

Dell Technologies Servicebeschreibung

Erweiterter Akku-Service

Einleitung

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

Umfang des Service

Der erweiterte Akku-Service ist für ausgewählte Produkte verfügbar, die einen Anspruch auf den Service von Dell oder auf Leistungen aus einem Servicevertrag mit einer Laufzeit von mehr als einem Jahr haben. Der Service von Dell und der Servicevertrag decken den primären Akku des tragbaren Computers während eines Jahres oder während der Servicelaufzeit für den tragbaren Dell Computer ab, mit dem der Akku geliefert wurde, je nachdem was früher eintritt. Dieser Service kann separat und nach dem Kauf der unterstützten Produkte bis zum Ablauf des ersten Jahres der Serviceabdeckung für diese unterstützten Produkte erworben werden. Dieser Service verlängert die Deckungslaufzeit für den primären Akku um ein oder zwei Jahre und enthält während der verlängerten Laufzeit einen Ersatzakku für den Fall, dass der primäre Akku einen Defekt aufweist. Dieser Service ist auf einen Akkuaustausch während der verlängerten Laufzeit beschränkt und diese Servicebeschreibung wird nichtig, nachdem der Kunde einen Ersatzakku erhalten hat oder die Laufzeit des erweiterten Akku-Service für das unterstützte Produkt abgelaufen ist, je nachdem, was früher eintritt. Wenn der von Dell an den Kunden gesendete Ersatzakku innerhalb von 90 Tagen nach Erhalt einen Defekt aufweist, wird darüber hinaus für diesen Akku ein weiterer Ersatzakku bereitgestellt.

Dell wird nach dem Troubleshooting und der Bestätigung, dass während der Laufzeit des erweiterten Akku-Service ein qualifizierter Vorfall beim Kunden gemäß der Definition eines „qualifizierten Vorfalls“ in dessen Servicevertrag eingetreten ist, einen Ersatzakku autorisieren. Der Kunde muss den fehlerhaften Akku an Dell zurückgeben oder ihn auf andere Weise gemäß den Bedingungen dieser Servicebeschreibung und sämtlichen Anweisungen des technischen Supports entsorgen.

- Die vom Kunden selbst austauschbaren Akkus (CRU, Customer Replaceable Unit) werden dem Kunden zugesandt und der fehlerhafte Akku anschließend durch den Kunden ersetzt.
- Bei vor Ort austauschbaren Einheiten (FRU, Field Replaceable Units) folgt der Serviceumfang dem zugrunde liegenden Systemmodell für Reparaturen unter Service. Dementsprechend ist für die Bereitstellung von FRU-Akkus ein(e) qualifizierte(r) TechnikerIn oder eine Rückgabe des Systems durch den Kunden an Dell zur Reparatur erforderlich.

Ausschlüsse

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

- Alle Services, Arbeitsschritte oder Aktivitäten, die nicht ausdrücklich in dieser Servicebeschreibung aufgeführt sind
- Mehr als ein Akkuaustausch pro unterstütztem Produkt
- Leistungen für einen anderen Akkutyp, als ursprünglich mit dem tragbaren Computersystem geliefert wurde
- Leistungen für sekundäre Akkus
- Support für Schäden, die durch den Transport des unterstützten Produkts von einem geografischen Standort an einen anderen oder von einem Unternehmen zu einem anderen entstanden sind

Diese Servicebeschreibung berechtigt den Kunden wie unten definiert zu keinerlei Services, die nicht explizit durch die Bedingungen des Rahmenvertrags oder, falls zutreffend, der unten definierten Vereinbarung geregelt sind.

Angebotsbezogene Pflichten des Kunden

Aufgaben des Kunden

- Ein defekter Akku ist dem Dell Hardwaresupportservice gemäß dem geltenden Vertrag des Kunden zu melden. □ Auf Anfrage sind Dell die Service-Tag-Nummer und die Teilekennung (Piece Part Identification, „PPID“) oder entsprechende Informationen bereitzustellen, um zu überprüfen, ob ein durch einen Vertrag abgedeckter Akkudefekt aufgetreten ist und ob dieser durch den Service abgedeckt wird.
- Die zuständigen TechnikerInnen sind darüber zu informieren, dass für das System ein erweiterter Akku-Service erworben wurde.
- Bei Erhalt des Ersatzakkus ist der defekte Akku zwecks ordnungsgemäßer Entsorgung in der zur Verfügung gestellten, frankierten Verpackung an Dell zurückzusenden. Dell ist nicht für ordnungswidrig entsorgte Akkus verantwortlich.
- Der Kunde ist verpflichtet, vor der Erbringung dieses Service alle vorhandenen Daten und Programme auf den betroffenen Systemen zu sichern. DELL ÜBERNIMMT KEINE HAFTUNG FÜR DEN VERLUST ODER DIE WIEDERHERSTELLUNG VON DATEN ODER PROGRAMMEN oder für Systemausfälle, die aus den Services oder dem Support oder einer Unterlassung, einschließlich Fahrlässigkeit, seitens Dell oder eines Drittanbieters resultieren.

Allgemeine Zuständigkeiten des Kunden

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

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

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

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

Datensicherung; Löschung vertraulicher Daten. Der Kunde sichert alle vorhandenen Daten, Software und Programme auf den betroffenen Systemen vor und während der Erbringung dieses Service. Der Kunde hat als Vorsichtsmaßnahme gegen mögliche Ausfälle, Änderungen oder Verluste von Daten regelmäßig Backups der Daten zu erstellen, die auf den betroffenen Systemen gespeichert sind. Darüber hinaus ist der Kunde verpflichtet, vertrauliche, geschützte oder personenbezogene Daten sowie Wechselmedien wie SIM-Karten, CDs oder PC Cards zu entfernen, unabhängig davon, ob Vor-Ort-TechnikerInnen ebenfalls Unterstützung leisten. Dell ist nicht für die Wiederherstellung oder Neuinstallation von Programmen oder Daten verantwortlich.

Die folgenden Haftungsbeschränkungen gelten nicht für Deutschland, Österreich, Frankreich und die Schweiz. Die entsprechenden geltenden Haftungsbeschränkungen sind im Vertrag dargelegt. Zusätzlich zu den im Vertrag dargelegten Haftungsbeschränkungen beschränkt sich die Haftung bei Datenverlust auf die Kosten für die Neuinstallation des Backups in diesen Ländern.

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

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

Bei der Rückgabe eines unterstützten Produkts oder eines Teils des unterstützten Produkts legt der Kunde nur das unterstützte Produkt bzw. den Teil des unterstützten Produkts bei, das bzw. den das Telefontechnikteam angefordert hat.

Services von Drittanbietern. Bei der Ausführung dieser Services muss Dell möglicherweise auf Hardware oder Software zugreifen, die nicht von Dell hergestellt oder verkauft wurde. Der Service einiger Hersteller kann 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 Dritter oder für die Auswirkungen, die Services auf diese Services haben können.

Dell Services – Geschäftsbedingungen

Diese Servicebeschreibung stellt eine Vereinbarung zwischen Ihnen, dem Kunden („Sie“ oder „Kunde“), und der auf Ihrer Rechnung über den Erwerb dieses Service angegebenen Dell Niederlassung dar. Dieser Service unterliegt dem vom Kunden separat unterzeichneten Rahmenvertrag mit Dell, der den Verkauf des Service ausdrücklich gestattet. Gibt es keine entsprechende Vereinbarung, unterliegt dieser Service je nach Standort des Kunden den Verkaufsbedingungen von Dell, dem standardmäßigen Rahmenvertrag von Dell oder der in der Tabelle weiter unten erwähnten Vereinbarung (die „Vereinbarung“). In nachstehender Tabelle ist die für Ihren Kundenstandort gültige URL aufgeführt, unter der Sie die entsprechende Vereinbarung finden können. Die Vertragspartner bestätigen, diese Onlinebedingungen gelesen zu haben und sie anzuerkennen.

Standort des Kunden	Für Ihren Kauf von Dell Services geltende Geschäftsbedingungen	
	Kunden, die Dell Services direkt von Dell erwerben	Kunden, die Dell Services über einen von Dell autorisierten Reseller erwerben
USA	Dell.com/CTS	Dell.com/CTS
Kanada	Dell.ca/terms (Englisch) Dell.ca/conditions (Kanadisches Französisch)	Dell.ca/terms (Englisch) Dell.ca/conditions (Kanadisches Französisch)
Lateinamerika und Karibik	Lokale länderspezifische Dell.com -Website oder Dell.com/servicesdescriptions/global *	Die Servicebeschreibung und andere Dell Servicedokumente, die Sie vom Vertrieb erhalten, stellen keine Vereinbarung zwischen Ihnen und Dell dar, sondern dienen nur als Beschreibung des Inhalts des Service, den Sie vom Vertrieb erwerben, sowie zur Klärung Ihrer Pflichten als Empfänger des Service und der Grenzen und Beschränkungen eines solchen Service. Daher ist „Kunde“ in dieser Servicebeschreibung und in anderen Dell Servicedokumenten in diesem Kontext als Verweis auf Sie und „Dell“ als Verweis auf Dell als Serviceanbieter zu verstehen, der den Service im Namen des für Sie zuständigen Vertriebsmitglieds erbringt. Aus dem hierin beschriebenen Service ergibt sich für Sie kein direktes Vertragsverhältnis mit Dell. Um Zweifel auszuschließen, sei darauf hingewiesen, dass Zahlungsbedingungen oder andere Vertragsbedingungen, die naturgemäß nur direkt zwischen KäuferInnen und VerkäuferInnen relevant sind, nicht für Sie gelten und zwischen Ihnen und den zuständigen VerkäuferInnen vereinbart werden.
Asien-Pazifik, Japan	Lokale länderspezifische Dell.com -Website oder Dell.com/servicesdescriptions/global *	Die Servicebeschreibung und andere Dell Servicedokumente, die Sie vom Vertrieb erhalten, stellen keine Vereinbarung zwischen Ihnen und Dell dar, sondern dienen nur als Beschreibung des Inhalts des Service, den Sie vom Vertrieb erwerben, sowie zur Klärung Ihrer Pflichten als Empfänger des Service und der Grenzen und Beschränkungen eines solchen Service. Daher ist „Kunde“ in dieser Servicebeschreibung und in anderen Dell Servicedokumenten in diesem Kontext als Verweis auf Sie und „Dell“ als Verweis auf Dell als Serviceanbieter zu verstehen, der den Service im Namen des für Sie zuständigen Vertriebsmitglieds erbringt. Aus dem hierin beschriebenen Service ergibt sich für Sie kein direktes Vertragsverhältnis mit Dell. Um Zweifel auszuschließen, sei darauf hingewiesen, dass Zahlungsbedingungen oder andere Vertragsbedingungen, die naturgemäß nur direkt zwischen KäuferInnen und VerkäuferInnen relevant sind, nicht für Sie gelten und zwischen Ihnen und den zuständigen VerkäuferInnen vereinbart werden.
Europa, Naher Osten und Afrika	Lokale länderspezifische Dell.com -Website oder Dell.com/servicesdescriptions/global * Kunden in Frankreich, Deutschland und Großbritannien erhalten zudem Informationen unter folgenden URLs: Frankreich: Dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente Deutschland: Dell.de/Geschaeftsbedingungen Großbritannien: Dell.co.uk/terms	Die Servicebeschreibung und andere Dell Servicedokumente, die Sie vom Vertrieb erhalten, stellen keine Vereinbarung zwischen Ihnen und Dell dar, sondern dienen nur als Beschreibung des Inhalts des Service, den Sie vom Vertrieb erwerben, sowie zur Klärung Ihrer Pflichten als Empfänger des Service und der Grenzen und Beschränkungen eines solchen Service. Daher ist „Kunde“ in dieser Servicebeschreibung und in anderen Dell Servicedokumenten in diesem Kontext als Verweis auf Sie und „Dell“ als Verweis auf Dell als Serviceanbieter zu verstehen, der den Service im Namen des für Sie zuständigen Vertriebsmitglieds erbringt. Aus dem hierin beschriebenen Service ergibt sich für Sie kein direktes Vertragsverhältnis mit Dell. Um Zweifel auszuschließen, sei darauf hingewiesen, dass Zahlungsbedingungen oder andere Vertragsbedingungen, die naturgemäß nur direkt zwischen KäuferInnen und VerkäuferInnen relevant sind, nicht für Sie gelten und zwischen Ihnen und den zuständigen VerkäuferInnen vereinbart werden.

* Kunden können auf ihre lokale Dell.com-Website zugreifen, indem sie Dell.com über einen Computer aufrufen, der an ihrem Standort mit dem Internet verbunden ist, oder indem sie auf der Dell Website „Choose a Region/Country“ eine Option auswählen.
Dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen.
Dem Kunden ist bekannt, dass eine Erneuerung, Änderung, Verlängerung oder weitere Nutzung der Services über die ursprüngliche Laufzeit hinaus der zum jeweils aktuellen Zeitpunkt geltenden Servicebeschreibung unterliegt, die unter Dell.com/servicedescriptions/global einsehbar ist.

Wenn es einen Widerspruch bei den Bedingungen der Dokumente gibt, die diese Vereinbarung umfasst, besitzen die Dokumente in der folgenden Reihenfolge Vorrang: (i) diese Servicebeschreibung, (ii) die Vereinbarung, (iii) das Bestellformular. Die vorrangigen Bedingungen werden so eng wie möglich ausgelegt, um den Widerspruch zu lösen, während so viel wie möglich von den widerspruchsfreien Bedingungen erhalten bleibt, einschließlich dem Erhalten widerspruchsfreier Bedingungen innerhalb desselben Absatzes, Abschnitts oder Unterabschnitts.

Durch die Bestellung der Services, den Erhalt der Services, die Verwendung der Services oder der zugehörigen Software bzw. durch Klicken auf die Schaltfläche/Aktivieren des Felds „I agree“ (Ich stimme zu) oder Ähnliches auf der Dell.com -Website im Zuge des Kaufvorgangs oder in einer Dell Software oder Internetoberfläche verpflichten Sie sich zur Einhaltung dieser Servicebeschreibung und der durch Verweis in dieser enthaltenen Vereinbarungen. Wenn Sie diese Servicebeschreibung im Namen eines Unternehmens oder einer anderen juristischen Person anerkennen, bestätigen Sie, dass Sie über die entsprechende Befugnis zur Unterzeichnung dieser Servicebeschreibung verfügen; in diesem Fall bezieht sich „Sie“, „Ihnen“ oder „Kunde“ auf jene juristische Person. In einigen Ländern ist neben dem Erhalt der Servicebeschreibung u. U. das Unterzeichnen eines Bestellformulars erforderlich.

Zusätzliche Bedingungen für Support und Services

1. Unterstützte Produkte

Dieser Service ist für ausgewählte unterstützte Produkte, die mit einer Standardkonfiguration erworben werden, („**unterstützte Produkte**“) verfügbar. Es werden regelmäßig unterstützte Produkte hinzugefügt. Eine aktuelle Liste der für Dell Produkte oder Produkte anderer Marken verfügbaren Services erhalten Sie von dem für Sie zuständigen Vertriebsteam. Jedes unterstützte Produkt ist durch eine Seriennummer („**Service-Tag**“) gekennzeichnet. Eine Servicevereinbarung muss für jedes unterstützte Produkt separat abgeschlossen werden. So wird zum Beispiel ein Drucker, der mit einem Laptop-System erworben wurde, nicht vom Servicevertrag für das Laptop-System abgedeckt: Für Drucker und Laptop ist jeweils ein eigener Servicevertrag erforderlich. Bitte geben Sie das Service-Tag Ihres unterstützten Produkts an, wenn Sie sich in Bezug auf diesen Service an Dell wenden.

2. Support Services

- A. Vollständiger Austausch; unterlassene Rückgabe.** Wenn Dell feststellt, dass eine Komponente des defekten unterstützten Produkts leicht entfernt und wieder angeschlossen werden kann (wie eine Tastatur oder ein Monitor), oder wenn der/die TechnikerIn feststellt, dass das unterstützte Produkt vollständig ausgetauscht werden muss, behält sich Dell das Recht vor, dem Kunden ein vollständiges Ersatzgerät zu liefern. Wenn Dell ein Ersatzsystem an den Kunden liefert, ist der Kunde verpflichtet, Dell das defekte System oder die defekte Komponente zu überlassen, es sei denn, der Kunde hat den Service „Keep Your Hard Drive“ (Festplatte behalten) für das betroffene System erworben; in diesem Fall darf der Kunde die entsprechende(n) Festplatte(n) behalten. Wenn der Kunde das defekte System oder die defekte Komponente Dell nicht wie oben vorgeschrieben überlässt oder wenn die defekte Einheit nicht innerhalb von zehn (10) Tagen gemäß den dem Ersatzgerät beiliegenden schriftlichen Anweisungen zurückgegeben wird (falls das Ersatzgerät nicht persönlich von einem/einer Dell TechnikerIn geliefert wurde), erklärt sich der Kunde damit einverstanden, Dell das Ersatzgerät bei Rechnungserhalt zu bezahlen. Sollte der Kunde die Rechnung nicht innerhalb von zehn (10) Tagen nach Erhalt begleichen, ist Dell, zusätzlich zu anderen gesetzlichen Rechten und Rechtsmitteln, dazu berechtigt, diese Servicebeschreibung nach entsprechender Ankündigung zu beenden.
- B. Lagerteile, erfolgskritische Komponenten.** Dell verfügt derzeit über Ersatzteile in Lagern an mehreren Standorten auf der ganzen Welt. Bestimmte Ersatzteile sind möglicherweise nicht an dem Standort auf Lager verfügbar, der sich am nächsten zum Standort des Kunden befindet. Wenn ein Teil, das zur Reparatur des unterstützten Produkts erforderlich ist, nicht an einem Dell Standort in der Nähe des Kundenstandorts vorrätig ist und von einem anderen Standort geliefert werden muss, erfolgt der Versand über Nacht. An Standorten zur Lagerung von Teilen, die innerhalb von 2 oder 4 Stunden versandt werden, werden erfolgskritische Teile unterstützter Produkte, wie von Dell festgelegt, gelagert. Ein erfolgskritisches Teil ist eine Komponente, bei deren Ausfall das unterstützte Produkt eventuell nicht mehr seine Grundfunktionen ausführen kann. Zu den als nicht kritisch angesehenen Teilen gehören u. a.: Software, Diskettenlaufwerke, Wechsellaufwerke, Modems, Lautsprecher, Soundkarten, Zip-Laufwerke, Monitore, Tastaturen und Mäuse. Um für einen Versand innerhalb von zwei oder vier Stunden vorgesehene Ersatzteile im angegebenen Zeitraum erhalten zu können, muss der Kunde über einen entsprechenden Servicevertrag mit erfolgskritischer Option für die Lieferung von Ersatzteilen verfügen und das unterstützte Produkt muss sich innerhalb des zuvor von Dell festgelegten Abdeckungsbereichs befinden.
- C. Eigentumsrecht an Ersatzteilen.** Alle vom unterstützten Produkt entfernten und an Dell zurückgegebenen Dell Ersatzteile gehen in das Eigentum von Dell über. Der Kunde muss an Dell den zum jeweils aktuellen Zeitpunkt geltenden Verkaufspreis für die aus dem unterstützten Produkt entfernten Wartungsteile entrichten, die vom Kunden behalten werden (mit Ausnahme von Festplatten in durch den Service „Keep Your Hard Drive“ (Festplatte behalten) abgedeckten unterstützten Produkten), sofern der Kunde Ersatzteile von Dell erhalten hat. Dell nutzt möglicherweise und der Kunde billigt, sofern gesetzlich zulässig, ausdrücklich die Verwendung neuer und/oder überholter Teile verschiedener Hersteller bei der Durchführung von Servicereparaturen. Die überholten Teile sind im Vergleich zu neuen Teilen hinsichtlich ihrer Funktionalität und Qualität vergleichbar.

3. Laufzeit des Service Diese Servicebeschreibung tritt an dem auf Ihrem Bestellformular aufgeführten Datum in Kraft und gilt für die auf dem Bestellformular angegebene Laufzeit („**Laufzeit**“). Die Anzahl der Systeme, Lizenzen, Installationen, Bereitstellungen, verwalteten Endpunkte oder EndnutzerInnen, für die der Kunde einen oder mehrere Services erwirbt, der Tarif oder Preis sowie die jeweilige Laufzeit des Service sind im jeweiligen Bestellformular angegeben. Sofern nicht anderweitig mit Dell schriftlich vereinbart, werden die in dieser Servicebeschreibung beschriebenen Services dem Kunden nur zur internen Nutzung bereitgestellt. Es ist dem Kunden nicht gestattet, die Services an Dritte weiterzuverkaufen oder für die Zwecke eines Servicebüros zu verwenden.

4. Wichtige Zusatzinformationen

- A. Terminänderung.** Wurde für den Service ein Termin vereinbart, sind Terminänderungen mindestens acht (8) Kalendertage vor dem ursprünglich vereinbarten Termin anzukündigen. Wenn der Kunde den Servicetermin innerhalb von 7 Tagen oder weniger vor dem ursprünglich vereinbarten Termin ändert, fällt eine Änderungsgebühr an, die jedoch höchstens 25 % des Preises für die Services beträgt. Der Kunde stimmt zu, dass jegliche Terminänderungen mindestens acht (8) Tage vor dem Beginn des Service bestätigt werden müssen.
- B. Wirtschaftlich angemessene Begrenzung des Serviceumfangs.** Dell behält sich das Recht vor, die Erbringung des Service abzulehnen, wenn Dell der wirtschaftlich begründeten Meinung ist, dass dadurch ein unangemessenes Risiko für Dell oder den von Dell beauftragten Serviceanbieter entsteht oder die Erbringung einer geforderten Leistung über den Serviceumfang hinausgeht. Dell übernimmt keine Haftung für Ausfälle oder nicht termingerecht erbrachte Leistungen aufgrund von Umständen, die Dell nicht zu vertreten hat, einschließlich der Nichteinhaltung der Verpflichtungen des Kunden gemäß dieser Servicebeschreibung. Der Service erstreckt sich ausschließlich auf Verwendungszwecke, für die das jeweilige unterstützte Produkt entwickelt wurde.
- C. Abtretung und Unterverträge.** Dell kann diesen Service im Rahmen eines Untervertrags von Dritten ausführen lassen und/oder diese Servicebeschreibung auf qualifizierte Dienstleister übertragen, die den Service im Auftrag von Dell ausführen.
- D. Kündigung.** Dell ist berechtigt, diesen Service jederzeit während der Servicelaufzeit aus folgenden Gründen zu beenden:
- Der Kunde kommt seiner Zahlungsverpflichtung für diesen Service gemäß den Zahlungsbedingungen nicht oder nicht in vollem Umfang nach.
 - Der Kunde macht beleidigende oder drohende Bemerkungen oder verweigert die Zusammenarbeit mit den unterstützenden AnalystInnen oder Vor-Ort-TechnikerInnen.
 - Der Kunde hält die Geschäftsbedingungen dieser Servicebeschreibung nicht ein.

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

- E. Regionale Einschränkungen und Standortänderung.** Der Service wird an den in der Kundenrechnung genannten Standorten erbracht. Dieser Service ist nicht überall verfügbar. Serviceoptionen, inklusive Servicelevel, Geschäftszeiten des technischen Supports und Vor-Ort-Antwortzeiten, hängen von der jeweiligen Region ab und manche Optionen sind möglicherweise am Kundenstandort nicht verfügbar; die entsprechenden Details erfahren Sie von dem für Sie zuständigen Mitglied des Vertriebsteams. Des Weiteren kann die Verpflichtung von Dell zur Erbringung der Services von verschiedenen Faktoren abhängen, z. B. der Verfügbarkeit am neuen Standort, der Zahlung von zusätzlichen Gebühren sowie einer Überprüfung und erneuten Zertifizierung der unterstützten Produkte, deren Standort geändert wurde; dies erfolgt zu den zum jeweiligen Zeitpunkt gültigen aktuellen Gebührensätzen von Dell für Arbeitszeit und Material.

F. **Übertragung des Service.** Unter Berücksichtigung der Beschränkungen aus dieser Servicebeschreibung kann der Kunde diesen Service an eine dritte Partei übertragen, die das komplette unterstützte Produkt des Kunden vor Ablauf der aktuellen Laufzeit erwirbt, sofern es sich bei dem Kunden um den ursprünglichen Käufer des Produkts und des Service handelt oder der Kunde das Produkt und diesen Service von dem/der ursprünglichen EigentümerIn (oder einer früheren übertragenden Partei) unter Beachtung aller unter [Support.Dell.com](https://support.dell.com) festgelegten Übertragungsverfahren erworben hat. Unter Umständen fällt eine Übertragungsgebühr an. Falls der Kunde oder die Partei, auf die der Service übertragen wird, das unterstützte Produkt an einem anderen geografischen Standort einsetzt, an dem der Service nicht verfügbar (oder nicht zu dem Preis verfügbar) ist, besteht ggf. kein Serviceanspruch oder es fallen am neuen Standort zusätzliche Kosten für dieselbe Supportkategorie an. Entscheidet sich der Kunde oder die Partei, auf die der Service übertragen wird, gegen die Übernahme der zusätzlichen Kosten, wird der Service automatisch auf eine Supportkategorie umgestellt, die am neuen Standort zu diesem oder einem niedrigeren Preis angeboten wird. Die Möglichkeit einer Erstattung besteht jedoch nicht.

© 2019 Dell Inc. Alle Rechte vorbehalten. Andere unter Umständen in diesem Dokument genannte Marken und Handelsnamen verweisen auf die Inhaber dieser Marken und Handelsnamen oder auf deren Produkte. Eine ausgedruckte Version der Verkaufs- und Servicebedingungen von Dell ist auf Anfrage erhältlich.