Service-Beschreibung
Basic-Support für Hardware

Service – Überblick

Dell erbringt gemäß dem vorliegenden Dokument (nachstehend „Servicebeschreibung“ genannt), grundlegenden Hardware-Support Basic („Service“) gemäß den Angaben in diesem Dokument („Service-Beschreibung“) für ausgewählte Produkte (siehe unten „Unterstützte Produkte“). Dieser Service umfasst die folgenden Leistungen::

- Telefonischen Support zur Fehlerdiagnose von Hardwarefehlern für ein unterstütztes Produkt während der lokalen Dell Geschäftszeiten (Montag bis Freitag von 08.00 - 18.00 Uhr, ausgenommen gesetzliche Feiertage).
- Telefonische Fehlerdiagnose nach Verfügbarkeit für viele gängige Probleme; mit dem Einverständnis des Kunden erhalten Dell Techniker zur Optimierung der Fehlerdiagnose über eine abgesicherte Internetverbindung direkten Zugang zum System des Kunden.
- Zugriff auf Online-Supportressourcen unter www.support.dell.com.
- Bereitstellung von Ersatzteilen und, bei Bedarf, Vor-Ort-Einsatz eines Dell Technikers am Standort des Systems während der Dell Geschäftszeiten (nach Bedarf und gemäß der erworbenen Service-Stufe) für erforderliche Reparaturen und Fehlerbehebungen infolge eines Material- oder Verarbeitungsfehlers an einem unterstützten Produkt.
- CAR-Service (Collect and Return-Service, Abhol- und Reparatur-Service) und -Support (nach Bedarf und gemäß der erworbenen Service-Stufe) für erforderliche Reparaturen und Fehlerbehebungen infolge eines Material- oder Verarbeitungsfehlers an einem unterstützten Produkt.

Unterstützte Produkte: Dieser Service ist für ausgewählte Dell PowerEdge™-, PowerVault™-, PowerConnect™-, Dell | EMC Enterprise Storage™- Systeme in Standardkonfiguration, sowie für OptiPlex™, Dell Precision™, Latitude™, Vostro™-Computersysteme und ausgewählte Dell Drucker in Standardkonfiguration erhältlich (die „Unterstützten Produkte“). Das durch diese Servicebeschreibung abgedeckte unterstützte Produkt ist auf der Rechnung von Dell an den Kunden näher bezeichnet. Der Kunde muss für jedes unterstützte Produkt einen separaten Vertrag erwerben. (Ein an ein System mit Support-Anspruch angeschlossener Drucker ist beispielsweise ERST DANN von Basic abgedeckt, wenn für dieses Gerät ein separater Support-Vertrag abgeschlossen wurde.) Jedes Unterstützte Produkt wird durch eine Seriennummer gekennzeichnet (Dell Service TAG).

Lesen Sie diese Servicebeschreibung sorgfältig durch, und beachten Sie, dass Dell sich das Recht vorbehält, die Bedingungen dieser Servicebeschreibung jederzeit zu ändern und diese Änderungen auf zukünftige und Bestandskunden anzuwenden. Hierbei wird es zu keiner Verschlechterung der Servicebeschreibung zu Lasten des Kunden kommen.

Support-Verfahren

Kontaktaufnahme mit Dell zur Beanspruchung von Service

Kundendienstanfragen ohne Dringlichkeit:

Bei Fragen, auf die keine schnelle Antwort benötigt wird, kann der Kunde eine Kundendienstanfrage über die Basic-Website für die entsprechende Region online übermitteln:

Website:
Europa – http://Support.euro.dell.com

Telefonischer Hardware-Support: Basic-Support wird während der lokalen Dell Geschäftszeiten Montag bis Freitag von 08.00 - 18.00 Uhr außer an gesetzlichen Feiertagen angeboten.

© 2007 Dell Inc. Alle Rechte vorbehalten.

1. **Wenn der Kunde sich an Dell wendet, muss er folgende Informationen bereithalten**:
   - Servicekennung (Dell Service TAG) und/oder Fallnummer.
   - Rechnungsnummer und Seriennummer des unterstützten Produkts.
   - Modellbezeichnung des unterstützten Produkts.
   - Aktuelle Version des Betriebssystems.
   - Markenname und Modell der verwendeten Peripheriegeräte (zum Beispiel Modem)
   - Beschreibung des Problems und der Fehlerdiagnoseschritte, die der Kunde bereits durchgeführt hat.

2. **Anforderung bei telefonischer Unterstützung**
   - Wenden Sie sich an die Rufnummer für diesen Service (diese finden Sie auf http://support.euro.dell.com/support/topics/topic.aspx/emea/shared/support/dellcare/de/contact_us_options?c=de&l=de&s=gen&~tab=1). Rufen Sie von einem Ort an, an dem Sie physischen Zugriff auf das Unterstützte Produkt haben, um eine telefonische Fehlerdiagnose zu ermöglichen.
   - Bei Anrufen außerhalb der lokalen Dell Geschäftszeiten (8.00 - 18.00 Uhr, mit Ausnahme gesetzlicher Feiertage) kann es zu längeren Wartezeiten kommen, und der Kunde muss ggf. einen Rückruf während der normalen Geschäftszeiten einplanen.
   - Bereitstellen der Servicekennung (Dell Service TAG) sowie weiterer vom Techniker angeforderter Informationen. Der Techniker überprüft die Support-Stufe und die Gültigkeit der Services.

3. **Unterstützung bei telefonischer Fehlerdiagnose**
   - Nennen Sie auf Anfrage die erhaltenen Fehlermeldungen und den Zeitpunkt ihres Auftretens. Geben Sie an, welche Aktivitäten vor der Fehlermeldung ausgeführt wurden und welche Schritte der Kunde bereits eingeleitet hat.
   - Aktuelle Version des Betriebssystems angeben.
   - Markenname und Modell der verwendeten Peripheriegeräte (zum Beispiel Modem) angeben.
   - Der Dell Service-Techniker geht zur Fehlerdiagnose am Telefon eine Reihe von Standardfragen durch.
   - Wenn Kunden keine telefonische Fehlerbehebung vornehmen möchten oder können, müssen sie für das unterstützte Product einen PROSupport-Serviceleistung und die Option On-Site Diagnosis erwerben. Ist ein Vor-Ort-Einsatz erforderlich, gibt der Dell Techniker dem Kunden diesbezüglich weitere Informationen.

Vor-Ort-Support

Sofern alle Bedingungen gemäß dieser Service-Beschreibung erfüllt sind, und falls der Kunde eine Serviceleistung mit Vor-Ort-Reaktion erworben hat, legt der Dell Techniker nach telefonischer Fehlerdiagnose fest, ob zur Behebung des Problems ein Techniker entsendet und/oder ein Ersatzteil zugestellt wird. Dell sendet bei Bedarf und gemäß der folgenden Tabelle einen Service-Techniker zum Standort des Systems (gemäß Hinweis auf der Kundenrechnung oder separater schriftlicher Vereinbarung mit Dell). Die Arbeiten können vorübergehend unterbrochen werden, wenn weitere Teile oder Ressourcen erforderlich sind. Soblad diese zur Verfügung stehen, werden die Arbeiten fortgesetzt.

© 2007 Dell Inc. Alle Rechte vorbehalten.

Typ der Vor-Ort-Reaktion	Zeitrahmen für Vor-Ort-Reaktion	Einschränkungen/Sonderkonditionen
Vor-Ort-Service am nächsten Arbeitstag	In der Regel kann ein Techniker an dem auf den Tag der abgescjlossenen telefonischen Fehlerdiagnose folgenden Arbeitstag vor Ort sein.	• Verfügbar an Arbeitstagen (Montag bis Freitag) – *ausgenommen* gesetzliche Feiertageund zu den lokalen Dell Geschäftszeiten. • Anrufe, die nach 16.30 Uhr Ortszeit bei Dell eingehen, Fehlerdiagnosen, die erst nach diesem Zeitpunkt abgeschlossenen sind und/oder Entsendungen, die nach diesem Zeitpunkt erfolgen, führen dazu, dass der Servicetechniker einen Arbeitstag später eintrifft. • Nur für ausgewählte Dell Modelle verfügbar. • Für Gegenden, in denen der Vor-Ort-Service am nächsten Arbeitstag nicht verfügbar ist, wird eine andere Servicestufe vereinbart

Verpasster Service-Termin: Wenn beim Eintreffen des Service-Technikers am Kundenstandort weder der Kunde noch ein autorisierter Vertreter des Kunden vor Ort ist, kann der Service-Techniker nicht am unterstützten System arbeiten. Der Service-Techniker hinterlässt eine Karte, um den Kunden über seinen Besuch zu informieren. In diesem Fall können dem Kunden zusätzliche Kosten für eine weitere Service-Anforderung in Rechnung gestellt werden.

Abhol- Reparatur- und Zustell-Service „CAR“
Sollte das System einen Fehler aufweisen, kann Dell im Rahmen des CAR-Service nach Abschluss der unten aufgeführten Support-Vorgänge, die eine Problemdiagnose über die Dell Website oder per Telefon beinhalten, einen Abhol-, Reparatur- und Zustell-Service bereitstellen. Dieser Service steht nur für Inspiron- und Dimension-Systeme sowie Latitude-Angebote zur Verfügung.

Auf Ihrer Rechnung finden Sie weitere Hinweise zur Gültigkeitsdauer des erworbenen Dell Services. Nach Ablauf der Gültigkeitsdauer kann je nach Produkt eine Serviceverlängerung erworben werden. Unabhängig von der Gültigkeitsdauer bietet Dell einen einjährigen, nicht erweiterbaren Hardware-Support für Verbrauchsmaterial und Zubehör von Dell an. Hierzu zählen beispielsweise Medien, Tragetaschen, CMOS-Batterien und Laptop-Akkus.

Support-Verfahren – die drei Stufen

Der CAR-Service von Dell gilt neben der gesetzlichen Gewährleistung und umfasst die folgenden standardmäßigen Support-Dienste sowie im Bedarfsfall einen Abhol-, Reparatur- und Zustell-Service:

1. Umfassender Online-Support rund um die Uhr – Auf der Support-Webseite von Dell erhalten Sie Online-Unterstützung mit Informationen zur Fehlerbehebung, Tools für die Problemdiagnose und herunterladbaren Programmen.
2. Dell bietet allen Kunden einen Telefon-Support zur Unterstützung bei der Fehlerbehebung an der Dell Hardware.
3. Europaweiter Abhol-, Reparatur- und Zustell-Service – Dieser Service wird innerhalb von 6 Arbeitstagen bereitgestellt und deckt Arbeits-, Reparatur- und Ersatzteilkosten für das Hauptsystem sowie für Monitor, Tastatur und Maus ab, sofern diese nicht separat bestellt wurden. Es muss eine abgeschlossene Diagnose durch den technischen Support von Dell vorliegen.

© 2007 Dell Inc. Alle Rechte vorbehalten.

Basic-Service umfasst folgende Leistungen nicht:

- Unterstützung oder Support im Hinblick auf jegliche Software.
- Medienersatz für Software anderer Hersteller (z. B. Microsoft® Office) oder Software, die Dell nicht mehr mit neuen Systemen ausliefert.
- Unterstützung bei Konfiguration, Optimierung, Installation, Standortänderung oder Upgrades.
- Zugriff auf erfahrene Techniker.
- Fast-Track Dispatch-Service.
- Vom Kunden definierte Schweregrade für Servicefälle.
- Eskalations-Management.
- Reparatur oder andere Serviceleistungen für Produkte von Drittanbietern oder gemeinsamer Support mit Drittanbietern oder Partnern.
- Zubehör, Betriebsmittel, Peripheriegeräte oder Teile wie z. B. Akkus, Gehäuse und Abdeckungen.
- Präventive Wartungsarbeiten.
- Support für oder Reparatur von Beschädigungen oder Defekten des unterstützten Produkts, die nur kosmetischer Art sind oder die Funktionalität des Geräts nicht beeinträchtigen. Dell übernimmt keine Reparatur abnutzungsbedingter oder anderer oberflächlicher Mängel wie Kratzer und Dellen.
- Support für Geräte, die durch fehlerhafte Nutzung des unterstützten Produkts oder dessen Komponenten (zum Beispiel Einsatz falscher Spannung, Verwendung falscher Sicherungen, Einsatz inkompatibler Geräte oder Zubehörteile, nicht ausreichende Belüftung bzw. Einsatz in nicht den Anforderungen entsprechenden Umgebungen), nicht von Dell autorisierte Änderungen, nicht fachgerechte Wartung durch den Kunden (oder Vertretern des Kunden), Transport des Produkts, Entfernung oder Änderungen an den Kennzeichnungsetiketten des Systems oder durch ein Produkt verursachte Schäden, für das Dell nicht verantwortlich ist, beschädigt werden.
- Reparaturen, die aufgrund von Softwareproblemen oder aufgrund von Änderungen, Anpassungen oder Reparaturen erforderlich sind, die nicht von Mitarbeitern von Dell (oder autorisierten Repräsentanten von Dell) durchgeführt wurden.
- Artikel, die über Dell Software & Peripherals (Readyware) erworben und/oder installiert wurden.
- Individuelle vorinstallierte Geräte und Leistungen werden nur nach schriftlicher Bestätigung durch Dell unterstützt.
- Support für Schäden durch höhere Gewalt, zum Beispiel Blitzeinschlag, Überschwemmung, Sturm oder Erdbeben.
- Wiederherstellung oder Übertragung von Daten.
- Aktivitäten oder Services, die in dieser Service-Beschreibung nicht ausdrücklich aufgeführt werden.

Pflichten des Kunden

Software-/Datensicherung. Der Kunde muss ein Backup aller Daten, Software und Programme auf den betroffenen unterstützten Produkten erstellen, bevor Dell Services durchführt. DELL ÜBERNIMMT KEINE VERANTWORTUNG FÜR VERLUST ODER WIEDERHERSTELLUNG VON DATEN UND PROGRAMMEN ODER VERLUST DER NUTZUNG VON SYSTEM(EN) ODER EINES NETZWERKS.
Berechtigung / Zugang gewähren. Der Kunde versichert und gewährleistet, dass er sowohl für den Kunden als auch für Dell die Genehmigung erlangt hat für den Zugriff auf und die Nutzung des unterstützten Systems, der darauf befindlichen Daten und aller darin enthaltenen Hardware- und Softwarekomponenten für den Zweck der Leistung dieser Services. Wenn der Kunde noch nicht über diese Genehmigung verfügt, ist er dafür verantwortlich, diese Genehmigung zu besorgen, bevor er Dell mit der Ausführung dieser Services beauftragt.
Kooperation mit Techniker am Telefon und Vor-Ort-Techniker. Der Kunde erklärt sich bereit, mit den Telefonanalysten und Vor-Ort-Technikern von Dell zusammenzuarbeiten und deren Anweisungen zu befolgen. Es hat sich gezeigt, dass die meisten Systemprobleme und -fehler bei enger Zusammenarbeit zwischen dem Benutzer und dem Techniker per Telefon behoben werden können.
Unterstützte Versionen. Der Kunde muss Software und unterstützte Systeme mit den von Dell angegebenen mindestens erforderlichen Versionen oder Konfigurationen verwalten, wie auf PowerLink für Dell/EMC Storage-

© 2007 Dell Inc. Alle Rechte vorbehalten.

Systeme oder wie unter http://support.euro.dell.com für unterstützte Produkte angegeben. Der Kunde muss die Installation von Ersatzteilen, Patches, Software-Updates oder Folgeversionen gemäß den Anweisungen von Dell gewährleisten, damit das bzw. die Unterstützten Systeme Anspruch auf Support haben.
Gewährleistung von Drittanbietern. Bei der Ausführung dieser Services muss Dell unter Umständen auf Hard- oder Software zugreifen, die nicht von Dell hergestellt wurde. Die Gewährleistungen einiger Hersteller werden möglicherweise ungültig, wenn Dell oder eine andere Partei außer dem Hersteller an der Hard- oder Software arbeitet. Der Kunde ist dafür verantwortlich, sicherzustellen, dass die Ausführung von Services durch Dell keine Auswirkungen auf die Gültigkeit solcher Gewährleistungen hat, oder dass bei möglichen Auswirkungen diese durch den Kunden akzeptiert werden. DELL ÜBERNIMMT KEINE VERANTWORTUNG FÜR GEWÄHRLEISTUNGEN DRITTER ODER FÜR DIE AUSWIRKUNGEN, DIE DIE SERVICES VON DELL AUF DIESE GEWÄHRLEISTUNGEN HABEN KÖNNEN.
Pflichten vor Ort. Wenn Services vor Ort ausgeführt werden müssen, ist der Kunde verpflichtet, freien, sicheren und ausreichenden Zugang zu den Einrichtungen des Kunden und dem unterstützten Produkt oder den unterstützten Produkten zu gewährleisten. Ausreichender Zugang umfasst einen hinreichend großen Arbeitsbereich, Elektrizität und einen Telefonanschluss. Darüber hinaus müssen ein Monitor oder Display, eine Maus (oder anderes Zeigegerät) und eine Tastatur zur Verfügung gestellt werden (OHNE Kosten für Dell), wenn das System diese Elemente nicht umfasst.

HINWEIS: Wenn der Kunde seinen in dieser Servicebeschreibung aufgeführten Verpflichtungen nicht nachkommt, ist Dell nicht verpflichtet, diesen Service bereitzustellen.

Wichtige Zusatzinformationen

Cisco. Dell hat einen Zusammenarbeitsvertrag mit Cisco und verwendet technische Ressourcen von Cisco beim Erbringen von fortlaufenden Support für ausgewählte Cisco Produkte im Rahmen der Dell Gesamtservice-Lösung.

Übertragung von Services. Dell ist berechtigt, diese Services und/oder Servicebeschreibung an qualifizierte Drittanbieter für Services zu übertragen.

Austausch eines kompletten Geräts. Wenn der Techniker feststellt, dass die Komponente des defekten unterstützten Produkts leicht entfernt und wieder angeschlossen werden kann (wie eine Tastatur oder ein Monitor), oder wenn der Techniker feststellt, dass das unterstützte Produkt vollständig ausgetauscht werden muss, behält sich Dell das Recht vor, dem Kunden ein vollständiges Ersatzgerät zu liefern. Wenn ein Dell-Techniker ein Ersatzsystem an den Kunden liefert, ist der Kunde verpflichtet, dem Dell-Techniker das defekte System oder die defekte Komponente zu überlassen, es sei denn, der Kunde hat den Service „Keep your Hard Drive“ für das betroffene System gekauft. In diesem Fall darf der Kunde die entsprechende(n) Festplatte(n) behalten. Sollte der Kunde dem Dell-Techniker das defekte System nicht wie oben festgelegt überlassen, oder sollte das defekte System nicht innerhalb von zehn (10) Tagen zurückgegeben werden (falls das Ersatzsystem nicht persönlich von einem Dell-Techniker übergeben wurde), willigt der Kunde ein, Dell für das Ersatzsystem bei Erhalt der Rechnung 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, die Serviceerbringung unter Wahrung einer Frist zu beenden.

Eigentum von Teilen. Alle vom unterstützten System entfernten und an Dell zurückgegebenen Dell-Ersatzteilegehen in das Eigentum von Dell über. Der Kunde ist verpflichtet, Dell für alle vom System entfernten und durch den Kunden einbehaltenen Ersatzteile den aktuellen Kaufpreis zu zahlen (dies gilt nicht für durch den Service „Keep your Hard Drive“ abgedeckte Festplatten aus dem System), sofern der Kunde Ersatzteile von Dell erhalten hat. Dell verwendet bei der Ausführung von Reparaturen im Rahmen der Gewährleistung neue und neuwertige Ersatzteile von unterschiedlichen Herstellern.

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 verfügbar, der sich am nächsten am Standort des Kunden befindet. Wenn ein Teil, das zur Reparatur des Unterstützten

© 2007 Dell Inc. Alle Rechte vorbehalten.

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.

Einschränkungen der Unterstützung. Dell übernimmt keine Haftung für Ausfälle oder Leistungsverzögerungen aufgrund von Umständen, die Dell nicht zu vertreten hat. Der Service erstreckt sich ausschließlich auf Verwendungszwecke, für die das jeweilige unterstützte Produkt entwickelt wurde.

Laufzeit und Verlängerung. Der Kunde kann für den auf seiner Rechnung angegebenen Zeitraum Services in Anspruch nehmen, maximal jedoch für 5 Jahre. Vor Ablauf der Servicelaufzeit ist der Kunde je nach Produkt berechtigt, diese Laufzeit abhängig von zu dem Zeitpunkt gültigen verfügbaren Optionen und in Übereinstimmung mit den zu diesem Zeitpunkt gültigen Verfahren von Dell zu verlängern.

Standortänderung. Diese Services werden an dem bzw. den auf der Kundenrechnung oder in der separaten unterzeichneten Vereinbarung des Kunden mit Dell angegebenen Standort(en) erbracht. Der Kunde verpflichtet sich, Dell mindestens dreißig (30) Tage vor der Standortänderung Unterstützter Systeme online unter http://www.dell.com/global_tagtransfer zu benachrichtigen. Diese Services sind nicht an allen Standorten verfügbar. Die Verpflichtung von Dell zum Erbringen dieser Services für Unterstützte Produkte, deren Standort geändert wurde, unterliegt der lokalen Verfügbarkeit. Unter Umständen fallen zusätzliche Kosten an. Weiterhin unterliegt die Verpflichtung der Prüfung und erneuten Zertifizierung der Unterstützten Systeme, deren Standort geändert wurde, zu den zum jeweiligen Zeitpunkt gültigen aktuellen Gebührensätzen für Arbeitszeit und Material von Dell. Der Kunde stellt Dell gebührenfrei ausreichenden und sicheren Zugang zu den Einrichtungen des Kunden zur Verfügung, damit Dell diese Verpflichtungen erfüllen kann. Dieser Service beinhaltet keinen Support für Schäden, die sich aus dem Transport des Unterstützten Produkts von einem geografischen Standort an einen anderen oder von einem Unternehmen in ein anderes ergeben.

Stornierung. Der Kunde kann diesen Service innerhalb von dreißig (30) Tagen nach Erhalt des Unterstützten Produkts schriftlich beendigen. Beendet der Kunde diesen Service innerhalb von dreißig (30) Tagen nach Erhalt des Unterstützten Produkts, erhält der Kunde von Dell eine vollständige Erstattung abzüglich der Kosten eventuell in Anspruch genommener Support-Leistungen im Rahmen dieser Servicebeschreibung. Nach Ablauf einer Frist von dreißig (30) Tagen nach Erhalt des Unterstützten Produkts durch den Kunden, ist der Kunde nicht mehr berechtigt, diesen Service zu beenden, sofern diesbezüglich keine abweichenden gesetzlichen Bestimmungen bestehen.

Dell ist berechtigt, diesen Service jederzeit während der Service-Laufzeit aus folgenden Gründen zu beenden: Der Kunde zahlt nicht den vollen Kaufpreis entsprechend der festgelegten Zahlungsbedingungen; Der Kunde macht gegenüber Dell oder seinen Vertretern falsche Angaben; Der Kunde verweigert die Zusammenarbeit oder verhält sich in unangemessener Weise gegenüber dem Techniker am Telefon oder dem Vor-Ort-Techniker; Wiederholter Missbrauch des Service für Leistungen außerhalb des Serviceumfangs oder jegliche andere Form der Missachtung der Bedingungen dieser Servicebeschreibung. Im Falle der Kündigung dieses Service durch Dell wird Dell dem Kunden eine schriftliche Mitteilung an die in unseren Unterlagen registrierte Anschrift zusenden. Diese Mitteilung enthält den Grund für die Beendigung sowie das wirksame Kündigungsdatum, das frühestens zehn (10) Tag nach dem Tag der Zusendung des Kündigungsschreibens liegt. Abweichende gesetzliche Bestimmungen bleiben hiervon unberührt. BEENDET DELL DIESEN SERVICE AUF GRUNDLAGE DIESES PARAGRAHEN, HAT DER KUNDE KEINEN ANSPRUCH AUF ERSTATTUNG VON AN DELL GELEISTETE ZAHLUNGEN:

Dell kann nach eigenem Ermessen diese Servicebeschreibung unter Wahrung einer Benachrichtigungsfrist von dreißig (30) Tagen kündigen; in diesem Falle steht dem Kunden eine anteilsmäßige Erstattung bereits bezahlter Support-Services zu. Der zu erstattende Betrag wird von Dell auf Grundlage der bisherigen Vertragslaufzeit und der Anzahl der Support-Fälle ermittelt.

Übertragung des Service. Nach Maßgabe der in der vorliegenden Servicebeschreibung festgelegten Beschränkungen kann der Kunde diesen Service an einen Dritten übertragen, der das vollständige Unterstützte

© 2007 Dell Inc. Alle Rechte vorbehalten.

Produkt des Kunden vor Ablauf der zu diesem Zeitpunkt gültigen Service-Laufzeit kauft, sofern der Kunde der ursprüngliche Käufer des Unterstützten Produkts und dieser Servicebeschreibung ist oder der Kunde das Unterstützte Produkt und diese Servicebeschreibung vom ursprünglichen Eigentümer (oder einer früheren übertragenden Partei) erworben hat und alle in der vorliegenden Servicebeschreibung und online unter http://support.dell.com/support/topics/global.aspx/support/change_order/en/tag_transfer festgelegten Übertragungsverfahren eingehalten hat (einschließlich der vorstehenden Bestimmungen zur Standortänderung). Je nach Anzahl der zu transferierenden Systeme können zusätzliche Kosten entstehen, die Dell dem Kunden in Rechnung stellen kann.

Verlegt der Kunde oder ein Beauftragter des Kunden das Produkt an einen Standort, an dem diese Services nicht oder nicht zum gleichen Preis verfügbar sind, so ist das Produkt möglicherweise nicht durch den Support abgedeckt, oder es entstehen zusätzliche Kosten für die Aufrechterhaltung der bisherigen Servicestufe am neuen Standort. Ist der Kunde nicht bereit, diese zusätzlichen Kosten nicht zu tragen, so wird die Servicestufe auf die am neuen Standort zum bisherigen oder einem niedrigeren Preis verfügbaren Services angepasst; eine Erstattungsmöglichkeit besteht in diesem Fall nicht.

Sofern nicht oben anders angegeben, ist der Kunde nicht berechtigt, ohne vorherige schriftliche Zustimmung von Dell diesen Service oder die sich daraus für den Kunden ergebenden Rechte oder Pflichten an Dritte weiterzugeben. Jegliche derartige eventuell getroffene Vereinbarungen des Kunden mit Dritten sind ungültig.

Geschäftsbedingungen. Dell erbringt diese Services gemäß der vorliegenden Servicebeschreibung und den Bestimmungen der Dell Customer Master Service-Vereinbarung unter **http://www.euro.dell.com/service-descriptions** oder der separaten unterzeichneten Vereinbarung des Kunden mit Dell.

PowerEdge, PowerVault, PowerConnect, OptiPlex, Precision, Latitude und Vostro sind Marken von Dell, Inc.
Microsoft ist eine eingetragene Marke der Microsoft Corporation.

© 2007 Dell Inc. Alle Rechte vorbehalten.