längere Sitzungen ausführen. Die Remote-Diagnose muss abgeschlossen werden, um die nächsten zur Problemlösung erforderlichen Schritte zu bestimmen.
7. Carry-In-Service (CIS)
 - a. Dell-Branded Carry in Service. Bei der Option Carry-In-Service handelt es sich um einen „Ablieferungsservice“, der durch einen Anruf beim technischen Hardware-Support von Dell 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 Reparaturcenter oder an einem Versandort abzuliefern. Die Standard-Servicezeiten entsprechen den örtlichen Geschäftszeiten an fünf (5) lokalen Werktagen pro Woche, außer an gesetzlichen Feiertagen. Nachdem das unterstützte Produkt repariert wurde, wird der Kunde vom Dell oder dem Dell ASP kontaktiert, um die Abholung des Produkts zu organisieren. Servicestufenvereinbarungen für Reparaturen können je nach Land und Ort variieren.
 - b. Partner Led Carry-In Service Beim Carry-In Service handelt es sich um einen „Ablieferungsservice“, der durch 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 (5) lokalen Werktagen pro Woche, außer an gesetzlichen Feiertagen. Nachdem das unterstützte Produkt repariert wurde, wird der Kunde vom Dell ASP kontaktiert, um die Abholung des Produkts zu organisieren. Servicestufenvereinbarungen für Reparaturen können je nach Land und Ort variieren. Unter dem Link finden Sie Kontaktinformationen nach Land. www.dell.com/contactdell
8. Abhol- und Reparaturservice für Verbraucher 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 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. Die Standardzykluszeit beträgt zehn (10) Werktagen, einschließlich Versand zum Reparaturzentrum und zurück.

9. Mail-In Service: Bereitstellung von Versandmaterial durch den Kunden und Bezahlung der Versandkosten durch Dell. Wenn Ihr Service von Dell im Voraus bezahlte Fracht beinhaltet und dabei eingehende und ausgehende Fracht abgedeckt sind oder wenn Dell entscheidet, dass Ihr Produkt zur Reparatur oder zum Ersatz an eine Reparaturwerkstatt gesendet werden sollte, geben wir eine RMA-Nummer (Return Material Authorization) aus, die Sie bei Ihrer Rücksendung angeben müssen. Sie müssen die Produkte in ihrer Originalverpackung oder einer gleichwertigen Verpackung an uns zurücksenden. Beginnend an dem Datum, an dem Sie das unterstützte Produkt an Dell senden, beträgt die übliche Servicedauer 7 bis 10 Werktage, einschließlich Versand zum und vom Reparaturzentrum. Wir geben das reparierte Produkt oder Ersatzprodukt an Sie zurück, und wir übernehmen die Kosten für die Rücksendung des reparierten Produkts oder Ersatzprodukts an Sie, wenn Sie eine Adresse innerhalb des abgedeckten Servicegebiets verwenden. Anderenfalls erfolgt die Rücksendung des Produkts unfrei.
10. Onsite/In-Home Hardware Service. Im Rahmen dieses Service werden die Leistungen eines von Dell autorisierten Servicetechnikers („Servicetechniker“) und/oder die für eine Vor-Ort-Reparatur erforderlichen Teile bereitgestellt und/oder Teile im Hauptsystem (darunter Monitor, Tastatur und Maus, sofern separat bestellt) ausgetauscht, wenn nach telefonischer und/oder Online-Remote-Diagnose Probleme bestehen, die von der eingeschränkten Garantie für unterstützte Produkte abgedeckt werden und sich diese Probleme nicht von einem Remote-Standort aus lösen lassen. Bitte teilen Sie dem Dell Techniker die vollständige Adresse des Standorts mit, an dem sich das System befindet. Bei Befolgung dieser Verfahren werden im Anschluss an eine durchgeführte Remote-Diagnose ein Servicetechniker und/oder Teil(e) in den meisten Fällen so entsendet bzw. verschickt, dass sie zwecks Consumer Onsite/In-Home Hardware Service am folgenden Werktag zwischen 9.00 Uhr und 18.00 Uhr Ortszeit an Ihrem Standort eintreffen, ausschließlich gesetzlicher Feiertage. Wenn der Servicetechniker zwecks Consumer In-Home Hardware Service nach 17.00 Uhr Ortszeit entsendet wird, benötigt der Servicetechniker ggf. einen weiteren Werktag für die Anreise.
 - a. In Wohnungen muss ein Erwachsener anwesend sein. Wenn es sich bei dem Standort, an dem der Service geleistet wird, um privaten Wohnraum handelt, muss ein Erwachsener während des gesamten Besuchs des Servicetechnikers anwesend sein.
 - b. Anforderungen an Sie. Der Servicetechniker muss vollständigen Zugriff auf das System und (ohne Kosten für den Techniker) einen Arbeitsbereich, Elektrizität und einen Telefonanschluss haben. Wenn diese Voraussetzungen nicht gegeben sind, ist der Techniker nicht zur Erbringung der Serviceleistung verpflichtet.
 - c. Wenn Sie den Besuch des Servicetechnikers verpassen. Wenn Sie oder ein autorisierter Vertreter sich nicht am Standort aufhalten, wenn der Servicetechniker eintrifft, kann er das System leider nicht warten. In diesem Fall können Ihnen zusätzliche Kosten für eine weitere Serviceanforderung in Rechnung gestellt werden.
11. Vom Kunden austauschbare Ersatzteile Wenn der Dell Techniker feststellt, dass die fehlerhafte Einheit leicht entfernt und wieder angeschlossen werden kann, beispielsweise eine Tastatur, ein Monitor oder eine Festplatte in einem tragbaren Computer bzw. andere Komponenten, die als vom Kunden austauschbar erachtet werden, können Sie die entsprechende Komponente zur Installation erhalten, ohne dass ein Servicetechniker zu Ihrem Standort gesendet wird.
12. Batteriebeschränkungen. Bestimmte Batterien unterliegen Versandvorschriften, wodurch der Service sich verzögern kann, wenn eine Ersatzbatterie beispielsweise nicht per Flugzeug versendet werden kann. Ihr Dell Techniker kann Ihnen genaue Informationen zu der erwarteten Ersatzdauer für Batterien nennen.

13. Garantieteile. Wenn der Dell Techniker feststellt, dass für Ihr System ein Austauschgerät erforderlich ist, autorisieren Sie den Servicetechniker als Ihren Service Agent, der die Lieferung und Rückgabe der Garantieteile handhabt, die erforderlich sind, um die Reparaturen vor Ort durchzuführen. Möglicherweise wird eine Gebühr erhoben, wenn Sie dem Dell Techniker nicht gestatten, nicht funktionierende bzw. nicht verwendete Geräte/Garantieteile an Dell zurückzugeben. Wenn nicht funktionierende/ungenutzte Geräte/Garantieteile nicht innerhalb der zehntägigen (10-tägigen) Rückgabefrist an Dell zurückgegeben werden, wird Ihnen das Teil zu einem angemessenen Marktpreis in Rechnung gestellt.

Bei den Ersatzteilen kann es sich um neue oder neuwertige Bauteile handeln, sofern gesetzlich zulässig; sie werden je nach Grundlage der Spezifikation ausgetauscht und nicht nach Marke oder Modell.

14. Vom Service ausgenommene Leistungen. Folgendes ist ohne Ausnahme nicht im Service enthalten:

- Beantwortung allgemeiner Fragen zur Verwendung der von Dell vorinstallierten Software
- Konfiguration und Diagnose des von Dell vorinstallierten Betriebssystems oder werkseitiger Anwendungen, die zusammen mit vom Kunden installierten Anwendungen und Hardwaregeräten zum Einsatz kommen sollen
- Konfiguration, Installation und Validierung von Betriebssystemen, Software, Anwendungen oder Treibern/Programmkorrekturen (nicht bereitgestellt vom Gerätehersteller)
- Kommerzielle Upgrades, ob diese nun bei Dell, bei einem von Dell autorisierten Wiederverkäufer gekauft wurde oder nicht, z. B. Microsoft®-Produkte
- Konfiguration sämtlicher Kommunikationssoftware, sofern dies nicht zur Fehlerbehebung erforderlich ist
- Alle nicht vom Gerätehersteller bereitgestellten Hardwarekomponenten und Peripheriegeräten, deren Installation und Kompatibilität mit Dell Hardware (Originalhersteller des Produkts bietet den entsprechenden Support.)
- Nicht vom Gerätehersteller bereitgestellte Software und Peripheriegeräten, sofern nicht anders angegeben
- BIOS-/Firmware-Aktualisierungen für nicht von Dell stammende Systeme, sofern diese nicht zur Fehlerbehebung erforderlich sind.
- Ungültige Software- und Hardwarekonfigurationen
- Sicherung und Wiederherstellung von Kundendaten
- Kundenanwendungen und –daten
- Nach Meinung von Dell, dem von Dell autorisierten Wiederverkäufer oder dem von Dell autorisierten Serviceanbieter unnötige Arbeit.
- Verbrauchsgüter sowie normaler Abnutzung unterliegende Teile wie Kunststoffeile und Disketten
- Fehler, die sich auf die Erhaltung der Funktionsfähigkeit des Produkts nicht auswirken und sich innerhalb von branchenspezifischen Toleranzgrenzen bewegen, wie beispielsweise Geräuschentwicklung oder einzelne LCD-Bildpunkte.
- Spiele und Zusatzpakete ab Kaufdatum (z. B. Schulungspakete)
- Präventive Wartungsarbeiten
- Systemreparatur nach Virenbefall, die über die Installation des Betriebssystems mit den von Dell werkseitig vorgegebenen Einstellungen hinausgeht
- Keine Unterstützung für Custom Factory Integration-Elemente über 30 Tage, sofern dies nicht ausdrücklich mit Dell oder dem von Dell autorisierten Wiederverkäufer separat und schriftlich vereinbart wurde
- Service außerhalb des abgedeckten Servicegebiets.

15. Zahlungsbedingungen. Wenn Kosten für Sie entstehen, sind Rechnungen bei Erhalt zahlbar.

16. Geografische Beschränkungen. Wenn Sie außerhalb des abgedeckten Servicegebiets Service benötigen (beispielsweise auf Reisen oder wenn das System in ein neues Land verlegt wurde), kann Dell Ihnen andere Serviceoptionen mit zusätzlichen Kosten anbieten. Alternativ können Sie auch die Ressourcen für Lösungen zur Selbsthilfe unter www.support.dell.com nutzen.

17. Übertragung dieser Vereinbarung oder Systemverlegung. Unter Berücksichtigung der Beschränkungen aus dieser Vereinbarung können Sie diese Vereinbarung an eine dritte Partei übertragen, die das komplette System vor Ablauf des Servicezeitraums (in der Rechnung angegeben) erwirbt, sofern es sich bei Ihnen um den ursprünglichen Käufer des Systems und dieser Vereinbarung handelt oder Sie das System und diese Vereinbarung vom ursprünglichen Eigentümer (oder eines früheren Übertragungsempfängers) unter Beachtung aller in dieser Vereinbarung festgelegten Übertragungsverfahren erworben haben. Es liegt auch in Ihrer Verantwortung, Dell zu informieren, wenn das System geografisch verlegt wird (beispielsweise an eine neue Adresse innerhalb des abgedeckten Servicegebiets oder in ein neues Land außerhalb des abgedeckten Servicegebiets). Wenn das System außerhalb des abgedeckten Servicegebiets verlegt wird, beachten Sie bitte, dass die geografischen Beschränkungen in Abschnitt 16 gelten. Sowohl für die Übertragung der Eigentümerschaft als auch für die Verlegung des Systems füllen Sie bitte das Übertragungsformular auf der Website <http://www.dell.com/globaltagtransfer>.
18. Verlängerung. Vor Ablauf des Servicevertrags können Sie den Servicezeitraum abhängig von den zu diesem Zeitpunkt für Ihr System gültigen Optionen verlängern. Verlängerungsoptionen für Services können durch einen Anruf bei der für das jeweilige Land zuständigen technischen Support-Gruppe erworben werden.
19. Übertragung: Dell behält sich das Recht vor, seine Rechte und Verpflichtungen im Rahmen dieser Vereinbarung an einen geeigneten Drittanbieter zu übertragen. Falls eine solche Beauftragung stattfindet, erklären Sie sich damit einverstanden, sich ausschließlich an den beauftragten Drittanbieter zu wenden, um Leistungen unter dieser Vereinbarung zu erhalten.
20. Vollständige Vereinbarung. DIESE VEREINBARUNG STELLT DAS VOLLSTÄNDIGE UND AUSSCHLIESSLICHE VERTRAGSWERK ZWISCHEN IHNEN UND DELL DAR, UND ES ERSETZT ALLE VORHERIGEN MÜNDLICHEN UND SCHRIFTLICHEN ANGEBOTE UND KOMMUNIKATIONEN IN BEZUG AUF DEN BESCHRIEBENEN VERTRAGSGEGENSTAND.
21. EINSCHRÄNKUNGEN FÜR DEN UMFANG DES SERVICE. DIESE VEREINBARUNG GILT NUR FÜR EINEN BEGRENZTEN ZEITRAUM UND IN BEGRENZTEM RAHMEN. Neben den anderen Beschränkungen aus dieser Vereinbarung wird der Service nur im abgedeckten Servicegebiet bereitgestellt, und diese Vereinbarung gilt nur für die ursprünglichen, auf Ihrer Rechnung angegebenen Käufer des Systems und für jede Person, die das System und diese Vereinbarung von dem ursprünglichen Käufer erwirbt oder einen nachfolgenden Übertragungsempfänger. Dies trifft zu, so lange alle Übertragungsprozeduren befolgt wurden. Diese Vereinbarung erstreckt sich ausschließlich auf Verwendungszwecke, für die das System entwickelt wurde. Unter Berücksichtigung nachstehender Ausnahmen bezieht sich der durch Dell oder von Dell autorisierten Wiederverkäufer bzw. Serviceanbieter geleistete Service ausschließlich auf den Arbeitsaufwand, denn jeder Defekt, der hinsichtlich Material oder Verarbeitung im System oder einer der Systemkomponenten besteht oder auftritt, wird von der Garantie abgedeckt. Vorbeugende Wartungsmaßnahmen sind nicht enthalten. Installation, Deinstallation oder Standortwechsel-Services und Betriebsmittel sind nicht enthalten. Reparaturen, die durch Softwareprobleme oder aufgrund von Änderungen, Anpassungen oder Reparaturen, die von anderen Personen als Dell oder dem von Dell autorisierten Wiederverkäufer bzw. Serviceanbieter (oder deren Beauftragten) durchgeführt wurden, oder aufgrund eines Rückrufs von Systemen oder Systemkomponenten des Herstellers erforderlich gemacht werden, sind nicht enthalten. Dell oder der von Dell autorisierte Wiederverkäufer bzw. Serviceanbieter ist nicht verpflichtet, Systeme oder Systemkomponenten unter folgenden Voraussetzungen zu reparieren:
- Schäden durch Unfälle, falsche Verwendung, Fahrlässigkeit, Nichtbefolgung von Anweisungen zur ordnungsgemäßen Verwendung, Pflege oder Reinigung des Systems oder Missbrauch der Systemkomponente (darunter falsche Netzspannung, ungeeignete Sicherungen, inkompatible Geräte oder Zubehörteile, ungeeignete Verbrauchsmaterialien) durch andere Personen als Dell Mitarbeiter (oder Beauftragte),

- b. Schäden durch höhere Gewalt, beispielsweise, aber nicht beschränkt auf, Blitzeinschlag, Überschwemmung, Sturm, Erdbeben, Flutwellen und Wirbelsturm,
- c. Fehler aufgrund eines externen Faktors (Feuer, Überschwemmung, Ausfall oder Schwankungen der Energieversorgung oder Klimaanlage),
- d. Reparaturen aufgrund von übermäßigem Einsatz und Verschleiß,
- e. Verwendung von Software oder Komponenten, die nicht von Dell bereitgestellt wurden,
- f. Verlagerung des Systems zwischen Standorten und Einrichtungen oder
- g. wenn der Servicetechniker keine Probleme feststellen kann (beispielsweise wenn der Fehler nicht reproduziert werden kann).

22. Kundendaten und Datenverlust. Dell empfiehlt regelmäßige Datensicherungen. Bei einem festgestellten Festplattenausfall wird die Festplatte ausgetauscht. Ihre auf der defekten Festplatte gespeicherten Daten gehen beim Austausch der Festplatte verloren. Der Servicetechniker setzt das Betriebssystem nur dann auf die ursprünglichen Werkseinstellungen zurück, wenn Sie das Original-Software-Image oder die Originalmedien für die Installation des Betriebssystems bereitstellen. Sie sollten sich mit dem Dell Techniker in Verbindung setzen, um sich bei der Neuinstallation von zusätzlicher, auf dem ursprünglichen Werks-Image vorhandener Software unterstützen zu lassen.

Es liegt in Ihrer Verantwortung, alle vorhandenen Daten, Softwareanwendungen und Programme zu sichern, bevor der von Dell autorisierte Serviceanbieter tätig wird. DELL, VON DELL AUTORISIERTE WIEDERVERKÄUFER UND VON DELL AUTORISIERTE SERVICEANBIETER SIND NICHT VERANTWORTLICH FÜR DEN VERLUST ODER DIE WIEDERHERSTELLUNG VON DATEN; PROGRAMMEN ODER DEN NUTZUNGS-AUSFALL DES SYSTEMS. Sie verstehen und stimmen zu, dass Dell, der von Dell autorisierte Serviceanbieter oder der von Dell autorisierte Wiederverkäufer unter keinen Umständen für den Verlust von Software, Programmen oder Daten verantwortlich ist, selbst wenn der Servicetechniker versucht hat, Ihnen bei der Sicherung, Wiederherstellung oder Neuinstallation von Daten oder bei ähnlichen Serviceaufgaben zu helfen. Eine solche Art der Unterstützung geht über den Umfang dieser Garantie und dieses Service hinaus. Jedwede Unterstützung, die Dell, der von Dell autorisierte Wiederverkäufer oder der von Dell autorisierte Serviceanbieter leistet, erfolgt nach eigenem Ermessen und ohne Garantie oder Gewährleistung. Dell, der von Dell autorisierte Wiederverkäufer oder der von Dell autorisierte Serviceanbieter gibt ebenfalls keine Garantie oder Gewährleistung hinsichtlich Drittanbieterprodukten ab, für die ein Servicetechniker möglicherweise Unterstützung leistet.