



Dell Servicebeschreibung

Single Incident-Support – Verbraucher

Serviceüberblick

Dell erbringt den Single Incident-Support (den „Service“) gemäß dieser Servicebeschreibung (oder „Vereinbarung“) für unsere Verbraucherkunden (Privatanwender). Der Hardwaresupport bei abgelaufener Garantie beinhaltet die Remote-Diagnose von Problemen mit Ihrem Dell System, einschließlich internen, werkseitig installierten Zubehörs. Der Service ist gegen eine Gebühr verfügbar und wird Kunden, die über keine Hardwaregarantie oder Serviceabdeckung mehr verfügen, oder bei denen ein Hardware- oder Softwareproblem aufgetreten ist, das den Umfang der eingeschränkten Hardwaregarantie von Dell oder des Servicevertrags mit Dell übersteigt. Durch den Erwerb der Services von Dell verpflichtet sich der Kunde (der „Kunde“ oder „Sie“/„Ihnen“), alle im vorliegenden Dokument (die „Servicebeschreibung“) festgelegten Geschäftsbedingungen als verbindlich anzuerkennen.

Diese Servicebeschreibung stellt einen Vertrag zwischen Ihnen und Dell dar. Nehmen Sie sich etwas Zeit, die folgenden Geschäftsbedingungen zu lesen, gemäß denen Dell („Dell“) die Services bereitstellen.

Diese Servicebeschreibung unterliegt den Dell Geschäftsbedingungen für Verbraucher. **Die Händlergarantien und/oder -serviceangebote von Dell haben keinen Einfluss auf die anwendbaren gesetzlichen Garantien oder andere Verbraucherrechte.**

Serviceberechtigung für Softwarediagnose und Reparaturvorfälle

Serviceberechtigte Systemtypen umfassen ausgewählte Dell Desktops, Dell Laptops, Dell Tablets und All-In-Ones (AIO). Dell kann die unterstützten Produkte von Zeit zu Zeit aktualisieren.

Zum Erhalt der Serviceleistung muss der Kunde bestätigen, dass er (a) vollständigen Zugang zu der Hardware besitzt, die die Grundlage des Problems bildet, und (b) eine Sicherungskopie der Software oder Daten erstellt hat, die von der Serviceleistung betroffen sein könnten, da Dell nicht für Daten- oder Anwendungsverlust verantwortlich ist. Weitere Informationen finden Sie unter „Allgemeine Pflichten des Kunden“.

Der Single Incident-Support-Softwarediagnose-Service wird auf der Basis eines individuellen Vorfalles oder auf Basis mehrerer Vorfälle/jährlicher Basis gegen eine zusätzliche Gebühr zur Behebung einzelner, spezifischer Softwareprobleme angeboten. Beim Kauf als Single Incident-Support ist der Support auf ein einzelnes Produkt von Dell beschränkt. Beim Kauf als Paket für mehrere Vorfälle über eine bestimmte Vertragslaufzeit (z. B. vier Vorfälle pro Vertragsjahr) sind ein oder mehrere Produkte von Dell abgedeckt, doch die ungenutzten Vorfälle laufen zum Ende der Vertragslaufzeit ab. Dieser Service umfasst die folgenden Leistungen:

- Die Remote-Fehlerbehebung eines Softwareproblems während der örtlichen Geschäftszeiten (außer an gesetzlichen Feiertagen).
- Ein einmaliges Diagnoseereignis zur Fernwartung bei häufig auftretenden Supportproblemen (wenn verfügbar und nach Zustimmung durch den Kunden), bei welcher Techniker von Dell sich über eine sichere Internetverbindung bei Ihrem System anmelden, um das Problem zu identifizieren. Dies erfolgt gemäß der Tabelle unten, in der verfügbare Services aufgeführt sind und der Support beschrieben ist.

Der vorfallsbasierte Support bietet Hilfe bei einem der folgenden Vorfälle:

Verfügbare Services für vorfallsbasierten Softwaresupport	Supportbeschreibung
Software (Anwendungs- oder Betriebssystemsupport)	Hilfe bei der Installation und Konfiguration von Betriebssystemen oder Unterstützung bei Fragen oder Problemen in Bezug auf gängige Anwendungen, einschließlich Buchhaltungssoftware, Produktivitätsanwendungen, Browsern und Dienstprogrammen. Grundlegende Installation der meisten Softwareanwendungen von Drittanbietern. Unter www.dell.com/comprehensive finden Sie die aktuelle Liste zum umfassenden Softwaresupport für Premium Support.
Netzwerkbetrieb (Drucker, Netzwerkbetrieb und Wireless-Support)	Hilfe bei der Einrichtung und/oder Diagnose von Peer-to-Peer-Wireless- und Ethernet-Netzwerken. Hilfe bei der Druckereinrichtung und bei der Verbindung mit einem vorhandenen Wireless-Netzwerk.
Virusbehebung (Support bei Viren und Spyware)	Hilfe bei der Fehlerbehebung und bei der Behebung der meisten Viren- und Spyware-Probleme
Daten (Support bei Datenmigration, Datensicherung und Dateiübertragung)	Hilfe beim Kopieren von Daten zwischen Festplatten oder bei der Datenmigration zwischen zwei Systemen. Formatieren und Vorbereiten des Laufwerks, das die Daten empfangen soll, für die Verwendung im Hostsystem. Hilfe beim Sichern von Kundendaten von einem Dell PC auf externe Datenträger des Kunden. Hilfe bei der Verwendung von Dienstprogrammen zur Wiederherstellung fehlender oder beschädigter Dateien, sofern möglich. (Manche Dateien sind möglicherweise nicht wiederherstellbar.)
Sicherheit (Support beim PC-Schutz)	Hilfe bei der Basiskonfiguration und der Installation wichtiger Sicherheitssoftware (separat vom Kunden gekauft) sowie Unterstützung beim Einrichten von Virenprüfungen und persönlichen Firewalls.

Behebung von Spyware/Viren. Der Kunde erkennt an, dass das Ändern oder die Behebung einiger Viren- und Spyware-Programme die Funktionsweise bestimmter Programme beeinträchtigen kann. Darüber hinaus kann das Ändern oder Entfernen solcher Programme durch bestimmte Softwarelizenzen eingeschränkt sein. Es liegt in der Zuständigkeit des Kunden, die entsprechenden Lizenzen zu prüfen und sicherzustellen, dass die im Rahmen dieser Services durchgeführten Verfahren keine Auswirkungen auf diese Lizenzen haben, bzw. dass, falls sie diese beeinflussen, die Auswirkungen auf diese Lizenzen oder die Systemleistung für den Kunden akzeptabel ist. Der Kunde erkennt außerdem an, dass diese Services keine Garantie dafür sind, dass weitere Spyware oder Viren nicht erneut zurückkehren oder nach Erbringung des Services auftreten. Angesichts der steigenden Komplexität von Anti-Malware-/Virenbehebungsvorgängen und der Vielzahl von Problemen, die durch fehlerhafte Codes entstehen können, erkennt der Kunde an, dass nach der Durchführung dieses Service durch Dell keine Garantie für das Nichtvorhandensein von Malware besteht. Dell erwartet von seinen Kunden die Anwendung von Schutzsoftware, wie zum Beispiel Antiviren-/Anti-Malware-Software und Firewalls zum Schutz des eigenen Netzwerks und der eigenen Systeme vor unerlaubtem Zugriff und der automatischen Verbreitung schadhafter Software. Voraussetzung für die Unterstützung bei der Einrichtung der Antivirensoftware ist darüber hinaus, dass der Kunde über ein gültiges Virenschutzabonnement verfügen muss.

Kopieren von Dateien. Das Kopieren urheberrechtlich geschützter Materialien ist gesetzlich verboten. Der Kunde erkennt an, dass er urheberrechtlich dazu befugt ist bzw. eine Lizenz dafür besitzt, Kopien sämtlicher auf seinem System vorhandenen Dateien zu erstellen, und dass auf dem System des Kunden keine Dateien vorhanden sind, durch die Dell für einen Verstoß gegen Urheberrechtsgesetze haftbar gemacht werden kann, einschließlich aber nicht beschränkt auf Musikdateien, Filmdateien oder Fotodateien, die urheberrechtlich geschützt sind. Der Kunde hält Dell schadlos von jeglichen Haftungs- oder Schadenersatzansprüchen oder Verfahren, die aus der Unterlassung des Kunden entstehen, vor Inanspruchnahme der Services von Dell derartige Dateien aus dem System zu entfernen, und übernimmt diesbezüglich die Verantwortung.

Weitere Ausschlüsse im Hinblick auf Software-Reparaturvorfälle. Um Zweifel auszuschließen, sei darauf hingewiesen, dass die folgenden Aktivitäten nicht von diesen Software-Reparaturvorfällen abgedeckt werden:

- Hardwarereparatur oder Ersatzteile und Arbeitsleistungen
- Technischer Support für Shareware-Anwendungen
- Technischer Support für Softwareanwendungen, die von Dell als nicht gängig eingestuft oder nicht vom OEM-Hersteller unterstützt werden
- Spiele und Zusatzpakete ab Kaufdatum (z. B. Schulungspakete)
- Support für erweiterte Optimierung von kabelgebundenen oder Wireless-Netzwerken und Netzwerkanwendungen
- Support für Webentwicklung, Datenbankprogrammierung oder Skripterstellung.
- Wenn Dell keine Probleme feststellen kann (beispielsweise wenn der Fehler nicht reproduziert werden kann).
- Alle Services, Arbeitsschritte oder Aktivitäten, die nicht ausdrücklich in dieser Servicebeschreibung aufgeführt sind.

Serviceberechtigung für Hardware-Diagnosevorfälle

Serviceberechtigte Systemtypen umfassen ausgewählte Dell Desktops, Dell Laptops, Dell Tablets und All-In-Ones (AIO), die weniger als fünf Jahre alt sind (gerechnet ab dem ursprünglichen Rechnungsdatum) („unterstützte Produkte“). Dell kann die unterstützten Produkte von Zeit zu Zeit aktualisieren. Manche älteren Produktmodelle, die weniger als 5 Jahre alt sind, werden ggf. dennoch nicht unterstützt. So sind ggf. die entsprechenden Ersatzteile nicht jederzeit verfügbar.

Der Service deckt nur die Diagnose eines Hardwareproblems ab. Zusätzliche Gebühren können anfallen, wenn mit Ihrer Zustimmung für die Reparatur erforderliche Ersatzteile oder Arbeitsleistungen bereitgestellt werden und vorab ein separates Angebot zu den Ersatzteilen und/oder Installationsservices erstellt wurde.

Der Service umfasst keine Softwaremedien, Software, Anwendungsfehlerbehebung, Ersatzteile anderer Marken als Dell oder das Nachrüsten von Ersatzteilen. Ein technischer Mitarbeiter von Dell kann Sie falls erforderlich gegen eine zusätzliche Gebühr bei der Bestimmung des richtigen Ersatzteils für die Nachrüstung unterstützen.

Peripheriegeräte werden durch diesen Service nicht abgedeckt. „Peripheriegeräte“ sind Teile, die nicht am Computer befestigt sind, wie u. a. Tastaturen, Mäuse, externe Festplatten und Monitore.

Zum Erhalt der Serviceleistung muss der Kunde bestätigen, dass er (a) vollständigen Zugang zu der Hardware besitzt, die die Grundlage des Problems bildet, und (b) eine Sicherungskopie der Software oder Daten erstellt hat, die von der Serviceleistung betroffen sein könnten, da Dell nicht für Daten- oder Anwendungsverlust verantwortlich ist. Weitere Informationen finden Sie unter „Allgemeine Pflichten des Kunden“.

Weitere Ausschlüsse im Hinblick auf Hardware-Reparaturvorfälle. Um Zweifel auszuschließen, sei darauf hingewiesen, dass die folgenden Aktivitäten nicht von diesen Hardware-Reparaturvorfällen abgedeckt werden:

- Allgemeine Fragen zur Verwendung der Hardware und Software
- Konfiguration und Diagnose des von Dell vorinstallierten Betriebssystems oder werkseitiger Anwendungen, die zusammen mit vom Kunden installierten Anwendungen und Hardwaregeräten zum Einsatz kommen sollen

- Konfiguration, Installation und Validierung von Betriebssystemen, Software, Anwendungen oder Treibern/Programmkorrekturen (nicht bereitgestellt vom Gerätehersteller)
- Kommerzielle Upgrades, ob diese nun bei einem von Dell autorisierten Wiederverkäufer gekauft wurden oder nicht, z. B. Microsoft®-Produkte
- Konfiguration sämtlicher Kommunikationssoftware, sofern dies nicht zur Fehlerbehebung erforderlich ist
- Alle nicht vom Gerätehersteller bereitgestellten Hardwarekomponenten und Peripheriegeräte, deren Installation und Kompatibilität mit Dell Hardware Der Originalhersteller des Produkts bietet ggf. den entsprechenden Support an.
- Nicht vom Gerätehersteller bereitgestellte Software und Peripheriegeräte, sofern nicht anders angegeben
- BIOS-/Firmware-Aktualisierungen für nicht von Dell stammende Systeme, sofern diese nicht zur Fehlerbehebung erforderlich sind
- Ungültige Software- und Hardwarekonfigurationen
- Sicherung und Wiederherstellung von Kundendaten
- Kundenanwendungen und -daten
- Verbrauchsmaterialien wie (u. a.) Netzadapter, Schrauben, Gummipuffer, Kunststoffteile, Kabel, Verriegelungen und Klappen sowie Verschleiß an Materialien wie Kunststoffteilen und Disketten
- Fehler, deren Behebung zur Erhaltung der Funktionsfähigkeit des Produkts nicht unbedingt erforderlich ist und die sich innerhalb der branchenspezifischen Toleranzgrenzen bewegen (wie Geräusentwicklung oder einzelne LCD-Pixel)
- Spiele und Zusatzpakete ab Kaufdatum (z. B. Schulungspakete)
- Präventive Wartungsarbeiten
- Systemreparatur nach Virenbefall, die über die Installation des Betriebssystems mit den von Dell werkseitig vorgegebenen Einstellungen hinausgeht
- Alle Services, Arbeitsschritte oder Aktivitäten, die nicht ausdrücklich in dieser Servicebeschreibung aufgeführt sind.

Kauf des Service und Kontaktaufnahme mit Dell aus Servicegründen

Kunden können diesen Service erwerben oder erhalten, indem sie den Technischen Support von Dell anrufen, einen Online-Chat mit dem Technischen Support von Dell durchführen oder in einigen bestimmten Situationen auch über die eServices-Website von Dell (www.dell.com/support). Wenden Sie sich unter einer der auf der Dell Website angegebenen Nummern an unsere Mitarbeiter des technischen Supports, um den Service telefonisch zu erwerben.

Ein Dell Techniker erfragt bei der Kontaktierung von Dell durch Sie die Bestellnummer des Kunden, relevante Hardware- und Softwaremarken sowie Modell- bzw. Versionsnummern. Zum Erhalt der Serviceleistungen muss der Kunde bestätigen, dass er (a) vollständigen Zugang zu der Hardware und/oder Software besitzt, die die Grundlage des Problems bildet, und (b) eine Sicherungskopie der Software oder Daten erstellt hat, die von dem unterstützten Produkt betroffen sein könnten.

Remote-Diagnose

Die online oder telefonisch durchgeführte Remote-Diagnose oder -Fehlerbehebung ist ein wichtiger Teil dieses Service. Die Remote-Diagnose erfordert u. U. mehr als nur eine Interaktion oder einen einzigen Anruf bzw. ein längeres Gespräch mit Dell. Zudem kann es sein, dass Sie aufgefordert werden, Ihr Produkt zu öffnen, falls dies als sicher erachtet wird.

Nach der Remote-Diagnose kann der Mitarbeiter Ihnen gegen eine zusätzliche Gebühr Supportoptionen für die Hardwarereparatur anbieten. Alternativ dazu kann Dell Ihnen bei der Kontaktierung von Dell oder während der Remote-Diagnose die Option anbieten, Ihr Produkt zwecks weiterer Diagnose an Dell oder einen Dell Service-Agent zu schicken. Nach dieser Diagnose bietet Dell Ihnen ggf. gegen eine zusätzliche Gebühr Supportoptionen zur Reparatur an.

Auf www.dell.com/support können Sie auch den Hardwarediagnostiktest durchführen. Für die Nutzung des Online-Diagnostiktools von Dell ohne Unterstützung durch einen Dell Mitarbeiter fallen keine Gebühren an. Wenn Sie nach der Durchführung des Tests noch Fragen haben, können Sie sich an Dell wenden und gebührenpflichtigen Support anfordern.

Support-Optionen

Dell bietet Ihnen zur Behebung Ihres Problems ggf. eine der folgenden Supportoptionen an. Diese Optionen sind allerdings ggf. nicht unter allen Umständen verfügbar und es fallen dafür zusätzliche Gebühren an. Die Diagnose ist Bestandteil jeder Supportoption, doch bei der Erkennung zusätzlicher Probleme werden zusätzliche Gebühren erhoben. Allerdings werden Sie vor der Durchführung jeglicher Arbeiten vorab kontaktiert. Ihnen werden dann die Gebühren erläutert und die Bezahlung wird entgegengenommen, sollten Sie wünschen, dass Dell mit der Reparatur fortfährt. Die Zahlung muss vor der Bereitstellung des Supports durch Dell eingegangen sein.

Nur Teile

Der Support-Mitarbeiter diagnostiziert das Problem telefonisch und anschließend können Sie das entsprechende Ersatzteil erwerben, um Ihr Produkt selbst und ohne weitere Unterstützung durch den Technischen Support von Dell, das Reparaturzentrum von Dell oder jedweden Vor-Ort-Support zu reparieren.

Abhol- und Reparaturservice für Verbraucher

Der Abhol- und Reparaturservice wird durch einen Anruf beim Dell Techniker wie oben beschrieben eingeleitet. Wenn beim unterstützten Produkt ein qualifizierter Vorfall festgestellt wird und der Fehler nicht telefonisch vom Dell Techniker behoben werden kann, wird das unterstützte Produkt von einem Dell Mitarbeiter abgeholt und zu einem von Dell angegebenen Reparaturzentrum gebracht. Diese Servicemethode umfasst die Arbeitszeit und die Reparatur oder den Austausch von Teilen des Hauptsystems, einschließlich Monitor, Tastatur und Maus, sofern diese nicht separat bestellt wurden. Die Standardzykluszeit beträgt zehn (10) Werktagen, einschließlich Versand zum Reparaturzentrum und zurück.

Wird während der Reparatur festgelegt, dass zusätzliche und/oder andere Ersatzteile erforderlich sind, oder wurde das Problem während der Diagnose nicht erkannt, nimmt Dell mit Ihnen Kontakt auf. Dell holt vor der Durchführung jeglicher zusätzlicher Arbeiten oder vor der Inrechnungstellung dieser Arbeitsleistungen Ihre Zustimmung ein. Die Zahlung durch den Kunden muss vor der Durchführung zusätzlicher Arbeiten durch Dell bei Dell eingegangen sein. Sollten die neuen Diagnoseergebnisse eine kostengünstigere Reparatur bewirken, erhalten Sie von Dell eine Gutschrift über den Referenzbetrag.

HINWEIS: Bevor Sie Produkte an uns senden, sichern Sie die auf den Festplatten oder anderen Speichermedien in den Produkten befindlichen Daten. Sie sind verpflichtet, vertrauliche, geschützte oder persönliche Daten sowie Wechselmedien wie SIM-Karten, DVDs/CDs oder PC-Karten zu entfernen, unabhängig davon, ob ein Techniker ebenfalls Unterstützung zu Hause bzw. vor Ort leistet. Darüber hinaus müssen Sie Peripheriegeräte wie Tastaturen, Monitore, Mäuse und Drucker entfernen. Alle zusätzlich auf Ihrem Computer installierten Hardwaregeräte sind ebenfalls zu entfernen, bevor der Techniker den Service durchführt. Ein Beispiel hierfür wäre ein zusätzlicher Arbeitsspeicher. Dell ist nicht verantwortlich für Ihre vertraulichen, proprietären oder persönlichen Informationen, verlorene oder beschädigte Daten, Daten oder Rufentgelte aufgrund einer unterlassenen Entfernung aller SIM-Karten oder beschädigte oder verlorene Wechselmedien. Bitte führen Sie nur die vom Techniker am Telefon geforderten Produktkomponenten an. Weitere Informationen finden Sie weiter unten im Abschnitt „Allgemeine Pflichten des Kunden“.

Vor-Ort-Service:

Nach erfolgter Remote-Diagnose besucht ggf. ein Mitarbeiter des Technischen Service von Dell Ihren Standort, um Ihr Hardwareproblem zu beheben. Der Preis dieses Service umfasst die Remote-Diagnose sowie die Reparaturarbeiten, den Versand von Ersatzteilen und die Bereitstellung von Ersatzteilen zur Problembehebung. Hierzu können u. a. folgende Ersatzteile gehören:

Festplatten (SATA)	Prozessoren	DVD- und Blu-ray-Laufwerke
Solid-State-Festplatten (SSDs)	Arbeitsspeicher	Tastatur und Kunststoffteile
Hauptplatinen	Akkus	
LCD-Bildschirme	Netzwerk- und Grafikkarten	

Der Vor-Ort-Service wird nur zu Dell Notebooks, Dell Desktop-PCs und Dell All-In-One-Geräten angeboten. Für Dell Tablet-PCs besteht keine Berechtigung, den Vor-Ort-Service in Anspruch zu nehmen.

Wird während der Reparatur festgelegt, dass zusätzliche und/oder andere Ersatzteile erforderlich sind, oder wurde das Problem während der Diagnose nicht erkannt, nimmt Dell mit Ihnen Kontakt auf. Dell holt vor der Durchführung jeglicher zusätzlicher Arbeiten oder vor der Inrechnungstellung dieser Arbeitsleistungen Ihre Zustimmung ein. Die Zahlung durch den Kunden muss vor der Durchführung zusätzlicher Arbeiten durch Dell bei Dell eingegangen sein. Sollten die neuen Diagnoseergebnisse eine kostengünstigere Reparatur bewirken, erhalten Sie von Dell eine Gutschrift über den Referenzbetrag.

In manchen Teilen wird das Ersatzteil separat versandt. Sobald Sie das Ersatzteil erhalten, müssen Sie Dell telefonisch kontaktieren, um einen Termin an einem Werktag und während der Geschäftszeiten zu vereinbaren, zu dem die Reparatur durchgeführt wird.

Wichtige Informationen zum Vor-Ort-Service nach Remote-Diagnose:

Im Rahmen dieses Service werden die Leistungen eines von Dell autorisierten Servicetechnikers („Servicetechniker“) und/oder die für eine Vor-Ort-Reparatur erforderlichen Teile bereitgestellt und/oder Teile im Hauptsystem (darunter Monitor, Tastatur und Maus, sofern separat bestellt) ausgetauscht, wenn nach telefonischer und/oder Online-Remote-Diagnose Probleme bestehen, die sich nicht von einem Remote-Standort aus lösen lassen. Bitte teilen Sie dem Dell Techniker die vollständige Adresse des Standorts mit, an dem sich das System befindet. Bei Befolgung dieser Verfahren werden im Anschluss an eine durchgeführte Remote-Diagnose ein Servicetechniker und/oder Teil(e) in den meisten Fällen so entsendet bzw. verschickt, dass sie zwecks Consumer Onsite/In-Home Hardware Service am folgenden Werktag zu den örtlichen Geschäftszeiten an Ihrem Standort eintreffen, ausschließlich gesetzlicher Feiertage. Wenn der Servicetechniker zwecks Consumer In-Home Hardware Service nach 17.00 Uhr Ortszeit entsendet wird, benötigt der Servicetechniker ggf. einen weiteren Werktag für die Anreise.

- a. In privaten Wohnräumen muss ein Erwachsener anwesend sein.** Wenn es sich bei dem Standort, an dem der Service geleistet wird, um privaten Wohnraum handelt, muss ein Erwachsener während des gesamten Besuchs des Servicetechnikers anwesend sein.
- b. Anforderungen an Sie.** Der Servicetechniker muss vollständigen Zugriff auf das System und (ohne Kosten für den von Dell autorisierten Serviceanbieter) einen Arbeitsbereich, Elektrizität und einen Telefonanschluss haben. Wenn diese Voraussetzungen nicht gegeben sind, ist der von Dell autorisierte Serviceanbieter nicht zur Erbringung der Serviceleistung verpflichtet.
- c. Wenn Sie den Besuch des Servicetechnikers verpassen.** Wenn Sie oder ein autorisierter Vertreter sich nicht am Standort aufhalten, wenn der Servicetechniker eintrifft, kann er das System leider nicht warten. In diesem Fall können Ihnen zusätzliche Kosten für eine weitere Serviceanforderung in Rechnung gestellt werden.

Ersatzteile; Serviceanforderungen – Rücksendung von Ersatzteilen

Vom Kunden austauschbare Ersatzteile. Wenn der Dell Techniker feststellt, dass die fehlerhafte Einheit leicht entfernt und wieder angeschlossen werden kann, beispielsweise eine Tastatur, ein Monitor oder eine Festplatte in einem tragbaren Computer bzw. andere Komponenten, die als vom Kunden austauschbar erachtet werden, können Sie die entsprechende Komponente zur Installation erhalten, ohne dass ein Servicetechniker zu Ihrem Standort gesendet wird.

Ersatzteile. Wenn der Dell Techniker feststellt, dass für Ihr System ein Austauschgerät erforderlich ist, autorisieren Sie den Servicetechniker als Ihren Service Agent, der die Lieferung und Rückgabe der Garantieteile handhabt, die erforderlich sind, um die Reparaturen vor Ort durchzuführen. Ggf. wird eine Gebühr fällig, wenn Sie es dem von Dell autorisierten Serviceanbieter nicht ermöglichen, nicht funktionierende/ungenutzte Geräte/Garantieteile an Dell zurückzuführen. Wenn nicht funktionierende/ungenutzte Geräte/Garantieteile nicht innerhalb der zehntägigen (10-tägigen) Rückgabefrist an Dell zurückgegeben werden, wird Ihnen das Teil zu einem angemessenen Marktpreis in Rechnung gestellt. Bei den Ersatzteilen kann es sich um neue oder neuwertige Bauteile handeln, sofern gesetzlich zulässig; sie werden je nach Grundlage der Spezifikation ausgetauscht und nicht nach Marke oder Modell.

Serviceverfügbarkeit

Die telefonische Diagnose steht an Werktagen zu den geltenden Geschäftszeiten zur Verfügung. Dell kann ggf. nicht alle mit Ihrem Produkt bestehenden Probleme beheben. Können wir Ihr Produkt nicht reparieren oder ist das erforderliche Ersatzteil nicht verfügbar, senden wir Ihr Produkt im nicht reparierten Zustand zurück und Sie haben Anspruch auf die Erstattung der für den Service gezahlten Gebühr (einschließlich Diagnosegebühr). Die Verarbeitung der Erstattung kann bis zu 21 Tage in Anspruch nehmen.

Bestellnummer

Der Kunde ist verpflichtet, die für diese Services von Dell vergebene Bestellnummer vertraulich zu behandeln. **Dell übernimmt keine Verantwortung für die unbefugte Verwendung der Vertrags- oder Bestellnummer von Kunden.**

Allgemeine Pflichten des Kunden

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

Kooperation mit Remote-Diagnose-, Telefon- und Vor-Ort-Technikern. Der Kunde kooperiert mit Dell oder den Dell Mitarbeitern und befolgt die erteilten Anweisungen, u. a. auch während Remote-Diagnose und Vor-Ort-Support. Es hat sich gezeigt, dass die meisten Produktprobleme und -fehler bei enger Remote-Zusammenarbeit zwischen dem Anwender und dem Techniker behoben werden können.

Pflege von Software und Serviceversionen. Der Kunde hält Software und unterstützte Produkte auf den von Dell angegebenen mindestens erforderlichen Versionen. Der Kunde hat außerdem die Installation von Austauschteilen, Patches, Softwareaktualisierungen und Folgeversionen nach Anweisung von Dell sicherzustellen, damit die unterstützten Produkte weiterhin für diesen Service qualifiziert sind.

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

Die folgenden Haftungsbeschränkungen gelten nicht für Deutschland, Österreich, Frankreich und die Schweiz. Die entsprechenden geltenden Haftungsbeschränkungen sind in den Geschäftsbedingungen von Dell dargelegt. Zusätzlich zu den in den Geschäftsbedingungen für Privatanwender dargelegten Haftungsbeschränkungen beschränkt sich die Haftung bei Datenverlust in diesen Ländern auf die Kosten für die Neuinstallation der Sicherung.

DELL ÜBERNIMMT KEINE HAFTUNG FÜR:

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

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

Der Kunde erklärt sich ausdrücklich damit einverstanden, dass Dell unter keinen Umständen für den Verlust von Software, Programmen oder Daten verantwortlich ist, auch dann nicht, wenn Techniker von Dell versucht haben, den Kunden bei der Sicherung oder Wiederherstellung oder im Rahmen vergleichbarer Services zu unterstützen. Eine solche Art der Unterstützung geht über den Umfang der Dell Garantie und dieser Servicebeschreibung hinaus. Die Unterstützung wird von Dell nach eigenem Ermessen und ohne jegliche Garantie oder Zusicherung bereitgestellt. Darüber hinaus gibt Dell keinerlei Garantie oder Zusicherung für die Produkte von Drittanbietern, die möglicherweise von einem Techniker eingesetzt werden, um den Kunden zu unterstützen.

Wichtige Zusatzinformationen

Laufzeit. Der Service wird nur in Verbindung mit der Diagnose eines Problems auf Vorfallsbasis bereitgestellt. Beim Kauf des Service als Paket für mehrere Vorfälle über eine bestimmte Vertragslaufzeit (z. B. vier Vorfälle pro Vertragsjahr) laufen die ungenutzten Vorfälle zum Ende der Vertragslaufzeit ab. Der Kunde kann diesen Service bei Erstattung der Kosten jederzeit vor Diagnose eines Problems für einen Vorfall stornieren. Dell kann nach eigenem Ermessen diesen Service nach schriftlicher Benachrichtigung des Kunden beenden.

Ansprüche wegen Verstoßes gegen die Vertraulichkeit bzw. gegen Eigentumsrechte. Der Kunde stimmt zu, dass sämtliche Informationen oder Daten, die Dell per Telefon, elektronisch oder anderweitig übermittelt wurden, nicht vertraulich oder für den Kunden geschützt sind.

Gültigkeit des Service. Der Service gilt nur für einen Benutzer. Dem Kunden ist es nicht erlaubt, den Service in Verbindung mit einem Servicebüro oder einer Vertriebs- oder Beteiligungsvereinbarung, im Auftrag von Dritten, oder im Zusammenhang mit Hardware oder Software zu nutzen, die nicht persönliches Eigentum des Kunden ist. Dell behält sich vor, den Service zu unterbrechen oder zu beenden, wenn Dell nach alleinigem Ermessen feststellt, dass der Service missbraucht wird, durch andere als den Kunden genutzt wird oder ein Verstoß gegen den Vertrag vorliegt.

Zahlung. Kunden müssen die Kosten vor Erhalt der Serviceleistung begleichen.

Nicht im Umfang enthalten. Der Service gilt nicht für Services, die in dieser Servicebeschreibung nicht ausdrücklich beschrieben sind und Dell ist nicht verpflichtet, diese Services bereitzustellen. Außerdem hat Dell im Zuge der Bereitstellung des Service das Recht, festzulegen, dass das Problem nicht im Umfang des Service enthalten ist. Dell verweist den Kunden in einem wirtschaftlich vertretbaren Ausmaß an eine entsprechende alternative Ressource. Dell wird den Kunden jedoch nicht direkt an eine alternative Ressource verweisen. Der Kunde erkennt an, dass Dell möglicherweise nicht alle Probleme des Kunden diagnostizieren oder lösen kann.

Systemstandort. Der in dieser Vereinbarung definierte Single Incident-Supportservice ist für Kunden in dem Land verfügbar, in dem Sie das unterstützte Produkt von Dell gekauft haben.

Übertragung der Vereinbarung. Unter Berücksichtigung der Beschränkungen aus dieser Servicebeschreibung können Sie diesen Service an eine beliebige dritte Partei übertragen, die das komplette System vor Ablauf des Servicezeitraums (wie in der Rechnung angegeben) erwirbt, sofern es sich bei Ihnen um den ursprünglichen Käufer des Systems und dieser Vereinbarung handelt und Sie diese Servicebeschreibung vom ursprünglichen Eigentümer (oder einem früheren Übertragungsempfänger) unter Beachtung aller in dieser Servicebeschreibung festgelegten Regeln für die Übertragung übertragen haben.

Einschränkungen für den Umfang des Service. Diese Vereinbarung gilt nur für einen begrenzten Zeitraum und in begrenztem Rahmen. Diese Servicebeschreibung gilt nur für die ursprünglichen Käufer des auf der Rechnung aufgeführten Systems, die sich in dem Land befinden, in dem das System gekauft wurde, und für jede Person, die das System und diese Servicebeschreibung von dem ursprünglichen Käufer oder einem anschließenden Übertragungsempfänger erwirbt, sofern dies im selben Land geschieht und alle Übertragungsverfahren beachtet wurden.

Gewährleistungsausschluss. Der Kunde erkennt an und stimmt zu, dass diese Services aufgrund ihrer Art im gegenwärtigen Zustand bereitgestellt werden und Dell weder ausdrückliche noch stillschweigende Gewährleistungen bezüglich des Service oder der Ergebnisse des Service, wie u. a. stillschweigende Garantien bezüglich der handelsüblichen Qualität oder Eignung für einen bestimmten Zweck. Dell schließt jegliche Gewährleistungen bezüglich der wie oben beschriebenen bereitgestellten Services ausdrücklich aus.

Geschäftsbedingungen Dell erbringt diese Services gemäß dieser Servicebeschreibung und der geltenden Geschäftsbedingungen für Verbraucher (verfügbar unter <http://www.dell.com/terms/>) für unsere Verbraucherkunden (Privatanwender). Durch das Abonnement dieses Service erklären Sie, dass Sie die geltenden Dell Geschäftsbedingungen für Verbraucher gelesen haben und akzeptieren.

© 2016 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.