

Keep Your Hard Drive for Enterprise/Keep Your Components for Enterprise

Einleitung

Dell EMC¹ freut sich, Ihnen den Keep Your Hard Drive for Enterprise/Keep Your Components for Enterprise-Service („KYHD for Enterprise/KYC for Enterprise“) gemäß dieser Servicebeschreibung („Servicebeschreibung“) anbieten zu dürfen. Ihr Angebot, das Bestellformular oder eine andere vereinbarte Rechnungsform oder Bestellbestätigung („Bestellformular“) enthält den Namen des Service oder der Services sowie von Ihnen erworbene verfügbare Serviceoptionen. Weitere Unterstützung oder eine Kopie Ihres Servicevertrags erhalten Sie vom technischen Support von Dell oder vom für Sie zuständigen Mitglied des Dell Vertriebsteams.

Umfang Ihrer Servicevereinbarung

Unter Berücksichtigung der unten aufgeführten Ausschlüsse ermöglicht der Service es den Kunden, ihre defekten Komponenten zu behalten, die sie mit Standardkonfigurationen erworben haben (ausgenommen die unten beschriebenen ausgeschlossenen Komponenten), die als vom Kunden oder vor Ort austauschbar gekennzeichnet sind und die sich beim Erhalt von Ersatzteilen gemäß einer qualifizierten Reparatur innerhalb der Laufzeit des entsprechenden Dell Hardwareservice oder der in der [Service- und Wartungstabelle für Dell EMC Produkte](#) (die „behaltbaren Komponenten“) genannten Laufzeit befinden. Falls Dell im Rahmen der entsprechenden Verkaufs- oder Leasingvereinbarung für unterstützte Produkte die Eigentumsrechte an den unterstützten Kundenprodukten behalten hat, gehen die behaltbaren Komponenten nach Erhalt des Ersatzteils in das Eigentum des Kunden über. Als „qualifizierte Reparatur“ gilt eine Reparatur und/oder der Austausch fehlerhafter Teile aufgrund von Verarbeitungsfehlern, die innerhalb des Hardwareservicezeitraums an den unterstützten Produkten des Kunden auftreten (wie unten festgelegt). Alle qualifizierten Reparaturen werden gemäß der Bedingungen des Hardwareservice des Kunden oder der Servicevereinbarung durchgeführt.

Unterstützte Produkte: Keep Your Hard Drive for Enterprise/Keep your Components for Enterprise („KYHD for Enterprise/KYC for Enterprise“) steht für ausgewählte Dell PowerEdge™, Dell PowerEdge SC™, Dell Compellent, Dell Equal Logic™ Produkte, ausgewählte PowerVault™ und Dell | EMC Enterprise Storage™ Produkte, ausgewählte HCI Produkte sowie ausgewählte Data-Protection- und Netzwerkschaltersysteme in einer Standardkonfiguration zur Verfügung („unterstütztes Kundenprodukt“). KYHD for Enterprise/KYC for Enterprise läuft parallel zum Hardwareservice und kann beim Kauf sowie jederzeit vor dem Auftreten einer qualifizierten Reparatur im System erworben werden, wenn dieses weiterhin unter den Service fällt. Mit dem Keep Your Hard Drive for Enterprise-Service kann der Kunde seine defekte Festplatte (Standardfestplatte, Solid-State-Laufwerk [SSD] und Serial-ATA-Festplattenlaufwerk [SATA HDD], einschließlich PCIe und NVMe) behalten, wenn er eine Ersatzfestplatte im Rahmen einer qualifizierten Reparatur erhält. Falls Dell im Rahmen der entsprechenden Verkaufs- oder Leasingvereinbarung für unterstützte Produkte die Eigentumsrechte an den defekten Festplatten behalten hat, gehen diese defekten Festplatten nach Erhalt der Ersatzfestplatten in das Eigentum des Kunden über.

Für jedes System oder jede „Box“ muss ein separater Vertrag für KYHD for Enterprise/KYC for Enterprise erworben werden. Alle in einem einzigen Server bzw. Storage-Gerät enthaltenen behaltbaren Komponenten fallen unter einen einzigen Vertrag. Dell ersetzt nur fehlerhafte behaltbare Komponenten, die von Dell erworben und in einem Dell System installiert wurden. Der Kunde hat beim Ausfall einer Komponente keinen Anspruch auf den Austausch einer gesamten Einheit, es sei denn, Dell hält dies nach eigenem Ermessen für notwendig.

Für jedes unterstützte Kundenprodukt, bei dem der Kunde die ersetzte Komponente behalten möchte, wird beim Kauf eine Gebühr für den KYHD for Enterprise/KYC for Enterprise-Service an Dell fällig. Der Kunde kann nur auf den KYHD for Enterprise/KYC for Enterprise-Service zurückgreifen, wenn für ein Produkt eine qualifizierte Reparatur genehmigt wird.

¹ „Dell EMC“ bezieht sich in diesem Dokument auf die in Ihrem Dell Bestellformular genannte zuständige Dell Vertriebsgesellschaft („Dell“) bzw. die in Ihrem Dell EMC Bestellformular angegebene Dell EMC Vertriebsgesellschaft („Dell EMC“). Die Verwendung der Bezeichnung „Dell EMC“ in diesem Dokument bedeutet nicht, dass sich der rechtliche Name der Dell oder Dell EMC Gesellschaft, mit der Sie zusammengearbeitet haben, geändert hat.

Supportverfahren

Support erhalten:

Wenn ein Problem auftritt oder der Verdacht auf einen Ausfall einer behaltbaren Komponente besteht, sollte sich der Kunde gemäß des für ihn geltenden Hardwareservice oder der Servicevereinbarung an den technischen Support von Dell wenden. Der Support, den Kunden erhalten, hängt vom Hardwareservice oder der Servicevereinbarung ab. Wenn ein/e TechnikerIn feststellt, dass eine qualifizierte Reparatur der Komponente vorgenommen werden muss, liefert Dell dem Kunden die Ersatzkomponente gemäß des für den Kunden geltenden Hardwareservice oder der Servicevereinbarung. Im Rahmen dieses KYHD for Enterprise/KYC for Enterprise-Service ist der Kunde berechtigt, die defekte behaltbare Komponente zu behalten. Falls Dell im Rahmen der entsprechenden Verkaufs- oder Leasingvereinbarung für das unterstützte Produkt die Eigentumsrechte an der defekten behaltbaren Komponente behalten hat, geht diese defekte behaltbare Komponente nach Erhalt der Ersatzkomponente in das Eigentum des Kunden über.

Wenn ein Kunde den Service erworben hat und die behaltbare Komponente zusammen mit oder getrennt von dem unterstützten, zu diesem Service berechtigten Produkt als Teil der qualifizierten Reparatur an Dell sendet, erklärt sich der Kunde damit einverstanden, dass er mit der Rückgabe einer für diesen Service berechtigten Komponente (eine „zurückgegebene berechnigte Komponente“) die Eigentumsrechte dieser zurückgegebenen berechnigten Komponente an Dell überträgt und auf das Recht verzichtet, den Service von Dell zu erhalten. Sobald Dell eine zurückgegebene berechnigte Komponente erhält, ist Dell dem Kunden gegenüber zu keinerlei Leistungen mehr in Bezug auf diese zurückgegebene berechnigte Komponente verpflichtet. Dell ist unter keinen Umständen dazu verpflichtet, eine zurückgegebene berechnigte Komponente an den Kunden zurückzugeben, noch ist Dell dazu verpflichtet, Daten zu entfernen oder etwaige andere Maßnahmen in Bezug auf die zurückgegebene berechnigte Komponente des Kunden oder auf der zurückgegebenen berechnigten Komponente gespeicherte Daten durchzuführen. Sollte Dell eine zurückgegebene berechnigte Komponente erhalten, verfährt Dell mit dieser Komponente gemäß den Standard-Policies von Dell in Bezug auf Komponenten, die nach den Bedingungen des für das unterstützte Produkt des Kunden geltenden Servicevertrags an Dell zurückgegeben werden.

Komponentenfehlerraten werden laufend überwacht und Dell behält sich das Recht vor, den Service zu verweigern, wenn der begründete Verdacht entsteht, dass der Kunde den Keep Your Hard Drive for Enterprise/Keep Your Components for Enterprise-Service übermäßig in Anspruch nimmt (z. B. wenn die Anfragen des Kunden nach einem Austausch defekter Komponenten die Standardfehlerraten für die Komponente und das betroffene System wesentlich übersteigen). Wenn Dell (nach eigenem Ermessen) feststellt, dass ein Kunde den Service missbraucht, behält Dell sich das Recht vor, den Service gemäß der nachfolgenden Stornierungsbedingungen zu stornieren.

Ausnahmen:

Folgendes ist im Keep Your Hard Drive for Enterprise/Keep Your Components for Enterprise-Vertrag nicht enthalten bzw. darauf nicht anwendbar:

- Reparatur oder Austausch (Der Reparatur- oder Austauschsupport wird gemäß Hardwareservice oder Servicevereinbarung des Kunden erbracht.)
- Datenvernichtung und Datenlöschung
- Wiederverwertung, Entsorgung oder Recycling gebrauchter Geräte
- Einbehalt von Komponenten, die Rückrufaktionen aufgrund von Gesundheits- und Sicherheitsrisiken unterliegen
- Vom Standard abweichende Komponenten, die im Rahmen des Dell Custom Factory Integration Service bestellt wurden
- Support für fehlerhafte/einbehaltene Komponenten (Der Support wird nur für die Ersatzkomponente gemäß geltendem Hardwareservice oder Servicevertrag fortgesetzt.)
- Maßnahmen, die in dieser Servicebeschreibung nicht ausdrücklich genannt werden
- Ausgeschlossene Komponenten: (Dell behält sich das Recht vor, die Liste der ausgeschlossenen Komponenten jederzeit nach Ermessen von Dell zu ändern.)
 - GPUs und GPU-Baseboards für PowerEdge

Pflichten des Kunden

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, geschützte oder personenbezogene Daten sowie Wechselmedien zu entfernen, unabhängig davon, ob ein/e Vor-Ort-TechnikerIn ebenfalls Unterstützung leistet.

DELL ÜBERNIMMT KEINE HAFTUNG FÜR:

- ALLE VERTRAULICHEN, GESCHÜTZTEN ODER PERSONENBEZOGENEN DATEN
- VERLORENE ODER BESCHÄDIGTE DATEN, PROGRAMME ODER SOFTWARE
- BESCHÄDIGTE ODER VERLORENE WECHSELMEDIEN
- SYSTEM- ODER NETZWERKAUSFÄLLE
- ALLE HANDLUNGEN ODER UNTERLASSUNGEN, EINSCHLIESSLICH NACHLÄSSIGKEIT VON DELL ODER EINEM DRITTANBIETER

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

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 Berechtigung zum Zugriff auf und zur Verwendung des unterstützten Produkts, der darauf gespeicherten Daten und aller zugehörigen Hardware- und Softwarekomponenten erhalten hat. Wenn der Kunde noch nicht über diese Genehmigung verfügt, ist er dafür verantwortlich, diese Genehmigung auf eigene Kosten einzuholen, bevor er Dell mit der Ausführung der Services beauftragt.

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

Benachrichtigung bei Ausfall einer Komponente. Der Kunde benachrichtigt den Dell Hardwareservicesupport gemäß der geltenden Servicevereinbarung über jeden Ausfall einer Komponente.

Bereitstellung von Teileinformationen. Der Kunde stellt Dell auf Anfrage die Teilekennung (PPID) oder andere detaillierte Angaben bereit, damit überprüft werden kann, dass ein Ausfall einer unter einen Vertrag fallenden Komponente vorliegt.

Vor-Ort-Service. Der Kunde informiert den/die TechnikerIn darüber, dass der KYHD for Enterprise/KYC for Enterprise-Service für das System erworben wurde.

Physische Kontrolle. Der Kunde behält die physische Kontrolle über Komponenten von Systemen, die unter KYHD for Enterprise/KYC for Enterprise fallen. Dell ist nicht verantwortlich für Daten, die sich auf Komponenten befinden, welche an Dell zurückgegeben werden.

Entsorgung. Der Kunde ist dafür verantwortlich, die behaltenen Komponenten auf eine Weise zu entsorgen bzw. zu vernichten, die allen anwendbaren Umweltschutzgesetzen und -bestimmungen entspricht, und dafür, sicherzustellen, dass sensible, klassifizierte oder geschützte Daten vernichtet oder weiterhin geschützt werden.

Unterstützte Versionen. Der Kunde muss Software und unterstützte Produkte auf den von Dell angegebenen mindestens erforderlichen Versionen oder Konfigurationen für Dell | EMC Produkte halten, die für unterstützte Produkte unter www.dell.com/support angegeben sind. Der Kunde muss sicherstellen, dass Ersatzteile, Patches, Softwareupdates oder Folgeversionen gemäß den Anweisungen von Dell installiert werden, damit die unterstützten Systeme Anspruch auf diesen Service haben.

Services 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 werden möglicherweise ungültig, wenn Dell oder eine andere Partei außer dem Hersteller an der Hardware oder Software arbeitet. Der Kunde muss sicherstellen, dass die Erbringung der Services durch Dell keine Auswirkungen auf die Gültigkeit solcher Services hat oder andernfalls solche Auswirkungen akzeptieren. **DELL ÜBERNIMMT KEINE VERANTWORTUNG FÜR SERVICES VON DRITTANBIETERN ODER FÜR DIE AUSWIRKUNGEN, DIE DELL SERVICES EVENTUELL AUF DIESE SERVICES HABEN.**

Pflichten vor Ort. Wenn Services vor Ort erbracht werden müssen, ist der Kunde verpflichtet, einen freien, sicheren und ausreichenden Zugang zu den Einrichtungen des Kunden und den unterstützten Produkten zu gewähren. Zu einem ausreichenden Zugang gehören auch ein hinreichend großer Arbeitsbereich, Stromversorgung und ein Telefonanschluss. Darüber hinaus müssen ein Monitor oder Display, eine Maus (oder ein anderes Zeigegerät) und eine Tastatur (ohne Kosten für Dell) zur Verfügung gestellt werden, wenn das System nicht bereits über diese Komponenten verfügt.

HINWEIS: Wenn der Kunde seinen in dieser Servicebeschreibung aufgeführten Pflichten nicht nachkommt, ist Dell nicht verpflichtet, diesen Service zu erbringen.

Dell Services – Bedingungen und Bestimmungen

Diese Servicebeschreibung stellt eine Vereinbarung zwischen Ihnen, dem Kunden („Sie“ oder „Kunde“), und der auf Ihrer Rechnung über den Erwerb dieses Service angegebenen Dell EMC Niederlassung dar. Dieser Service unterliegt dem vom Kunden separat unterzeichneten Rahmenvertrag mit Dell, der den Verkauf des Service ausdrücklich gestattet. Sollte eine solche Vereinbarung nicht vorliegen, gelten für diesen Service je nach Standort des Kunden die Dell Geschäftsbedingungen für Services, die auf Nachfrage oder über die länderspezifische lokale Dell Website erhältlich und in der nachfolgenden Tabelle aufgeführt sind (die geltenden allgemeinen Geschäftsbedingungen von Dell, Service und Support und, zusammen mit dieser Servicebeschreibung, die „Vereinbarung“). In nachstehender Tabelle ist die für Ihren Kundenstandort gültige URL aufgeführt, unter der Sie die entsprechende Vereinbarung finden können. Die Parteien bestätigen, dass sie diese Onlinebedingungen gelesen haben und anerkennen.

Kundenstandort	Für Ihren Kauf von Dell Technologies Services geltende Bedingungen und Bestimmungen	
	Kunden, die Dell Technologies Services direkt von Dell Technologies kaufen	Kunden, die Dell Technologies Services über einen autorisierten Dell Technologies Reseller kaufen
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 landesspezifische Dell.com -Website	Lokale landesspezifische Dell.com -Website

Asien-Pazifik/Japan	Lokale landesspezifische Dell.com -Website	Die Servicebeschreibung und andere Servicedokumente von Dell Technologies, die Sie von Ihrer/m VerkäuferIn erhalten, stellen keine Vereinbarung zwischen Ihnen und Dell Technologies dar, sondern dienen nur als Beschreibung des Inhalts des Services, den Sie von Ihrer/m VerkäuferIn 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 Servicedokumenten von Dell Technologies in diesem Kontext als Verweis auf Sie und „Dell Technologies“ als Verweis auf Dell Technologies als Serviceanbieter zu verstehen, der den Service im Namen von Ihrer/m VerkäuferIn erbringt. Aus dem hierin beschriebenen Service ergibt sich für Sie kein direktes Vertragsverhältnis mit Dell Technologies. 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 landesspezifische Dell.com -Website 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 Servicedokumente von Dell Technologies, die Sie von Ihrer/m VerkäuferIn erhalten, stellen keine Vereinbarung zwischen Ihnen und Dell Technologies dar, sondern dienen nur als Beschreibung des Inhalts des Services, den Sie von Ihrer/m VerkäuferIn 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 Servicedokumenten von Dell Technologies in diesem Kontext als Verweis auf Sie und „Dell Technologies“ als Verweis auf Dell Technologies als Serviceanbieter zu verstehen, der den Service im Namen von Ihrer/m VerkäuferIn erbringt. Aus dem hierin beschriebenen Service ergibt sich für Sie kein direktes Vertragsverhältnis mit Dell Technologies. 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 einfach auf ihre lokale www.dell.com Website zugreifen, indem sie über einen Computer mit Internetverbindung an ihrem Standort www.dell.com aufrufen oder auf der Dell Website „Choose a Region/Country“ (Land oder Region auswählen) unter www.dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen die gewünschte Seite aufrufen.

Dem Kunden ist des Weiteren bekannt, dass eine Erneuerung, Änderung, Verlängerung oder weitere Nutzung der Services über die ursprüngliche Laufzeit hinaus der zum jeweils aktuellen Zeitpunkt geltenden Servicebeschreibung unterliegt; diese finden Sie unter: www.dell.com/servicedescriptions/global.

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

Durch die Bestellung der Services, den Erhalt der Services, die Verwendung der Services oder der zugehörigen Software bzw. durch Klicken auf die Schaltfläche/Aktivieren des Felds „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 manchen Ländern muss neben dem Erhalt der Servicebeschreibung u. U. auch ein Bestellformular

unterzeichnet werden. Wichtige Zusatzinformationen – Abtretung. Dell kann diesen Service bzw. diese Servicebeschreibung an qualifizierte Drittanbieter von Services abtreten.

Kündigung. In Übereinstimmung mit den für die Region des Kunden geltenden Rückgabebedingungen für Produkte und Services kann der Kunde innerhalb einer festgelegten Frist nach Erhalt des unterstützten Produkts mittels einer schriftlichen Kündigung an Dell von dieser Servicevereinbarung zurücktreten. Tritt der Kunde innerhalb der Frist von der Vereinbarung zurück, erstattet Dell dem Kunden sämtliche geleisteten Zahlungen abzüglich der gegebenenfalls für die Inanspruchnahme des Supports entstandenen Kosten. Wenn diese Frist nach Erhalt des unterstützten Produkts jedoch bereits verstrichen ist, kann der Kunde nicht von der Servicevereinbarung zurücktreten, es sei denn, dies ist nach der Gesetzgebung des jeweiligen Staates oder Landes zulässig und kann durch vertragliche Absprachen nicht geändert werden.

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

- Der Kunde kommt seiner Zahlungsverpflichtung gemäß den Zahlungsbedingungen laut Rechnung nicht nach.
- Der Kunde verweigert die Zusammenarbeit mit den unterstützenden AnalystInnen oder Vor-Ort-TechnikerInnen.
- Der Kunde hält die Bedingungen und Bestimmungen dieser Servicebeschreibung nicht ein.

Im Falle einer Kündigung des Service durch Dell schickt Dell eine schriftliche Kündigung an die Rechnungsadresse des Kunden. Die Benachrichtigung enthält den Grund der Kündigung und das Wirksamkeitsdatum der Kündigung, das mindestens zehn (10) Tage nach dem Datum liegt, an dem Dell dem Kunden die Kündigung schickt, es sei denn anwendbares Recht sieht andere Kündigungsbedingungen vor, die nicht durch diese Vereinbarung geändert werden können. WENN DELL DIESEN SERVICE AUF GRUNDLAGE DIESES ABSATZES BEENDET, HAT DER KUNDE KEINEN ANSPRUCH AUF ERSTATTUNG VON AN DELL GELEISTETE ZAHLUNGEN.

Terminänderung. Wurde für den Service ein Termin vereinbart, sind Terminänderungen mindestens 8 Kalendertage vor dem ursprünglich vereinbarten Termin anzukündigen. Wenn der Kunde den Servicetermin innerhalb von sieben (7) Tagen oder weniger vor dem ursprünglich vereinbarten Termin ändert, fällt eine Änderungsgebühr an, die jedoch höchstens 25 % des Preises für den Service beträgt. Der Kunde stimmt zu, dass alle Terminänderungen mindestens acht (8) Tage vor dem Beginn des Service bestätigt werden.

Wirtschaftlich angemessene Einschränkungen der Serviceerbringung. Dell behält sich das Recht vor, die Erbringung des Service abzulehnen, wenn Dell der Meinung ist, dass dadurch ein unangemessenes Risiko für Dell oder den von Dell beauftragten Serviceanbieter entsteht oder dass die Erbringung einer verlangten Leistung über den Serviceumfang hinausgeht. Dell übernimmt keine Haftung für Ausfälle oder nicht termingerecht erbrachte Leistungen aufgrund von Umständen, die Dell nicht zu vertreten hat, einschließlich der Nichteinhaltung der Verpflichtungen des Kunden gemäß dieser Servicebeschreibung. Der Service erstreckt sich ausschließlich auf Verwendungszwecke, für die das jeweilige unterstützte Produkt entwickelt wurde. Geografische 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 Ihrem/r VertriebsmitarbeiterIn. Des Weiteren kann die Verpflichtung von Dell zur Erbringung der Services von verschiedenen Faktoren abhängen, z. B. der Verfügbarkeit am neuen Standort, der Zahlung von zusätzlichen Gebühren sowie einer Überprüfung und erneuten Zertifizierung unterstützter Produkte, deren Standort geändert wurde. Dies erfolgt zu den jeweils gültigen Gebührensätzen von Dell für Zeit und Material. Sofern in dieser Servicebeschreibung oder der Vereinbarung nicht anders angegeben, steht für EMEA-Kunden der Vor-Ort-Service bis zu einer Entfernung von 150 km vom nächstgelegenen Dell Logistikstandort (Pick Up/Drop Off Point, PUDO) zur Verfügung. Weitere Informationen über die Verfügbarkeit des Vor-Ort-Service in der EMEA-Region erhalten Sie von Ihrem/r VertriebsmitarbeiterIn.

Lagerung von Ersatzteilen. Dell verfügt derzeit über Ersatzteile in Lagern an mehreren Standorten auf der ganzen Welt. Bestimmte Ersatzteile sind möglicherweise nicht an dem Standort auf Lager, der dem Standort des Kunden am nächsten liegt. Wenn ein Teil, das zur Reparatur des Systems 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 zwei oder vier Stunden versandt werden, werden geschäftskritische Systemkomponenten, wie durch die Dell Produktgruppen festgelegt, gelagert. Eine erfolgskritische Komponente ist eine Komponente, bei deren Ausfall das System eventuell nicht mehr seine Grundfunktionen ausführen kann. Teile, die nicht als kritisch eingestuft werden, sind unter anderem: Software, Diskettenlaufwerke und Medienlaufwerke. 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 einer Option für die Lieferung geschäftskritischer Ersatzteile verfügen und das unterstützte Produkt muss im vorher von Dell festgelegten abgedeckten Bereich liegen.

Laufzeit und Verlängerung. Der Kunde kann die Services in dem auf seiner Rechnung von Dell angegebenen Zeitraum in Anspruch nehmen. Vor Ablauf der Servicelaufzeit ist der Kunde möglicherweise berechtigt, diese Laufzeit abhängig von den zu dieser Zeit verfügbaren Optionen und in Übereinstimmung mit den zu dieser Zeit gültigen Verfahren von Dell zu verlängern. Darüber hinaus kann Dell dem Kunden eine Verlängerung dieses Service durch Zusenden einer Rechnung für die Verlängerung des Service vorschlagen. Der Kunde kann, soweit gewünscht (und gesetzlich zulässig), einer solchen Verlängerung des Service zustimmen, indem er diese Rechnung fristgerecht begleicht. Durch die Begleichung der Rechnung für die Verlängerung erklärt der Kunde, dass er die Laufzeit dieses Service verlängern möchte. Mit Verlängerung des Service erkennt der Kunde die zu jenem Zeitpunkt für den Verlängerungszeitraum geltenden Bestimmungen an. Beahlt der Kunde die Rechnung für die Verlängerung nicht, werden ab dem in der letzten vom Kunden bezahlten oder der ursprünglichen Rechnung angegebenen Ablaufdatum keine weiteren Services erbracht.

Übertragung des Service. Unter Berücksichtigung der in dieser Servicebeschreibung festgelegten Beschränkungen kann der Kunde diesen Service an eine dritte Partei übertragen, die das komplette unterstützte Produkt des Kunden vor Ablauf der aktuellen Laufzeit erwirbt, sofern es sich bei dem Kunden um den ursprünglichen Käufer des Produkts und des Service handelt oder der Kunde das Produkt und diesen Service vom ursprünglichen Eigentümer (oder einem früheren Übertragungsempfänger) unter Beachtung aller festgelegten Verfahren zur Übertragung erworben hat. Unter Umständen fällt eine Übertragungsgebühr an.

Hinweis: Falls der Kunde oder die Partei, an die der Service übertragen wird, das unterstützte Produkt an einem anderen geografischen Standort einsetzt, an dem der Service nicht oder nicht zu dem vom Kunden bezahlten Preis verfügbar ist, 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. Die Verfügbarkeit ist je nach Land unterschiedlich.

Es gelten die kaufmännischen Verkaufsbedingungen von Dell, diese finden Sie unter www.Dell.com. Die kaufmännischen Verkaufsbedingungen von Dell sind auf Nachfrage im Papierformat erhältlich.