Servicebeschreibung

Dell ProSupport Plus for PCs

Einführung

Dell stellt ProSupport Plus for PCs („Service(s)“ oder „Support Services“) gemäß dieser Servicebeschreibung („Servicebeschreibung“) zur Verfügung. Ihr Angebot, das Bestellformular oder eine andere vereinbarte Form der Rechnung oder Auftragsbestätigung von Dell („Rechnung“) enthält den Namen der unterstützten Produkte, die zutreffenden Services und ggf. die zugehörigen Optionen. Wenden Sie sich an Ihre/n Dell VertriebsmitarbeiterIn, wenn Sie weitere Hilfe benötigen oder eine Kopie Ihres Rahmenvertrags bezüglich der Services („Vereinbarung“) erhalten möchten. Eine Kopie Ihrer Vereinbarung mit Ihrem Dell EMC Reseller erhalten Sie von Ihrem Reseller.

Umfang des Service

Dieser Service umfasst Folgendes, um die Betriebsbereitschaft des unterstützten Produkts sicherzustellen:

- 24x7 priorisierter Zugriff (einschließlich Feiertage)[1] auf den Dell Customer Service und Support zur Unterstützung beim Troubleshooting von unterstützen Produkten
- Vor-Ort-Bereitstellung von TechnikerInnen und/oder Ersatzteilen am Installationsstandort oder einem anderen gegenseitig vereinbarten und von Dell in der Vereinbarung genehmigten Geschäftsstandort des/der KundIn (je nach Notwendigkeit und erworbener Supportoption), um Probleme beim unterstützten Produkt zu beheben.
- Ersatzteile, wenn dies als notwendig erachtet wird, um ein Problem zu beheben oder zu verhindern.
- Technical Customer Success Manager (Technical CSM) für KundInnen mit mindestens 500 für durch ProSupport Plus unterstützten Produkten.
- Accidental Damage
- Keep Your Hard Drive.
- ProSupport Plus-Ansprüche umfassen den Zugriff auf TechDirect und SupportAssist, die unter anderem die folgenden Vorteile bieten:
    - Proaktive Problemerkennung und automatisierte Fallerstellung
    - Vorausschauende Erkennung von Hardwarefehlern und automatisierte Fallerstellung
    - Selfservice-Fallerstellung
    - Selfservice-Teileversand
- Kooperative Unterstützung
- Umfassender Softwaresupport

SupportAssist for Business PCs

SupportAssist for Business PCs ist eine Softwareanwendung, die ein proaktives Monitoring von unterstützten Produkten ermöglicht. Sie nutzt maschinelles Lernen und KI, um die Gesamtintegrität von unterstützten Produkten durch intelligente, umfassende und vorausschauende Analysen proaktiv zu überwachen und zu messen. Mit SupportAssist können autorisierte AdministratorInnen ihre Dell Flotte über das TechDirect-Portal remote verwalten, optimieren und korrigieren.
SupportAssist überwacht außerdem unterstützte Produkte und sammelt Informationen zur Unterstützung des technischen Supports. Wenn ein Problem festgestellt wird, können die gesammelten Informationen an Dell gesendet werden, um Ihnen einen verbesserten und auf Sie zugeschnittenen effizienten Support bieten zu können. SupportAssist ist für unterstützte Produkte mit einem gültigen ProSupport-Vertrag (oder höher) kostenlos verfügbar.

SupportAssist for Business PCs muss installiert und konfiguriert sein, um Systemdaten zurück an Dell zu übertragen und so unter anderem von den folgenden Vorteilen zu profitieren:

- Proaktives Systemmonitoring für Probleme, die sich auf den Normalbetrieb und die Leistung auswirken, einschließlich Bereitstellung telemetriebasierter Auslastungs- und Leistungsberichte
- Vorausschauende Problemerkennung, bevor der Normalbetrieb und die Leistung beeinträchtigt werden, und – falls erforderlich – automatische Fallerstellung und/oder automatischer Austausch von Teilen
- Automatisches Hochladen von Diagnose- und anderen Daten, die eine effiziente Remoteproblemdiagnose ermöglichen
- Automatische Treiber- und Firmwareupdates
- Automatische Entfernung von Viren
- Skripte, die Aufgaben automatisieren und Probleme korrigieren

[1] Die Verfügbarkeit ist je nach Land unterschiedlich und auf wirtschaftlich vertretbare Anstrengungen begrenzt. Kunden und Dell Channel Partner sollten sich an ihren Vertriebsbeauftragten wenden, um weitere Informationen zu erhalten.

SupportAssist ist nicht dazu bestimmt, personenbezogene Daten, wie zum Beispiel persönliche Dateien, den Suchverlauf des Browsers oder Cookies, zu erfassen. Falls jedoch im Rahmen des Troubleshooting versehentlich persönliche Daten erfasst oder angezeigt werden, werden diese gemäß der Datenschutzerklärung von Dell behandelt. Die vollständige Datenschutzerklärung von Dell finden Sie unter www.Dell.com/Privacy. Aufgrund spezifischer Anforderungen an das Betriebssystem ist SupportAssist möglicherweise nicht auf allen unterstützten Produkten von Dell verfügbar. Weitere Informationen zu Dell SupportAssist und eine aktuelle Liste der unterstützten Dell Produkte finden Sie auf der SupportAssist-Website unter: www.Dell.com/en-us/lp/dt/Supportassist-Business-PC.

Kooperative Unterstützung

Sollte der /die KundIn einen Service-Request öffnen und Dell feststellen, dass das Problem in einer Verwendung mit qualifizierten Produkten von Drittanbietern begründet ist, die gemeinsam mit von einem aktuellen Dell Service- oder Wartungsvertrag abgedeckten unterstützten Produkten eingesetzt werden, stellt Dell kooperative Unterstützung bereit, in der Dell (i) als zentraler Ansprechpartner auftritt, bis die Probleme ermittelt wurden; (ii) in Kontakt mit dem Drittanbieter steht; (iii) eine Problemdokumentation bereitstellt und (iv) das Problem laufend überwacht und Status- und Problembehebungspläne vom Anbieter bezieht (sofern mit vertretbarem Aufwand möglich).

Um kooperative Unterstützung beanspruchen zu können, muss der Kunde entsprechende aktive Supportvereinbarungen und Ansprüche mit dem Drittanbieter abgeschlossen haben und über entsprechende direkte Berechtigungen für den Drittanbieter und Dell oder einen autorisierten Dell Reseller verfügen. Nachdem das Problem eingegrenzt und dokumentiert wurde, ist ausschließlich der Drittanbieter dafür verantwortlich, technische und andere Supportmaßnahmen in Verbindung mit der Behebung des Kundenproblems bereitzustellen. DELL ÜBERNIMMT KEINE VERANTWORTUNG FÜR PRODUKTE ODER SERVICES ANDERER ANBIETER. Die aktuellen Partner für kooperative Unterstützung finden Sie hier und ggf. unter https://dell.com/support. Bitte beachten Sie, dass unterstützte Drittanbieterprodukte jederzeit ohne Benachrichtigung des Kunden geändert werden können.

Umfassender Softwaresupport

Dell ProSupport Plus beinhaltet den umfassenden Softwaresupport von Dell für ausgewählte Dell OEM-Endnutzeranwendungen, Betriebssysteme und Firmware auf unterstützten Produkten („abgedeckte Softwareprodukte“). Zu den abgedeckten Softwareprodukten gehören vorinstallierte Client-Anwendungen für Endnutzer wie z. B. Norton AntiVirus™-Software, die Microsoft® Office-Softwaresuite, Intuit® QuickBooks®-Buchhaltungssoftware, Adobe® Photoshop®-Software und Adobe Acrobat®-Software. Wenden Sie sich an den technischen Support, um eine aktuelle Liste der abgedeckten Softwareprodukte zu erhalten.

Aktuelle Partner für umfassenden Softwaresupport finden Sie hier: http://i.dell.com/sites/doccontent/sharedcontent/services/en/Documents/ProSupport-Comprehensive-Software-Support-List-Enterprise-and-End-User.pdf. Bitte beachten Sie, dass unterstützte Drittanbieterprodukte jederzeit ohne Benachrichtigung des Kunden geändert werden können.

Einschränkungen für den umfassenden Dell Softwaresupport. Dell übernimmt keine Garantie dafür, dass bestimmte Software-bezogene Fragen beantwortet werden oder dass das abgedeckte Softwareprodukt ein bestimmtes Ergebnis liefert. Situationen, die beim Kunden zu einem Problem geführt haben, müssen auf einem Einzelsystem reproduzierbar sein (d. h. einer CPU mit der zugehörigen Workstation und anderen Peripheriegeräten). Dell folgert möglicherweise, dass das Softwareproblem relativ komplex ist oder dass das unterstützte Produkt des Kunden von einem Typ ist, der eine effektive Analyse der Frage in einem Telefonat unmöglich macht. Der Kunde nimmt zur Kenntnis und akzeptiert, dass für bestimmte Probleme, die zu Service-Requests des Kunden führen, möglicherweise keine Lösungen vom Herausgeber des betroffenen Softwaretitels erhältlich sind. Der Kunde akzeptiert, dass in solchen Fällen, in denen eine Lösung vom Herausgeber des betroffenen Softwaretitels nicht verfügbar ist, die Verpflichtung seitens Dell, Support zu leisten, aufgehoben wird.

Technical Customer Success Manager

Der designierte Technical CSM für ProSupport Plus ist eine Remoteressource, die ein breites Angebot an System-, Umgebungs- und Erfolgsfunktionen bietet, welche die Ausfallzeiten verringern und den Support von Dell insgesamt maximieren sollen. Um die Services von einem Technical CSM (die „Technical CSM-Services“) zu erhalten, müssen KundInnen i) über mindestens 500 unterstützte Produkte mit aktiven ProSupport Plus-Serviceverträgen verfügen und als BesitzerIn der zugehörigen Service-Tags registriert sein sowie ii) ein ordnungsgemäßes Onboarding durch Dell erhalten haben.

Der Schwellenwert von 500 Systemen kann durch eine beliebige Kombination aus bestehenden Ansprüchen für die in dieser Servicebeschreibung beschriebenen Services mit einer verbleibenden Gültigkeit von mindestens 90 Tagen und ProSupport Plus for Infrastructure Service(s) mit einer verbleibenden Gültigkeit von mindestens 90 Tagen erfüllt werden. Wenn der/die KundIn zum Zeitpunkt des Erwerbs der Services nicht über die Mindestanzahl von 500 Systemen verfügt, überwacht Dell die nachfolgenden Käufe des/der KundIn. Erreicht oder überschreitet der/die KundIn nachfolgend den Schwellenwert von 500 Systemen, ist der/die KundIn für Technical CSM-Services qualifiziert und Dell wird versuchen, den/die KundIn proaktiv zu kontaktieren, um das Onboarding der Technical CSM-Services zu planen.

Wenn Dell versucht, zum Zeitpunkt des Erwerbs der Services oder bei erstmaligem Erreichen oder Überschreiten des Schwellenwerts von 500 Systemen beim/bei der KundIn zu einem späteren Zeitpunkt über die in den Vertriebs- und Serviceunterlagen von Dell verzeichneten Kontaktinformationen Kontakt mit dem/der KundIn aufzunehmen, und der/die KundIn nicht darauf reagiert oder nicht bereit ist, die für das Onboarding durch Dell erforderlichen Informationen

bereitzustellen, damit der/die KundIn die Technical CSM-Services erhalten kann, hat Dell seine Verpflichtung zur Bereitstellung der Technical CSM-Services gemäß dieser Servicebeschreibung erfüllt. Wenn der/die KundIn zu einem späteren Zeitpunkt, nachdem Dell erfolglos versucht hat, ein Onboarding des/der KundIn durchzuführen, doch noch ein Onboarding durchführen lassen und Technical CSM-Services erhalten möchte, muss der/die KundIn Dell kontaktieren und ein Onboarding beantragen und die von Dell geforderten Informationen bereitstellen. KundInnen, die den Schwellenwert von 500 Systemen erreichen, ihn aber später unterschreiten, verlieren 90 Tage ab dem Zeitpunkt, an dem der/die KundIn unter den Schwellenwert von 500 Systemen fällt, ihren Anspruch auf Technical CSM-Services.

Im Lieferumfang von ProSupport Plus Technical CSM Services enthalten

- Unterstützung beim Onboarding, um sicherzustellen, dass alle Maßnahmen ergriffen werden, damit der/die KundIn ProSupport Plus Services erhalten kann.
- Schulungsressourcen zur Unterstützung von KundInnen bei der Einführung von SupportAssist for Business PCs.
- Erfolgsplan, um die Technologie- und Serviceergebnisse von KundInnen durch ProSupport Plus for PCs zu fördern.
- Monatliches Reporting und Empfehlungen zu berechtigten Systemen, darunter:
    - Zusammenfassung der offenen und geschlossenen Service-Requests nach Monat.
    - Überprüfung der aktuell installierten Systemsoftwareversionen anhand von Zielcodeempfehlungen.
    - Vertragsstatus, einschließlich Start-/Enddaten und anderen grundlegenden Vertragsdetails.
- Hauptansprechpartner für den Post-Sales-Support während des gesamten Lebenszyklus der Ansprüche auf unterstützte Produkte.
- Eskalationsmanagement, wenn Probleme nicht durch Standardverfahren gelöst werden. Bei Bedarf Zusammenarbeit aller Services zur Koordinierung aller Ressourcen, die zur Lösung von Service- oder Systemproblemen erforderlich sind.
- Krisenmanagement. Bereitstellung eines Hauptansprechpartners für die Kommunikation und die Zusammenarbeit zwischen dem/der KundIn und Dell, wenn es zu kritischen, ungeplanten Unterbrechungen des IT-Service, wie z. B. Naturkatastrophen, oder anderen unerwarteten Ausfällen kommt.
- Serviceüberprüfungen. Plan, Zeitrahmen und zu behandelnde Themen werden während des Onboardings zwischen dem/der KundIn und dem Technical CSM vereinbart.

Beschreibung des Erfolgsplans

Der Erfolgsplan definiert die Kundenergebnisse, die über die Funktionen von ProSupport Plus for PCs ermöglicht werden können. Der Plan wird vom Technical CSM in Zusammenarbeit mit dem/der KundIn erstellt, um den Zielen der IT-Services für Geschäftsprozesse, Technologie, Ressourcen und Infrastruktur zu entsprechen. Der Erfolgsplan kann jährlich oder in einem vereinbarten Rhythmus zwischen dem/der KundIn und dem Technical CSM überprüft, nachverfolgt und überarbeitet werden. Die Dell Technical CSM-Erfolgspläne sind keine Vertragsdokumente und weder für Dell noch die/den KundIn rechtlich bindend. Sie sind Leitfäden, die KundInnen und Technical CSM bei der Kommunikation der Technologie- und Serviceergebnisse der/des KundIn unterstützen.

Im ProSupport Plus Technical CSM-Service nicht enthalten

- Zuweisung eines/einer Technical CSM, wenn der/die KundIn nicht die Mindestanzahl von 500 für ProSupport Plus berechtigten Systemen erfüllt oder wenn die unterstützten Produkte nicht durch einen ProSupport Plus-Vertrag berechtigt sind.
- Der/die Technical CSM ist nicht für die Bereitstellung von SupportAssist for Business PCs verantwortlich.
- Technischer Support, Fehlerbehebung oder Diagnoseaktivitäten (vom technischen Support von ProSupport Plus bereitgestellt)
- Angebot oder Verkauf von Produkten und Services.
- Austausch von Teilen im Falle eines Defekts am unterstützten Produkt.
- Software- oder Hardwareinstallation und -konfiguration.
- Jegliche andere Services, die nicht im Abschnitt zu den inbegriffenen Technical CSM-Services aufgeführt sind.

Weitere wichtige Informationen zum ProSupport Plus Technical CSM-Service

- Verfügbarkeit des/der Technical CSM während der normalen Geschäftszeiten. Die Geschäftszeiten hängen vom Standort der/des Technical CSM ab und können je nach Region und Land variieren.
- Support außerhalb der Geschäftszeiten kann nach Ermessen von Dell anderweitig innerhalb der Dell Global Support and Deployment-Abteilung erfolgen.
- Der Standort des/der Technical CSM wird während des Onboardings auf Grundlage der bevorzugten Serviceregion des/der KundIn sowie der Personalverfügbarkeit zugewiesen.
- Die Supportsprache hängt von der Sprache des/der Technical CSM ab. Spezifische Sprachen können durch die Personalverfügbarkeit begrenzt sein.
- Autorisierte Dell Reseller können Technical CSM-Services erhalten, einschließlich Reporting. Das Reporting kann nicht nach bestimmten Endnutzerkunden kategorisiert werden.
- Autorisierte Dell Reseller müssen die weiterverkauften unterstützten Produkte identifizieren, den Dell Tag-Übertragungsprozess abschließen, um die Eigentumsrechte an den neuen Endkunden zu übertragen, und der/dem Technical CSM die Kontaktinformationen der/des neuen KundIn zur Verfügung stellen, um die Berechtigung zu validieren und die/den KundIn separat aufzunehmen.

Accidental Damage (Complete Care Service in Lateinamerika)

HINWEIS: Diese Geschäftsbedingungen für Accidental Damage gelten NICHT für Kunden in Australien, Österreich, Belgien, der Tschechischen Republik, Dänemark, Finnland, Frankreich, Deutschland, Griechenland, Holland, Irland, Italien, Luxemburg, Norwegen, Polen, Portugal, Südafrika, Südkorea, der Slowakei, Spanien, Schweden, der Schweiz, Neuseeland, Bulgarien, Kroatien, Estland, Russland, Ungarn, Island, Lettland, der Türkei, Litauen, Rumänien, Slowenien und dem Vereinigten Königreich.

Kunden in der EMEA-Region können ihre separaten Geschäftsbedingungen für den Accidental Damage-Schutz oder den Accidental Damage-Schutz mit Diebstahlschutz, in denen die Bedingungen und Bestimmungen für die Accidental Damage-Funktion für den vom Kunden erworbenen ProSupport Plus-Service beschrieben sind, unter folgender Adresse einsehen: www.Dell.com/ServiceContracts/global.

Kunden in Australien und Neuseeland können unter folgender Adresse auf das Handbuch und die Produktinformationen zu kombinierten Finanzservices für Dell Accidental Damage Protection Insurance oder Dell Accidental Damage with Theft Insurance zugreifen, in denen die Bedingungen und Bestimmungen für die Accidental Damage-Funktion für den vom Kunden erworbenen ProSupport Plus-Service beschrieben sind: www.Dell.com/ServiceContracts/global. Kunden in diesen Ländern erhalten die Geschäftsbedingungen außerdem bei ihrem Dell Vertriebsmitarbeiter.

In diesem Abschnitt zu Accidental Damage („Complete Care“ in Lateinamerika) gilt der Accidental Damage/Complete Care Service wie folgt: Während der Laufzeit dieser Servicebeschreibung und unter Berücksichtigung der Beschränkungen dieser Servicebeschreibung reparieren oder ersetzen wir das unterstützte Produkt wie erforderlich, um Schäden am unterstützten Produkt zu beheben, die durch normalen und üblichen Gebrauch des unterstützten Produkts auftreten und die entweder durch Unfallschäden bei der Handhabung (einschließlich Fallenlassen und Verschütten von Flüssigkeiten) oder eine elektrische Spannungsspitze entstanden sind.

Nur Teile, die in das Basisgerät des unterstützten Produkts integriert oder daran angebaut sind, darunter Zubehörteile, die für den Normalbetrieb des Geräts erforderlich sind und an den Point-of-Sale versandt werden, z. B. interner Speicher, integrierte LCD-Anzeige, interne Komponenten/Switches, integrierte Tasten, Schubladen, Abdeckungen oder Blenden, Fernbedienungen oder Kabel, sind vom Accidental Damage/Complete Care Service abgedeckt.

Wenn der Accidental Damage Service für ein Desktop-System erworben wird, sind sowohl der gekaufte Desktop als auch der Monitor, der zusammen mit dem Desktop gekauft wurde, im Rahmen der Vereinbarung abgedeckt. Der Accidental Damage/Complete Care Service gilt nicht für extern angeschlossene Computer und Peripheriegeräte, einschließlich, aber nicht beschränkt auf, Drucker oder andere Geräte, die in Kombination mit dem unterstützten Produkt verwendet werden. Dieser Accidental Damage/Complete Care Service deckt darüber hinaus keine Komponenten, Gehäuse, Wandhalterungen für TV-Geräte oder Monitore, Verkabelungen oder Elemente ab, die als „Zubehör“ oder „Verbrauchsartikel“ klassifiziert und nicht in das Basisgerät des unterstützten Produkts integriert oder daran angebaut sind, wie z. B. Akkus ohne Service, Leuchtmittel, Wegwerf-/Austauschdrucker-/tintenkartuschen, Drucker- oder Fotopapier, Speichermedien, Speicherkarten, SIM-Karten, Einwegspeichermedien, Kabelanschlüsse, Tragetaschen, Stylus-Stifte, Dockingstations, externe Modems, externe Lautsprecher, Spielekonsolen, Spielemedien, Zweitmonitore, externe Maus für Laptops, externe Tastatur für Laptops oder andere Eingabe-/Ausgabegeräte und andere Komponenten, die nicht in das unterstützte Produkt eingebaut sind, für das Sie den Accidental Damage/Complete Care Service erworben haben, oder andere Teile/Komponenten, für die regelmäßige Wartungsmaßnahmen durch NutzerInnen erforderlich sind.

Wenn Dell Ihr unterstütztes Produkt repariert, erklären Sie sich damit einverstanden, dass wir Originalteile durch neue oder gebrauchte Teile des ursprünglichen Herstellers oder ein gleichwertiges Teil eines anderen Herstellers ersetzen können, soweit dies nach geltendem lokalen Recht zulässig ist. Die Ersatzteile sind in ihrer Funktion mit den Originalteilen gleichwertig. Wir können nach unserem Ermessen ein verbundenes Unternehmen oder einen Drittanbieter mit der Reparatur des unterstützten Produkts beauftragen.

Sollte nach Entschluss von Dell statt einer Reparatur ein Ersatz des unterstützten Produkts angemessen sein, erhält der Kunde entweder ein gleichwertiges unterstütztes Produkt oder ein höherwertiges als das ursprünglich bei uns erworbene unterstützte Produkt. Diese Entscheidung liegt in unserem eigenen Ermessen.

Für jeden Vorfall, der gemäß Dell im Rahmen dieser Vereinbarung für Accidental Damage/Complete Care Service qualifiziert ist („qualifizierter Incident“ im Sinne dieses Abschnitts „Accidental Damage/Complete Care Service“), ist die Accidental Damage/Complete Care Service-Abdeckung auf einen als Accidental Damage qualifizierten Incident pro unterstütztem Produkt für einen Zeitraum von zwölf (12) Monaten ab Beginn der Laufzeit des Service beschränkt. Die qualifizierten Incidents können nicht gesammelt oder auf die nächsten zwölf Monate übertragen werden, sodass der/die KundIn während der Laufzeit innerhalb von zwölf Monaten nur einen qualifizierten Incident an Dell melden kann, um den Accidental Damage/Complete Care Service zu erhalten. Jeder qualifizierte Incident wird dem 12-Monats-Zeitraum zugeordnet, in dem er gemeldet wurde, auch wenn der Incident erst in dem darauffolgenden Zeitraum gelöst wird. Nach Erreichen der Grenzwerte für die qualifizierten Incidents kann der/die KundIn eine weitere Reparatur des unterstützten Produktes gegen zusätzliche Gebühren beantragen.

Dies ist kein Versicherungsvertrag. Lesen Sie diesen Vertrag sorgfältig durch und beachten Sie, dass Dell sich das Recht vorbehält, die Bedingungen dieses Vertrages jederzeit zu ändern. Dell behält sich außerdem das Recht vor, festzulegen, ob und wann diese Änderungen für bestehende und zukünftige Kunden angewendet werden.

Servicereaktionsstufen. Bei einer Accidental Damage/Complete Care Service-Anfrage müssen Sie Dell die Möglichkeit geben, das unterstützte Produkt zu begutachten, um festzustellen, ob es für den Accidental Damage/Complete Care Service qualifiziert ist. Der/Die MitarbeiterIn des technischen Support informiert Sie über Ihre Optionen bzgl. des Versands Ihres unterstützten Produkts an Dell zwecks Begutachtung und Reparatur. Solange Sie unseren Anweisungen gemäß Abschnitt „Zusammenarbeit mit dem Kunden“ unten folgen, übernimmt Dell alle Versandkosten für die Rücksendung des unterstützten Produkts an die Serviceeinrichtung von Dell. In einigen Fällen kann Dell Ihnen im Rahmen des Service auch alternative Begutachtungs- und Reparaturmöglichkeiten anbieten.

Nur Hardware. Dieser Accidental Damage/Complete Care Service gilt nicht für Software. Dieser Softwareausschluss umfasst u. a. 1) Defekte in oder Schäden (einschl. Vireninfektionen) an Software, die beim Kauf des unterstützten Produkts vorinstalliert war oder mitgekauft wurde oder auf sonstige Weise auf das unterstützte Produkt geladen wurde, und 2) jegliche Software, die durch Configuration Services geladen wurde. Außerdem deckt dieser Service keine anderen Artikel ab, die über Custom Factory Integration hinzugefügt wurden. Obwohl wir gemäß dieser Vereinbarung nicht dazu verpflichtet sind, unternehmen wir vertretbare Maßnahmen, um Nicht-Softwareartikel, die über Configuration Services installiert wurden und ansonsten ausgeschlossene Komponenten wären, zu reparieren oder zu ersetzen.

Servicebeschränkungen. Accidental Damage/Complete Care Service deckt Folgendes nicht ab und wir sind gemäß dieser Vereinbarung nicht zur Reparatur oder zum Ersatz von Folgendem verpflichtet:

- Bei jeglichen kosmetischen Schäden oder Mängeln am unterstützten Produkt. Im Rahmen dieser Vereinbarung sind wir nicht dazu verpflichtet, durch gewöhnlichen Verschleiß entstandene Abnutzungen am unterstützten Produkt oder an anderen oberflächlichen Artikeln zu reparieren. Hierzu zählen Kratzer und Dellen, die den Betrieb des unterstützten Produkts nicht wesentlich beeinträchtigen.
- Eine andere Person als Dell MitarbeiterInnen oder eine von Dell beauftragte Person hat versucht, das unterstützte Produkt zu reparieren. Bei Produktschäden aufgrund von Reparaturen am unterstützten Produkt, die von Ihnen oder einer anderen, nicht von Dell für die Reparatur des unterstützten Produkts autorisierten Person durchgeführt wurden, werden wir diesen Service nicht bereitstellen.
- Das unterstützte Produkt wird durch eine fehlerhafte oder unsachgemäße Kundeninstallation in Mitleidenschaft gezogen. Mit „Kundeninstallation“ sind folgende vom Kunden oder von Dritten im Auftrag des Kunden durchgeführte Tätigkeiten gemeint: (1) Auspacken oder Verschieben des unterstützten Produkts, (2) Montage oder Anbau des unterstützten Produkts an der Wand oder an einem anderen Baukörper (oder Demontage desselben nach Montage) und (3) Befestigung von Halterungen und anderen Tragevorrichtungen an der Wand oder an einem anderen Baukörper (oder Demontage derselben). Zur Kundeninstallation zählen nicht die von Dell erworbenen Installationsservices.
- Bei einem verloren gegangenen oder gestohlenen unterstützten Produkt. Die Reparatur bzw. der Austausch eines unterstützten Produkts setzt die Rückgabe des gesamten unterstützten Produkts voraus.
- Bei einem unterstützten Produkt, das bei einem Brand von einer externen Quelle beschädigt wird, das absichtlich beschädigt wurde, das aufgrund von Fehlnutzung, unsachgemäßer Behandlung und Missachtung von für das unterstützte Produkt bereitgestellten Anweisungen beschädigt wurde oder das in einer nicht geeigneten Umgebung eingesetzt wurde. Wenn wir Anzeichen dafür feststellen, dass das unterstützte Produkt absichtlich beschädigt wurde, eine Fehlnutzung, unsachgemäße Behandlung oder eine Missachtung von für das unterstützte Produkt bereitgestellten Anweisungen vorliegt oder das unterstützte Produkt in einer nicht geeigneten Umgebung eingesetzt wurde, sind wir nicht verpflichtet, das unterstützte Produkt zu reparieren oder zu ersetzen.
- Andere Schäden, die nicht auf Material- oder Verarbeitungsfehler zurückzuführen sind oder nicht durch gewöhnliche Nutzung des unterstützten Produkts entstanden sind (vorbehaltlich besonderer Bestimmungen in dieser Beschreibung).
- Schäden durch höhere Gewalt, einschließlich, aber nicht beschränkt auf, Blitzeinschlag, Überschwemmung, Tornados, Erdbeben und Wirbelstürme.

Zusätzliche Einschränkungen für nach dem Kauf des unterstützten Produkts erworbene Services: Sofern gesetzlich zulässig, kann dieser Accidental Damage/Complete Care Service auch nach dem Kauf eines unterstützten Produkts erworben werden. In diesem Fall gelten folgende Bedingungen und Einschränkungen:

- Accidental Damage/Complete Care Service-Anfragen für das unterstützte Produkt dürfen erst 30 Tage nach dem Kaufdatum des Accidental Damage/Complete Care Service (angegeben auf der Rechnung des/der KundIn, auf der Informationsseite oder auf einer anderen Bestellbestätigung) eingereicht werden. Die Wartezeit von 30 Tagen gilt jedoch nicht für KundInnen, die ihren Servicezeitraum vor Ablauf der vorhergehenden Servicelaufzeit verlängern.
- Der/die KundIn muss sicherstellen, dass sich das unterstützte Produkt zum Zeitpunkt des Kaufs von Accidental Damage/Complete Care Service in einem normalen Betriebszustand befindet. Dell ist unter keinen Umständen für Schäden oder Mängel verantwortlich, die vor dem Kauf des Accidental Damage/Complete Care Service bereits bestanden haben.
- Dell behält sich das Recht vor, das unterstützte Produkt zu überprüfen, um zu bestätigen, dass es sich in einem normalen Betriebszustand befindet. Dell kann dem Kunden gegen zusätzliche Gebühr Reparaturoptionen anbieten, um das zugrunde liegende unterstützte Produkt wieder in den Betriebszustand zu versetzen.
- Wenn Dell nach eigenem Ermessen bei der Prüfung feststellt, dass der Schaden oder Mangel am unterstützten Produkt schon vor dem Kauf des Accidental Damage/Complete Care Service bestand, wird die Accidental Damage/Complete Care Service-Anfrage abgelehnt.

Keep Your Hard Drive

Der Keep Your Hard Drive Service (KYHD Service) ermöglicht es Kunden, ihre defekten Festplattenlaufwerke (Standard-, Solid-State- [SSD] und Serial-ATA-(SATA)-Festplattenlaufwerke [HDD]) zu behalten, wenn sie Ersatzfestplatten im Rahmen eines qualifizierten KYHD-Austauschs erhalten. Als „qualifizierter KYHD-Austausch“ gilt eine Reparatur und/oder der Austausch von fehlerhaften Teilen aufgrund von Verarbeitungsfehlern, die innerhalb des Hardwaregarantiezeitraums bei(m) unterstützten Produkt(en) auftreten. Alle qualifizierten Reparaturen werden gemäß der Bedingungen des Hardwareservice des Kunden oder der Servicevereinbarung durchgeführt.

Unterstützte Produkte: Der KYHD-Service ist für OptiPlex™, Precision™, Latitude™, Vostro™, XPS™, Alienware™ und Inspiron™, Dell Laptops, Dell Pro-Laptops, Dell Pro Max-Laptops, Dell Laptops für den Bildungsbereich, Dell Pro Rugged-Laptops, Dell Desktops, Dell Pro-Desktops und Dell Pro Max-Desktopsysteme verfügbar, die sich in einer Standardkonfiguration befinden. Der KYHD Service gilt gleichzeitig mit dem Hardwareservice sowie für Systeme mit vor Ort austauschbaren Festplatten. Dell ersetzt nur defekte Festplatten, die von Dell erworben und in ein Dell System installiert wurden. Artikel, die durch die Dell Software and Peripherals Gruppe entweder zum Zeitpunkt des Systemkaufs oder als Selbsteinbau-Kit, welches sich noch innerhalb des Garantiezeitraums befindet, erworben wurden, sind von diesem Service ausgeschlossen. Der KYHD Service steht dem Kunden erst dann zur Verfügung, wenn ein unterstütztes Produkt die Voraussetzungen für einen qualifizierten KYHD-Austausch erfüllt. Der KYHD Service ist bei Modellen mit einer gelöteten Festplatte nicht verfügbar. Weitere Informationen erhalten Sie von den für Sie zuständigen VertriebsmitarbeiterInnen.

Supportverfahren für KYHD-Service

Support erhalten: KundInnen wenden sich bei einem Problem oder bei einem vermuteten Festplattenausfall gemäß Abschnitt „Kontaktaufnahme mit Dell“ an den technischen Support. Die Kunden erhalten den Support gemäß der in diesem Vertrag festgelegten anwendbaren Service-Level-Berechtigung. Wenn der Techniker feststellt, dass für die Festplatte ein qualifizierter KYHD-Austausch erforderlich ist, wird Dell die Ersatzfestplatte gemäß der in diesem Vertrag festgelegten Service-Level-Berechtigung des Kunden an den Kunden versenden. Dieser KYHD-Service berechtigt den Kunden, die defekte Festplatte zu behalten.

Falls ein Kunde den KYHD Service erworben hat und die Festplatte zusammen mit oder getrennt von dem unterstützten, zu diesem Service berechtigten Produkt als Teil des qualifizierten KYHD-Austauschs an Dell sendet, erklärt sich der Kunde damit einverstanden, dass die Rückgabe einer für diesen Service berechtigten Festplatte (einer „zurückgegebenen berechtigten Festplatte“) einen Verzicht auf das Recht bedeutet, den Service von Dell zu erhalten. Sobald Dell eine zurückgegebene berechtigte Festplatte erhält, ist Dell dem Kunden gegenüber zu keinerlei Leistungen mehr in Bezug auf diese Festplatte verpflichtet. Dell ist unter keinen Umständen dazu verpflichtet, eine zurückgegebene berechtigte Festplatte an den Kunden zurückzugeben, noch ist Dell dazu verpflichtet, Daten zu entfernen oder etwaige andere Maßnahmen in Bezug auf die zurückgegebene berechtigte Festplatte des Kunden oder auf der zurückgegebenen berechtigten Festplatte gespeicherte Daten durchzuführen. Sollte Dell eine zurückgegebene berechtigte Festplatte erhalten, verfährt Dell mit dieser Festplatte gemäß den Standardrichtlinien von Dell in Bezug auf Festplatten, die den Bedingungen des zugrunde liegenden Garantie- und Servicevertrags, der auf das unterstützte Produkt des Kunden zutrifft, entsprechend an Dell zurückgegeben werden.

Fehlerraten von Festplatten werden laufend überwacht und Dell behält sich das Recht vor, den Service zu verweigern, wenn Dell den begründeten Verdacht hat, dass eine übermäßige Inanspruchnahme des KYHD Service auf Seiten des Kunden besteht (z. B. wenn die Forderungen des Kunden im Hinblick auf den Austausch defekter Festplatten die Standardfehlerraten für die Festplatte 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.

Die folgenden Leistungen sind im Keep Your Hard Drive Service nicht enthalten:

- 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 Festplatten, die Rückrufaktionen für das unterstützte Produkt aufgrund von Arbeitsschutzrisiken unterliegen. Vom Standard abweichende Festplatten, die im Rahmen des Dell Custom Factory Integration Service bestellt wurden.
- Support für defekte/einbehaltene Festplatten. (Der Support wird nur für Ersatzfestplatten gemäß des geltenden Hardwareservice oder des Servicevertrags fortgesetzt.)
- Maßnahmen, die in dieser Servicebeschreibung nicht ausdrücklich genannt werden.

Pflichten des Kunden bezüglich des Keep Your Hard Drive Service

- Melden von Festplattenausfällen. Benachrichtigung des Dell Hardware-Support gemäß gültiger Serviceverträge.
- Bereitstellung von Teileinformationen. Auf Anfrage Bekanntgabe der Teilekennung („PPID“) oder sonstiger detaillierter Angaben zur Überprüfung, dass der Ausfall einer durch einen bestehenden Vertrag abgedeckten Festplatte vorliegt.

Kontaktaufnahme mit Dell aus Servicegründen

Schritt 1: Kontakt zu Dell, um Unterstützung anzufordern

- Die Kontaktdaten finden Sie unter www.dell.com/support.
- Kontaktieren Sie Dell von einem Standort aus, an dem Sie Zugang zum unterstützten Produkt haben.
- KundInnen müssen die Service-Tag-Nummer oder den Express-Servicecode auf der Rückseite oder Unterseite des Systems angeben, wenn sie sich an Dell wenden oder www.dell.com/support besuchen. Dell überprüft das unterstützte Produkt des Kunden sowie die zugehörigen Servicereaktionsstufen und den Gültigkeitszeitraum der Services.

Schritt 2: Unterstützung beim Remote-Troubleshooting

- Geben Sie bei entsprechender Anfrage Folgendes an: welche Fehlermeldungen wann angezeigt wurden, welche Aktivitäten Sie vor Anzeige der Fehlermeldungen durchgeführt haben und welche Schritte Sie bereits zur Problemlösung unternommen haben.
- Wir gehen mit Ihnen ein paar Schritte zur Fehlerbehebung durch, um das Problem einzugrenzen. Sie werden möglicherweise aufgefordert, Ihr unterstütztes Produkt zu öffnen, sofern dies als sicher erachtet wird.
- Falls Dell nach Abschluss der Diagnose oder Fehlerbehebung feststellt, dass der Austausch eines Teils, das Einschicken des unterstützten Produkts für Servicearbeiten oder die Entsendung eines/einer ServicetechnikerIn für den Vor-Ort-Service erforderlich ist, erhalten Sie von uns zusätzliche Anweisungen.

Self-Dispatch-Supportprogramme

Für Kunden, die beim TechDirect Programm angemeldet sind, werden qualifizierte Incidents gemäß den Geschäftsbedingungen von TechDirect nach einer telefonischen oder einer Online-Service-Request über die Website für den Versand per Selbstabfertigung von einem entsprechend zertifizierten Kundentechniker bearbeitet.

Vor-Ort-Serviceoptionen

Die Optionen für die Vor-Ort-Reaktion variieren je nach erworbenem Service. Da Sie ProSupport Plus erworben haben, ist auf Ihrer Rechnung die geltende Vor-Ort-Servicereaktionsstufe angegeben, die in der folgenden Tabelle aufgeführt ist. Unter der Voraussetzung, dass alle geltenden Bedingungen und Bestimmungen dieser Servicebeschreibung erfüllt sind und nach Abschluss der remote erfolgenden Fehlerbehebung, Diagnose und Problembestimmung durch eine/n Dell AnalystIn, der/die feststellt, ob für den qualifizierten Incident ein/e Vor-Ort-ServicetechnikerIn und/oder Teile entsendet werden müssen oder ob das Problem remote gelöst werden kann, entsendet Dell für den qualifizierten Incident eine/n ServicetechnikerIn zum Standort des/der KundIn.

Typ des Vor-Ort-Services	Zeit bis zum Vor-Ort-Service[2]	Einschränkungen/Besondere Bedingungen
4 Stunden-Vor-Ort-Reaktionszeit	Nach dem Troubleshooting und der Remotediagnose trifft in der Regel innerhalb von 4 Stunden ein/e TechnikerIn vor Ort ein.	• Verfügbar sieben (7) Tage die Woche, vierundzwanzig (24) Stunden am Tag, auch an Feiertagen. • Verfügbar innerhalb von Standorten, für die für Maßnahmen vier (4) Stunden definiert sind. • Verfügbar für ausgewählte Modelle unterstützter Produkte an spezifischen Standorten. • In den in 4 Stunden erreichbaren Ersatzteillagern werden von Dell als erfolgskritisch eingestufte Ersatzteile für unterstützte Produkte vorgehalten. Nicht geschäftskritische Ersatzteile können per Übernachtversand geliefert werden.
Vor-Ort-Service am selben Werktag	In der Regel trifft ein/e TechnikerIn nach Troubleshooting und Diagnose am selben Werktag vor Ort ein.	• Verfügbar sieben (7) Tage die Woche, vierundzwanzig (24) Stunden am Tag, auch an Feiertagen. • Verfügbar an den Standorten, für die eine Reaktion innerhalb von acht (8) Stunden vereinbart wurde. • Verfügbar für ausgewählte Modelle unterstützter Produkte an spezifischen Standorten. • In den in 8 Stunden erreichbaren Ersatzteillagern werden von Dell als erfolgskritisch eingestufte Ersatzteile für unterstützte Produkte vorgehalten. Nicht geschäftskritische Ersatzteile können per Übernachtversand geliefert werden.
Vor-Ort-Service am nächsten Werktag	In der Regel trifft ein/e TechnikerIn an dem auf Troubleshooting und Diagnose folgenden Werktag vor Ort ein.	• Verfügbar fünf (5) Tage pro Woche, zehn (10) Stunden pro Tag, außer an Feiertagen. • Bei Anrufen, die nach 17:00 Uhr[2] Ortszeit des Kunden (Montag bis Freitag) beim Dell Expert Center eingehen, und/oder bei Entsendungen, die nach dieser Uhrzeit erfolgen, trifft der/die ServicetechnikerIn unter Umständen erst einen Werktag später beim Kunden ein. • Nur für ausgewählte Modelle unterstützter Produkte verfügbar.
Kunden außerhalb von Kontinental-USA	Teile können nach der Fehlerbehebung und Remotediagnose versendet werden. Die Ankunftszeiten vor Ort sind vom Kundenstandort außerhalb des US-amerikanischen Festlands und der Verfügbarkeit der benötigten Teile abhängig.	• Nur für von Dell geprüfte Kunden (nur in den USA) außerhalb von Kontinental-USA verfügbar. • Weitere Informationen zu verfügbaren Servicestandorten für behördliche Kunden sind der separaten unterzeichneten Servicevereinbarung zwischen dem Kunden und Dell zu entnehmen.

[2] Nicht alle Antwortzeiten sind in allen Ländern und an allen Standorten verfügbar. Weitere Informationen erhalten Sie von Ihrem Vertriebskontakt.

Vom Kunden austauschbare Ersatzteile.

Unabhängig von dem erworbenen Servicereaktionslevel sind einige Komponenten speziell so konstruiert, dass der/die KundIn sie leicht entfernen und austauschen kann. Derartige Teile werden als Customer Replaceable Unit („CRU“, vom Kunden austauschbare Einheit) bezeichnet. Wenn der/die MitarbeiterIn des technischen Supports während der Diagnose feststellt, dass ein qualifizierter Incident mit einem CRU-Ersatzteil gelöst werden kann, sendet Dell das bzw. die CRU-Ersatzteile direkt an den/die KundIn. Die für das CRU-Ersatzteil verwendete Versandmethode hängt von dem vom Kunden erworbenen Servicelevel ab. Ersatzteile für KundInnen mit Vor-Ort-Service oder einem erweiterten Geräteaustauschservice werden mit einer Versandmethode mit Lieferung am nächsten Arbeitstag versendet, sofern nicht anderweitig von dem/der ServicetechnikerIn vermerkt.

Nicht inbegriffene Services

- Hilfe zu Leistung oder Verwaltung.
- Aktivitäten, die in dieser Servicebeschreibung nicht ausdrücklich beschrieben oder definiert sind, einschließlich, aber nicht beschränkt auf Installation, Deinstallation, Standortänderung, Schulungsunterstützung und Remoteverwaltungsaktivitäten.
- Verbrauchsmaterial, Datenträgerersatz, Betriebsmaterial, dekoratives Zubehör oder Teile wie Rahmen und Abdeckungen oder mit diesen Teilen verbundener Support.
- Akkus in Geräten, die älter als 12 Monate und nicht durch den erweiterten Akku-Service von Dell abgedeckt sind, oder Akkus, die mit einem 3-jährigen Fehlerservice des Herstellers für Geräte gekauft wurden, die älter als 36 Monate und nicht durch den erweiterten Akku-Service von Dell abgedeckt sind.
- Direkter Support für Produkte von Drittanbietern oder kooperative Unterstützung für Produktversionen, die zurzeit nicht vom Hersteller, Anbieter oder Partner unterstützt werden.
- Support für Geräte, die durch höhere Gewalt (zum Beispiel Blitzeinschlag, Hochwasser, Stürme oder Erdbeben) oder durch fehlerhafte Nutzung des unterstützten Produkts oder von Komponenten (zum Beispiel Einsatz falscher Spannung, Verwendung falscher Sicherungen, Einsatz inkompatibler Geräte oder Zubehörteile, unzureichende Belüftung oder Nichtbeachtung der Bedienungsanleitung), durch nicht von Dell autorisierte Änderungen, ungeeignete physische oder Betriebsumgebungen, nicht fachgerechte Wartung durch den Kunden (oder durch VertreterInnen des Kunden), Transport des Produkts auf nicht geeignete Weise, Entfernung oder Änderungen an der Ausrüstung oder den Kennzeichnungsetiketten des Systems oder durch ein Produkt verursachte Schäden, für das Dell nicht verantwortlich ist, beschädigt werden.
- Keine Spyware- und Virenentfernung über die in dieser Servicebeschreibung ausdrücklich beschriebenen SupportAssist-Funktionen hinaus.
- Datenbackupservices.
- Erweiterte WLAN-, Netzwerk- oder Remoteinstallation, Setup, Optimierung und Konfiguration von anderen Anwendungen, die nicht ausdrücklich in dieser Servicebeschreibung genannt werden.
- Scripting, Programmierung, Aufbau/Implementierung von Datenbanken, Webentwicklung oder neu kompilierte Kernels.
- Reparatur von rein kosmetischen Schäden oder Mängeln an unterstützten Produkten, die die Funktionalität des Geräts nicht wesentlich beeinträchtigen.
- Reparaturen aufgrund von Softwareproblemen, Änderungen, Anpassungen oder Reparaturen, die nicht von Dell oder einem von Dell autorisierten Reseller, Serviceanbieter oder von KundInnen durchgeführt wurden, die CSR (durch den Kunden austauschbare Teile) verwenden, wenn dies nicht vom technischen Support autorisiert wurde.

Allgemeine Verantwortlichkeiten der Kunden für alle unterstützten Produkte, die über eine Dell Rahmenvereinbarung erworben wurden

Befugnis zum Gewähren von Zugang. Der/Die KundIn erklärt und versichert, dass er/sie sowohl für sich als auch für Dell für den Zweck der Bereitstellung dieses Service die Berechtigung für Zugang zu und Verwendung (ob remote oder persönlich) der in Kundenbesitz befindlichen oder lizenzierten Software, Hardware und Systeme, 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.

Abwerbeverbot. Soweit gesetzlich zulässig, verpflichtet sich der Kunde, während eines Zeitraums von zwei Jahren ab dem auf seiner Rechnung vermerkten Datum weder direkt noch indirekt ohne vorherige schriftliche Genehmigung seitens Dell MitarbeiterInnen, mit denen der Kunde im Rahmen der Serviceerbringung in Kontakt stand, zwecks Anstellung abzuwerben. Ausgenommen hiervon sind jedoch öffentliche Stellenanzeigen und sonstige, ähnlich bereits angelegte Formen der Personalbeschaffung, die gemäß dieser Vereinbarung keinen direkten oder indirekten Abwerbeversuch darstellen. Zudem ist der Kunde berechtigt, ehemalige Dell MitarbeiterInnen, die noch vor der Aufnahme eine mögliche Einstellung betreffender Gespräche mit dem Kunden von Dell entlassen wurden oder selbst gekündigt haben, als potenzielle MitarbeiterInnen zu werben.

Zusammenarbeit mit dem Kunden. Dem Kunden ist bewusst, dass Dell ohne eine direkte und angemessene Kooperation des Kunden nicht in der Lage ist, den Service zu erbringen, dass der Service grundlegend verändert werden kann oder dass die Serviceerbringung mehr Zeit in Anspruch nehmen kann. Demzufolge ermöglicht der Kunde eine unverzügliche und angemessene Zusammenarbeit, damit Dell den Service ordnungsgemäß ausführen kann. Wenn der Kunde nicht auf angemessene Art und Weise im Sinne des zuvor Gesagten kooperiert, lehnt Dell jedwede Verantwortung für Versäumnisse bei der Durchführung des Service ab und der Kunde verliert jedweden Erstattungsanspruch.

Pflichten vor Ort. Wenn Services vor Ort ausgeführt werden müssen, ermöglicht der/die KundIn (ohne Kosten für Dell) einen kostenlosen, sicheren und ausreichenden Zugang zu den Einrichtungen des/der KundIn und den 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 unterstützte Produkt nicht bereits über diese Komponenten verfügt.

Datenbackup. 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 regelmäßige Backups der Daten zu erstellen, die auf den betroffenen Systemen gespeichert sind. Dell Technologies ist nicht für die Wiederherstellung oder Neuinstallation von Programmen oder Daten verantwortlich. Sofern nicht durch geltende lokale Gesetze untersagt, übernimmt Dell Technologies keine Datenverlusthaftung für:

1. alle vertraulichen, geschützten oder personenbezogenen Daten
2. verlorene oder beschädigte Daten, Programme oder Software
3. beschädigte oder verlorene Wechselmedien
4. System- oder Netzwerkausfälle
5. alle Handlungen oder Unterlassungen, einschließlich Fahrlässigkeit durch Dell Technologies oder einen Drittanbieter.

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

Services – Bedingungen und Bestimmungen

Diese Servicebeschreibung stellt eine Vereinbarung zwischen Ihnen („Sie“, „Ihnen“ oder „Kunde“) und der Person bei Dell dar, die auf der Rechnung für den Service angegeben ist („Dell als juristische Person“). Dieser Service unterliegt der Vereinbarung des/der KundIn mit Dell als juristische Person, die den Verkauf des Service ausdrücklich gestattet.

Produkte oder Services, die bei einem Dell Reseller erworben wurden, unterliegen ausschließlich den Vereinbarungen zwischen dem Käufer und dem Reseller. Diese Vereinbarung kann Bedingungen enthalten, die mit den Bedingungen in diesem Dokument oder in den Onlinebedingungen unten identisch sind. Der Reseller kann mit Dell Vereinbarungen hinsichtlich der Erbringung von Service und/oder Wartungsservices für den/die KäuferIn im Namen von Dell treffen. Kunden und Reseller, die Services und/oder Wartungsservices oder Dienstleistungen erbringen, müssen ordnungsgemäß ausgebildet und zertifiziert sein. Die Erbringung von Services durch nicht ausgebildete/nicht zertifizierte KundInnen, Reseller oder Dritte kann zusätzliche Gebühren nach sich ziehen, wenn infolge der Serviceerbringung durch Dritte Support von Dell erforderlich ist. Wenn Sie weitere Informationen bezüglich der Erbringung von Service und/oder Wartungsservices für von einem Reseller erworbene Produkte benötigen, wenden Sie sich an den Reseller oder an das örtliche Dell Vertriebsteam.

Gibt es keine entsprechende Vereinbarung, die diesen Service ausdrücklich autorisiert, unterliegt dieser Service je nach Standort des Kunden den kaufmännischen Verkaufsbedingungen von Dell oder der in der Tabelle weiter unten erwähnten Reseller-Vereinbarung. Die Vertragspartner bestätigen, diese Onlinebedingungen gelesen zu haben und sie anzuerkennen.

Bedingungen und Bestimmungen für Erwerb von Services

	Direkt erworbene Services	Über einen autorisierten Reseller erworbene Services
USA	Dell.com/cts	Die Servicebeschreibungen und andere Servicedokumente zu Dell als juristischer Person, die Sie von Ihrem Verkäufer erhalten, stellen keine Vereinbarung zwischen Ihnen und Dell als juristischer Person dar, sondern dienen nur als Beschreibung des Inhalts des Service, den Sie von Ihrem Verkäufer erwerben, sowie zur Klärung Ihrer Pflichten als Empfänger des Service und der Grenzen und Beschränkungen eines solchen Service. Daher ist „KundIn“ in dieser Servicebeschreibung und in anderen Servicedokumenten zu Dell als juristischer Person in diesem Kontext als Verweis auf Sie und „Dell als juristische Person“ als Verweis auf Dell als Serviceanbieter zu verstehen, der den Service im Namen Ihres/Ihrer VerkäuferIn erbringt. Aus dem hierin beschriebenen Service ergibt sich für Sie kein direktes Vertragsverhältnis mit Dell als juristischer Person. 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.
Kanada	Dell.ca/terms (Englisch) Dell.ca/conditions (Kanadisches Französisch)	
Lateinamerika und Karibik	Lokale länderspezifische Dell.com-Website oder Dell.com/servicedescriptions.*	
Asien/Pazifik/ Japan	Lokale länderspezifische Dell.com-Website oder Dell.com/servicedescriptions.*	
Europa, Naher Osten und Afrika	Lokale länderspezifische Dell.com-Website oder Dell.com/servicedescriptions.* Frankreich: Dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente Deutschland: Dell.de/AGB Großbritannien: Dell.co.uk/terms	

* Kunden können automatisch auf ihre lokale Dell.com-Website zugreifen, indem sie ein Gerät an ihrem Standort verwenden oder ihr Land über das dell.com-Länderauswahltool auswählen.

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; diese ist einsehbar unter www.Dell.com/servicedescriptions/global.

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 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.

Ergänzende Bedingungen und Bestimmungen

Zahlung für mit den Services gekaufte Hardware. Sofern nicht anderweitig schriftlich vereinbart, ist die Bezahlung von Hardware in keinem Fall an die Ausführung oder Erbringung von Services gebunden, die zusammen mit der Hardware erworben wurden.

Wirtschaftlich angemessene Begrenzung des Serviceumfangs. Dell behält sich das Recht vor, die Erbringung des Service abzulehnen, wenn Dell der Meinung ist, dass dadurch ein unangemessenes Risiko für Dell oder die 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/der KundIn gemäß dieser Servicebeschreibung. Dell behält sich das Recht vor, die Anfragen des/der KundIn zum Austausch defekter Komponenten abzulehnen, wenn solche Anfragen die Standardfehlerraten für die betroffene Komponente und das entsprechende System wesentlich überschreiten. Diese Fehlerraten werden von Dell kontinuierlich überwacht. Wenn Dell das Recht hat, die Bereitstellung dieses Service zu verweigern, einschließlich der Bereitstellung von Ersatzkomponenten, wie in diesem Abschnitt beschrieben, kann Dell auch das Bestellformular für den Service gemäß dem Abschnitt „Kündigung“ unten stornieren.

Datenschutz. Dell behandelt alle personenbezogenen Daten, die im Rahmen dieser Servicebeschreibung erfasst werden, in Übereinstimmung mit der Dell Datenschutzerklärung der jeweiligen Gerichtsbarkeit, die alle unter www.Dell.com/localprivacy verfügbar sind und auf die hiermit verwiesen wird.

Optionale Services. Unter Umständen sind optionale Services (einschließlich Support vor Ort, Installation, Beratung, verwaltete und professionelle Support- oder Schulungsservices) von Dell erhältlich, die je nach Kundenstandort variieren. Für optionale Services ist unter Umständen eine separate Vereinbarung mit Dell erforderlich. Ist eine solche Vereinbarung nicht vorhanden, werden optionale Services in Übereinstimmung mit der vorliegenden Servicebeschreibung erbracht.

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.

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

1. Der Kunde kommt seiner Zahlungsverpflichtung für diesen Service gemäß den Zahlungsbedingungen nicht oder nicht in vollem Umfang nach.
2. Der Kunde macht beleidigende oder drohende Bemerkungen oder verweigert die Zusammenarbeit mit den Support- oder Vor-Ort-TechnikerInnen.
3. Der/Die KundIn hält die Bedingungen und Bestimmungen dieser Servicebeschreibung nicht ein.
4. Wie im obigen Abschnitt „Wirtschaftlich angemessene Begrenzung des Serviceumfangs“ zulässig.

Im Falle einer Kündigung des Service durch Dell gemäß diesem Absatz 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/die KundIn keinen Anspruch auf Erstattung von an Dell geleisteten Zahlungen.

Regionale Einschränkungen und Standortänderung.
Dell ist nicht verpflichtet, Support Services für unterstützte Produkte bereitzustellen, die sich außerhalb der Dell Serviceregion befinden. Die „Dell Serviceregion“ bezeichnet einen Standort, der sich (i) innerhalb von 160 Kilometern (100 Meilen) Fahrstrecke von einem Dell Servicestandort befindet und (ii) im gleichen Land wie der Dell Servicestandort liegt, wenn dies in Ihrer Vereinbarung mit Dell nicht anders geregelt wurde. In einem solchen Fall gelten die Regelungen in der jeweiligen Rahmenvereinbarung. Sofern nicht anders in dieser Servicebeschreibung oder der Vereinbarung angegeben, steht für EMEA-Kunden Vor-Ort-Service bis zu einer Entfernung von 150 km vom nächstgelegenen Dell Logistikstandort (PUDO- oder Pick-Up/Drop-Off-Standort) zur Verfügung. Wenden Sie sich vor dem Kauf an Ihre/n VertriebsmitarbeiterIn, um weitere Informationen zur Verfügbarkeit des Vor-Ort-Service im Raum EMEA basierend auf den Dell Servicestandorten zu erhalten.

Dieser Service ist nicht an allen Standorten verfügbar. Befindet sich Ihr unterstütztes Produkt nicht an dem geografischen Standort, der mit dem in den Serviceaufzeichnungen von Dell für Ihr unterstütztes Produkt enthaltenen Ort übereinstimmt, oder wurden Konfigurationsdetails geändert, ohne Dell darüber in Kenntnis zu setzen, muss Dell Ihr unterstütztes Produkt zunächst erneut für die von Ihnen erworbene Supportberechtigung qualifizieren, bevor entsprechende Antwortzeiten für das unterstützte Produkt wieder in Kraft gesetzt werden können. Serviceoptionen, einschließlich Servicelevel, Geschäftszeiten des technischen Supports und Vor-Ort-Servicezeiten, hängen von der jeweiligen Region und Konfiguration ab und manche

Optionen sind möglicherweise am Kundenstandort nicht verfügbar. Ausführliche Informationen hierzu erhalten Sie von Ihrem Vertriebskontakt. 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 nicht anders zwischen Dell und dem/der KundIn vereinbart, muss der/die KundIn in der Lage sein, Ersatzteile, die direkt an ihn geliefert werden, am Standort der zu wartenden Systeme entgegenzunehmen. Dell ist nicht haftbar für Support-Verzögerungen, wenn der Kunde die Teilesendung nicht annehmen kann oder eine Annahme verweigert.

Rangordnung. Sofern nicht anderweitig zwischen den Parteien schriftlich vereinbart, gilt Folgendes: Wenn es einen Widerspruch in den Bedingungen der Dokumente gibt, die diese Vereinbarung umfasst, haben die Dokumente in der folgenden Reihenfolge Gültigkeit: (i) diese Servicebeschreibung, (ii) die Vereinbarung. 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 Paragrafen, Abschnitts oder Unterabschnitts.

Allgemeine Bedingungen und Bestimmungen für alle von einem Service abgedeckten unterstützten Produkte, die über eine Dell Rahmenvereinbarung erworben wurden

Laufzeit des Service. Diese Servicebeschreibung tritt an dem auf der Rechnung aufgeführten Datum in Kraft und gilt für die auf der Rechnung 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 der einzelnen Services sind auf der Rechnung des Kunden 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.

Unterstützte Produkte. Dieser Service ist für unterstützte Produkte verfügbar, die ausgewählte Dell OptiPlex™, Latitude™, Inspiron™, Precision™, Vostro™, XPS™, Alienware™, Chromebook™, Dell Laptops, Dell Pro-Laptops, Dell Pro Max-Laptops, Dell Laptops für den Bildungsbereich, Dell Pro Rugged-Laptops, Dell Desktops, Dell Pro-Desktops und Dell Pro Max-Desktopsysteme umfassen, die in einer Standardkonfiguration erworben wurden („unterstützte Produkte“). Es werden regelmäßig unterstützte Produkte hinzugefügt. Eine aktuelle Liste der für unterstützte Produkte von Dell verfügbaren Services erhalten Sie von dem für Sie zuständigen Vertriebsteam. Jedes unterstützte Produkt ist durch eine Seriennummer („Service-Tag“) gekennzeichnet. Eine Servicevereinbarung muss vom Kunden für jedes unterstützte Produkt separat abgeschlossen werden. Bitte geben Sie das Service-Tag Ihres unterstützten Produkts an, wenn Sie sich in Bezug auf diesen Service an Dell wenden.

Umfang des Hardwareservice. Supportbezogene Services umfassen gegebenenfalls technische Supportoptionen (Telefon, Internet usw.) sowie Ersatzteile und die entsprechende Arbeitszeit für die Reparatur oder den Austausch von fehlerhaften Teilen aufgrund von Material- und Verarbeitungsfehlern, die innerhalb des Servicezeitraums bei unterstützten Produkten des/der KundIn auftreten („qualifizierter Incident“). Weitere Informationen zum Service finden Sie unter www.Dell.com/warranty oder auf Ihrer regionalen Dell Website. Alternativ können Sie auch eine/n MitarbeiterIn des technischen Supports kontaktieren.

Internationale Unterstützung auf Reisen. Wenn Sie mit ausgewählten von Dell unterstützten Produkten außerhalb Ihres Heimatlandes reisen, bietet Dell für einen Zeitraum von weniger als sechs (6) Monaten Service- und Supportoptionen an. Bestimmte Service- und Supportleistungen stehen ggf. nicht zur Verfügung und unterliegen den Bedingungen, die im Abschnitt „Regionale Einschränkungen und Standortänderung“ aufgeführt sind: Es gelten zusätzliche Geschäftsbedingungen. Weitere Informationen erhalten Sie beim technischen Support oder auf https://www.dell.com/support/contents/article/contact-information/international-support-services/dell-international-support.

Ersetzen von Einzelteilen; keine Rücksendung; Eigentumsrecht an Ersatzteilen. 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" für das betroffene System erworben. In diesem Fall darf der Kunde die entsprechende(n) Festplatte(n) behalten. Alle vom unterstützten Produkt entfernten und/oder an Dell zurückgegebenen Einzelteile 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 oder Einzelteile entrichten, die vom Kunden behalten werden (mit Ausnahme von Festplatten in durch den Service „Keep Your Hard Drive“ abgedeckten unterstützten Produkten), sofern der Kunde Ersatzteile von Dell erhalten hat. 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 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. Dell nutzt und der Kunde billigt ausdrücklich die Verwendung neuer und überholter Teile verschiedener Hersteller bei der Durchführung von Gewährleistungsreparaturen.

Advanced Exchange-Bedingungen für alle Servicelevel. Unabhängig vom ursprünglich erworbenen Servicelevel ist Dell berechtigt, Ihnen auf Advanced Exchange-Basis ein Ersatzteil oder -produkt („Ersatzteil“) zur Verfügung zu stellen. Vor der Erbringung der Advanced Exchange-Leistung kann Dell die Angabe einer gültigen Kreditkartennummer und -autorisierung oder -zahlung für das Ersatzteil von Ihnen verlangen, bevor Ihnen das entsprechende Ersatzteil zugesendet wird. Wenn Sie keine Kreditkartenautorisierung oder -zahlung gemäß diesem Abschnitt vornehmen möchten, werden Sie kein Ersatzteil im Rahmen des Advanced Exchange Service erhalten. Wir belasten Ihre Kreditkarte nicht für das Ersatzteil oder erstatten Ihnen die Zahlung für das Ersatzteil, wenn Sie 1) uns das Originalteil binnen 10 Tagen ab Erhalt des Ersatzteils zurücksenden und 2) wir bestätigen, dass das Produktproblem von dem für den für die unterstützten Produkte des Kunden geltenden Service oder einem gültigen Supportvertrag abgedeckt ist. Weitere Informationen zum Service finden Sie unter www.Dell.com/warranty oder auf Ihrer regionalen Dell Website. Alternativ können Sie auch eine/n MitarbeiterIn des technischen Supports kontaktieren. Wenn wir das Ihr Originalteil oder -produkt nicht binnen 10 Tagen erhalten, buchen wir den zu diesem Zeitpunkt geltenden Standardpreis für den Ersatzartikel von Ihrer Kreditkarte ab oder verzichten auf die Erstattung Ihrer Zahlung, sofern diese bereits vor der Lieferung fällig war. Wenn wir nach Eingang Ihres Originalteils oder -produkts feststellen sollten, dass Ihr Produktproblem mit dem geltenden Service oder einen gültigen Supportvertrag nicht abgedeckt ist, bieten wir Ihnen die Möglichkeit, das Ersatzteil innerhalb von zehn (10) Tagen ab dem Datum, an dem wir Sie bezüglich der mangelnden Abdeckung Ihres Problems kontaktiert haben, auf eigene Kosten zurückzusenden. Falls Sie das Ersatzteil nicht zurücksenden, buchen wir den zu diesem Zeitpunkt geltenden Standardpreis für das Ersatzteil von Ihrer Kreditkarte ab oder verzichten auf die Erstattung Ihrer Zahlung, sofern diese bereits vor der Lieferung fällig war.

Ersatzteile am selben Werktag. Ein Teil mit Lieferung am selben Werktag ist eine Komponente, bei deren Ausfall das unterstützte Produkt eventuell nicht mehr seine Grundfunktionen ausführen kann. Um Ersatzteile am selben Werktag erhalten zu können, muss der Kunde über einen entsprechenden Servicevertrag verfügen, der die Lieferung von Ersatzteilen am selben Werktag beinhaltet, und das unterstützte Produkt muss sich innerhalb des zuvor von Dell festgelegten Abdeckungsbereichs befinden. 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, sobald dies wirtschaftlich vertretbar ist.

Ersatzteile. Dell nutzt und der Kunde billigt ausdrücklich die Verwendung neuer und überholter Teile verschiedener Hersteller bei der Durchführung von Gewährleistungsreparaturen.

Lagerung von Ersatzteilen. Dell verfügt derzeit über Ersatzteile in Lagern an mehreren Standorten auf der ganzen Welt. Manche Ersatzteile sind möglicherweise nicht an dem Standort vorrätig, der dem Standort des/der KundIn am nächsten ist. 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, sobald dies praktisch möglich und wirtschaftlich vertretbar ist.

Übertragung des Service. Unter Berücksichtigung der Beschränkungen dieser Servicebeschreibung können Kunden diesen Service an eine dritte Partei übertragen, die das vollständige unterstützte Produkt von Kunden vor Ablauf der aktuellen Laufzeit erwirbt, sofern es sich bei den Kunden um die ursprünglichen Käufer des Produkts und des Service handelt oder Kunden das Produkt und diesen Service von dem/der ursprünglichen EigentümerIn (oder einem/einer vorherigen EigentümerIn) unter Beachtung aller Übertragungsverfahren erworben haben, die unter folgender URL festgelegt sind: www.support.dell.com. 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 zum gleichen 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.

Einheiten, für die der Service nicht vom Außendienst ausgeführt werden kann. Wenn Dell nach einer Remotediagnose und einem Remote-Troubleshooting feststellt, dass für das unterstützte Produkt des Kunden der Service für die Rücksendung zur Reparatur wie in der folgenden Tabelle (Einheiten, für die der Service nicht vom Außendienst ausgeführt werden kann) beschrieben erforderlich ist, muss der Kunde das unterstützte Produkt sofort verpacken und entweder per Post versenden oder die Abholung durch ein Transportunternehmen am selben oder am nächsten verfügbaren Tag planen, um die Ansprüche des Kunden aufrechtzuerhalten. Bei einer Reparatur oder einem Austausch des unterstützten Produkts wird Dell das unterstützte Produkt für einen Rückversand an den Kunden dem Transportunternehmen übergeben. Wenn festgestellt wird, dass der Grund für das gemeldete Problem bei einer Option von Drittanbietern liegt, mit der das unterstützte Produkt des Kunden erweitert wurde, kann eine Servicegebühr erhoben und die Reparatur und der Rückversand verzögert werden.

Dell behält sich das Recht vor, einen vollständigen Austausch des unterstützten Produkts oder eines Teils des unterstützten Produkts anstelle einer Reparatur und eines Rückversands des zur Reparatur eingeschickten unterstützten Produkts vorzunehmen. Der Kunde ist verpflichtet, für Ersatzteile, die vom unterstützten Produkt des Kunden entfernt und nicht ordnungsgemäß an Dell zurückgesendet wurden, den dann gültigen standardmäßigen von Dell festgelegten Preis zu zahlen. Werden Serviceteile, die nicht ordnungsgemäß an Dell zurückgesendet werden, nicht rechtzeitig bezahlt, kann der Service für den Kunden im Rahmen dieser Vereinbarung eingestellt werden. Die Serviceoptionen für die Rücksendung zur Reparatur sind in der folgenden Tabelle aufgeführt und stehen nicht in allen Ländern und an allen Standorten zur Verfügung.

Servicereaktionsstufe	Weitere Optionen (falls zutreffend)	Beschreibung der Serviceoption
Serviceoptionen für die Rücksendung zur Reparatur	Mail-in Service (MIS)	Der Mail-in Service wird durch einen Anruf beim technischen Support wie oben beschrieben eingeleitet. Während der Diagnose ermittelt der/die TechnikerIn, ob das unterstützte Produkt aufgrund des Problems an ein von Dell angegebenes Reparaturzentrum gesendet werden muss, um einen qualifizierten Incident zu unterstützen. Diese Option nimmt einschließlich Versand zum und vom Reparaturzentrum in der Regel 10 Werktage ab dem Datum in Anspruch, an dem Kunde das unterstützte Produkt an Dell versendet.
	Carry-In Service (CIS)	Beim Carry-In Service handelt es sich um einen „Ablieferungsservice“, der durch einen Anruf beim technischen Support wie oben beschrieben eingeleitet wird. Während der Remotediagnose ermittelt der/die TechnikerIn, ob das Problem durch einen Hardwarefehler verursacht wird. In diesem Fall wird der Kunde aufgefordert, das unterstützte Produkt (auf Kosten des Kunden) bei einem von Dell angegebenen Reparaturcenter oder an einem Versandort abzuliefern. Die Standardservicezeiten entsprechen den örtlichen Geschäftszeiten an 5 Tagen pro Woche, außer an gesetzlichen Feiertagen. Reparaturen qualifizierter Incidents werden mit der auf der Rechnung des Kunden angegebenen Antwortzeit durchgeführt. Nachdem das unterstützte Produkt repariert wurde, wird der Kunde von Dell kontaktiert, um die Abholung des Produkts zu organisieren. Service Level Agreements für Reparaturen können je nach Land und Ort variieren.
	Collect and Return Service (CAR)	Der Collect and Return Service wird durch einen Anruf beim technischen Support wie oben beschrieben eingeleitet. Wenn beim unterstützten Produkt ein qualifizierter Incident festgestellt wird und der Fehler nicht per Remotediagnose von dem/der TechnikerIn behoben werden kann, wird das unterstützte Produkt von einem/einer Dell MitarbeiterIn abgeholt und zu einem von Dell angegebenen Reparaturzentrum gebracht. Die Option nimmt 7–12 Werktage in Anspruch, in der Regel sind es zehn (10) Tage inklusive Versand zum und vom Reparaturzentrum. Ab dem Tag, an dem der Kunde das unterstützte Produkt an Dell schickt. 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.
Advanced Exchange Service	N. z.	Bei Kunden mit Advanced Exchange Service für entsprechende Systeme kann Dell ein Ersatzprodukt zur Unterstützung eines qualifizierten Incidents an den Kundenstandort schicken. In manchen Fällen wird möglicherweise nach Ermessen von Dell ein/eine ServicetechnikerIn vor Ort entsendet, um das Ersatzprodukt aufzustellen bzw. zu installieren. Nach Erhalt des Ersatzprodukts muss der Kunde das defekte System an Dell zurücksenden, indem er es innerhalb von 3 Werktagen an den Standort des festgelegten Versandunternehmens bringt. Wenn Dell feststellt, dass die entsprechenden Systeme des Kunden nicht an den Standort des Transportunternehmens gebracht werden können und der Kunde sie über die Mail-in-Rücksendemethode zurückgeben muss, werden die Verpackung, die Versandanweisungen und ein vorab bezahlter Versandfrachtbrief normalerweise mit dem Ersatzprodukt an den Kundenstandort gesendet. Bei Erhalt des Ersatzprodukts verpackt der Kunde umgehend das entsprechende System und versendet es oder veranlasst eine Abholung durch das Transportunternehmen am selben oder am nächsten Tag. Falls der Kunde den defekten Artikel nicht zurückschickt, wird unter Umständen eine Gebühr berechnet.

Zusätzliche Bedingungen und Bestimmungen für EndnutzerInnen, die ihr unterstütztes Produkt bei einem OEM erwerben

Ein „OEM“ ist ein Wiederverkäufer, der die unterstützten Produkte als Originalgerätehersteller verkauft; dies bedeutet den Kauf von Dell Produkten und Services von Dell OEM Solutions (oder seinem Nachfolger) für ein OEM-Projekt. Ein OEM erstellt eine Einbettung oder Bündelung solcher Dell Produkte in oder mit proprietärer Hardware, Software oder anderem geistigen Eigentum des OEM-Kunden, was ein spezialisiertes System oder eine spezialisierte Lösung mit branchen- oder aufgabenspezifischer Funktionalität ergibt (ein solches System oder eine solche Lösung ist eine „OEM-Lösung“), und verkauft eine solche OEM-Lösung unter der eigenen OEM-Marke. Hinsichtlich OEMs schließt der Begriff „Unterstützte Produkte“ von Dell unterstützte Produkte ein, die ohne Dell Markenkennzeichnung bereitgestellt werden (d. h. ein OEM-bereites System ohne Markenzeichen), und „Endnutzer“ bedeutet Sie oder jegliche Person, die eine OEM-Lösung für ihre eigene Nutzung kauft, und nicht für den Weiterverkauf, die Verteilung oder Unterlizenzierung an andere. Der OEM ist verantwortlich für ein erstes telefonisches Troubleshooting für Endnutzer. Bevor der Sachverhalt an Dell weitergeleitet wird, führt der OEM eine erste bestmögliche und angemessene Diagnose durch. Die Verantwortung für das erste Troubleshooting obliegt dem OEM, auch wenn sich sein Endnutzer zur Serviceanfrage an Dell wendet. Wenn ein Endnutzer für den Service Dell kontaktiert, ohne seinen OEM zu informieren, wird Dell den Endnutzer auffordern, seinen OEM zu kontaktieren, um ein erstes Troubleshooting zu erhalten, bevor er Dell kontaktiert.

Copyright © 2025 Dell Inc. oder deren Tochtergesellschaften. Alle Rechte vorbehalten. Dell Technologies, Dell und andere Marken sind Marken von Dell Inc. oder deren Tochtergesellschaften. Alle anderen Marken können Marken ihrer jeweiligen Inhaber sein.
Veröffentlicht in den USA.
Dell Technologies erachtet die Informationen in diesem Dokument zum Zeitpunkt der Veröffentlichung als korrekt.
V10.0 – überarbeitet im April 2025