Leistungsbeschreibung

Keep Your Hard Drive – Service-Beschreibung (KYHD-Service)

Keep Your Hard Drive – Service-Beschreibung

Der KYHD-Service ist ein Support-Service für Kunden, die auf den Festplatten ihres Computers sensible, vertrauliche und/oder unersetzbare Daten gespeichert haben. Stellt sich nach Durchführung der Dell-Standarddiagnose (definiert in der Leistungsbeschreibung des Vor-Ort-Service für die erworbene Hardware) heraus, dass die Festplatte des Systems defekt ist, ermöglicht der KYHD-Service von Dell dem Kunden, die fehlerhafte Festplatte zu behalten und durch einen Techniker eine Ersatzfestplatte installieren zu lassen. Der KYHD-Service kann für eine bestimmte Anzahl von Jahren erworben werden, die der in der Rechnung aufgeführten Dauer des Vor-Ort-Service entspricht. Wird der KYHD-Service für Produkte erworben, die sich bereits im Besitz des Kunden befinden, kann der KYHD-Service nur für die restliche Dauer des Vor-Ort-Service für das betreffende Produkt erworben werden.

Support-Verfahren

Der KYHD-Service kann nur für Dell-Produkte erworben werden, bei denen der Vor-Ort-Service standardmäßig zum Service-Umfang zählt. Gleiches gilt für Systeme, deren Service-Stufe auf Vor-Ort-Service erweitert wurde. Dieser KYHD-Service steht für die Systeme OptiPlex™, Dell Precision™, Dimension™, Latitude™, Inspiron™, PowerEdge™, PowerVault™ und Dell I EMC® zur Verfügung.

- Der KYHD-Service wird im Anschluss an das standardmäßige Dell-Verfahren für Anrufprotokollierung und Diagnose im Rahmen der Support-Services initiiert.

- **Der Standard-Service** umfasst die Arbeitszeit und den Austausch fehlerhafter Festplatten im System im Anschluss an die vom technischen Dell-Support bestätigte Diagnose. Der KYHD-Service ermöglicht, dass die fehlerhafte Festplatte bei der vom Kunden definierten Person verbleiben kann.

Die defekte Festplatte (einschließlich Besitzanspruch und Risiken) verbleibt im Besitz des Kunden (zusätzlich zur Austauschfestplatte), sofern das System vollständig bezahlt wurde. Alle übrigen defekten Komponenten oder Produkte gehen nach dem Austausch gemäß den Dell-Vertragsbedingungen in den Besitz von Dell über.

- Der Verbleib der Festplatte im Besitz des Kunden hat keine Auswirkungen auf den Service für das System, aus dem die Festplatte entfernt wurde. Für die beim Kunden verbleibende defekte Festplatte wird kein weiterer Support gewährt.

Aufgaben des Kunden

Der Kunde ist uneingeschränkt für Folgendes verantwortlich:

- Sorgfältige Prüfung dieser Leistungsbeschreibung für den erworbenen KYHD-Service.
- Sicherung von Systemen zur Vermeidung von Datenverlust. Dell übernimmt keine Haftung für Software- oder Datenverlust.
- Recycling der fehlerhaften Festplatte in Übereinstimmung mit den geltenden lokalen Bestimmungen oder Auflagen.
- Gewährleistung der Sicherheit und Speicherung aller persönlichen Daten auf der ausgetauschten Festplatte.

Service-Ausschlüsse

Folgendes ist ohne Ausnahme **nicht** in diesem Service enthalten:

(i) Festplatten, die im Rahmen einer Rückrufaktion aufgrund von Gesundheits- oder Sicherheitsrisiken an Dell zurückgegeben werden müssen und für die bestimmte Verfahren definiert werden.

(ii) Austausch fehlerhafter Festplatten, deren Fehlerrate über die Standardwerte des betreffenden Systems hinausgeht (Dell überwacht die Fehlerraten von Festplatten und behält sich vor, diesen KYHD-Service zu widerrufen, wenn der Verdacht besteht, dass ein Kunde diesen Service missbraucht).

(iii) Entsorgung fehlerhafter Festplatten, die sich gemäß diesem Service im Besitz des Kunden befinden, durch Dell.

(iv) Durch Dell bereitgestellte Festplatten anderer Hersteller.

(v) Vom Standard abweichende Festplatten, die im Rahmen des Dell Customer Factory Integration-Service bestellt wurden.

DIESE LEISTUNGSBESCHREIBUNG UNTERLIEGT DEN BEDINGUNGEN DER JEWEILS GETROFFENEN VEREINBARUNG ZWISCHEN DEM KUNDEN UND DELL. SOFERN KEINE SOLCHE VEREINBARUNG EXISTIERT, GELTEN DIE VERTRIEBS- UND SERVICE-BEDINGUNGEN VON DELL (EINSCHLIESSLICH DES UNEINGESCHRÄNKTEN DARIN ERWÄHNTEN DELL-HAFTUNGSAUSSCHLUSSES).

Die standardmäßigen Liefer- und Service-Bedingungen von Dell finden Sie unter www.euro.dell.com/service-descriptions.

DELL ÜBERNIMMT KEINE AUSDRÜCKLICHE ODER IMPLIZITE GEWÄHRLEISTUNG FÜR DIESE SERVICES. DIES GILT UNTER ANDEREM AUCH FÜR DIE GEWÄHRLEISTUNG DER PERFORMANCE VON HARDWARE ODER SOFTWARE, DIE ZUR ERBRINGUNG VON SERVICES VERWENDET WIRD, FÜR DIE MIT DEN SERVICES ERZIELTEN ERGEBNISSE, FÜR ALLE EVENTUELLEN EMPFEHLUNGEN VON DELL, FÜR DIE PERFORMANCE, MARKTGÄNGIGKEIT, TAUGLICHKEIT, FÜR VERTRAGSKONFORMITÄT SOWIE FÜR DIE EIGNUNG FÜR EINEN BESTIMMTEN ZWECK DER GELIEFERTEN KOMPONENTEN BZW. ALLER SYSTEME. DIE BEDINGUNGEN IN DIESEM ABSATZ KÖNNEN DURCH KEINEN TEIL DIESER SERVICE-BESCHREIBUNG UND AUCH NICHT DURCH SCHRIFTLICHE BZW. MÜNDLICHE VEREINBARUNGEN MIT DEM KUNDEN GEÄNDERT WERDEN.

Die Service-Beschreibungen gelten im Raum EMEA (Österreich, Belgien, Tschechische Republik, Dänemark, Finnland, Frankreich, Deutschland, Griechenland, Irland, Italien, Norwegen, Polen, Portugal, Südafrika, Spanien, Schweden, Schweiz, Niederlande, Großbritannien sowie in anderen Ländern, die ggf. von Dell genannt werden) und nur in dem hier definierten Umfang. Änderungen vorbehalten. Dieses Dokument dient ausschließlich der Beschreibung des Dell-Service-Angebots „Keep Your Hard Drive Service“. Dell und seine Tochterunternehmen übernehmen keinerlei Haftung für Ungenauigkeiten, Fehler oder Auslassungen in diesem Dokument. Dell behält sich das Recht vor, in diesem Dokument sowie an den beschriebenen Produkten oder Services Verbesserungen oder Änderungen vorzunehmen.

© 2005 Dell Inc. Alle Rechte vorbehalten. Eine Vervielfältigung ist ohne schriftliche Zustimmung von Dell Inc. in jeder Form streng verboten. Dell, das Dell-Logo, OptiPlex, Dell Precision, Dimension, Latitude, Inspiron, PowerEdge und PowerVault sind Marken oder eingetragene Marken von Dell Inc. EMC ist eine eingetragene Marke der EMC Corporation. Andere Marken und Handelsnamen können in diesem Dokument verwendet werden, um auf Einrichtungen zu verweisen, die Anspruch auf die Marken und Namen erheben, oder auf deren Produkte. Dell beansprucht keinerlei Eigentumsrechte an den Marken und Handelsnamen Dritter.