

Servicebeschreibung

Dell Care Premium

Einleitung

Dell stellt Dell Care Premium für unterstützte Produkte (die „Service(s)“ oder „Support Services“) gemäß dieser Servicebeschreibung („Service Description“) zur Verfügung. Ihre Rechnung, Auftragsbestätigung, Informationsseite, oder eine andere vereinbarte Rechnungsform oder Auftragsbestätigung („Rechnung“) enthält den Namen des oder der Services und die verfügbaren Serviceoptionen, die Sie erworben haben.

Umfang des Service

Ihr Service umfasst:

- Hardware-Support für unterstützte Produkte über:
 - Onlinesupport und telefonische Unterstützung bei der Behebung und Lösung von Hardwareproblemen durch geschulte MitarbeiterInnen des technischen Supports. Online-, Chat- und E-Mail-Support ist verfügbar unter www.dell.com/support.
 - Telefonsupport: Der Telefonsupport ist rund um die Uhr verfügbar, auch an Feiertagen¹.
 - Ersatzteile, wenn dies als notwendig erachtet wird, um ein Problem zu beheben oder zu verhindern.
 - Entsendung eines Technikers oder einer Technikerin vor Ort und/oder Lieferung von Ersatzteilen an den von Dell genehmigten Kundenstandort gemäß dieser Servicebeschreibung (nach einer Remotediagnose, sofern erforderlich, und entsprechend der erworbenen Support-Option), um einen qualifizierten Incident zu beheben. Alle Vorfälle, die gemäß dieser Servicebeschreibung zum Umfang des Service gehören, werden als „qualifizierte Vorfälle“ angesehen.
- Die Dell Care Premium-Berechtigung umfasst den Zugang zu SupportAssist for Home PCs. Sie wird über eine Konnektivitätssoftware aktiviert und bietet unter anderem folgende Funktionen:
 - Proaktive Problemerkennung und automatisierte Fallerstellung
 - Vorausschauende Erkennung von Hardwarefehlern und automatisierte Fallerstellung
 - Selfservice-Fallerstellung
 - Selfservice-Teileversand
 - Malware-Erkennung und automatische Virenentfernung Die Funktionen zum Entfernen von Malware und Viren sind nicht in allen Regionen verfügbar. Weitere Informationen finden Sie unter www.dell.com/support.
- Umfassender Softwaresupport (wird detailliert im Abschnitt „Umfassender Softwaresupport“ unten erläutert), der folgende Punkte abdeckt:
 - Onlinesupport und telefonische Unterstützung bei der Behebung und Lösung von Softwareproblemen durch geschulte MitarbeiterInnen des technischen Supports. Der Online- und Telefonsupport ist für ausgewählte Endnutzeranwendungen und Betriebssysteme, die von Dell auf Ihrem unterstützten Produkt vorinstalliert wurden, rund um die Uhr verfügbar (auch an Feiertagen)¹.
 - Kooperative Unterstützung mit den Partnern von Dell für die kooperative Unterstützung für entsprechende Endnutzeranwendungen und Betriebssysteme, die von Dell auf Ihrem unterstützten Produkt vorinstalliert wurden. Weitere Details finden Sie unten im Abschnitt „Kooperative Unterstützung“.

¹ Die Verfügbarkeit kann außerhalb der USA variieren und wird in einem wirtschaftlich vertretbaren Ausmaß sichergestellt. Informationen darüber, wie Sie weitere Unterstützung erhalten, finden Sie unter www.dell.com/support/.

- Remoteunterstützung bei der Behebung von Softwareproblemen für bestimmte handelsübliche, von KundInnen installierte Softwaretitel auf einem unterstützten Produkt durch die Bereitstellung von einfachen Anleitungen in einem wirtschaftlich vertretbaren Ausmaß, Unterstützung bei Softwareinstallation, -deinstallation und -aktualisierung oder über die Wiederherstellung der Werkseinstellungen.
- Remoteunterstützung bei der Einrichtung von Antivirensoftware für Softwaretitel wie McAfee® auf Ihrem unterstützten Produkt.
- Unfallschutz/Complete Care (in Lateinamerika): Dell repariert unterstützte Produkte wie erforderlich, um Schäden am unterstützten Produkt zu beheben, die durch normalen und üblichen Gebrauch des unterstützten Produkts auftreten und die entweder durch versehentliche Beschädigung bei der Handhabung (einschließlich Fallenlassen und Verschütten von Flüssigkeiten) oder eine elektrische Spannungsspitze entstanden sind. Siehe Beschreibung unten im Abschnitt „Accidental Damage (Complete Care Service in Lateinamerika)“.

DIESE SERVICEBESCHREIBUNG STELLT EINEN VERTRAG ZWISCHEN IHNEN UND DELL DAR. LESEN SIE DIE FOLGENDEN BEDINGUNGEN UND BESTIMMUNGEN, MIT DENEN SICH DELL MARKETING L.P (FÜR KUNDEN IN DEN USA), DELL CANADA INC. (FÜR KUNDEN IN KANADA) ODER DIE IN IHREN BESTELLDOKUMENTEN ANGEGEBENE DELL NIEDERLASSUNG ODER DER IN IHREN BESTELLDOKUMENTEN ANGEGEBENE AUTORISIERTE PARTNER ODER RESELLER (in jedem Fall „DELL“) DAZU VERPFLICHTET, DIE SERVICES ZU ERBRINGEN. JEDLICHE REPARATURSERVICES GELTEN FÜR PRODUKTPROBLEME, DIE VON IHREM DELL HARDWARESERVICE (FÜR KUNDINNEN IN DEN USA UND IN KANADA) ODER VON DER STANDARDSERVICEVEREINBARUNG FÜR HARDWARE ABGEDECKT SIND (US-KundInnen siehe <https://www.dell.com/warranty>). IN LÄNDERN, IN DENEN DELL NICHT DIREKT AN ENDNUTZER/-INNEN VERKAUFT, KÖNNEN DIESE VERTRAGSBEDINGUNGEN JE NACH BEDINGUNGEN DES VERKÄUFERS VARIIEREN. Diese Servicebeschreibung unterliegt den allgemeinen Geschäftsbedingungen von Dell bzw. den kaufmännischen Verkaufsbedingungen von Dell. Die hierin festgelegten Bestimmungen haben keinen Einfluss auf die anwendbaren gesetzlichen Zusagen oder andere Verbraucherrechte.

[Dell SupportAssist for Home PCs](#)

SupportAssist for Home PCs ist eine Softwareanwendung, die ein proaktives Monitoring von Dell PCs ermöglicht. Sie nutzt maschinelles Lernen und KI, um die Gesamtintegrität von Dell PCs durch intelligente, umfassende und vorausschauende Analysen proaktiv zu überwachen und zu messen.

SupportAssist for Home PCs überwacht außerdem Ihr System und sammelt Informationen, um den technischen Support zu unterstützen. 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 for Home PCs ist auf den meisten PCs vorinstalliert, die ab Werk von Dell Technologies ausgeliefert werden. Wenn SupportAssist for Home PCs nicht mehr installiert ist, können Sie es unter [SupportAssist for Home PCs Support Dell.com](#) manuell installieren. Um SupportAssist for Home PCs zu installieren und zu verwenden, muss Ihr System die Mindestanforderungen für PCs erfüllen. Die Anforderungen für die Aktivierung der Installation und Nutzung von SupportAssist for Home PCs finden Sie im SupportAssist-[Benutzerhandbuch](#) und unter [SupportAssist for Home PCs Support Dell.com](#).

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

- Proaktive Systemüberwachung auf Probleme, die sich auf den normalen Betrieb und die Leistung auswirken, und gegebenenfalls automatische Fehlerstellung und/oder automatischer Austausch von Teilen.
- Vorausschauende Problemerkennung, bevor der Normalbetrieb und die Leistung beeinträchtigt werden, und – falls erforderlich – automatische Fehlerstellung und/oder automatischer Austausch von Teilen
- Automatisches Hochladen von Diagnose- und anderen Daten, die eine effiziente Remoteproblemdiagnose ermöglichen
- Automatische Treiber- und Firmwareupdates
- Malware-Erkennung und automatische Virenentfernung Die Funktionen zum Entfernen von Malware und Viren sind nicht in allen Regionen verfügbar. Weitere Informationen finden Sie unter www.dell.com/support.

Welche Daten werden von SupportAssist for Home PCs erfasst?

- Benutzerinformationen wie Computername, Netzwerkdomeäne, IP-Adresse und Dell Service-Tag-Nummer
- Hardwarekonfigurationsinformationen wie installierte Geräte, Prozessoren, Arbeitsspeicher, Netzwerkgeräte und Nutzung
- Softwarekonfigurationsinformationen wie Informationen zum Betriebssystem

SupportAssist for Home PCs 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.

Weitere Informationen zu SupportAssist for Home PCs, einschließlich Konfiguration, Bereitstellung und Nutzung, sowie eine aktuelle Liste der unterstützten Produkte finden Sie auf der Dell SupportAssist for Home PCs-Website unter: SupportAssist for Home PCs Support Dell.com.

Umfassender Softwaresupport

Der umfassende Softwaresupport beinhaltet Remotesoftwaresupport für ausgewählte Endnutzeranwendungen und Betriebssysteme, die von Dell auf Ihrem unterstützten Produkt vorinstalliert wurden. Zu den abgedeckten Softwaretiteln gehören vorinstallierte Client-Anwendungen für EndnutzerInnen wie ein Microsoft® Windows-Betriebssystem, McAfee® Antivirus™-Software, die Microsoft® Office-Softwaresuite, Intuit® QuickBooks®-Buchhaltungssoftware, Adobe® Photoshop®-Software und Adobe Acrobat®-Software.

Die aktuelle Liste zum umfassenden Softwaresupport finden Sie unter www.dell.com/comprehensive. Unterstützte Produkte können jederzeit ohne Benachrichtigung der KundInnen geändert werden. Wenden Sie sich an die MitarbeiterInnen des technischen Supports, um eine aktuelle Liste der abgedeckten Softwareprodukte zu erhalten.

Einschränkungen für den umfassenden Dell Softwaresupport. Dell gibt keinerlei Zusage, dass eine bestimmte softwarebezogene Frage geklärt wird oder dass das abgedeckte Softwareprodukt bestimmte Ergebnisse erbringt. Situationen, die beim Kunden zu einem Problem geführt haben, müssen auf einem Einzelsystem reproduzierbar sein (d. h. einer CPU mit der zugehörigen Workstation und anderen Peripheriegeräten). Dell kann zu dem Schluss kommen, dass ein Softwareproblem so komplex oder das unterstützte Produkt derart beschaffen ist, dass die Frage durch Remotesupport nicht effektiv analysiert werden kann. Der Kunde nimmt zur Kenntnis und akzeptiert, dass für bestimmte Probleme, die zu Service-Requests des Kunden führen, möglicherweise keine Lösungen vom Herausgeber des betroffenen Softwaretitels erhältlich sind. Der Kunde akzeptiert, dass in solchen Fällen, in denen eine Lösung vom Herausgeber des betroffenen Softwaretitels nicht verfügbar ist, die Verpflichtung seitens Dell, Support zu leisten, aufgehoben wird.

Kooperative Unterstützung

Wenn Probleme mit bestimmter Software, die von Dell auf Ihrem unterstützten Produkt vorinstalliert wurde, auftreten, stellt Dell, wie im vorliegenden Dokument beschrieben, eine zentrale Kontaktperson zur Verfügung, bis die Probleme genau bestimmt und zum Drittanbieter eskaliert wurden. Insbesondere nimmt Dell Kontakt zum Drittanbieter auf und erstellt einen „Problem-Incident“ bzw. ein „Trouble-Ticket“ (Störungsticket) im Namen des Kunden, um die erforderliche Dokumentation des Problems bereitzustellen. Wurde ein Drittanbieter mit der Problemlösung betraut, überwacht Dell den Vorgang und holt Statusmeldungen und mögliche Lösungsvorschläge vonseiten des Drittanbieters ein, bis dieser entweder eine Lösung, einen Lösungsansatz oder eine umsetzbare provisorische Lösung findet, Änderungen an der Konfiguration vornimmt oder den Fehlerbericht weiterleitet. Auf Anfrage des Kunden leitet Dell ein Verfahren zum internen Eskalationsmanagement bei Dell und/oder beim Anbieter ein.

Um kooperative Unterstützung beanspruchen zu können, muss der/die KundIn entsprechende aktive Supportvereinbarungen mit dem Drittanbieter abgeschlossen haben und über entsprechende Ansprüche gegenüber dem Drittanbieter verfügen. Nach Isolierung und Meldung des Problems stellt der Drittanbieter technischen Support für den Kunden bereit, um das Problem zu lösen. **DELL ÜBERNIMMT KEINE VERANTWORTUNG FÜR PRODUKTE ODER SERVICES ANDERER ANBIETER.**

Aktuelle Partner für die kooperative Unterstützung finden Sie unter www.dell.com/collaborative. **UNTERSTÜTZTE PRODUKTE VON DRITTANBIETERN KÖNNEN JEDERZEIT OHNE BENACHRICHTIGUNG DER KUNDINNEN GEÄNDERT WERDEN.**

Remoteunterstützung bei der Behebung von Softwareproblemen für handelsübliche, vom Kunden installierte Softwaretitel

MitarbeiterInnen des technischen Supports stellen externe Unterstützung zur Behebung von Softwareproblemen für handelsübliche, legal erworbene, von KundInnen installierte Softwaretitel durch die Bereitstellung von Anleitungen, Unterstützung bei der Softwareinstallation, -deinstallation und -aktualisierung oder über die Wiederherstellung der Werkseinstellungen bereit. Beachten Sie, dass für manche Software Hardwareanforderungen gelten können, die die Spezifikationen eines unterstützten Produkts übersteigen können. Dell unternimmt wirtschaftlich vertretbare Bemühungen, Kunden im Rahmen der Beschränkungen ihrer Systeme weiterzuhelfen.

Die folgenden Beispiele für gängige von KundInnen installierte Softwaretitel dienen nur zu Illustrationszwecken:

1. Handelsübliche E-Mail-Programme, wie Outlook® oder Windows® Mail App
2. Handelsübliche Internetbrowser, wie Firefox®, Google Chrome™, Opera™ oder Microsoft® Edge®

3. Allgemein verfügbare Produktivitätssoftware wie Microsoft® Office®, Open Office, Adobe®-Produkte, Google Docs™ und Foxit-Software
4. Handelsübliche Finanzsoftware, wie Quicken® und QuickBooks®
5. Handelsübliche Film- und Bildbearbeitungssoftware, wie Adobe® Photoshop® und Cyberlink®-Software
6. Handelsübliche Gaming-Software (kann je nach Region und von Zeit zu Zeit variieren)
7. Microsoft® Store-Apps

MitarbeiterInnen des technischen Supports unterstützen Sie remote bei der Einrichtung Ihres kabelgebundenen/ kabellosen Netzwerkgeräts und bei der Einrichtung Ihres Druckers auf Ihrem unterstützten Produkt:

1. Unterstützung bei der Einbindung in kabelgebundene/kabellose Netzwerke
2. Hilfe bei der Einrichtung von Druckern
3. Remote-Troubleshooting von häufig auftretenden Problemen bei der Einrichtung der Verbindung mit kabelgebundenen und kabellosen Netzwerken oder Druckern

MitarbeiterInnen des technischen Supports bieten einfache Anleitungen zu folgenden Themen:

1. Durchführung eines Datenbackups
2. Anleitung für das Einrichten von Internetverbindungen
3. Anleitung für das Übertragen von Daten auf den neuen Computer
4. Anleitung für das Installieren empfohlener Patches/Fixes
5. Individuelle Einrichtung Ihres Desktops
6. Installation von Peripheriegeräten

Remoteunterstützung bei der Einrichtung der Antivirensoftware auf Ihrem unterstützten Produkt

KundInnen mit einem gültigen Virenschutzabonnement erhalten Unterstützung bei der Einrichtung und Planung der Antivirensoftware. Hinweis: Der Service, den Sie zusammen mit Ihrem unterstützten Produkt erworben haben, umfasst nicht die tatsächliche Entfernung eines Virus oder von Malware und die Behebung der dadurch entstandenen Schäden, wenn Ihr System bereits mit einem Virus oder mit Malware infiziert und beschädigt wurde. Unterstützung bei der Viren- oder Malwarebeseitigung und der Behebung der dadurch entstandenen Schäden ist gegen eine zusätzliche Gebühr verfügbar.

Kontaktaufnahme mit Dell bei benötigtem Service

Der externe Online- oder Telefon-Support ist ein wichtiger Teil dieses Service und vor dem Erhalt der Service-Leistung ist eine Remotediagnose oder ein Remote-Troubleshooting erforderlich.

Schritt 1: Kontakt zu Dell, um Unterstützung anzufordern

- Die Kontaktdaten finden Sie unter www.dell.com/support.
- Kontaktieren Sie Dell von einem Standort aus, an dem Sie Zugang zum unterstützten Produkt haben.
- Sie helfen uns, Ihnen einen besseren Service bieten zu können, wenn Sie die folgenden Informationen und Materialien zur Hand haben, wenn Sie uns kontaktieren: die Rechnung Ihres unterstützten Produkts, die Seriennummer, die Service-Tag-Nummer, die Modellnummer, die aktuelle Version des Betriebssystems, die Nummer des Mobilgeräts, des Telefons oder der SIM-Karte sowie die Markennamen und Modelle der von Ihnen verwendeten Peripheriegeräte (z. B. Modems) und andere von Dell angeforderte Informationen.

- Dell überprüft das unterstützte Produkt sowie die zugehörigen Servicereaktionsstufen und den Gültigkeitszeitraum der Services.

Schritt 2: Unterstützung beim Remote-Troubleshooting

- Geben Sie bei entsprechender Anfrage Folgendes an (falls verfügbar): 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 zum Remote-Troubleshooting durch, um das Problem einzugrenzen. Sie werden möglicherweise aufgefordert, Ihr unterstütztes Produkt zu öffnen, sofern dies als sicher erachtet wird.
- Befolgen Sie sorgfältig alle Anweisungen und Vorschläge. Schritte zur Remotediagnose oder zum Remote-Troubleshooting wie die in den Abschnitten 1 und 2 beschriebenen sind wichtig, um die richtige Lösung für Ihr jeweiliges Problem zu finden. Diese Schritte erfordern möglicherweise mehr als eine Interaktion oder einen Anruf mit Dell oder eine längere Sitzung.
- Falls Dell nach Abschluss der Remotediagnose oder des Remote-Troubleshooting feststellt, dass das Problem Ihres unterstützten Produkts ein qualifizierter Incident ist und den Austausch eines Teils, das Einschicken des unterstützten Produkts für Servicearbeiten oder die Entsendung eines/einer ServicetechnikerIn für den Vor-Ort-Service erfordert, erhalten Sie von uns zusätzliche Anweisungen.

Online-, Chat- und E-Mail-Support

Online-, Chat- und E-Mail-Support können je nach Land variieren¹. Kontaktinformationen für Online-, Chat- und E-Mail-Support finden Sie unter www.dell.com/support.

Telefonische Supportanfragen

- Der telefonische technische Support durch hochqualifizierte SupportmitarbeiterInnen ist rund um die Uhr verfügbar (auch an Feiertagen).
- In Ländern, in denen der Service primär in der Landessprache bereitgestellt wird, ist der Service nach den lokalen Geschäftszeiten nur auf Englisch verfügbar.
- Wenden Sie sich für telefonische Supportanfragen unter folgender Nummer an den technischen Support: Geben Sie bei Aufforderung den Express-Servicecode ein, den Sie auf dem unterstützten Produkt finden. Dell behält sich das Recht vor, die Nummern des telefonischen Supports jederzeit zu ändern.

Ort	Telefonnummer für die Kontaktaufnahme mit Dell
USA	1-800-624-9896 1-877-293-1197
Kanada	1-800-847-4096
Andere Länder	Eine vollständige Liste unserer Kontaktdetails und Supportoptionen finden Sie im Bereich „Kontakt“ in unserem Onlinestore oder unter https://www.dell.com/support/incidents-online/en-us/contactsupport , wo Sie die entsprechende Länderoption auswählen können.

Vor-Ort-Service

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 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, entsendet Dell für den qualifizierten Incident eine/n ServicetechnikerIn zum Standort des/der KundIn.

Der/Die MitarbeiterIn des technischen Supports ermittelt, ob ein solcher Service für Ihr unterstütztes Produkt in Ihrem Wohnsitzland (z. B. USA, Kanada) verfügbar ist.

Bitte teilen Sie dem/der MitarbeiterIn des technischen Supports die vollständige Adresse des Standorts mit, an dem sich das unterstützte Produkt befindet. Die Serviceleistung und die Serviceantwortzeiten sind abhängig von der Tageszeit, zu der Ihr Anruf oder Ihre Anfrage bei Dell eingeht, von der erworbenen Servicealternative, der Ersatzteilverfügbarkeit, von geografischen Beschränkungen, Wetterbedingungen sowie den Bedingungen dieser Servicebeschreibung. Wenn Sie die in dieser Servicebeschreibung aufgeführten Verfahren einhalten und für Ihr Problem eine Entsendung im Rahmen dieser Servicebeschreibung in Frage kommt, wird nach Abschluss einer Remotediagnose in der Regel innerhalb von 1 oder 2 Werktagen für große städtische Gebiete bzw. so schnell wie möglich und wirtschaftlich vertretbar für weiter entfernte geografische Regionen ein Mitglied des Vor-Ort-Serviceteamteams entsendet, das zwischen 9:00 Uhr und 18:00 Uhr lokale Zeit, montags bis freitags, ausgenommen gesetzliche Feiertage, bei Ihnen eintrifft. Wenn der/die Vor-Ort-ServicetechnikerIn nach 17:00 Uhr für die Wartung eingeplant wird, trifft er/sie unter Umständen erst am übernächsten Werktag bei Ihnen ein.

- Anwesenheitspflicht einer erwachsenen Person: Bei einem Vor-Ort-Service muss während des gesamten Besuchs des/der Vor-Ort-ServicetechnikerIn eine erwachsene Person anwesend sein.
- Von Ihnen zu leistende Unterstützung: Der/Die Vor-Ort-ServicetechnikerIn muss vollständigen Zugriff auf das unterstützte Produkt und (ohne Kosten für den/die TechnikerIn) einen sicheren Arbeitsbereich sowie Elektrizität haben. 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 unterstützte Produkt nicht bereits über diese Komponenten verfügt. Wenn diese Voraussetzungen nicht gegeben sind, ist der/die Vor-Ort-TechnikerIn nicht zur Erbringung der Serviceleistung verpflichtet.
- Wenn Sie den Servicetermin versäumen: Wenn Sie oder ein/e autorisierte/r VertreterIn sich nicht am Standort aufhalten, wenn der/die ServicetechnikerIn eintrifft, kann das unterstützte Produkt leider nicht gewartet werden. In diesem Fall können Ihnen zusätzliche Kosten für einen weiteren Servicetermin in Rechnung gestellt werden.
- In einigen Ländern wird der Vor-Ort-Service u. U. von Ihrem Verkäufer oder einem Drittauftragnehmer im Namen von Dell bereitgestellt.

Vom Kunden austauschbare Einheiten (CRU)

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 Geräte austauschservice werden mit einer Versandmethode mit Lieferung am nächsten Arbeitstag versendet, sofern nicht anderweitig von dem/der ServicetechnikerIn vermerkt.

Sonstige Servicereaktionsoptionen

Wenn Dell nach einer remote erfolgten Fehlerbehebung, Diagnose und Problembestimmung feststellt, dass eine andere Reparaturmethode als ein Vor-Ort-Service für einen qualifizierten Incident erforderlich ist, kann Dell je nach Land/Region eine der in der Tabelle unten aufgeführten Servicereaktionsoptionen auswählen. Dell kann dem/der KundIn zum Zeitpunkt der Serviceanfrage durch den/die KundIn außerdem weitere Serviceoptionen zur Verfügung stellen.

Wenn festgestellt wird, dass der Grund für das gemeldete Problem bei einer Option von Drittanbietern liegt, mit der das unterstützte Produkt 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/Die KundIn ist verpflichtet, für Teile, die vom unterstützten Produkt entfernt und nicht ordnungsgemäß an Dell zurückgesendet wurden, den dann gültigen Standardpreis von Dell zu zahlen. Werden Teile, die nicht ordnungsgemäß an Dell zurückgesendet werden, nicht rechtzeitig bezahlt, kann der Service für den/die KundIn im Rahmen dieser Servicebeschreibung eingestellt werden. Wenn sich das unterstützte Produkt in einem Gebiet befindet, das aktuell nicht von einem großen Transportunternehmen bedient oder von einem oder mehreren großen Transportunternehmen nur eingeschränkt bedient wird, wird der normale Reparaturservice von Dell verzögert ausgeführt.

Der/Die KundIn darf keine Handbücher, vertraulichen, proprietären oder personenbezogene Daten oder Wechselmedien senden. Dell ist nicht verantwortlich für verlorene oder beschädigte Daten, beschädigte oder verlorene Datenträger oder vertrauliche, geschützte oder personenbezogene Daten des/der KundIn.

Servicereaktionsstufe:	Land/ Region:	Details:
Rapid Mail-In Service: Dell stellt den Versandkarton zur Verfügung und zahlt für den Versand oder Rücksendung an Lager	USA und Kanada	Wenn Dell im Anschluss an eine Remotediagnose und -fehlerbehebung feststellt, dass für das unterstützte Produkt ein Mail-in-Service erforderlich ist, werden normalerweise Verpackung, Versandanweisungen und ein vorab bezahlter Versandfrachtbrief an den Standort des/der KundIn versendet. Dies geschieht innerhalb von 1 oder 2 Werktagen nach der Remotefehlerbehebung. Dell versendet die Verpackung, die Versandanweisungen und einen vorab bezahlten Versandfrachtbrief mit Lieferung am nächsten Werktag an den Kunden. Der/Die KundIn verpackt das unterstützte Produkt umgehend und versendet es oder veranlasst eine Abholung durch das Transportunternehmen am selben oder am nächsten Tag. Verzögerungen beim Versand der unterstützten Produkte durch den/die KundIn an das Rückgabelager führen zu einer Verzögerung der Reaktionszeiten für Reparaturen.

Servicereaktionsstufe:	Land/ Region:	Details:
Mail-in-Service; frachtfrei	Australien, Brasilien, Hongkong	Der Mail-in Service wird durch einen Anruf beim technischen Support wie oben beschrieben eingeleitet. Während der Diagnose ermittelt der/die MitarbeiterIn des technischen Supports, ob das unterstützte Produkt aufgrund des Problems an ein von Dell angegebenes Reparaturzentrum gesendet werden muss, um einen qualifizierten Incident zu unterstützen. Diese Option nimmt einschließlich Versand zum und vom Reparaturcenter in der Regel 7–12 Werktage ab Versanddatum in Anspruch.
Carry-In Service	Lateinamerika und einige südasiatische Länder	Beim Carry-In Service handelt es sich um einen „Ablieferungsservice“, der durch einen Anruf beim technischen Support wie oben beschrieben eingeleitet wird. Während der Remotediagnose und des Remote-Troubleshooting ermittelt der/die MitarbeiterIn des technischen Supports, ob das Problem durch einen Hardwarefehler verursacht wird: In diesem Fall wird der/die KundIn aufgefordert, das unterstützte Produkt (auf Kosten des/der KundIn) 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. Das Service Level Agreement für Reparaturen beträgt zwischen 7 und 12 Werktagen, kann jedoch je nach Land und Stadt variieren.
Partner Led Carry-in Service	Verfügbar in bestimmten Schwellenländern in Europa, dem Nahen Osten, Afrika, Vietnam, Pakistan, Sri Lanka, Bangladesch, China und Indien	Beim Carry-in Service handelt es sich um einen „Ablieferungsservice“, der durch eine Kontaktaufnahme 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 Montag bis Freitag, 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. Das Service Level Agreement für Reparaturen beträgt zwischen 7 und 12 Werktagen, kann jedoch je nach Land und Stadt variieren.
Collect and Return Service	Westeuropa, Südafrika, Polen, Tschechische Republik, Malaysia, Singapur, Thailand, Südkorea und Taiwan	Der Abhol- und Reparaturservice wird durch einen Anruf beim technischen Support eingeleitet. Wenn beim unterstützten Produkt ein qualifizierter Incident festgestellt wird und der Fehler nicht per Remotediagnose und Remote-Troubleshooting von dem/der MitarbeiterIn des technischen Supports behoben werden kann, wird das unterstützte Produkt von einem/einer Dell MitarbeiterIn 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. Das Service Level Agreement für Reparaturen beträgt zwischen 7 und 12 Werktagen, kann jedoch je nach Land und Stadt variieren.

Servicereaktionsstufe:	Land/ Region:	Details:
Partner Led Collect and Return Service	Verfügbar in bestimmten Wachstumsmärkten in Europa, dem Nahen Osten und Afrika	Der Collect and Return Service wird durch eine Kontaktaufnahme mit dem von Dell autorisierten Serviceanbieter eingeleitet. Wenn beim unterstützten Produkt ein qualifizierter Incident festgestellt wird und der Fehler nicht per Remotediagnose und Remote-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 Montag bis Freitag, 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.
Parts Only Service	Weltweit verfügbar	Für durch den/die KundIn austauschbare Teile und Zubehörartikel der Marke Dell ermöglicht es Dell dem/der KundIn, 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.
Advanced Exchange Service	Weltweit verfügbar ¹	Bei Kunden mit Advanced Exchange Service oder auf freiwilliger Basis nach Ermessen von Dell kann Dell ein Ersatzprodukt zur Unterstützung eines qualifizierten Vorfalls an den Kundenstandort versenden. Das Ersatzprodukt wird auf dem Landweg versendet. 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 unterstützte Produkt an Dell zurücksenden, indem er/sie das defekte unterstützte Produkt innerhalb von drei (3) Werktagen an den Standort des festgelegten Versandunternehmens bringt. Wenn Dell feststellt, dass das unterstützte Produkt nicht an den Standort des Transportunternehmens gebracht werden kann und der/die KundIn das unterstützte Produkt über den Mail-in-Service zurückgeben muss, hat der/die KundIn die Verpackung, die Versandanweisungen und einen vorab bezahlten Versandfrachtbrief zu verwenden, die dem Kundenstandort normalerweise mit dem Ersatzprodukt zugehen. 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 unter Umständen eine Gebühr berechnet.

¹ Die Verfügbarkeit kann außerhalb der USA variieren und wird in einem wirtschaftlich vertretbaren Ausmaß sichergestellt. Informationen darüber, wie Sie weitere Unterstützung erhalten, finden Sie unter www.dell.com/support/.

Servicereaktionsstufe:	Details:
Bedingungen und Bestimmungen für Reaktionsoptionen für Einheiten, für die der Service nicht vom Außendienst ausgeführt werden kann	<p>Wenn das Produkt nach der Remotediagnose aus einer von dem/der MitarbeiterIn des technischen Supports festgelegten Begründung nicht vor Ort gewartet werden kann, erhalten Sie Anweisungen zum Zurücksenden des Produkts an das von Dell angegebene Reparaturcenter. Das unterstützte Produkt muss an die von dem/der MitarbeiterIn des technischen Supports genannte Adresse gesendet werden und gut sichtbar mit der „Return Authorization Number“ (Rücksendeautorisierungsnummer) beschriftet sein. Der/die MitarbeiterIn des technischen Supports stellt Ihnen die Rücksendeautorisierungsnummer bereit. 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/die MitarbeiterIn des technischen Supports eine Verpackung zur Verfügung stellen. Für diesen Service wird unter Umständen eine Gebühr erhoben.</p> <p>Vorsichtsmaßnahmen für den Versand: Der Kunde darf keine Handbücher, vertraulichen, proprietären oder personenbezogene Daten oder Wechselmedien senden. Dell ist nicht verantwortlich für verlorene oder beschädigte Daten, beschädigte oder verlorene Datenträger oder vertrauliche, geschützte oder personenbezogene Daten des Kunden.</p>

Dell Care Premium umfasst Folgendes nicht

- Aktivitäten, die in dieser Servicebeschreibung nicht ausdrücklich beschrieben oder definiert sind, einschließlich, aber nicht beschränkt auf, Installation, Deinstallation, Standortänderung, Schulungsunterstützung und Remoteverwaltungsaktivitäten.
- Performance- oder administrative Unterstützung, die in dieser Servicebeschreibung nicht ausdrücklich beschrieben ist.
- 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.
- Support der Hardware oder/und Software, die der/die KundIn im Nachhinein installiert hat, sofern dies nicht durch einen separaten Servicevertrag mit Dell abgedeckt ist.
- Keine Malware- und Virenentfernung über die in dieser Servicebeschreibung ausdrücklich beschriebenen Funktionen von SupportAssist for Home PCs hinaus.
- Datenbackupservices.
- Jegliche Wiederherstellung und Übertragung von Daten oder Anwendungen.
- 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.
- Services, die nach Einschätzung von Dell aufgrund nicht autorisierter Versuche zur Installation, Reparatur, Wartung oder Änderung von Hardware, Firmware oder Software erforderlich sind, die nicht von Dell, einem von Dell autorisierten Reseller oder Serviceanbieter oder von KundInnen stammen, die vom Kunden austauschbare Einheiten (CRU) verwenden.
- Technischer Support für Softwareanwendungen, die Dell als nicht handelsüblich ansieht, die nicht vom Originalhersteller unterstützt werden, die nicht in der Liste für den umfassenden Softwaresupport aufgeführt sind oder nach Dells eigenem Ermessen nicht zu den besten Gamingtiteln gehören.
- Technischer Support für Shareware-Anwendungen.
- Services, die nach Einschätzung von Dell aufgrund unsachgemäßer Behandlung oder Verwendung der Produkte oder Geräte erforderlich sind.
- Support für Geräte, die durch höhere Gewalt (z. B. Blitzeinschlag, Überflutung, Stürme, Erdbeben oder Wirbelstürme), Missbrauch, Unfall (mit Ausnahme derer, die ausdrücklich durch die Bedingungen für Accidental Damage/Complete Care Service abgedeckt sind) 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), nicht von Dell autorisierte Änderungen, ungeeignete physische oder betriebliche Umgebungen, nicht fachgerechte Wartung durch den/die KundIn (oder durch Vertreter des/der KundIn), 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.
- Hinweis: Es können bestimmte Situationen eintreten, in denen das unterstützte Dell Produkt mit einem Virus oder mit Malware infiziert ist, der/die entfernt werden muss, bevor Dell die Supportleistung erbringen kann. In diesem Fall wird der/die KundIn telefonisch von MitarbeiterInnen des technischen Supports informiert.

Accidental Damage (Complete Care in Lateinamerika)

HINWEIS: Diese Bedingungen und Bestimmungen für Accidental Damage/Complete Care Service gelten NICHT für KundInnen in Australien, Österreich, Belgien, der Tschechischen Republik, Dänemark, Finnland, Frankreich, Deutschland, Griechenland, Irland, Italien, Luxemburg, den Niederlanden, Neuseeland, Norwegen, Polen, Portugal, der Slowakei, Südafrika, Südkorea, Spanien, Schweden, der Schweiz und dem Vereinigten Königreich.

Dies ist kein Versicherungsvertrag. Lesen Sie diese Vereinbarung bitte sorgfältig durch. KundInnen in Europa, dem Nahen Osten, Afrika (EMEA) und Asien können ihre separaten Geschäftsbedingungen für den Accidental Damage-Schutz oder den Accidental Damage-Schutz mit Diebstahlschutz, in denen die Bedingungen und Bestimmungen für Accidental Damage/Complete Care Service für den von dem/der KundIn gekauften Dell Care Premium-Service beschrieben sind, unter folgender Adresse einsehen: www.dell.com/servicecontracts.

KundInnen in Australien und Neuseeland können unter folgender Adresse auf die Servicebeschreibung für Dell Accidental Damage Protection Insurance und das Product Disclosure Statement zugreifen, in der die Bedingungen und Bestimmungen für die Accidental Damage/Complete Care Service-Funktion für den vom/von der KundIn erworbenen Dell Care Premium-Service beschrieben ist: <https://www.dell.com/servicecontracts>.

In diesem Abschnitt zu Accidental Damage (Complete Care Service in Lateinamerika) gilt der Accidental Damage/Complete Care Service wie folgt: Während der Laufzeit dieser Servicebeschreibung und unter Berücksichtigung der Beschränkungen dieser Servicebeschreibung reparieren oder ersetzen wir das unterstützte Produkt wie erforderlich, um Schäden am unterstützten Produkt zu beheben, die durch normalen und üblichen Gebrauch des unterstützten Produkts auftreten und die entweder durch Unfallschäden bei der Handhabung (einschließlich Fallenlassen und Verschütten von Flüssigkeiten) oder eine elektrische Spannungsspitze entstanden sind.

Nur Teile, die in das Basisgerät integriert oder daran angebaut sind, darunter Zubehörteile, die für den Normalbetrieb des Geräts erforderlich sind und an die Verkaufsstelle versandt werden, sind abgedeckt, z. B. interner Arbeitsspeicher, integrierte LCD-Anzeigen, interne Komponenten/Switches, integrierte Tasten, Schubladen, Abdeckungen oder Blenden, Fernbedienungen oder Kabel.

Wenn der Accidental Damage/Complete Care Service für ein Desktop-System gekauft wird, sind sowohl der gekaufte Desktop als auch der Monitor, der zusammen mit dem Desktop gekauft wurde, im Rahmen dieser Servicebeschreibung abgedeckt. Der Accidental Damage/Complete Care Service gilt nicht für extern angeschlossene Computer und Peripheriegeräte, wie beispielsweise Drucker oder andere Geräte, die in Kombination mit dem unterstützten Produkt verwendet werden. Dieser Accidental Damage/Complete Care Service deckt darüber hinaus keine Komponenten, Gehäuse, Wandhalterungen für TV-Geräte oder Monitore, Verkabelungen oder Elemente ab, die als „Zubehör“ oder „Verbrauchsartikel“ klassifiziert und nicht in das Basisgerät des unterstützten Produkts integriert oder daran angebaut sind, wie z. B. Akkus ohne Service, Leuchtmittel, Wegwerf-/Austauschdrucker-/Tintenkartuschen, Drucker- oder Fotopapier, Speichermedien, Speicherkarten, SIM-Karten, Einweg-Speichermedien, Kabelanschlüsse, Tragetaschen, Stylus-Stifte, Dockingstations, externe Modems, externe Lautsprecher, Spielekonsolen, Spielemedien, Zweitmonitore, externe Maus für Laptops, externe Tastatur für Laptops oder andere Eingabe-/Ausgabegeräte und andere Komponenten, die nicht in das unterstützte Produkt eingebaut sind, für das Sie den Accidental Damage/Complete Care Service erworben haben, oder andere Teile/Komponenten, für die regelmäßige Wartungsmaßnahmen durch NutzerInnen erforderlich sind.

Der Kunde erklärt sich damit einverstanden, dass bei der Reparatur des unterstützten Produkts die beschädigten Originalteile durch neue oder gebrauchte Teile des Originalherstellers oder eines anderen Herstellers ersetzt werden können. Die Ersatzteile sind in ihrer Funktion mit den Originalteilen gleichwertig. Wir können nach unserem Ermessen ein verbundenes Unternehmen oder einen Drittanbieter mit der Reparatur des unterstützten Produkts beauftragen.

Sollte nach unserem Entschluss statt einer Reparatur ein Ersatz des unterstützten Produkts angemessen sein, erhält der Kunde entweder ein gleichwertiges unterstütztes Produkt oder ein höherwertiges als das ursprünglich bei uns erworbene unterstützte Produkt. Diese Entscheidung liegt in unserem eigenen Ermessen.

Für jeden Vorfall, der gemäß Dell im Rahmen dieser Vereinbarung für Accidental Damage/Complete Care Service qualifiziert ist („qualifizierter Incident“ im Sinne dieses Abschnitts „Accidental Damage/Complete Care Service“), ist die Accidental Damage/Complete Care Service-Abdeckung auf einen qualifizierten Incident pro unterstütztem Produkt für einen Zeitraum von zwölf (12) Monaten ab Beginn der Laufzeit des Service beschränkt. Wenn innerhalb eines Zeitraums von 12 Monaten kein Incident gemeldet wird, wird diese Möglichkeit nicht auf den nächsten Zeitraum von 12 Monaten übertragen. Jeder qualifizierte Incident wird dem 12-Monats-Zeitraum zugeordnet, in dem er gemeldet wurde, auch wenn der Incident erst in dem darauffolgenden Zeitraum gelöst wird. Sobald das Limit für qualifizierte Vorfälle erreicht wurde, kann Dell die Reparatur des Kundenprodukts gegen eine zusätzliche Gebühr anbieten.

Servicereaktionsstufe. Bei einer Accidental Damage/Complete Care Service-Anfrage müssen Sie Dell die Möglichkeit geben, das unterstützte Produkt zu begutachten, um festzustellen, ob es für den Accidental Damage/Complete Care Service qualifiziert ist. Der technische Support von Dell informiert Sie über Ihre Optionen bzgl. des Versands Ihres unterstützten Produkts an Dell zwecks Begutachtung und Reparatur. Wenn Sie unseren Anweisungen gemäß Abschnitt „Kooperation mit TechnikerInnen“ unten folgen, übernimmt Dell alle Versandkosten für die Rücksendung des unterstützten Produkts an die Serviceeinrichtung von Dell. In einigen Fällen kann Dell Ihnen im Rahmen des Accidental Damage/Complete Care Service auch alternative Begutachtungs- und Reparaturmöglichkeiten anbieten.

Nur Hardware. Accidental Damage-/Complete Care Service-Support gilt nur für Hardware. Software wird bei diesem Support nicht abgedeckt. Dieser Ausschluss von Software umfasst u. a. 1) Defekte in oder Schäden an Software, die beim Kauf des unterstützten Produkts vorinstalliert war oder mitgekauft wurde oder auf sonstige Weise auf das unterstützte Produkt geladen wurde (dies schließt ohne Beschränkung auch Malware- und Vireninfectionen mit ein, es sei denn, der Schaden wird vom Malware- und Virensupport abgedeckt, der in Dell Care Premium enthalten ist), und 2) jegliche Software, die durch Custom Factory Integration geladen wurde. Außerdem deckt dieser Accidental Damage/Complete Care Service keine anderen Artikel ab, die über Custom Factory Integration hinzugefügt wurden. Obwohl wir gemäß dieser Vereinbarung nicht dazu verpflichtet sind, unternehmen wir vertretbare Maßnahmen, um Nicht-Softwareartikel, die über Custom Factory Integration installiert wurden und ansonsten ausgeschlossene Komponenten wären, zu reparieren oder zu ersetzen.

Servicebeschränkungen. Accidental Damage/Complete Care Service deckt Folgendes nicht ab und wir sind gemäß dieser Vereinbarung nicht zur Reparatur oder zum Ersatz von Folgendem verpflichtet:

- Bei jeglichen kosmetischen Schäden oder Mängeln am unterstützten Produkt. Im Rahmen dieser Vereinbarung sind wir nicht dazu verpflichtet, durch gewöhnlichen Verschleiß entstandene Abnutzungen am unterstützten Produkt oder an anderen oberflächlichen Artikeln zu reparieren. Hierzu zählen Kratzer und Dellen, die den Betrieb des unterstützten Produkts nicht wesentlich beeinträchtigen.
- Eine andere Person als Dell MitarbeiterInnen oder eine von Dell beauftragte Person hat versucht, das unterstützte Produkt zu reparieren. Wir leisten keine Erstattungen für Reparaturen, die Sie oder andere Personen am unterstützten Produkt vornehmen oder vorzunehmen versuchen.
- Das unterstützte Produkt wird durch eine fehlerhafte oder unsachgemäße Kundeninstallation in Mitleidenschaft gezogen. Mit „Kundeninstallation“ sind folgende vom Kunden oder von Dritten im Auftrag des Kunden durchgeführte Tätigkeiten gemeint: (1) Auspacken oder Verschieben des unterstützten Produkts, (2) Montage oder Anbau des unterstützten Produkts an der Wand oder an einem anderen Baukörper (oder Demontage desselben nach Montage) und (3) Befestigung von Halterungen und anderen Tragevorrichtungen an der Wand oder an einem anderen Baukörper (oder Demontage derselben). Zur Kundeninstallation zählen nicht die von Dell erworbenen Installationservices.
- Bei einem verlorengangenen oder gestohlenen unterstützten Produkt. Die Reparatur bzw. der Austausch eines unterstützten Produkts setzt die Rückgabe des gesamten unterstützten Produkts voraus.

- Bei einem unterstützten Produkt, das bei einem Brand von einer externen Quelle beschädigt wird, das absichtlich beschädigt wurde, das aufgrund von Fehlnutzung, unsachgemäßer Behandlung und Missachtung von für das unterstützte Produkt bereitgestellten Anweisungen beschädigt wurde oder das in einer nicht geeigneten Umgebung eingesetzt wurde. Wenn wir Anzeichen dafür feststellen, dass das unterstützte Produkt absichtlich beschädigt wurde, eine Fehlnutzung, unsachgemäße Behandlung oder eine Missachtung von für das unterstützte Produkt bereitgestellten Anweisungen vorliegt oder das unterstützte Produkt in einer nicht geeigneten Umgebung eingesetzt wurde, sind wir nicht verpflichtet, das unterstützte Produkt zu reparieren oder zu ersetzen.
- Jegliche Wiederherstellung oder Übertragung von auf dem unterstützten Produkt gespeicherten Daten. Sie allein sind für alle auf dem unterstützten Gerät gespeicherten Daten verantwortlich und es liegt in Ihrer Verantwortung, ein Backup aller vorhandenen Daten, Softwaretitel und Programme auf dem betroffenen Produkt durchzuführen, bevor Sie Services (einschließlich Telefonsupport) in Anspruch nehmen oder Produkte zurück an Dell senden. Des Weiteren sind Sie dafür verantwortlich, alle vertraulichen, proprietären oder personenbezogene Daten und Wechselmedien wie SIM-Karten, Speicherkarten, CDs oder PC Cards aus dem Produkt zu entfernen. Im Rahmen dieser Accidental Damage/Complete Care Service-Beschreibung bieten wir keine Services zur Datenwiederherstellung an. Wenn Dell jedoch feststellt, dass der Ersatz eines Storage-Geräts oder Laufwerks erforderlich ist, spielen wir die zu diesem Zeitpunkt aktuellen Versionen von wichtigen Anwendungen und Betriebssystemen, die Sie ursprünglich von uns erworben haben, kostenlos wieder für Sie auf. Dazu zählen auch alle installierten Custom Factory Integration-Anwendungen. Wir sind jedoch gemäß dieser Servicebeschreibung nicht dazu verpflichtet, sicherzustellen, dass etwaige installierte Custom Factory Integration-Anwendungen kompatibel mit dem ersetzten unterstützten Gerät sind.
- Vorbeugende Wartungsmaßnahmen. Sie müssen keine vorbeugenden Wartungsmaßnahmen für das unterstützte Produkt durchführen, um eine Reparatur oder einen Ersatz für ein unterstütztes Produkt zu erhalten, für das diese Accidental Damage-/Complete Care-Supportbedingungen gelten.
- Andere Schäden, die nicht auf Material- oder Verarbeitungsfehler zurückzuführen sind oder nicht durch gewöhnliche Nutzung des unterstützten Produkts entstanden sind (vorbehaltlich besonderer Bestimmungen in dieser Beschreibung).
- Schäden durch höhere Gewalt, einschließlich, aber nicht beschränkt auf, Blitzeinschlag, Überschwemmung, Tornados, Erdbeben und Wirbelstürme.

Zusätzliche Einschränkungen für nach dem Kauf des unterstützten Produkts erworbene Services. Sofern gesetzlich zulässig, kann dieser Accidental Damage/Complete Care Service auch nach dem Kauf eines Produkts erworben werden. In diesem Fall gelten folgende Bedingungen und Einschränkungen:

- **Serviceanfragen für Accidental Damage/Complete Care Service für das unterstützte Produkt dürfen erst 30 Tage nach dem Kaufdatum des Accidental Damage/Complete Care Service (angegeben auf der Rechnung des/der KundIn, auf der Informationsseite oder auf einer anderen Bestellbestätigung) eingereicht werden. Die Wartezeit von 30 Tagen gilt jedoch nicht für KundInnen, die ihren Servicezeitraum vor Ablauf der vorhergehenden Servicelaufzeit verlängern.**
- Der/Die KundIn muss sicherstellen, dass sich das unterstützte Produkt zum Zeitpunkt des Kaufs von Accidental Damage/Complete Care Service in einem normalen Betriebszustand befindet. Dell ist unter keinen Umständen zu Serviceleistungen für Schäden oder Mängel verpflichtet, die vor dem Kauf des Accidental Damage/Complete Care Service bereits bestanden haben.

Allgemeine Pflichten des Kunden

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

Kooperation bei der Onlinesupportdiagnose sowie mit den MitarbeiterInnen des Dell Technical Support und Vor-Ort-TechnikerInnen. Der/Die KundIn erklärt sich bereit, am Telefon und vor Ort mit den MitarbeiterInnen des Dell Technical Support zusammenzuarbeiten und deren Anweisungen bzw. die Anweisungen des Remotesupportservice zu befolgen. Es hat sich gezeigt, dass die meisten Systemprobleme und -fehler durch eine strenge Einhaltung der Anweisungen der Remotediagnose oder bei enger Zusammenarbeit zwischen NutzerInnen und MitarbeiterInnen des Technical Support remote behoben werden können.

Pflege von Software und Serviceversionen. Der/Die KundIn hält Software und unterstützte Produkte auf den von Dell angegebenen mindestens erforderlichen Versionen oder Konfigurationen, wie unter www.dell.com/support angegeben. Der/Die KundIn hat außerdem die Installation von Ersatzteilen, Patches, Softwareupdates und Folgeversionen nach Anweisung von Dell sicherzustellen, damit die unterstützten Produkte weiterhin für diesen Service qualifiziert sind.

Datenbackup; Entfernen 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, proprietäre oder personenbezogene Daten sowie Wechselmedien wie SIM-Karten, CDs oder PC Cards zu entfernen, unabhängig davon, ob ein/e Vor-Ort-TechnikerIn ebenfalls Unterstützung leistet. Dell ist nicht für die Wiederherstellung oder Neuinstallation von Programmen oder Daten verantwortlich. Sofern nicht durch geltende lokale Gesetze untersagt, übernimmt Dell keine Datenverlusthaftung für:

1. alle vertraulichen, geschützten oder personenbezogenen Daten
2. verlorene oder beschädigte Daten, Programme oder Software
3. beschädigte oder verlorene Wechselmedien
4. Gebühren oder Rufentgelte aufgrund einer unterlassenen Entfernung aller SIM-Karten oder anderer Wechselmedien in unterstützten Produkten, die an Dell zurückgegeben werden
5. System- oder Netzwerkausfälle
6. alle Handlungen oder Unterlassungen, einschließlich Fahrlässigkeit durch Dell oder einen Drittanbieter

Einrichtung von Antivirensoftware. Voraussetzung für die Unterstützung bei der Einrichtung von Antivirensoftware ist, dass der Kunde über ein gültiges Virenschutzabonnement verfügt.

Malware- und Virenbeseitigung. Bei der automatischen Virenentfernung mithilfe von SupportAssist for Home PCs ist unter Umständen auch die Mithilfe des/der KundIn, des Remotesupports von Dell oder beides erforderlich. Der/Die KundIn erkennt an, dass das Ändern oder Entfernen einiger Malware- und Virenprogramme die Funktionsweise bestimmter Programme beeinträchtigen kann. Darüber hinaus kann das Ändern oder Entfernen solcher Programme durch bestimmte Softwarelizenzen eingeschränkt sein. Es liegt in der Verantwortung des Kunden, die entsprechenden Lizenzen zu prüfen und sicherzustellen, dass die im Rahmen dieser Services durchgeführten Verfahren keine Auswirkungen auf diese Lizenzen haben. Falls sie diese beeinflussen, muss der Kunde sicherstellen, dass die Auswirkungen auf die Lizenzen oder die Systemperformance für den Kunden akzeptabel sind. Der/Die KundIn erkennt außerdem an, dass diese Services keine Zusicherung dafür sind, dass weitere Malware oder Viren nicht erneut zurückkehren oder nach Erbringung der Services auftreten. Angesichts der steigenden Komplexität von Anti-Virenbehebungsvorgängen und der Vielzahl von Problemen, die durch fehlerhafte Codes entstehen können, erkennt der/die KundIn an, dass nach der Durchführung dieses Service durch Dell keine Zusicherung für das Nichtvorhandensein von Malware oder Viren besteht. Dell erwartet von seinen KundInnen die Anwendung von Schutzsoftware wie Antivirensoftware und Firewalls zum Schutz des eigenen Netzwerks und der eigenen Systeme vor unerlaubtem Zugriff und der automatischen Verbreitung schadhafter Software.

Gewährleistung von Drittanbietern. Bei der Ausführung dieser Services muss Dell möglicherweise auf Hardware oder Software zugreifen, die nicht von Dell hergestellt 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 Services von Drittanbietern oder für die Auswirkungen, die die Services auf diese Services haben können.

Dell Services – Geschäftsbedingungen

Diese Servicebeschreibung stellt eine Vereinbarung zwischen Ihnen, dem/der KundIn („Sie“ oder „KundIn“), und der auf Ihrer Rechnung über den Erwerb dieses Service angegebenen Dell Niederlassung dar.

Für PrivatanwenderInnen in den USA: Dell bietet PrivatanwenderInnen diese Services gemäß dieser Servicebeschreibung und den anwendbaren „Allgemeine Geschäftsbedingungen“ unter www.dell.com/terms (bezeichnet als „Vereinbarung“) an.

Für alle KundInnen: In nachstehender Tabelle ist die für Ihren Kundenstandort gültige URL aufgeführt, unter der Sie die entsprechende Vereinbarung finden. Die Parteien bestätigen, dass sie diese Onlinebedingungen gelesen haben und anerkennen. Wenn Sie ein(e) gewerbliche(r) KundIn sind, lesen Sie bitte die Verkaufsbedingungen für Ihr Land.

Für Ihren Kauf von Dell Services geltende Geschäftsbedingungen		
Kundenstandort	Kunden, die Dell Services direkt von Dell erwerben	Kunden, die Dell Services über einen autorisierten Dell Reseller erwerben
USA	U.S. Consumer Terms of Sale unter www.dell.com/terms	U.S. Consumer Terms of Sale unter www.dell.com/terms
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	Besuchen Sie www.dell.com Wählen Sie das Land des/der EndnutzerIn aus, um die spezifischen Verkaufsbedingungen zu finden, gehen Sie dann zum Abschnitt „Geschäftsbedingungen“ und wählen Sie die entsprechenden Verkaufsbedingungen aus.	Lokale länderspezifische www.dell.com -Website https://www.dell.com/servicecontracts
Asien-Pazifik/Japan	Lokale www.dell.com länderspezifische Website oder Privatanwender-Serviceverträge Dell	Die Servicebeschreibung und andere Dell Servicedokumente, 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 „KundIn“ 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, es sei denn, dies ist durch einen separaten Servicevertrag mit Dell abgedeckt. 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.
Europa, Naher Osten und Afrika	Außerdem können KundInnen mit Sitz in Frankreich, Deutschland und dem Vereinigten Königreich die zutreffende URL wie unten wählen: Lokale landesspezifische Website www.dell.com oder http://www.dell.com/servicecontracts Vereinigtes Königreich: Privatanwender-Serviceverträge Dell Vereinigtes Königreich Frankreich: Privatanwender-Serviceverträge Dell Frankreich Deutschland: Privatanwender-Serviceverträge Dell Deutschland	Die Servicebeschreibung und andere Dell Servicedokumente, 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 „KundIn“ 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, es sei denn, dies ist durch einen separaten Servicevertrag mit Dell abgedeckt. 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.

Hinweis: KundInnen können über www.dell.com auf Ihre lokale Dell Website zugreifen, indem Sie einfach an einem Computer an Ihrem Standort, der mit dem Internet verbunden ist, die Adresse eingeben oder unter den Optionen wählen, die auf der Dell Website mit dem Titel „Choose a Region/Country“ (Wählen Sie eine Region/ein Land aus) angeboten werden.

Alle KundInnen:

Vor dem Ablauf Ihres Servicevertrags und gemäß den in dieser Servicebeschreibung aufgeführten Einschränkungen können Sie Ihre Servicelaufzeit basierend auf den zu diesem Zeitpunkt für Ihr unterstütztes Produkt gültigen verfügbaren Optionen verlängern, sofern die Laufzeit Ihres Servicevertrags nicht länger ist als die Laufzeit des Hardwareservice (einschließlich aller Serviceerweiterungen). Bitte beachten Sie, dass dies unabhängig von etwaigen gesetzlichen Gewährleistungsrechten erfolgt, die Ihnen nach zwingenden lokalen Verbrauchergesetzen zustehen. Dem/Der KundIn 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 www.dell.com/servicecontracts einsehbar ist.

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/Auswählen 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 unterzeichnen, bestätigen Sie, dass Sie über die entsprechende Befugnis zum Eingehen dieser Servicebeschreibung verfügen. In diesem Fall bezieht sich „Sie“, „Ihnen“ oder „Kunde“ auf jene juristische Person. In einigen Ländern ist neben dem Erhalt der Servicebeschreibung u. U. das Unterzeichnen eines Bestelldokuments erforderlich.

Zusätzliche Bedingungen für support- und servicebezogene Services

1. **Laufzeit des Service** Diese Servicebeschreibung tritt am Tag der Bestellung in Kraft und gilt für die Servicelaufzeit. Die „Laufzeit des Service“ beginnt mit dem Rechnungsdatum und dauert für die auf der Rechnung des Kunden angegebene Zeitspanne an. In Ländern, in denen Dell nicht direkt an EndkundInnen verkauft, beginnt die Laufzeit der Servicebeschreibung zum Zeitpunkt des ersten Kaufs und läuft für den von Dell in den unterstützenden Dokumenten (z. B. der Rechnung von Dell) und auf der Website von Dell angegebenen Zeitraum. Sofern nicht anderweitig mit Dell schriftlich vereinbart, werden die in dieser Servicebeschreibung beschriebenen Services dem/der KundIn nur zur eigenen Nutzung bereitgestellt. Es ist dem/der KundIn nicht gestattet, die Services an Dritte weiterzuverkaufen oder für die Zwecke eines Servicebüros zu verwenden.

2. **Unterstützte Produkte** Dieser Service ist für unterstützte Produkte, wie z. B. ausgewählte Dell Produkte (PCs), in Standardkonfiguration („unterstützte Produkte“) verfügbar. Das spezifische Produkt, das mit dieser Servicebeschreibung abgedeckt ist, ist auf Ihrer Rechnung oder auf der Informationsseite angegeben, die Ihrer Kopie dieser Servicebeschreibung beiliegt. Unterstützte Produkte werden regelmäßig hinzugefügt. Die aktuelle Liste der für Ihre unterstützten Produkte verfügbaren Services erhalten Sie bei unseren VertriebsmitarbeiterInnen oder unter www.dell.com/support. Jedes unterstützte Produkt ist durch eine Seriennummer („Service-Tag“) gekennzeichnet. Eine Servicevereinbarung muss vom/von der KundIn 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.

3. **Umfang des Hardware-service.** 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 Servicezeitraums bei unterstützten Produkten 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 technischen Supports kontaktieren.

4. **Internationale Unterstützung auf Reisen.** Dell bietet für einen Zeitraum von maximal sechs (6) Monaten Optionen für Service und Support bei Reisen mit unterstützten Produkten außerhalb Ihres Heimatlandes. Bestimmte Service- und Supportleistungen 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 auf <https://www.dell.com/support/contents/article/contact-information/international-support-services/dell-international-support>.

5. **Inspektion.** Dell behält sich das Recht vor, das unterstützte Produkt zu überprüfen, um zu bestätigen, dass es sich in einem normalen Betriebszustand befindet. Dell kann dem Kunden gegen zusätzliche Gebühr Reparaturoptionen anbieten, um das betreffende Produkt wieder in den Betriebszustand zu versetzen. Wenn Dell bei der Überprüfung feststellt, dass der Schaden oder Mangel des unterstützten Produkts bereits vor dem Servicekauf bestand, wird der Serviceanspruch abgelehnt.

6. **Eigentum an Teilen und Produkten.** Alle Teile oder Komponenten von Dell, die vom unterstützten Produkt entfernt werden, sowie alle Originalprodukte, für die der/die KundIn ein Ersatzprodukt erhalten hat, gehen in den Besitz von Dell über. Wenn Dell ein Teil, eine Komponenten oder ein Produkt als Ersatz an den Kunden liefert, ist der Kunde verpflichtet, Dell das defekte Teil zu überlassen, es sei denn, der Kunde hat den Service „Keep Your Hard Drive“ für das betroffene Produkt erworben. In diesem Fall darf der Kunde die entsprechende(n) Festplatte(n) behalten. Wenn der/die KundIn das defekte Teil Dell nicht wie oben vorgeschrieben überlässt oder wenn die defekte Einheit nicht gemäß den dem Ersatzgerät beiliegenden schriftlichen Anweisungen innerhalb von zehn (10) Tagen zurückgegeben wird (falls das Ersatzgerät nicht persönlich von einem/r MitarbeiterIn des Dell Technical Support geliefert wurde), erklärt sich der/die KundIn damit einverstanden, Dell das Ersatzgerät bei Rechnungserhalt zu bezahlen. **FALLS SIE IHRER ZAHLUNGSVERPFLICHTUNG GEGENÜBER DELL FÜR ERSATZTEILE, KOMPONENTEN ODER PRODUKTE NICHT NACHKOMMEN, KANN DELL DIE VORLIEGENDE SERVICEBESCHREIBUNG KÜNDIGEN, IHREN SERVICE UND/ODER SERVICESUPPORT FÜR DELL PRODUKTE IN IHREM BESITZ AUSSETZEN, BIS DER AUSSTEHENDE BETRAG BEZAHLT WURDE, UND/ODER ANDERE RECHTLICHE MASSNAHMEN ERGREIFEN.** Eine Aussetzung des Service aufgrund der nicht ordnungsgemäßen Rücksendung eines Teils, einer Komponente oder eines Produkts hat keinen Einfluss auf die Laufzeit Ihres Servicevertrags.
7. **Teile.** Dell nutzt und der/die KundIn billigt ausdrücklich die Verwendung neuer und überholter Teile und Produkte verschiedener Hersteller bei der Durchführung von Reparaturen und beim Austausch von Produkten.
8. **Advanced Exchange:** Falls in Ihrer Region zutreffend, ist Dell unabhängig vom ursprünglich erworbenen Servicelevel 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 technischen Supports 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.

Wichtige Zusatzinformationen

Gewährleistungsausschluss. SOWEIT NACH ANWENDBAREM RECHT ZULÄSSIG, ERKENNT DER/DIE KUNDIN AN UND STIMMT ZU, DASS DER SERVICE AUFGRUND SEINER ART IM GEGENWÄRTIGEN ZUSTAND BEREITGESTELLT WIRD UND DELL WEDER AUSDRÜCKLICHE NOCH STILLSCHWEIGENDE ZUSICHERUNGEN BEZÜGLICH DES SERVICE ODER DER ERGEBNISSE DES SERVICE GIBT, EINSCHLIESSLICH, ABER NICHT BESCHRÄNKT AUF, STILLSCHWEIGENDE ZUSICHERUNGEN BEZÜGLICH DER HANDELSÜBLICHEN QUALITÄT ODER EIGNUNG FÜR EINEN BESTIMMTEN ZWECK. DELL SCHLIESST JEGLICHE ZUSICHERUNGEN BEZÜGLICH DER UNTER DIESER VEREINBARUNG BEREITGESTELLTEN SERVICES AUSDRÜCKLICH AUS.

Haftungsbeschränkung. SOFERN LOKALE GESETZE DIES ZULASSEN, BESCHRÄNKEN SICH DIE AUSSCHLIESSLICHEN RECHTSMITTEL VON KUNDEN UND DIE GESAMTHAFTUNG (VERTRAGSHAFTUNG, VERSCHULDENSHAFTUNG ODER SONSTIGE HAFTUNG) VON DELL IM RAHMEN DIESER SERVICEBESCHREIBUNG AUF EINE ANTEILIGE RÜCKERSTATTUNG DER AN DELL GEZAHLTEN SUMME FÜR DEN SERVICE, AUF DEM DIESER ANSPRUCH BERUHT. DELL HAFTET UNTER KEINEN UMSTÄNDEN WEDER IHNEN NOCH ANDEREN PERSONEN GEGENÜBER FÜR SCHÄDEN, EINSCHLIESSLICH (OHNE BESCHRÄNKUNG) INDIREKTER, ZUFÄLLIGER, SPEZIELLER SCHÄDEN, FOLGESCHÄDEN, AUSGABEN, KOSTEN, GEWINNE, ENTGANGENER EINSPARUNGEN ODER ERTRÄGE, VERLUST ODER BESCHÄDIGUNG VON DATEN ODER ANDERER SCHÄDEN, DIE INFOLGE ODER IM ZUSAMMENHANG MIT DIESER VEREINBARUNG, DER INSTALLATION, DEINSTALLATION, NUTZUNG, HINDERUNG DER NUTZUNG DES SYSTEMS ODER DER NUTZUNG DER HIERIN BEREITGESTELLTEN SERVICEMATERIALIEN ENTSTEHEN.

MIT DIESER VEREINBARUNG ERHALTEN SIE BESTIMMTE RECHTE; MÖGLICHERWEISE BESITZEN SIE WEITERE RECHTE, DIE VON GERICHTSBARKEIT ZU GERICHTSBARKEIT UNTERSCHIEDLICH SEIN KÖNNEN. DA ES IN EINIGEN LÄNDERN NICHT ZULÄSSIG IST, (I) DIE HAFTUNG FÜR ZUFÄLLIGE ODER FOLGESCHÄDEN ODER (II) STILLSCHWEIGENDE GEWÄHRLEISTUNGEN AUSZUSCHLIESSEN ODER ZU BESCHRÄNKEN, GELTEN DIE OBIGEN EINSCHRÄNKUNGEN MÖGLICHERWEISE NICHT.

Verbindliche Schlichtung. FÜR KUNDEN IN DEN USA UND KANADA: DIESE SERVICEBESCHREIBUNG ERFORDERT ZUR LÖSUNG VON KONFLIKTEN EINE SCHLICHTUNG AUF EINZELFALLBASIS ANSTELLE VON SCHWURGERICHTSVERFAHREN ODER SAMMELKLAGEN. FÜR ALLE ANDEREN KUNDEN: DIE FÜR SIE GELTENDEN BEDINGUNGEN FÜR DIE KONFLIKTLÖSUNG KÖNNEN IN DEN ALLGEMEINEN GESCHÄFTSBEDINGUNGEN NACHGELESEN WERDEN. Weder Dell noch Sie sind berechtigt, eine Klage in irgendeiner Form aus dieser Servicebeschreibung mehr als achtzehn (18) Monate nach Entstehen des Klagegrunds oder im Fall von Nichtzahlung mehr als achtzehn (18) Monate nach der letzten Zahlung einzuleiten.

Anwendbares Recht. DIESE VEREINBARUNG UNTERLIEGT, SOWEIT NACH ANWENDBAREM RECHT ZULÄSSIG, DEN GESETZEN DES US-BUNDESSTAATES TEXAS, OHNE BERÜCKSICHTIGUNG DES INTERNATIONALEN PRIVATRECHTS. WIE IN ANHANG A ODER IN IHREN VERKAUFSBEDINGUNGEN BESCHRIEBEN, GELTEN FÜR SIE UNTER UMSTÄNDEN ANDERE RECHTE.

Salvatorische Klausel. Im Falle einer ungültigen oder nicht durchsetzbaren Bestimmung erklären die Parteien, die Bestimmung aus dieser Servicebeschreibung zu entfernen, und stimmen zu, dass die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen hiervon unberührt bleibt.

Wirtschaftlich vertretbare Begrenzung des Serviceumfangs. Dell kann die Leistung des Service ablehnen, wenn dies nach Meinung von Dell ein unzumutbares Risiko für Dell oder die Dienstleister von Dell darstellt. Dell übernimmt keine Haftung für Ausfälle oder Leistungsverzögerungen aufgrund von Umständen, die Dell nicht zu vertreten hat. Der Service erstreckt sich ausschließlich auf Verwendungszwecke, für die das jeweilige unterstützte Produkt entwickelt wurde. Der Kunde erkennt an, dass Dell unter Umständen nicht in der Lage ist, ein spezifisches Kundenproblem zu lösen.

Optionale Services. Unter Umständen sind optionale Services (einschließlich Support vor Ort, Installation, Beratung, verwalteter und professioneller 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 den Bedingungen und Bestimmungen der hier vorliegenden Servicebeschreibung geleistet.

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

Vollständige Vereinbarung. DIESE SERVICEBESCHREIBUNG STELLT DIE VOLLSTÄNDIGE UND AUSSCHLIESSLICHE VEREINBARUNG ZWISCHEN IHNEN UND DELL DAR UND ERSETZT ALLE VORHERIGEN MÜNDLICHEN UND SCHRIFTLICHEN ANGEBOTE UND KOMMUNIKATIONEN IN BEZUG AUF DEN BESCHRIEBENEN VERTRAGSGEGENSTAND.

Kündigung. Wenn Sie den Service von einem anderen Verkäufer als Dell erworben haben, entnehmen Sie die Informationen zu den Rückgabebedingungen bitte Ihrem Verkaufsbeleg oder anderen Verkaufsunterlagen und wenden Sie sich für Rückgaben, Kündigungen oder Erstattungen an den ursprünglichen Verkaufsort. KUNDEN UND KUNDINNEN, DIE EIN PRODUKT VON DELL ERWORBEN HABEN, KÖNNEN DIESE VEREINBARUNG KÜNDIGEN, INDEM SIE DELL DURCH EINE SCHRIFTLICHE MITTEILUNG MINDESTENS DREISSIG (30) TAGE IM VORAUS ÜBER DIE ENTSCHEIDUNG ZUR KÜNDIGUNG IN KENNTNIS SETZEN, SOFERN NICHT ANDERWEITIG IN DEN VERKAUFSBEDINGUNGEN ANGEGBEN. DELL LEISTET EINE RÜCKERSTATTUNG FÜR DIE NICHT GENUTZTE SERVICELAUFEIT, DIE SIE BEREITS BEZAHLT HABEN. WENN MEHR ALS DREISSIG (30) TAGE DES AKTUELLEN VERTRAGSJAHR VERGANGEN SIND, WIRD FÜR DAS AKTUELLE VERTRAGSJAHR KEINE RÜCKERSTATTUNG GELEISTET. DER STANDARDHARDWARESERVICE ODER DIE STANDARDSERVICEVEREINBARUNG FÜR HARDWARE (WIE JEWEILS ZUTREFFEND) DARF NICHT GEKÜNDIGT WERDEN. DIE KÜNDIGUNG ERWEITERTER ODER ZUSÄTZLICHER SERVICES NACH AUFGABE DER BESTELLUNG KANN ZUR FOLGE HABEN, DASS MÖGLICHE NACHLÄSSE REDUZIERT WERDEN ODER DAS VOLLSTÄNDIGE PRODUKT ZURÜCKGEGEBEN WERDEN MUSS.

Wenn Sie PrivatanwenderIn sind, hat die oben genannte Kündigungsklausel keinen Einfluss auf die anwendbaren gesetzlichen Services oder andere Privatanwenderrechte.

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/Die KundIn weigert sich, mit dem/der MitarbeiterIn des technischen Supports oder dem/der TechnikerIn vor Ort zusammenzuarbeiten.
- Der/Die KundIn hält die Geschäftsbedingungen dieser Servicebeschreibung nicht ein.
- Wenn Sie den/die MitarbeiterIn des technischen Supports oder den/die TechnikerIn vor Ort verbal oder körperlich bedrohen.

- Ihr Standort oder der allgemeine Bereich, an dem sich das Produkt befindet, ist von Insekten, Nagetieren oder Ungeziefer befallen oder mit biologischen Arbeitsstoffen, Exkrementen von Menschen oder Tieren und/oder Chemikalien, die von TechnikerInnen vor Ort nach angemessener Beurteilung als unsicher eingestuft werden, verschmutzt.
- Der Kunde nutzt den Service wiederholt missbräuchlich für Probleme, die nicht im Serviceumfang enthalten sind, oder verstößt anderweitig gegen die hierin beschriebenen Bedingungen der Dell Richtlinie zur fairen Nutzung.

Im Falle einer Kündigung dieses Service durch Dell aus einem der oben genannten Gründe 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 der von Dell versendeten Kündigung und dem Vertragsende müssen mindestens zehn (10) Tage liegen, sofern nicht vom Gesetzgeber zwingend ein anderer Zeitraum vorgeschrieben ist. Beendet Dell diesen Service aus einem der oben genannten Gründe, hat der Kunde keinen Anspruch auf Erstattung von an Dell geleisteten Zahlungen. Darüber hinaus behält sich Dell das Recht vor, die Services nach eigenem Ermessen nach Benachrichtigung des/der KundIn mit einer Frist von dreißig (30) Tagen zu beenden. In diesem Fall hat der/die KundIn Anspruch auf eine anteilige Rückerstattung jeglicher bereits bezahlter ungenutzter Servicegebühren.

Regionale Einschränkungen und Standortänderung. Der Service wird an den in der Kundenrechnung genannten Standorten erbracht. Dieser Service ist nicht überall verfügbar. Bei einer Standortänderung in ein Land, in dem der Service bereits verfügbar ist, unternimmt Dell alle wirtschaftlich vertretbaren Bemühungen, um seiner Verpflichtung zur Erbringung des Service gemäß den Servicebedingungen im Bestimmungsland nachzukommen. Bei einer Standortänderung in ein Bestimmungsland, in dem der Service nicht verfügbar ist, erfolgt keine Übertragung des Service.

Die Serviceoptionen, einschließlich Servicelevel und Arbeitszeiten für den technischen Support, variieren je nach Region und unterliegen der Anspruchsprüfung. Bestimmte Optionen sind am Standort des/der KundIn möglicherweise nicht käuflich erwerbbar. Die Verpflichtung von Dell zum Erbringen des Service für unterstützte Produkte, deren Standort sich geändert hat, hängt von der jeweiligen lokalen Verfügbarkeit des Service ab und ist eventuell mit zusätzlichen Kosten verbunden.

Einschränkungen können sein:

- Support in den Sprachen, die von Dell für die Bereitstellung von Support im neuen Land verwendet werden
- Verfügbarkeit von MitarbeiterInnen und Teilen (insbesondere manche Teile, wie zum Beispiel fremdsprachige Tastaturen oder Netzadapter, sind ggf. nicht verfügbar)
- Möglichkeit zur Unterstützung von Software in einer anderen als der lokalen Sprache oder von Software, die nicht für den lokalen Markt vorgesehen ist

Bei Umzug in ein anderes Land muss der/die KundIn den Service-Tag auf dem unterstützten Produkt auf das lokale Land übertragen. Spezifische Regeln für Eigentumsübertragungen finden Sie unter:

<https://www.dell.com/support/kbdoc/000125103>.

Übertragung des Service. Unter Berücksichtigung der Beschränkungen aus dieser Servicebeschreibung kann der/die KundIn diesen Service an eine dritte Partei übertragen, die das komplette unterstützte Produkt des/der KundIn vor Ablauf der aktuellen Laufzeit erwirbt, sofern es sich bei dem/der KundIn um den ursprünglichen Käufer des Produkts und des Service handelt oder der/die KundIn das Produkt und diesen Service vom ursprünglichen Eigentümer (oder einer früheren übertragenden Partei) unter Beachtung aller unter www.dell.com/support (für die USA und Kanada) und <https://www.dell.com/servicecontracts> festgelegten Übertragungsverfahren erworben hat. Unter Umständen fällt eine Übertragungsgebühr an. Hinweis: Falls der/die KundIn 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, den der/die KundIn für den Service bezahlt hat, besteht ggf. kein Serviceanspruch oder es fallen am neuen Standort zusätzliche Kosten für dieselbe Supportkategorie an. Entscheidet sich der Kunde 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. Der Service kann nicht auf ein anderes Gerät oder eine andere Service-Tag-Nummer übertragen werden.

Richtlinie zur fairen Nutzung. Die Nutzung dieser Services ist an die Einhaltung der Dell Richtlinie zur fairen Nutzung gebunden. Falls ein Missbrauch der Services aufgrund einer über den erwarteten angemessenen Gebrauch hinausgehenden Nutzung durch NutzerInnen festgestellt wird, behält sich Dell gemäß der Dell Richtlinie zur fairen Nutzung das Recht vor, die Services jederzeit einzustellen oder zu kündigen. Dell behält sich im gesetzlich zulässigen Umfang zusätzlich das Recht vor, alle Services einzustellen oder zu kündigen, die nach alleinigem Ermessen von Dell (a) unrechtmäßig, (b) von einer anderen Person als dem/der berechtigten KundIn oder der Person, auf die der Service gemäß dieser Beschreibung übertragen wurde, oder (c) für ein anderes Computersystem als das unterstützte Produkt verwendet werden.

Aufzeichnung von Anrufen. Bei der Wahrnehmung von Verpflichtungen im Rahmen von Dell Care Premium (der „Services“) und sofern lokale Gesetze dies zulassen, können Dell oder seine Unterauftragnehmer nach eigenem Ermessen und ausschließlich zur Qualitätssicherung der Fehlerbehebungsmaßnahmen von Dell einen Teil der Anrufe oder alle Anrufe zwischen Ihnen und Dell aufzeichnen. Dell behandelt Ihre personenbezogenen Daten, wozu auch die Übertragung Ihrer Daten in andere Gerichtsbarkeiten gehören kann, gemäß der [Datenschutzerklärung von Dell](#). Wenn Sie mit diesen Bedingungen nicht einverstanden sind, nutzen Sie die Services bitte nicht.

Anhang A

Landes- und regionsspezifische Bedingungen und Bestimmungen

Wenn keine anderen Gesetze oder Bestimmungen zur Gerichtsbarkeit für das Land des/der KundIn in Anhang A oder an einer anderen Stelle dieser Servicebeschreibung aufgeführt werden, erklärt sich jede Partei mit den geltenden Gesetzen und Bestimmungen zur Gerichtsbarkeit einverstanden, die in den allgemeinen Geschäftsbedingungen für den Service aufgeführt sind, und zwar unter Ausschluss der Bestimmungen zur Rechtswahl oder des internationalen Privatrechts und des UN-Kaufrechts.

Landesspezifische Bestimmungen zu geltendem Recht und der Gerichtsbarkeit für KundInnen aus dem Raum Asien-Pazifik und Japan (APJ):

Das geltende Recht und welches Gericht für die Entscheidung bei Konflikten, die sich aus dieser Servicebeschreibung oder in Verbindung mit dieser ergeben, zuständig ist, hängt davon ab, in welchem Land der/die KundIn ansässig ist. Jede Partei stimmt dem unten angegebenen geltenden Recht unter Ausschluss etwaiger Bestimmungen zur Rechtswahl oder des internationalen Privatrechts und des UN-Kaufrechts und der exklusiven Gerichtsbarkeit der unten angegebenen anwendbaren Gerichte zu.

Der Kunde ist ansässig in:	Das geltende Recht ist:	Die für die Gerichtsbarkeit zuständigen Gerichte sind:
China	Gesetze der Volksrepublik China	Ausschließliche Zuständigkeit des Volksgerichts Xiamen
Hongkong und Macau	Gesetze von Hongkong	Nicht ausschließliche Zuständigkeit der Gerichte von Hongkong
Taiwan	Gesetze von Taiwan	Nicht ausschließliche Gerichtsbarkeit des Taipei District Court in der Republik China
Korea	Gesetze von Korea	Nicht exklusive Gerichtsbarkeit des Seoul Central District Court
Malaysia	Gesetze von Malaysia	Nicht exklusive Gerichtsbarkeit der Gerichte von Malaysia
Singapur	Gesetze von Singapur	Nicht exklusive Gerichtsbarkeit der Gerichte von Singapur
Thailand	Gesetze von Thailand	Nicht exklusive Gerichtsbarkeit der Gerichte von Thailand
Indien	Gesetze von Indien	Exklusive Gerichtsbarkeit der Gerichte in Bangalore
Indonesien	Gesetze der Republik Indonesien	Nicht exklusive Gerichtsbarkeit des Bezirksgerichts Central Jakarta
Alle anderen Länder im Raum Asien-Pazifik und Japan, die nicht anderweitig erwähnt werden	Gesetze von Singapur	Nicht exklusive Gerichtsbarkeit der Gerichte von Singapur
Australien	Gesetze von Australien	Nicht ausschließliche Zuständigkeit der Gerichte von New South Wales
Neuseeland	Gesetze von Neuseeland	Nicht exklusive Gerichtsbarkeit der Gerichte von Neuseeland

Landesspezifische Bestimmungen für KundInnen in Kanada

Anwendbares Recht. DIESE SERVICEBESCHREIBUNG UNTERLIEGT, SOWEIT NACH GELTENDEM RECHT ZULÄSSIG, DEN GESETZEN DER PROVINZ ONTARIO (WENN SIE AUSSERHALB VON QUEBEC ANSÄSSIG SIND) ODER DEN GESETZEN DER PROVINZ QUEBEC (WENN SIE IN QUEBEC ANSÄSSIG SIND) UND DEN DORT GELTENDEN BUNDESGESETZEN KANADAS, UNTER AUSSCHLUSS VON KOLLISIONSNORMEN.

Mitteilungen. Alle schriftlichen Mitteilungen an Dell müssen an die folgende Adresse gesendet werden: Dell Canada Inc., 155 Gordon Baker Rd. Suite 501, North York, ON, M2H3N5, Attn: Service and Support Department.

Länderspezifische Bestimmungen für Kunden Kontinental-USA

Mitteilungen. Alle schriftlichen Mitteilungen an Dell müssen an die folgende Adresse gesendet werden: Dell Marketing L.P., One Dell Way, Round Rock, TX 78682, USA, Attn: Service and Support Department.

Länderspezifische Bestimmungen für KundInnen in der EU.

ALS VERBRAUCHER HABEN SIE IM FALLE EINES KONFORMITÄTSFEHLERS DER VON DELL ERWORBENEN SOFTWARE MÖGLICHERWEISE ANSPRUCH AUF KOSTENLOSE ABHILFE. KEIN BESTANDTEIL DIESER SERVICEBESCHREIBUNG HAT AUSWIRKUNGEN AUF DIE GESETZLICH FESTGELEGTE VERBRAUCHERRECHTE FÜR PRIVATANWENDERINNEN, DIE WEDER GEÄNDERT NOCH EINGESCHRÄNKT WERDEN KÖNNEN.

Landesspezifische Bestimmungen für KundInnen in LATAM

Im Falle eines Widerspruchs zwischen dieser Servicebeschreibung und den allgemeinen Geschäftsbedingungen von Dell bzw. den kaufmännischen Verkaufsbedingungen von Dell haben Letztere Vorrang. KEIN BESTANDTEIL DIESER SERVICEBESCHREIBUNG HAT AUSWIRKUNGEN AUF DIE GESETZLICH FESTGELEGTE VERBRAUCHERRECHTE FÜR PRIVATANWENDERINNEN, DIE WEDER GEÄNDERT NOCH EINGESCHRÄNKT WERDEN KÖNNEN.

Bundesstaatspezifische Bestimmungen für Kunden KundInnen in den USA, die Produkte für persönliche Zwecke oder die Familie oder den Haushalt erworben haben.

Die Bedingungen in diesem Absatz gelten spezifisch für Gewährleistungs- und Serviceverträge, die in bestimmten Bundesstaaten erworben wurden und für die eine zusätzliche Gebühr anfällt. Wenn Ihr dauerhafter Wohnsitz zum Zeitpunkt des Erwerbs des Service, für den eine zusätzliche Gebühr anfällt, nicht in dem jeweils angegebenen Bundesstaat liegt, gelten diese Rechte und/oder Rechtsmittel für Sie nicht. Wir sind unter diesen Bedingungen nicht verpflichtet, den Service in anderen Bundesstaaten außer in den unten angegebenen Bundesstaaten zu erbringen. Der Begriff „Vereinbarung“ in diesem Abschnitt bezieht sich auf diese Servicebeschreibung.

Kunden in Alabama und Georgia. Die Verpflichtungen von Dell unter dieser Vereinbarung sind durch die Kreditwürdigkeit von Dell gesichert.

Kunden in Kalifornien. Sie können diese Vereinbarung jederzeit unter Einhaltung des in dieser Vereinbarung dargelegten Kündigungsverfahrens kündigen. Wenn Sie diese Vereinbarung innerhalb von 30 Tagen nach Erhalt der Vereinbarung kündigen, erhalten Sie eine vollständige Erstattung, wenn keine Ansprüche im Rahmen dieses Vertrags geltend gemacht wurden. Wenn im Rahmen des Vertrags Ansprüche geltend gemacht wurden, erhalten Sie eine anteilmäßige Erstattung basierend auf dem Einzelhandelspreis der erbrachten Serviceleistung. Wenn Sie diese Vereinbarung mehr als dreißig (30) Tage nach Erhalt dieser Vereinbarung kündigen, sind Sie zum Erhalt einer anteilmäßigen Rückerstattung berechtigt, die sich wie folgt errechnet: Rückerstattung = Gesamtpreis minus (a) Anzahl der Tage vom Eingang der abgedeckten Hardware bei Ihnen bis zum Eingang der Kündigung bei uns, geteilt durch die Laufzeit dieser Vereinbarung; (b) 0,1 multipliziert mit dem Gesamtpreis und (c) Kosten von Reparaturen oder Ersatzteilen, die Sie vor der Kündigung erhalten haben. Die Verpflichtungen von Dell im Rahmen dieses Servicevertrags sind durch eine Servicevertrags-Rückerstattungsversicherung abgesichert. Wenn Dell innerhalb von 60 Tagen nach Einreichung des Schadensnachweises keine Zahlung oder Erbringung von Services für einen Anspruch erbringt, ist der/die VertragsinhaberIn berechtigt, einen Anspruch direkt gegenüber dem Versicherer im Rahmen der Servicevertrags-Rückerstattungsversicherung zu stellen, indem er/sie sich an folgendes Unternehmen wendet: Starr Indemnity & Liability Company, 399 Park Avenue, 2nd Floor, New York, NY 10022, USA, (855) 438-2390.

Kunden in Colorado. Die Verpflichtungen von Dell im Rahmen dieses Servicevertrags sind durch eine Servicevertrags-Rückerstattungsversicherung abgesichert. Wenn Dell innerhalb von 60 Tagen nach Einreichung des Schadensnachweises keine Zahlung oder Erbringung von Services für einen Anspruch erbringt, ist der/die VertragsinhaberIn berechtigt, einen Anspruch direkt gegenüber dem Versicherer im Rahmen der Servicevertrags-Rückerstattungsversicherung zu stellen, indem er/sie sich an folgendes Unternehmen wendet: Starr Indemnity & Liability Company, 399 Park Avenue, 2nd Floor, New York, NY 10022, USA, (855) 438-2390.

Kunden im District of Columbia. Die Verpflichtungen von Dell im Rahmen dieses Servicevertrags sind durch eine Servicevertrags-Rückerstattungsversicherung abgesichert. Wenn Dell innerhalb von 60 Tagen nach Einreichung des Schadensnachweises keine Zahlung oder Erbringung von Services für einen Anspruch erbringt, ist der/die VertragsinhaberIn berechtigt, einen Anspruch direkt gegenüber dem Versicherer im Rahmen der Servicevertrags-Rückerstattungsversicherung zu stellen, indem er/sie sich an folgendes Unternehmen wendet: Starr Indemnity & Liability Company, 399 Park Avenue, 2nd Floor, New York, NY 10022, USA, (855) 438-2390.

Kunden in Florida. Die in diesem Absatz beschriebenen Bestimmungen sind spezifisch für Personen mit dauerhaftem Wohnsitz in Florida, die sowohl die Hardware als auch diese Vereinbarung für persönliche Zwecke oder die Familie oder den Haushalt erwerben. Wenn Sie zu dem Zeitpunkt, zu dem Sie die Hardware und diese Vereinbarung für persönliche Zwecke oder die Familie oder den Haushalt erworben haben, Ihren dauerhaften Wohnsitz nicht in Florida hatten, sind Sie nicht berechtigt, diese Rechte und/oder Rechtsmittel wahrzunehmen. Sie können diese Vereinbarung jederzeit unter Einhaltung des in dieser Vereinbarung dargelegten Kündigungsverfahrens kündigen. Wenn Sie diese Vereinbarung kündigen, sind Sie zu einer Rückerstattung berechtigt, die 90 % des unverbrauchten anteilmäßigen Kaufpreises minus der bezahlten Ansprüche oder minus der Kosten für die in Ihrem Auftrag durchgeführten Reparaturen beträgt. Falls die Vereinbarung von Dell gekündigt wird, basiert die Rückerstattung auf 100 % des unverbrauchten anteilmäßigen Kaufpreises. Schlichtungen in Bezug auf einzelne oder alle Ansprüche und Konflikte, die sich ausschließlich aus den Bestimmungen dieser Vereinbarung ergeben, sind nicht verbindlich, außer wenn beide Parteien zu dem Zeitpunkt, zu dem ein Anspruch geltend gemacht oder eine schiedsrichterliche Entscheidung gefordert wird, schriftlich vereinbaren, dass die Schlichtung bindend sein soll. Diese Vereinbarung unterliegt den Gesetzen des US-Bundesstaats Texas. Sollte dieses maßgebende Recht durch die in Florida geltenden Gesetze zur Regelung von Servicegesellschaften in bestimmten Fällen rechtswidrig sein, haben die in Florida geltenden Gesetze Vorrang. Für die Übertragung oder Herabstufung des Service aufgrund von geografischen Beschränkungen werden keine Gebühren erhoben. Wenn eine Herabstufung des Service erforderlich ist, weil die Hardware an einen neuen Standort bewegt wurde, sind Sie berechtigt, diese Vereinbarung zu kündigen und eine anteilmäßige Rückerstattung wie unmittelbar zuvor dargelegt zu erhalten. Dell Marketing L.P. ist eine zugelassene Servicegesellschaft in Florida und der Aussteller dieser Vereinbarung. Die Verpflichtungen von Dell im Rahmen dieses Servicevertrags sind durch eine Servicevertrags-Rückerstattungsversicherung abgesichert. Wenn Dell innerhalb von 60 Tagen nach Einreichung des Schadensnachweises keine Zahlung oder Erbringung von Services für einen Anspruch erbringt, ist der/die VertragsinhaberIn berechtigt, einen Anspruch direkt gegenüber dem Versicherer im Rahmen der Servicevertrags-Rückerstattungsversicherung zu stellen, indem er/sie sich an folgendes Unternehmen wendet: Starr Indemnity & Liability Company, 399 Park Avenue, 2nd Floor, New York, NY 10022, USA, (855) 438-2390.

Kunden in Hawaii. Wenn Sie diese Vereinbarung unter Einhaltung des in dieser Vereinbarung dargelegten Kündigungsverfahrens kündigen und wir Ihnen den Kaufpreis für diese Vereinbarung nicht innerhalb von fünfundvierzig (45) Tagen nach Ihrer Kündigung rückerstatten, sind wir verpflichtet, eine Strafgebühr von 10 % der fälligen und Ihnen geschuldeten Rückerstattungssumme pro Monat an Sie zu zahlen. Das Recht, diese Vereinbarung zu kündigen, gilt nur für den/die ursprüngliche/n EigentümerIn der Vereinbarung. Es kann nicht auf nachfolgende EigentümerInnen der Vereinbarung übertragen werden. Die Verpflichtungen von Dell im Rahmen dieses Servicevertrags sind durch eine Servicevertrags-Rückerstattungsversicherung abgesichert. Wenn Dell innerhalb von 60 Tagen nach Einreichung des Schadensnachweises keine Zahlung oder Erbringung von Services für einen Anspruch erbringt, ist der/die VertragsinhaberIn berechtigt, einen Anspruch direkt gegenüber dem Versicherer im Rahmen der Servicevertrags-Rückerstattungsversicherung zu stellen, indem er/sie sich an folgendes Unternehmen wendet: Starr Indemnity & Liability Company, 399 Park Avenue, 2nd Floor, New York, NY 10022, USA, (855) 438-2390.

Kunden in Illinois. Sie können diese Vereinbarung jederzeit unter Einhaltung des in dieser Vereinbarung dargelegten Kündigungsverfahrens kündigen. Wenn Sie diese Vereinbarung mehr als dreißig (30) Tage nach Erhalt dieser Vereinbarung kündigen, sind Sie zum Erhalt einer anteilmäßigen Rückerstattung berechtigt, die sich wie folgt errechnet: Rückerstattung = Gesamtpreis minus (a) Anzahl der Tage vom Eingang der abgedeckten Hardware bei Ihnen bis zum Eingang der Kündigung bei uns, geteilt durch die Laufzeit dieser Vereinbarung; (b) 0,1 multipliziert mit dem Gesamtpreis und (c) Kosten von Reparaturen oder Ersatzteilen, die Sie vor der Kündigung erhalten haben.

Kunden in Kentucky. Die Verpflichtungen von Dell im Rahmen dieses Servicevertrags sind durch eine Servicevertrags-Rückerstattungsversicherung abgesichert. Wenn Dell innerhalb von 60 Tagen nach Einreichung des Schadensnachweises keine Zahlung oder Erbringung von Services für einen Anspruch erbringt, ist der/die VertragsinhaberIn berechtigt, einen Anspruch direkt gegenüber dem Versicherer im Rahmen der Servicevertrags-Rückerstattungsversicherung zu stellen, indem er/sie sich an folgendes Unternehmen wendet: Starr Indemnity & Liability Company, 399 Park Avenue, 2nd Floor, New York, NY 10022, USA, (855) 438-2390.

Kunden in Maine. Sie können diese Vereinbarung jederzeit unter Einhaltung des in dieser Vereinbarung dargelegten Kündigungsverfahrens kündigen. Wenn Sie diese Vereinbarung innerhalb von zwanzig (20) Tagen nach Zusendung der Vereinbarung oder innerhalb von zehn (10) Tagen nach Bereitstellung (wenn Ihnen die Vereinbarung zum Zeitpunkt des Verkaufs bereitgestellt wurde) kündigen und Sie keine Ansprüche im Rahmen dieser Vereinbarung geltend gemacht haben, ist diese Vereinbarung hinfällig und Dell erstattet dem/der EigentümerIn der Vereinbarung bzw. auf das Konto der jeweiligen EigentümerInnen der Vereinbarung den vollen Kaufpreis der Vereinbarung und sämtliche vom Staat erhobenen Verkaufssteuern. Das Recht, diese Vereinbarung wie in diesem Unterabsatz dargelegt für hinfällig zu erklären, ist nicht übertragbar und gilt nur dann für den/die ursprüngliche/n KäuferIn der Vereinbarung, wenn vor der Rückgabe der Vereinbarung an Dell keine Ansprüche geltend gemacht worden sind. Wenn Sie diese Vereinbarung unter Einhaltung des in dieser Vereinbarung dargelegten Kündigungsverfahrens kündigen und wir Ihnen den Kaufpreis für diese Vereinbarung nicht innerhalb von fünfundvierzig (45) Tagen nach Ihrer Kündigung rückerstatten, sind wir verpflichtet, eine Strafgeld von 10 % der fälligen und Ihnen geschuldeten Rückerstattungssumme pro Monat an Sie zu zahlen. Nach Ablauf der anwendbaren Frist von zwanzig (20) oder zehn (10) Tagen oder wenn Ansprüche im Rahmen dieser Vereinbarung in diesem Zeitraum geltend gemacht wurden, können Sie die Vereinbarung kündigen und wir erstatten Ihnen 100 % der unverbrauchten anteilmäßigen Anbietergebühr, abzüglich der geleisteten Ansprüche. Unter Umständen wird eine Verwaltungsgebühr in Höhe von höchstens 10 % der Anbietergebühr fällig. Wenn Dell diese Vereinbarung kündigt, sendet Dell dem/der EigentümerIn der Vereinbarung eine schriftliche Mitteilung an die zuletzt bekannte Adresse der jeweiligen EigentümerInnen, die mindestens fünfzehn (15) Tage vor der Kündigung durch Dell in unseren Unterlagen erfasst wurde. In der Mitteilung werden das Datum des Inkrafttretens der Kündigung und der Grund für die Kündigung aufgeführt. Wenn diese Vereinbarung von Dell aus einem anderen Grund als der Nichtbezahlung der Anbietergebühr gekündigt wird, erstattet Dell Ihnen 100 % der unverbrauchten anteilmäßigen Anbietergebühr, abzüglich der geleisteten Ansprüche. Unter Umständen wird bei der Kündigung durch Dell eine Verwaltungsgebühr in Höhe von höchstens 10 % der Anbietergebühr fällig. Die Verpflichtungen von Dell im Rahmen dieses Servicevertrags sind durch eine Servicevertrags-Rückerstattungsversicherung abgesichert. Wenn Dell innerhalb von 60 Tagen nach Einreichung des Schadensnachweises keine Zahlung oder Erbringung von Services für einen Anspruch erbringt, ist der/die VertragsinhaberIn berechtigt, einen Anspruch direkt gegenüber dem Versicherer im Rahmen der Servicevertrags-Rückerstattungsversicherung zu stellen, indem er/sie sich an folgendes Unternehmen wendet: Starr Indemnity & Liability Company, 399 Park Avenue, 2nd Floor, New York, NY 10022, USA, (855) 438-2390.

Kunden in Maryland. Wenn Sie den Servicevertrag innerhalb von (20) Tagen nach der Zusendung des Vertrags an Sie oder der Bereitstellung des Vertrags an Sie (wenn der Vertrag zum Zeitpunkt des Verkaufs an Sie bereitgestellt wurde) zurückgeben und unter diesem Vertrag keine Ansprüche geltend gemacht wurden, ist der Servicevertrag hinfällig und Dell erstattet Ihnen oder Ihrem Konto den vollen Preis des Servicevertrags. Wenn wir Ihnen den Kaufpreis des Servicevertrags nicht innerhalb von fünfundvierzig (45) Tagen nach Ihrer Kündigung rückerstatten, sind wir verpflichtet, eine Strafgebühr von zehn (10) % des für den Servicevertrag bezahlten Betrags zu zahlen, und zwar für jeden Monat, in dem die Erstattung nicht bezahlt oder gewährt wird. Das Recht, diesen Servicevertrag für hinfällig zu erklären, ist nicht übertragbar und gilt nur für den/die ursprüngliche/n KäuferIn des Servicevertrags, und zwar nur dann, wenn vor der Kündigung keine Ansprüche geltend gemacht wurden.

Kunden in Massachusetts. Sie können diese Vereinbarung jederzeit unter Einhaltung des in dieser Vereinbarung dargelegten Kündigungsverfahrens kündigen. Wenn Sie diese Vereinbarung innerhalb von zwanzig (20) Tagen nach Zusendung der Vereinbarung oder innerhalb von zehn (10) Tagen nach Bereitstellung (wenn Ihnen die Vereinbarung zum Zeitpunkt des Verkaufs bereitgestellt wurde) kündigen und Sie keine Ansprüche im Rahmen dieser Vereinbarung geltend gemacht haben, ist diese Vereinbarung hinfällig und Dell erstattet dem/der EigentümerIn der Vereinbarung, dem Konto der jeweiligen EigentümerInnen der Vereinbarung oder anderen eingetragenen Zahlungspflichtigen (falls abweichend) den vollen Kaufpreis der Vereinbarung. Das Recht, diese Vereinbarung wie in diesem Unterabsatz dargelegt für hinfällig zu erklären, ist nicht übertragbar und gilt nur dann für den/die ursprüngliche/n KäuferIn der Vereinbarung, wenn vor der Rückgabe der Vereinbarung an Dell keine Ansprüche geltend gemacht worden sind. Wenn Sie diese Vereinbarung unter Einhaltung des in dieser Vereinbarung dargelegten Kündigungsverfahrens kündigen und wir Ihnen den Kaufpreis für diese Vereinbarung nicht innerhalb von fünfundvierzig (45) Tagen nach Ihrer Kündigung rückerstatten, sind wir verpflichtet, eine Strafgebühr von 10 % der fälligen und Ihnen geschuldeten Rückerstattungssumme pro Monat an Sie zu zahlen. Wenn Dell diese Vereinbarung kündigt, sendet Dell mindestens fünf (5) Tage vor der Kündigung durch Dell eine schriftliche Mitteilung an den/die EigentümerIn der Vereinbarung an die zuletzt bekannte Adresse der jeweiligen EigentümerInnen, die in unseren Unterlagen vorliegt. Eine vorherige Ankündigung ist nicht erforderlich, wenn Dell aus den folgenden Gründen kündigt: bei Nichtzahlung, bei einer Falschdarstellung eines wesentlichen Umstands oder bei erheblicher Pflichtverletzung des/der ServicevertrageseigentümerIn im Zusammenhang mit dem abgedeckten Produkt oder dessen Verwendung. Die Verpflichtungen von Dell im Rahmen dieses Servicevertrags sind durch eine Servicevertrags-Rückerstattungsversicherung abgesichert. Wenn Dell innerhalb von 60 Tagen nach Einreichung des Schadensnachweises keine Zahlung oder Erbringung von Services für einen Anspruch erbringt, ist der/die VertragsinhaberIn berechtigt, einen Anspruch direkt gegenüber dem Versicherer im Rahmen der Servicevertrags-Rückerstattungsversicherung zu stellen, indem er/sie sich an folgendes Unternehmen wendet: Starr Indemnity & Liability Company, 399 Park Avenue, 2nd Floor, New York, NY 10022, USA, (855) 438-2390.

Kunden in Minnesota. Die Verpflichtungen von Dell im Rahmen dieses Servicevertrags sind durch eine Servicevertrags-Rückerstattungsversicherung abgesichert. Wenn Dell innerhalb von 60 Tagen nach Einreichung des Schadensnachweises keine Zahlung oder Erbringung von Services für einen Anspruch erbringt, ist der/die VertragsinhaberIn berechtigt, einen Anspruch direkt gegenüber dem Versicherer im Rahmen der Servicevertrags-Rückerstattungsversicherung zu stellen, indem er/sie sich an folgendes Unternehmen wendet: Starr Indemnity & Liability Company, 399 Park Avenue, 2nd Floor, New York, NY 10022, USA, (855) 438-2390.

Kunden in Montana. Die Verpflichtungen von Dell im Rahmen dieses Servicevertrags sind durch eine Servicevertrags-Rückerstattungsversicherung abgesichert. Wenn Dell innerhalb von 60 Tagen nach Einreichung des Schadensnachweises keine Zahlung oder Erbringung von Services für einen Anspruch erbringt, ist der/die VertragsinhaberIn berechtigt, einen Anspruch direkt gegenüber dem Versicherer im Rahmen der Servicevertrags-Rückerstattungsversicherung zu stellen, indem er/sie sich an folgendes Unternehmen wendet: Starr Indemnity & Liability Company, 399 Park Avenue, 2nd Floor, New York, NY 10022, USA, (855) 438-2390.

Kunden in Nevada. Sie können diese Vereinbarung jederzeit unter Einhaltung des in dieser Vereinbarung dargelegten Kündigungsverfahrens kündigen. Wenn Sie diese Vereinbarung innerhalb von zwanzig (20) Tagen nach Erhalt dieser Vereinbarung kündigen und keinen Anspruch im Rahmen dieser Vereinbarung geltend gemacht haben, sind Sie berechtigt, eine volle Rückerstattung des Gesamtpreises zu erhalten. Wenn Sie diese Vereinbarung zu einem späteren Zeitpunkt als nach zwanzig (20) Tagen nach Erhalt dieser Vereinbarung kündigen oder wenn Sie diese Vereinbarung kündigen und zu irgendeinem Zeitpunkt einen Anspruch im Rahmen dieser Vereinbarung geltend gemacht haben, sind Sie zu einer Rückerstattung der unverbrauchten Prämie berechtigt, die sich aus einem anteilmäßigen Grundbetrag minus einer Kündigungsgebühr in Höhe von 10 % des Gesamtpreises errechnet. Wir sind berechtigt, diese Vereinbarung innerhalb von siebenzig (70) Tagen, nachdem Sie diese Vereinbarung erhalten haben, aus irgendeinem Grund zu kündigen. Nach diesem Zeitraum dürfen wir diese Vereinbarung nur kündigen, wenn Folgendes vorliegt:

- Sie zahlen einen Betrag nicht bei Fälligkeit.
- Sie werden wegen eines Verbrechens verurteilt, das einen zusätzlichen Service unter dieser Vereinbarung zur Folge hat.
- Es kommt auf, dass Sie Betrug begangen haben oder einen wesentlichen Umstand falsch dargestellt haben, als Sie diese Vereinbarung eingegangen sind oder einen Anspruch geltend gemacht haben.
- Es wird offengelegt, dass Sie für eine Tat oder Unterlassung verantwortlich sind oder gegen eine Auflage dieser Vereinbarung verstoßen haben, nachdem diese Vereinbarung eingegangen wurde, wodurch sich die im Rahmen dieser Vereinbarung fällige Serviceleistung wesentlich und grundlegend erhöht.
- Eine wesentliche Änderung der Beschaffenheit oder des Umfangs des Service tritt auf, wodurch die am Vereinbarungsdatum vorgesehene Serviceleistung wesentlich und grundlegend erweitert wird.

Wenn wir diese Vereinbarung wie oben vorgesehen kündigen oder aussetzen, senden wir Ihnen das Kündigungsschreiben an die in unseren Unterlagen angegebene Adresse. In diesem Schreiben wird das Datum des Inkrafttretens der Kündigung oder Aussetzung aufgeführt und dieses liegt mindestens fünfzehn (15) Tage nach dem Zusendungsdatum der Mitteilung zur Kündigung oder Aussetzung. Sie haben das Recht, uns zu kontaktieren und den Vertrag anstelle einer Aussetzung zu kündigen. Darüber hinaus sind Sie im Falle einer Kündigung zu einer Rückerstattung der unverbrauchten Prämie berechtigt, die anteilmäßig berechnet wird. Wenn wir die unverbrauchte Prämie, zu der Sie wie oben beschrieben berechtigt sind, nicht innerhalb von fünfundvierzig (45) Tagen an Sie rückerstatten, sind Sie zu einem zusätzlichen Betrag in Höhe von 10 % des Gesamtpreises für alle dreißig (30) Tage, für die sich die Rückerstattung nach Ablauf des 45-tägigen Zeitraums verzögert, berechtigt. Sie erhalten den Service, ohne eine Selbstbeteiligung zahlen zu müssen. Der Service deckt nur die Fehlerarten ab, die in dieser Vereinbarung ausdrücklich festgelegt sind. Alle anderen Hardwarefehler, die vor dem Datum, an dem diese Vereinbarung eingegangen wurde, vorhanden waren, sind nicht im Rahmen dieses Service abgedeckt. Reparaturen, die ohne die vorherige Genehmigung von Dell initiiert oder abgeschlossen wurden, sind nicht in diesem Servicevertrag abgedeckt. Diese Vereinbarung unterliegt den Gesetzen des US-Bundesstaates Nevada. Die Bestimmungen in Bezug auf schiedsrichterliche Entscheidungen dieser Vereinbarung gelten nicht für Konflikte, die sich ausschließlich aus dieser Vereinbarung ergeben. Dell kann seine administrativen Verpflichtungen unter Umständen an einen in Nevada registrierten Dritten übertragen, kann jedoch nicht seine Anbieterverpflichtungen übertragen, es sei denn, der neue Anbieter schließt einen eigenen Servicevertrag in Übereinstimmung mit NEV. REV. STAT. ANN. §§ 690C.010 ff. ab. Wenn Sie mit der Bearbeitung des Antrags gemäß diesem Vertrag nicht zufrieden sind, können Sie sich an die Insurance Division von Nevada wenden, um Unterstützung zu erhalten, indem Sie die gebührenfreie Nummer der Abteilung verwenden, die auf der Internetwebsite der Division unter <https://doi.nv.gov/> verfügbar ist. Die aktuelle gebührenfreie Telefonnummer lautet (888) 872-3234. Die Verpflichtungen von Dell im Rahmen dieses Servicevertrags sind durch eine Servicevertrags-Rückerstattungsversicherung abgesichert. Wenn Dell innerhalb von 60 Tagen nach Einreichung des Schadensnachweises keine Zahlung oder Erbringung von Services für einen Anspruch erbringt, ist der/die VertragsinhaberIn berechtigt, einen Anspruch direkt gegenüber dem Versicherer im Rahmen der Servicevertrags-Rückerstattungsversicherung zu stellen, indem er/sie sich an folgendes Unternehmen wendet: Starr Indemnity & Liability Company, 399 Park Avenue, 2nd Floor, New York, NY 10022, USA, (855) 438-2390.

Kunden in New Jersey. Die Verpflichtungen von Dell im Rahmen dieses Servicevertrags sind durch eine Servicevertrags-Rückerstattungsversicherung abgesichert. Wenn Dell innerhalb von 60 Tagen nach Einreichung des Schadensnachweises keine Zahlung oder Erbringung von Services für einen Anspruch erbringt, ist der/die VertragsinhaberIn berechtigt, einen Anspruch direkt gegenüber dem Versicherer im Rahmen der Servicevertrags-Rückerstattungsversicherung zu stellen, indem er/sie sich an folgendes Unternehmen wendet: Starr Indemnity & Liability Company, 399 Park Avenue, 2nd Floor, New York, NY 10022, USA, (855) 438-2390.

Kunden in New Mexico. Die Verpflichtungen von Dell im Rahmen dieses Servicevertrags sind durch eine Servicevertrags-Rückerstattungsversicherung abgesichert. Wenn Dell innerhalb von 60 Tagen nach Einreichung des Schadensnachweises keine Zahlung oder Erbringung von Services für einen Anspruch erbringt, ist der/die VertragsinhaberIn berechtigt, einen Anspruch direkt gegenüber dem Versicherer im Rahmen der Servicevertrags-Rückerstattungsversicherung zu stellen, indem er/sie sich an folgendes Unternehmen wendet: Starr Indemnity & Liability Company, 399 Park Avenue, 2nd Floor, New York, NY 10022, USA, (855) 438-2390.

Kunden in New York. Wenn Sie diese Vereinbarung unter Einhaltung des in dieser Vereinbarung dargelegten Kündigungsverfahrens kündigen und wir Ihnen den Kaufpreis für diese Vereinbarung nicht innerhalb von dreißig (30) Tagen nach Ihrer Kündigung rückerstatten, sind wir verpflichtet, eine Strafgebühr von 10 % der fälligen und Ihnen geschuldeten Rückerstattungssumme pro Monat an Sie zu zahlen. Zusätzlich zu den Serviceleistungen im Rahmen dieser Vereinbarung bietet Dell Reparatur- und Austauschservices für Material- oder Verarbeitungsfehler oder bei Verschleiß im Rahmen der eingeschränkten Hardwaregarantie von Dell (siehe <https://www.dell.com/warranty>), einschließlich Garantie-Erweiterungen, wobei die Bedingungen des vorgenannten eingeschränkten Hardwareservice durch Verweise in dieses Dokument eingebunden sind. Der Hardwareservice von Dell kann beim Kauf und im Preis der abgedeckten Hardware inbegriffen sein. Diese Einbindung durch Verweise erhöht oder verringert nicht Ihre Rechte oder die Verpflichtungen von Dell im Rahmen des Hardwareservice. Die Laufzeit dieser Vereinbarung ist jedoch nicht länger als die Laufzeit des Hardwareservice (einschließlich Serviceerweiterungen). Im Falle eines Widerspruchs zwischen den Bestimmungen dieser Vereinbarung und des Hardwareservice haben die Bestimmungen dieser Vereinbarung Vorrang. Die Verpflichtungen von Dell im Rahmen dieses Servicevertrags sind durch eine Servicevertrags-Rückerstattungsversicherung abgesichert. Wenn Dell innerhalb von 60 Tagen nach Einreichung des Schadensnachweises keine Zahlung oder Erbringung von Services für einen Anspruch erbringt, ist der/die VertragsinhaberIn berechtigt, einen Anspruch direkt gegenüber dem Versicherer im Rahmen der Servicevertrags-Rückerstattungsversicherung zu stellen, indem er/sie sich an folgendes Unternehmen wendet: Starr Indemnity & Liability Company, 399 Park Avenue, 2nd Floor, New York, NY 10022, USA, (855) 438-2390.

Kunden in North Carolina. Sie sind berechtigt, vor dem Verkauf einer Servicevereinbarung schriftlich benachrichtigt zu werden, dass der Kauf einer Servicevereinbarung nicht erforderlich ist, um die abgedeckte Hardware zu erwerben oder zu finanzieren. Sie können diese Vereinbarung jederzeit unter Einhaltung des in dieser Vereinbarung dargelegten Kündigungsverfahrens kündigen. Wenn Sie diese Vereinbarung mehr als dreißig (30) Tage nach Erhalt dieser Vereinbarung kündigen, sind Sie zum Erhalt einer anteilmäßigen Rückerstattung berechtigt, die sich wie folgt errechnet: Rückerstattung = Gesamtpreis minus (a) Anzahl der Tage vom Eingang der abgedeckten Hardware bei Ihnen bis zum Eingang der Kündigung bei uns, geteilt durch die Laufzeit dieser Vereinbarung; (b) 0,1 multipliziert mit dem Gesamtpreis und (c) Kosten von Reparaturen oder Ersatzteilen, die Sie vor der Kündigung erhalten haben. Die Verpflichtungen von Dell im Rahmen dieses Servicevertrags sind durch eine Servicevertrags-Rückerstattungsversicherung abgesichert. Wenn Dell innerhalb von 60 Tagen nach Einreichung des Schadensnachweises keine Zahlung oder Erbringung von Services für einen Anspruch erbringt, ist der/die VertragsinhaberIn berechtigt, einen Anspruch direkt gegenüber dem Versicherer im Rahmen der Servicevertrags-Rückerstattungsversicherung zu stellen, indem er/sie sich an folgendes Unternehmen wendet: Starr Indemnity & Liability Company, 399 Park Avenue, 2nd Floor, New York, NY 10022, USA, (855) 438-2390.

Kunden in Oklahoma. Die Verpflichtungen von Dell im Rahmen dieses Servicevertrags sind durch eine Servicevertrags-Rückerstattungsversicherung abgesichert. Wenn Dell innerhalb von 60 Tagen nach Einreichung des Schadensnachweises keine Zahlung oder Erbringung von Services für einen Anspruch erbringt, ist der/die VertragsinhaberIn berechtigt, einen Anspruch direkt gegenüber dem Versicherer im Rahmen der Servicevertrags-Rückerstattungsversicherung zu stellen, indem er/sie sich an folgendes Unternehmen wendet: Starr Indemnity & Liability Company, 399 Park Avenue, 2nd Floor, New York, NY 10022, USA, (855) 438-2390.

Kunden in Oregon. Die Kontaktinformationen für Dell Marketing L.P. lauten: One Dell Way, Round Rock, TX 78682, USA, Attn: Service and Support Department, (800) 624-9897. Die Bestimmungen in Bezug auf schiedsrichterliche Entscheidungen in dieser Vereinbarung gelten nicht in dem Umfang, in dem sie von den Gesetzen des Bundesstaates Oregon ausdrücklich verboten sind. Diese Gesetze verleihen Ihnen bestimmte Rechte oder ordnen andere Anforderungen an, beispielsweise das Recht, interne Beschwerdemöglichkeiten vor einer Schlichtung auszuschöpfen, sowie das Recht zu einer Schlichtung in Oregon (sofern Sie und Dell dies nicht anderweitig vereinbaren), wobei die Gesetze von Oregon das geltende Recht darstellen. Darüber hinaus muss die Schlichtung zwischen den Parteien in gegenseitigem Einverständnis erfolgen, wenn eine solche gegenseitige Vereinbarung gemäß den Gesetzen von Oregon für private Verträge ausdrücklich erforderlich ist. Diese Vereinbarung unterliegt den Gesetzen des US-Bundesstaates Texas, wie in Abschnitt 6 festgelegt. Sollte dieses maßgebende Recht jedoch durch die in Oregon geltenden Gesetze zur Regelung von Servicevertragsverpflichteten in bestimmten Fällen rechtswidrig sein, haben die in Oregon geltenden Gesetze Vorrang. Die Verpflichtungen von Dell im Rahmen dieses Servicevertrags sind durch eine Servicevertrags-Rückerstattungsversicherung abgesichert. Wenn Dell innerhalb von 60 Tagen nach Einreichung des Schadensnachweises keine Zahlung oder Erbringung von Services für einen Anspruch erbringt, ist der/die VertragsinhaberIn berechtigt, einen Anspruch direkt gegenüber dem Versicherer im Rahmen der Servicevertrags-Rückerstattungsversicherung zu stellen, indem er/sie sich an folgendes Unternehmen wendet: Starr Indemnity & Liability Company, 399 Park Avenue, 2nd Floor, New York, NY 10022, USA, (855) 438-2390.

Kunden in South Carolina. Wenn Sie diese Vereinbarung unter Einhaltung des in dieser Vereinbarung dargelegten Kündigungsverfahrens kündigen und wir Ihnen den Kaufpreis für diese Vereinbarung nicht innerhalb von fünfundvierzig (45) Tagen nach Ihrer Kündigung rückerstatten, sind wir verpflichtet, eine Strafgebühr von 10 % der fälligen und Ihnen geschuldeten Rückerstattungssumme pro Monat an Sie zu zahlen. Das Recht, diese Vereinbarung zu kündigen, gilt nur für den/die ursprüngliche/n EigentümerIn der Vereinbarung. Es kann nicht auf nachfolgende EigentümerInnen der Vereinbarung übertragen werden. Wenn wir diese Vereinbarung kündigen, senden wir Ihnen das Kündigungsschreiben mindestens fünfzehn (15) Tage vor Inkrafttreten der Kündigung. Bei einem Streitfall mit dem Anbieter dieses Vertrags können Sie sich an folgende Stelle wenden: South Carolina Department of Insurance, Capitol Center, 1201 Main Street, Ste. 1000, Columbia, South Carolina 29201, USA, Telefon (800) 768-3467. Die Verpflichtungen von Dell im Rahmen dieses Servicevertrags sind durch eine Servicevertrags-Rückerstattungsversicherung abgesichert. Wenn Dell innerhalb von 60 Tagen nach Einreichung des Schadensnachweises keine Zahlung oder Erbringung von Services für einen Anspruch erbringt, ist der/die VertragsinhaberIn berechtigt, einen Anspruch direkt gegenüber dem Versicherer im Rahmen der Servicevertrags-Rückerstattungsversicherung zu stellen, indem er/sie sich an folgendes Unternehmen wendet: Starr Indemnity & Liability Company, 399 Park Avenue, 2nd Floor, New York, NY 10022, USA, (855) 438-2390.

Kunden in Texas. Wenn Sie diese Vereinbarung unter Einhaltung des in dieser Vereinbarung dargelegten Kündigungsverfahrens kündigen und wir Ihnen den Kaufpreis für diese Vereinbarung nicht innerhalb von fünfundvierzig (45) Tagen nach Ihrer Kündigung rückerstatten, sind wir verpflichtet, eine Strafgebühr von maximal 10 % der fälligen und Ihnen geschuldeten Rückerstattungssumme pro Monat an Sie zu zahlen. Das Recht, diese Vereinbarung zu kündigen, gilt nur für den/die ursprüngliche/n EigentümerIn der Vereinbarung. Es kann nicht auf nachfolgende EigentümerInnen der Vereinbarung übertragen werden. Alle nicht gelösten Beschwerden in Bezug auf Dell oder Fragen hinsichtlich der Regulierung von Anbietern von Serviceverträgen können an die folgende Stelle gerichtet werden: Texas Department of Licensing and Regulation, P.O. Box 12157, Austin, Texas 78711-2157, USA, Telefon (512) 463-6599 oder (800) 803-9202 (innerhalb von Texas). Die Verpflichtungen von Dell im Rahmen dieses Servicevertrags sind durch eine Servicevertrags-Rückerstattungsversicherung abgesichert. Wenn Dell innerhalb von 60 Tagen nach Einreichung des Schadensnachweises keine Zahlung oder Erbringung von Services für einen Anspruch erbringt oder eine Rückerstattung bzw. ein Guthaben nicht innerhalb von 45 Tagen nach Kündigung des Vertrags gezahlt wird, ist der/die VertragsinhaberIn berechtigt, einen Anspruch direkt gegenüber dem Versicherer im Rahmen der Servicevertrags-Rückerstattungsversicherung zu stellen, indem er/sie sich an folgendes Unternehmen wendet: Starr Indemnity & Liability Company, 399 Park Avenue, 2nd Floor, New York, NY 10022, USA, (855) 438-2390.

Kunden in Vermont. Die Verpflichtungen von Dell im Rahmen dieses Servicevertrags sind durch eine Servicevertrags-Rückerstattungsversicherung abgesichert. Wenn Dell innerhalb von 60 Tagen nach Einreichung des Schadensnachweises keine Zahlung oder Erbringung von Services für einen Anspruch erbringt, ist der/die VertragsinhaberIn berechtigt, einen Anspruch direkt gegenüber dem Versicherer im Rahmen der Servicevertrags-Rückerstattungsversicherung zu stellen, indem er/sie sich an folgendes Unternehmen wendet: Starr Indemnity & Liability Company, 399 Park Avenue, 2nd Floor, New York, NY 10022, USA, (855) 438-2390.

Kunden in Virginia. Wenn eine im Vertrag festgelegte Zusage innerhalb von sechzig (60) Tagen nach Ihrer Anfrage abgelehnt oder nicht eingehalten wurde, können Sie sich an das Virginia Department of Agriculture and Consumer Services, Office of Charitable and Regulatory Programs, unter <https://www.vdacs.virginia.gov/food-extended-service-contract-providers.shtml> wenden, um eine Beschwerde einzureichen.

Kunden in Washington. Wenn Sie diese Vereinbarung unter Einhaltung des wie oben in dieser Vereinbarung dargelegten Kündigungsverfahrens kündigen und wir Ihnen den Kaufpreis für diese Vereinbarung nicht innerhalb von dreißig (30) Tagen nach Ihrer Kündigung rückerstatten, sind wir verpflichtet, eine Strafgebühr von 10 % der fälligen und Ihnen geschuldeten Rückerstattungssumme pro Monat an Sie zu zahlen. Das Recht, diese Vereinbarung zu kündigen, gilt nur für den/die ursprüngliche/n EigentümerIn der Vereinbarung. Es kann nicht auf nachfolgende EigentümerInnen der Vereinbarung übertragen werden. Die Bestimmungen in Bezug auf schiedsrichterliche Entscheidungen in dieser Vereinbarung gelten nicht in dem Umfang, in dem sie von den Gesetzen des Bundesstaates Washington ausdrücklich verboten sind. Diese Gesetze, einschließlich Wash. Rev. Code 48.110.070(14) und des State Uniform Arbitration Act (Wash. Rev. Code 7.04A ff.), verleihen Ihnen bestimmte Rechte, wie zum Beispiel das Recht zur Schlichtung in Washington in der Nähe Ihres dauerhaften Wohnsitzes (sofern Sie und Dell dies nicht anderweitig vereinbaren). Die Verpflichtungen von Dell im Rahmen dieses Servicevertrags sind durch eine Servicevertrags-Rückerstattungsversicherung abgesichert. Wenn Dell innerhalb von 60 Tagen nach Einreichung des Schadensnachweises keine Zahlung oder Erbringung von Services für einen Anspruch erbringt, ist der/die VertragsinhaberIn berechtigt, einen Anspruch direkt gegenüber dem Versicherer im Rahmen der Servicevertrags-Rückerstattungsversicherung zu stellen, indem er/sie sich an folgendes Unternehmen wendet: Starr Indemnity & Liability Company, 399 Park Avenue, 2nd Floor, New York, NY 10022, USA, (855) 438-2390.

Kunden in Wisconsin. Dieser Service unterliegt der eingeschränkten Regulierung des Office of the Commissioner of Insurance. Dell Technologies Inc. ist als der Verpflichtete in Bezug auf die Serviceverpflichtungen im Rahmen dieses Dokuments anzusehen.

Kunden in Wyoming. Die Bestimmungen in Bezug auf schiedsrichterliche Entscheidungen in dieser Vereinbarung gelten nicht in dem Umfang, in dem sie von den Gesetzen des Bundesstaates Wyoming ausdrücklich verboten sind. Diese Gesetze verleihen Ihnen bestimmte Rechte, beispielsweise das Recht zum Treffen einer Schiedsgerichtsvereinbarung. Schlichtungen in Bezug auf Ansprüche und Konflikte, die sich ausschließlich aus den Bedingungen und Bestimmungen dieser Vereinbarung ergeben, sind nicht verbindlich (in dem durch Artikel 19, Abschnitt 8 der Konstitution des US-Bundesstaates Wyoming vorgegeben Umfang), sofern nicht beide Parteien schriftlich vereinbaren, dass die Schlichtung bindend sein soll. Die endgültige Entscheidung in einem Verfahren, das gemäß den Bestimmungen dieser Vereinbarung in Bezug auf schiedsrichterliche Entscheidungen eingeleitet wird, kann in Übereinstimmung mit den Abschnitten 1-36-101 bis -119 der Satzungen von Wyoming an ein zuständiges Gericht eingereicht werden. Dieser Vertrag unterliegt den Gesetzen des US-Bundesstaates Texas. Sollte dieses maßgebende Recht durch die in Wyoming geltenden Gesetze zur Regelung von Servicevertragsanbietern in bestimmten Fällen rechtswidrig sein, haben die in Wyoming geltenden Gesetze Vorrang. Wenn Sie diese Vereinbarung innerhalb von dreißig (30) Tagen nach Bereitstellung der Vereinbarung kündigen und keine Ansprüche im Rahmen dieser Vereinbarung geltend gemacht wurden, ist diese Vereinbarung hinfällig und wir erstatten dem/der EigentümerIn der Vereinbarung oder dem Konto der jeweiligen EigentümerInnen der Vereinbarung den vollständigen Kaufpreis der Vereinbarung. Das Recht, diese Vereinbarung, wie oben stehend beschrieben, für hinfällig zu erklären, ist nicht übertragbar, und gilt nur für den/die ursprüngliche/n KäuferIn der Vereinbarung. Wenn Sie diese Vereinbarung später als dreißig (30) Tage nach Erhalt dieser Vereinbarung kündigen, sind Sie zu einer anteilmäßigen Rückerstattung berechtigt, die sich wie folgt errechnet: Rückerstattung = Gesamtpreis minus (a) Anzahl der Tage seit Rechnungsdatum oder einem anderen auf Ihrer Rechnung oder der Informationsseite angegebenen Datum bis zum Eingang der Kündigung bei uns, geteilt durch die Laufzeit dieser Vereinbarung; (b) 0,1 multipliziert mit dem Gesamtpreis und (c) Kosten von Reparaturen oder Ersatzteilen, die Sie vor der Kündigung erhalten haben. Wenn eine Erstattung nicht innerhalb von 45 Tagen nach Rückgabe dieses Servicevertrags ausbezahlt wird, ist eine Strafgebühr von 10 % pro Monat zu zahlen. Wenn Dell diese Vereinbarung kündigt, muss Dell dem/der EigentümerIn der Vereinbarung eine schriftliche Mitteilung an die zuletzt bekannte Adresse der jeweiligen EigentümerInnen senden, die mindestens zehn (10) Tage vor der Kündigung durch Dell in unseren Unterlagen erfasst wurde. In der Mitteilung werden das Datum des Inkrafttretens der Kündigung und der Grund für die Kündigung aufgeführt. Eine vorherige Ankündigung ist nicht erforderlich, wenn Dell aufgrund von Nichtzahlung der Anbietergebühr, der Falschdarstellung eines wesentlichen Umstands durch den/die EigentümerIn dieser Vereinbarung gegenüber Dell oder einer erheblichen Pflichtverletzung des/der VereinbarungseigentümerIn im Zusammenhang mit dem abgedeckten Produkt oder dessen Verwendung kündigt. Die Verpflichtungen von Dell im Rahmen dieses Servicevertrags sind durch eine Servicevertrags-Rückerstattungsversicherung abgesichert. Wenn Dell innerhalb von 60 Tagen nach Einreichung des Schadensnachweises keine Zahlung oder Erbringung von Services für einen Anspruch erbringt, ist der/die VertragsinhaberIn berechtigt, einen Anspruch direkt gegenüber dem Versicherer im Rahmen der Servicevertrags-Rückerstattungsversicherung zu stellen, indem er/sie sich an folgendes Unternehmen wendet: Starr Indemnity & Liability Company, 399 Park Avenue, 2nd Floor, New York, NY 10022, USA, (855) 438-2390.

© 2024 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. Es gelten die Verkaufsbedingungen, die sich aus obigem Text und Diagramm unter „Dell Services – Geschäftsbedingungen“ ergeben. Eine Druckversion der Allgemeinen Geschäftsbedingungen von Dell ist auf Anfrage erhältlich.