

Servicebeschreibung

Dell ProSupport Plus für PCs und Tablets

Einleitung

Dell erbringt Dell ProSupport Plus für PCs und Tablets („Service(s)“) gemäß der vorliegenden Servicebeschreibung („Servicebeschreibung“). Ihre Rechnung, Auftragsbestätigung, Informationsseite, Ihr Kostenvoranschlag, das Bestellformular oder eine andere vereinbarte Rechnungsform oder Auftragsbestätigung („Bestelldokument“) enthält den Namen des oder der Services und verfügbare Serviceoptionen, die Sie erworben haben.

DIESE SERVICEBESCHREIBUNG STELLT EINEN VERTRAG ZWISCHEN IHNEN UND DELL DAR. BITTE LESEN SIE DIE NACHSTEHENDEN GESCHÄFTSBEDINGUNGEN, ZU DENEN DELL MARKETING L.P. („DELL“) VEREINBART, IHNEN DIESE SERVICES BEREITZUSTELLEN. DIESE SERVICEBESCHREIBUNG ERFORDERT AUF EINZELFALLBASIS DIE ANWENDUNG EINER SCHLICHTUNG ZUR LÖSUNG VON KONFLIKTEN, ANSTELLE VON SCHWURGERICHTSVERHANDLUNGEN ODER SAMMELKLAGEN.

Umfang des Service

Ihr Service umfasst Folgendes:

- Dell ProSupport Tech Support™ mit Priority Call Routing
- Dedizierter Technologie Service Manager (TSM) für Kunden mit mindestens 500 für ProSupport Plus berechtigten Systemen
- Unfallschutz (siehe Beschreibung unten und [Anhang A](#) für die landes- und regionsspezifischen Geschäftsbedingungen)
- Keep Your Hard Drive (Festplatte behalten, KYHD)
- Vorausschauende Fehleranalyse¹ Ermöglicht durch SupportAssist
- Priority Call Routing und Telefonzugang rund um die Uhr, an 7 Tagen die Woche (einschließlich Feiertage) zum globalen Expert Center von Dell, in dem erfahrene Techniker Hardwareprobleme und Fehler von ausgewählter Dell Original Equipment Manufacturer (OEM)-Software schnell analysieren. Mit ProSupport Plus-Berechtigung wird Ihr Anruf als ein über unsere Standardservices hinausgehender Prioritätskontakt behandelt und wird an den ersten verfügbaren Agenten weitergeleitet, der für die Lösung Ihres Problems geschult ist.
- Entsendung von Technikern und/oder Ersatzteilen an den Standort des Kunden (nach der externen Fehlerdiagnose und -behebung sowie nach Bedarf und entsprechend der erworbenen Servicelevel) im Falle von Reparaturen bzw. zur Behebung qualifizierter Vorfälle (gemäß unten stehender Definition). In Anhang B finden Sie weitere Details zu Schweregraden und Vor-Ort-Serviceoptionen.
- Wenn ein Produkt nicht am Standort des Kunden repariert werden kann, wenn Dell (nach der externen Fehlerdiagnose und -behebung) feststellt, dass ein Problem anderweitig als vor Ort repariert werden muss oder ein Vor-Ort-Service für das jeweilige Produkt nicht verfügbar ist, finden Sie in [Anhang C](#) Einzelheiten zu Servicereaktionsoptionen.

¹ Bestimmte Systemzustandsinformationen, die von der SupportAssist-Software protokolliert werden, sollten in der Regel eine Warnung an den Kunden auf dem unterstützten Produkt des Kunden (wie unten definiert) über ein Ausfallrisiko der Batterie oder Festplatte des unterstützten Produkts erzeugen. Damit der Kunde diese Warnungen erhalten kann, muss er SupportAssist ordnungsgemäß heruntergeladen und installiert haben. Er muss unverzüglich die in der jeweiligen Warnung angegebenen Maßnahmen ergreifen und/oder den Dell Tech Support oder einen Dell Vertriebsmitarbeiter benachrichtigen, sobald er erstmals im Rahmen der vorausschauenden Fehleranalyse eine Warnung erhält. Keep Your Hard Drive ist bei Modellen mit einer gelöteten Festplatte nicht verfügbar. Weitere Informationen erhalten Sie von Ihrem Vertriebsmitarbeiter.



- Externe Fehleranalyse nach Verfügbarkeit für viele gängige Probleme; mit dem Einverständnis des Kunden erhalten Dell-Techniker zur Optimierung der Fehleranalyse über eine sichere Internetverbindung direkten Zugang zum Produkt des Kunden.
- „Erste Schritte“-Hilfestellungen zu Client-Betriebssystem und Anwendungen für übliche Dell OEM-Endbenutzeranwendungen, wie beispielsweise Norton AntiVirus™ Software, Microsoft® Office Softwaresuite, Intuit® QuickBooks® Buchhaltungssoftware, Adobe® Photoshop® Software und Adobe Acrobat® Software. Weitere Informationen zu anderen unterstützten Softwareprodukten finden Sie in der umfangreichen Software-Supportliste von Dell oder wenden Sie sich an Ihren Mitarbeiter des technischen Supports.

In den „Erste Schritte“-Hilfestellungen enthalten	In den „Erste Schritte“-Hilfestellungen NICHT enthalten
Support für ausgewählte Dell OEM-Betriebssysteme und Endbenutzeranwendungen	Support für Software, die für Ihr System nicht durch Dell validiert und geprüft wurde
Grundlegende Anweisungen oder Fragen zu Funktionsdefinitionen	Schrittweise Unterstützung bei Installation, Neuinstallation oder Konfiguration
Hilfe bei Hotfixes oder Patches	Hilfe bei Leistung oder Verwaltung

- „Erste Schritte“-Hinweise oder Hilfe bei der Einrichtung für einfache Netzwerkverbindungen² für ausgewählte Desktops, Notebooks und Tablets. Die Unterstützung für einfache Netzwerke ist auf ein einziges Client-System beschränkt, das durch den ProSupport abgedeckt wird. Es darf nur eine Verbindung zu einem einzigen Routeranschluss oder Wireless-Zugriffspunkt und keine Konnektivität zu sekundären Geräten, Produkten oder Domänen bestehen.
- Zugang zu Online-Supportforen rund um die Uhr, an 7 Tagen pro Woche.
- Überwachung der versandten Ersatzteile und der Außendienstmitarbeiter durch das Global Command Center von Dell, das Probleme bei der Servicebereitstellung proaktiv erkennen und Lösungen finden kann. Fallmanagement zum Verfolgen der Behebung und Eskalation von qualifizierten Vorfällen.
- Zugang zu Dell SupportAssist für Überwachung, Alarmierung und Datenerfassung zu den gemäß ProSupport-Vertrag berechtigten Produkten.
- Eskalationsverwaltung über einen zentralen Ansprechpartner für Vorfall-Management, Eskalationen und Vorfallstatus im Rahmen dieses Service.
- Alle lokalen Services werden durch den von Dell autorisierten Serviceanbieter bereitgestellt.
- **Internationales Serviceprogramm von Dell:** Dieses Programm bietet für einen Zeitraum von maximal sechs (6) Monaten Optionen für Service und Support bei Reisen mit ausgewählten Notebooks und Tablets außerhalb Ihres Heimatlandes. Es gelten hierfür zusätzliche Geschäftsbedingungen. Weitere Informationen finden Sie unter www.Dell.com/ISP.

Einschränkungen für den Umfang des Hardwareservice:

Die eingeschränkte Hardwaregarantie von Dell gilt ausdrücklich für das unterstützte Produkt (gemäß unten stehender Definition) und ist unter www.Dell.com/Warranty für Kunden in den USA und Kanada zur Überprüfung verfügbar. Außerhalb der USA und Kanada können Kunden die Bestimmungen für die anwendbare Garantie für das unterstützte Produkt auf der regionalen Dell.com-Website für die geografische Region, in der das unterstützte Produkt erworben wurde, bzw. für den geografischen Standort einsehen, an den das unterstützte Produkt gemäß Abschnitt 4.F. or 4.G. des Abschnitts „Zusätzliche Bedingungen für support- und gewährleistungsbezogene Services“ unten transportiert wurde. Eventuell gelten

² Die Unterstützung für einfache Netzwerke ist auf ein einziges Client-Produkt beschränkt, das durch den ProSupport abgedeckt wird. Es darf nur eine Verbindung zu einem einzigen Routeranschluss oder Wireless-Zugriffspunkt und keine Konnektivität zu sekundären Geräten, Systemen oder Domänen bestehen.



Einschränkungen für den Umfang des Hardwareservice; diese können im Rahmen von Serviceangeboten möglicherweise gegen eine zusätzliche Gebühr erweitert werden. Diese Einschränkungen für den Umfang des Service sind auf www.Dell.com/Warranty beschrieben und gelten für alle unterstützten Produkte in allen geografischen Regionen, sofern eine spezifische Einschränkung zum Zeitpunkt der Serviceanfrage durch den Kunden nicht gemäß einem lokalen, am Standort des unterstützten Produkts geltenden Gesetz verboten ist. Unterstützte Produkte oder Komponenten solcher Produkte, die unter den Bereich einer eingeschränkten lebenslangen Garantie fallen, werden von Dell gemäß dieser Servicebeschreibung während der Laufzeit Ihres Dell ProSupport Servicevertrags unterstützt. Wenn Sie ein unterstütztes Produkt oder eine Komponente mit einer eingeschränkten lebenslangen Garantie erworben haben, gilt nach Ablauf Ihres ProSupport-Servicevertrags von Dell für nachfolgende qualifizierte Vorfälle im Zusammenhang mit einem unterstützten Produkt oder einer Komponente mit einer eingeschränkten lebenslangen Garantie der Basis-Servicevertrag für Hardware von Dell, den Sie hier finden www.Dell.com/ServiceContracts/global.

Die eingeschränkte Hardwaregarantie von Dell und/oder die Garantie für Ihre unterstützten Produkte außerhalb der USA und von Kanada sowie die Services gelten nicht für kommerzielle Hardwareprodukte, die nicht von Dell bereitgestellte Produkte oder Komponenten nutzen bzw. in die solche Produkte oder Komponenten installiert wurden. Ihre eingeschränkte Hardwaregarantie von Dell und/oder die Garantie für Ihre unterstützten Produkte außerhalb der USA und Kanada und der entsprechende Anspruch auf die Services erlischt ggf., falls nicht von Dell bereitgestellte Drittanbieterprodukte in Ihrem System von Dell installiert werden.

Kontakt zu Dell zum Vereinbaren eines Servicetermins

Supportoptionen für den selbstbestimmten Versand:

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

Alle anderen Verbraucher und gewerblichen Kunden:

Schritt 1: Verwendung einer der Support-Optionen, um mit Dell zur Unterstützung Kontakt aufzunehmen

- Kontaktieren Sie Dell von einem Standort aus, an dem Sie Zugang zum unterstützten Produkt haben.
- Geben Sie die Seriennummer des Service-Tags (gemäß unten stehender Definition), Modellnummer, aktuelle Version des von Ihnen verwendete Betriebssystems und andere Informationen an, die von Dell angefordert werden. Dell überprüft das unterstützte Produkt des Kunden sowie die zugehörigen Servicereaktionsstufen und den Gültigkeitszeitraum der Services.

Online-, Chat- und E-Mail-Support:

Website, Chat- und E-Mail-Support zum Dell ProSupport verfügbar unter www.Support.Dell.com.

Telefonische Supportanfragen:

24 Stunden am Tag verfügbar, 7 Tage die Woche (inklusive Feiertage). Wenden Sie sich an Ihr regionales Dell ProSupport Supportcenter. Ein Mitarbeiter unseres technischen Supports wird Ihnen gerne weiterhelfen.

Gebietsschema	Telefonnummer für die Kontaktaufnahme mit Dell
USA	+1 866 516 3115 oder +1 800 433 7831
Kanada	+1 866 516 3115
Ändere Länder	Siehe www.Dell.com/ProSupport/RegionalContacts

Die Verfügbarkeit kann außerhalb der USA variieren und wird in einem wirtschaftlich vertretbaren Ausmaß sichergestellt. Weitere Details zu Ihrem Standort erhalten Sie von dem für Sie zuständigen Kundenbetreuer oder einem Mitarbeiter des technischen Supports.



Schritt 2: Unterstützung bei der externen Fehlerbehebung

- Identifizieren Sie bei entsprechender Aufforderung erhaltene Fehlermeldungen und wann diese auftreten; welche Aktivitäten der Fehlermeldung vorausgegangen sind; und welche Schritte Sie bereits zur Problemlösung unternommen haben.
- Wir gehen mit Ihnen ein paar Schritte zur Fehlerbehebung durch, um das Problem einzugrenzen.
 - Es hat sich gezeigt, dass die meisten Produktprobleme und Fehler remote behoben werden können.
 - Befolgen Sie sorgfältig alle Anweisungen und Vorschläge. Schritte zur Diagnose oder Fehlerbehebung, wie die in den Abschnitten 1 und 2 beschrieben, sind wichtig, um die richtige Lösung für Ihr jeweiliges Problem zu finden. Diese Schritte erfordern u. U. mehr als nur eine Interaktion oder einen einzigen Anruf bzw. ein längeres Gespräch mit Dell. Zudem kann es sein, dass Sie aufgefordert werden, Ihr unterstütztes Produkt zu öffnen, falls dies als sicher erachtet wird.
 - Falls Dell nach Abschluss der Diagnose oder Fehlerbehebung feststellt, dass der Austausch eines Teils, das Einschicken des Produkts für Servicearbeiten oder die Entsendung eines Technikers für den Vor-Ort-Service erforderlich ist, erhalten Sie von uns zusätzliche Anweisungen.

Dell Support Assist

Dell SupportAssist ist eine Softwareanwendung, die Ihr System nach der Installation überwacht und Informationen sammelt, die für den technischen Support benötigt werden. 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.

Bei gemeinsamer Nutzung mit ProSupport Plus bietet SupportAssist die folgenden Merkmale und Funktionen:

- Überwachung von Systemen auf Probleme, die den normalen Betrieb und die normale Leistung beeinträchtigen.
- Automatische Erstellung einer Anfrage an den technischen Support von Dell, wenn ein Problem erkannt wird.
- Automatisches Hochladen von Diagnosedaten und anderen Daten, die eine effiziente Problemdiagnose ermöglichen.
- Regelmäßige Erfassung systemrelevanter Daten, mit denen Dell Kunden von ProSupport Plus vorausschauende Informationen zu ihrem System anbieten kann.

Wenn Sie SupportAssist in Ihrem System konfigurieren, werden wichtige Kontaktinformationen (z. B. Name, Telefonnummer und/oder E-Mail-Adresse), die Sie für eine Supportanfrage bei Dell benötigen, in Ihrem System gespeichert. Berichte zu regelmäßig gemeldeten systemrelevanten Daten (z. B. Hardwarekonfiguration, installierte Software, Fehlerprotokolle) können ebenfalls an Dell gesendet werden. SupportAssist kann vom Kunden zur Verwendung auf einem Einzelsystem konfiguriert werden oder die Konfigurationsinformationen können einheitlich auf mehreren Systemen gespeichert werden. Aufgrund spezifischer Anforderungen an das Betriebssystem ist SupportAssist möglicherweise nicht auf allen Dell-Systemen verfügbar. In Verbindung mit dem TechDirect Portal von Dell können Kunden Alarme für ihre Installationsbasis erhalten und umsetzen.

So funktioniert das Konzept:

SupportAssist führt gemäß der bei der Konfiguration der Software vom Benutzer vorgenommenen Planung Diagnosescans durch. Wenn in den Systemfehlerprotokollen oder während der Diagnosescans ein Problem erkannt wird, initiiert SupportAssist einen Alarm. Der Alarm wird dem Benutzer angezeigt und es werden Informationen an Dell übertragen, um eine Anfrage für technischen Support mit den dazugehörigen Fehlerinformationen zu erstellen. Anhand dieser Informationen kann Dell einen optimierten Support bereitstellen. Die an Dell übermittelten Daten werden mit 128 Bit verschlüsselt und über SSL-Protokolle sicher übertragen.



Welche Daten werden erfasst?

Die in der Datenprotokolldatei verschlüsselten Informationen, die an Dell übermittelt werden, enthalten die folgenden Datenkategorien:

- Benutzerinformationen: Computername, Netzwerkdomäne, IP-Adresse und Dell Service-Tag-Nummer.
- Hardwarekonfiguration: installierte Geräte, Prozessor(en), Arbeitsspeicher, Netzwerkgeräte und Nutzung.
- Softwarekonfiguration: deckt das Betriebssystem ab.

Die Dell SupportAssist Software ist nicht dazu bestimmt, persönliche Daten, wie zum Beispiel persönliche Dateien, den Suchverlauf des Browsers oder Cookies, zu erfassen. Falls jedoch im Rahmen des Fehlerbehebungsvorgangs versehentlich persönliche Daten erfasst oder angezeigt werden, werden diese gemäß den Datenschutzbestimmungen von Dell behandelt. Unter www.Dell.com/Privacy finden Sie die vollständigen Datenschutzrichtlinien von Dell.

Wie deinstalliere ich die Anwendung?

Sollten Sie sich irgendwann entscheiden, die Anwendung Dell SupportAssist zu entfernen und keine Informationen mehr an Dell zu senden, navigieren Sie in der Windows®-Systemsteuerung einfach zu „Hinzufügen/Entfernen“ oder „Programm deinstallieren“, markieren Sie in der Liste SupportAssist und klicken Sie auf die Schaltfläche „Entfernen“. Sie können sich auch an den technischen Support von Dell wenden, um Unterstützung zu erhalten.

Hinweis: Das Entfernen von Dell SupportAssist oder das Deaktivieren der Protokollerfassungsoptionen beeinträchtigt die Möglichkeiten von Dell, Kunden mit ProSupport Plus die in den folgenden Abschnitten aufgeführten monatlichen Berichts- und automatisierte Supportservices bereitzustellen.

Weitere Ressourcen

Weitere Informationen zu Dell SupportAssist und eine aktuelle Liste der unterstützten Produkte von Dell finden Sie auf der Website von Dell SupportAssist unter: <http://Dell.Com/SupportAssist>.

Dedizierter Technologie Service Manager für ProSupport Plus (für Kunden mit mindestens 500 für ProSupport Plus berechtigten Systemen)

Der TSM (Technologie Service Manager) für ProSupport Plus ist eine Remote-Ressource, die eine breite Palette an System-, Umgebungs- und Kontenverwaltungsfunktionen bietet, welche die Ausfallzeiten verringern und den Support von Dell insgesamt optimieren sollen. Um diesen Service von einem Technologie Service Manager (TSM) zu erhalten (z. B. ProSupport Plus TSM Reporting, wie unten beschrieben) (die „TSM-Services“), müssen Kunden i) mindestens 500 Systeme mit aktiven ProSupport Plus Serviceverträgen erworben und sich als Besitzer der dazugehörigen Service-Tag-Nummern (wie unten definiert) registriert haben und ii) Dell muss ein ordnungsgemäßes Onboarding des Kunden durchgeführt haben. Der Grenzwert von 500 Systemen kann sich durch eine beliebige Kombination aus vorhandenen Berechtigungen für die in der Servicebeschreibung erläuterten Services mit einer Restlaufzeit der vorhandenen Garantie und des Servicevertrags von mindestens 90 Tagen und vorab erworbenen ProSupport Plus for Enterprise Services für Enterprise-Produkte mit einer Restlaufzeit der Garantie und der Serviceverträge von mindestens 90 Tagen für diese Enterprise-Produkte zusammensetzen. Wenn der Kunde zum Zeitpunkt des Kaufs der Services nicht über die Mindestanzahl von 500 Systemen verfügt, überwacht Dell die nachfolgenden Käufe des Kunden von Services und ProSupport Plus for Enterprise Services. Erreicht der Kunde nachfolgend die Mindestanzahl von 500 Systemen oder überschreitet diese Zahl, ist der Kunde für TSM-Services qualifiziert und Dell wird versuchen, den Kunden proaktiv zu kontaktieren, um das Onboarding der TSM-Services zu planen.

Wenn Dell versucht, zum Zeitpunkt des Kaufs der Services oder wenn der Kunde später die Mindestanzahl von 500 Systemen erreicht oder überschreitet, über die in den Vertriebs- und Serviceunterlagen von Dell verzeichneten Kontaktinformationen Kontakt mit dem Kunden aufzunehmen und der Kunde nicht darauf reagiert oder nicht bereit ist, die für das Onboarding durch Dell erforderlichen Informationen bereitzustellen, damit der Kunde die TSM-Services erhalten kann, hat Dell seine Verpflichtung zur Bereitstellung der TSM-Services gemäß dieser Servicebeschreibung erfüllt. Wenn der Kunde zu einem späteren Zeitpunkt, nachdem Dell erfolglos versucht hat, ein Onboarding des Kunden durchzuführen, doch noch ein Onboarding durchführen lassen und TSM-Services erhalten möchte, muss der Kunde Dell kontaktieren und ein Onboarding beantragen und die von Dell geforderten Informationen bereitstellen. Kunden, die die Mindestanzahl von 500 Systemen erreichen, diese Anzahl jedoch später unterschreiten, verlieren 90 Tage, nachdem sie die erforderliche Mindestanzahl



unterschriften haben, ihre Berechtigung für TSM-Services, wenn sie keine ausreichende Anzahl an Serviceverträgen oder ProSupport Plus for Enterprise Services erworben haben, um die Mindestanzahl von 500 für ProSupport Plus berechtigten Ressourcen zu erreichen.

ProSupport Plus TSM Reporting

Das ProSupport Plus TSM Reporting bietet Informationen bezüglich des Status der ProSupport Plus-berechtigten Umgebung des Kunden. Dieser TSM Reporting Service ist für berechtigte Kunden mit mindestens 500 ProSupport-Plus-berechtigten Systemen, die sich für TSM-Services qualifizieren, verfügbar. Die Berichtsüberprüfung erfolgt durch den TSM. Standardmäßig wird ProSupport Plus TSM Reporting auf Monatsbasis angeboten. Der Kunde kann auf Wunsch das Berichtsintervall ändern und hat die Möglichkeit, Berichte auf monatlicher, vierteljährlicher oder Ad-hoc-Basis zu erhalten. Kurzfristige Anfragen oder Anfragen bezüglich einer benutzerdefinierten Berichterstellung können möglicherweise zusätzliche Kosten beinhalten.

Die Berichterstellung für Support-Services umfasst Folgendes:

Monatliche Berichterstellung: Dieses Merkmal umfasst standardmäßige globale Berichte zu Vorfällen und Garantieverfolgung der unterstützten Produkte. Diese Berichte werden vom Technologie Service Manager (TSM) von Dell dazu verwendet, Trendanalysen bereitzustellen und Möglichkeiten aufzudecken, um die Betriebseffizienz der Umgebung des Kunden zu verbessern.

Standardmäßiger Vorfallbericht: Dieser Bericht beinhaltet Vorfälle nach Produkt, Systemalter und Datum, Zeit in Schweregrad, Zeitaufwand zum Schließen von Trends, geschäftliche Auswirkungen und monatliche Aktivitätsraten.

Standardmäßiger Bereitstellungsbericht: Dieser Bericht beinhaltet die Versandrate und Sendungen nach am häufigsten versendeten Komponenten, Systemalter und -datum sowie monatlichen Aktivitätsraten.

Bericht zur Garantieverfolgung: Dieser Bericht beinhaltet die Gesamtzahl der unterstützten Produkte, aufgeteilt nach Berechtigungen und Support-Ablaufdatum der Produkt- und Hardwaregarantie.

Berichtsbereitstellung für autorisierte Dell Händler und Kunden, die über autorisierte Dell Händler kaufen.

ProSupport Plus TSM Reporting wird von Dell nur für eine Einrichtung bereitgestellt, entweder für den Dell Händler oder für den Endkunden, nicht für beide. Die Bereitstellung von ProSupport Plus TSM Reporting durch Dell erfolgt an der beim Kauf des Service bei Dell angegebenen Adresse bzw. unter den angegebenen Kontaktinformationen oder unter den Kontaktinformationen, die in den Vertriebs- und Serviceunterlagen von Dell verzeichnet sind, wenn der Kunde oder der autorisierte Dell Händler die Mindestanzahl von 500 Systemen erreicht oder überschreitet.

Option 1: Autorisierter Dell Händler erhält TSM-Services und technischen Support: Wenn der Kunde ein autorisierter Dell Händler ist, der das unterstützte Produkt und die Services zum Zwecke des Weiterverkaufs erworben hat, das unterstützte Produkte und die Services jedoch noch nicht weiterverkauft hat, kann der autorisierte Dell Händler TSM-Reporting erhalten, wenn der autorisierte Dell Händler wie oben beschrieben mindestens 500 Systeme gekauft hat. Bitte beachten Sie: Wenn der Bericht an einen autorisierten Dell Händler geliefert wird, kann dieser nicht nach spezifischen Endkunden kategorisiert werden. Wenn für den autorisierten Dell Händler jedoch ein nach Endkunden geordneter Bericht erforderlich ist, kann dieser als benutzerdefinierter Bericht beim TSM beantragt werden. Dafür fallen zusätzliche Kosten an.

Option 2: Channel Partner „Endkunde“ erhält technischen Support: Diese Option ist verfügbar, wenn der Kunde mindestens 500 ProSupport Plus-berechtigte PCs und Tablets und/oder ProSupport Plus for Enterprise-berechtigte Enterprise-Systeme erworben hat und die für das Onboarding des Kunden durch Dell erforderlichen Informationen bereitstellt. Der autorisierte Dell Händler des Kunden muss die wiederverkauften Ressourcen angeben und den Prozess zum Transfer der Tag-Nummer abschließen, um den Besitz des Systems an den neuen Endkunden zu übertragen (wie in Abschnitt 4.G. in „Zusätzliche Bedingungen für support- und gewährleistungsbezogene Services“ unten beschrieben). Der autorisierte Dell Händler des Kunden muss dem TSM des Kunden die neuen Kundennummern und Kontaktinformationen mitteilen, um die Berechtigung zu prüfen und ein separates Onboarding des Kunden durchzuführen.



Im ProSupport Dedicated TSM Service enthalten

- ❑ Onboarding-Unterstützung, um zu gewährleisten, dass alle Maßnahmen ergriffen werden, damit der Kunde ProSupport Plus Services erhalten kann.
- ❑ Supportplanung für berechnete Systeme in der Umgebung und Antizipieren des aktuellen und zukünftigen Servicebedarfs der Kunden.
- ❑ Bereitstellung des Serviceverlaufs und der Vertragsberichte in mit dem Kunden vereinbarten Intervallen (maximal monatlich) für berechnete Systeme. Unter „ProSupport Plus – Monatliche Berichterstellung“ finden Sie weitere Informationen zu Berichten.
- ❑ Bei Bedarf Zusammenarbeit über alle Dell Services und geschäftlichen Organisationen hinweg, um technische oder betriebliche Probleme zu lösen.
- ❑ 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 zentralen Ansprechpartners für die Kommunikation und die Zusammenarbeit zwischen dem Kunden und Dell, wenn es zu kritischen, ungeplanten Unterbrechungen des IT-Service, wie z. B. Naturkatastrophen, oder anderen unerwarteten Ausfällen kommt.
- ❑ Service-Überprüfungen. Plan, Zeitrahmen und zu behandelnde Themen werden während des Onboarding zwischen dem Kunden und dem TSM vereinbart.

Nicht enthalten im Service für einen TSM für ProSupport Plus

- ❑ Zuweisung eines TSM, wenn der Kunde nicht die Mindestanzahl von 500 ProSupport Plus-berechtigten Systemen erfüllt oder wenn die Produkte nicht durch einen ProSupport Plus Support-Vertrag berechnigt sind.
- ❑ Technischer Support, Fehlerbehebung oder Diagnoseaktivitäten. (wird vom technischen Support von ProSupport Plus bereitgestellt)
- ❑ Angebot oder Verkauf von Produkten und Services.
- ❑ Bereitstellung von Ersatzteilen im Falle eines Produktdefekts. ()
- ❑ Software- oder Hardwareinstallation und -konfiguration
- ❑ Jegliche andere Services, die nicht im Abschnitt zu den inbegriffenen TSM-Services aufgeführt sind.

Weitere wichtige Informationen zum Service für einen TSM für ProSupport Plus

- ❑ Verfügbarkeit des TSM-Service während der normalen Geschäftszeiten. Die Geschäftszeiten hängen vom Standort des TSM 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 Organisation erfolgen.
- ❑ Der Standort des TSM wird während des Onboarding auf Grundlage der bevorzugten Serviceregion des Kunden sowie der Personalverfügbarkeit zugewiesen.
- ❑ Die Supportsprache hängt von der Sprache des TSM ab. Spezifische Sprachen können durch die Personalverfügbarkeit begrenzt sein.



Unfallschutz

HINWEIS: Diese Geschäftsbedingungen für den Unfallschutz gelten NICHT für Kunden in Australien, Österreich, Belgien, Tschechische Republik, Dänemark, Finnland, Frankreich, Deutschland, Griechenland, Niederlande, Irland, Italien, Luxemburg, Norwegen, Polen, Portugal, Südafrika, Slowakei, Spanien, Schweden, Schweiz, Neuseeland, Bulgarien, Kroatien, Estland, Russland, Ungarn, Island, Lettland, Türkei, Litauen, Rumänien, Slowenien und Großbritannien und Nordirland. Kunden in EMEA können ihre separaten Geschäftsbedingungen für den Unfallschutz oder Unfallschutz einschließlich Diebstahlschutz, in denen die Geschäftsbedingungen für den Unfallschutz für den vom Kunden gekauften ProSupport Plus Service beschrieben sind, auf der Seite von Dell einsehen:

Für gewerbliche Kunden: www.Dell.com/ServiceContracts/global. Für

Verbraucher: www.Dell.com/servicecontracts.

Kunden in Australien und Neuseeland können auf das Handbuch und die Produktinformation für Finanzservices für ihre Versicherung für Dell Unfallschutz oder Dell Unfallschutz mit Diebstahlsicherung zugreifen. Darin sind die Bedingungen und Bestimmungen für den Unfallschutz für den vom Kunden gekauften ProSupport Plus Service beschrieben:

Für gewerbliche Kunden: www.Dell.com/ServiceContracts/global.

Für Verbraucher: www.Dell.com/servicecontracts.

Kunden in diesen Ländern erhalten die Geschäftsbedingungen außerdem bei ihrem Dell Vertriebsmitarbeiter.

Während der Laufzeit dieses Vertrags und unter Berücksichtigung der Beschränkungen dieses Vertrags reparieren 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 versehentliche Beschädigung bei der Handhabung (einschließlich Fallen lassen und Verschütten von Flüssigkeiten) oder eine elektrische Spannungsspitze entstanden sind (der „Unfallschutz-Service“).

Nur Teile, die in das Basisgerät integriert oder daran angebaut sind, darunter Zubehörteile, die für den Normalbetrieb des Geräts erforderlich sind und an die Verkaufsstelle versandt werden, z. B. interner Speicher, integrierte LCD-Anzeige, interne Komponenten/Switches, integrierte Tasten, Schubladen, Abdeckungen oder Blenden, Fernbedienungen, Synchronisierungsvorrichtungen oder -kabel, sind vom Unfallschutz-Service abgedeckt.

Wenn der Unfallschutz-Service für ein Desktop-System gekauft wird, sind sowohl der gekaufte Desktop als auch der Monitor, der zusammen mit dem Desktop gekauft wurde, im Rahmen des Servicevertrags abgedeckt. Der Accidental Damage Service gilt nicht für extern angeschlossene Computer und Peripheriegeräte, wie beispielsweise Drucker oder andere Geräte, die in Kombination mit dem unterstützten Produkt verwendet werden, und dieser Accidental Damage 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 Gewährleistung, Leuchtmittel, Wegwerf-/Austauschdrucker-/Tintenkartuschen, Drucker- oder Fotopapier, Speichermedien, Speicherkarten, SIMKarten, Einweg-Speichermedien, Kabelanschlüsse, Tragetaschen, Stylus-Stifte, Dockingstationen, externe Modems, externe Lautsprecher, Spielegeräte, 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 Service erworben haben, oder andere Teile/Komponenten, für die regelmäßige Wartungsmaßnahmen durch den Benutzer erforderlich sind.

Wenn wir Ihr unterstütztes Produkt reparieren, stimmen Sie zu, dass wir im gemäß den lokalen Gesetzen zulässigen Rahmen möglicherweise Originalteile durch neue oder gebrauchte Teile vom Originalhersteller oder durch ein äquivalentes Teil von einem anderen Hersteller austauschen (und Ihre Zustimmung zur Nutzung derartiger Teile ist möglicherweise erforderlich, wenn Sie einen für den Unfallschutz qualifizierten Vorfall bei Dell melden). 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 unserem Entschluss 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 dieses Vertrages für den Unfallschutz-Service qualifiziert ist („für Unfallschutz qualifizierter Vorfall“), ist die Serviceabdeckung auf einen für Unfallschutz qualifizierten Vorfall pro unterstütztem Produkt für einen Zeitraum von zwölf (12) Monaten ab Beginn der Laufzeit des Service beschränkt. Die qualifizierten Vorfälle können nicht gesammelt oder auf die nächsten zwölf Monate übertragen werden, sodass der Kunde während der Laufzeit innerhalb von zwölf Monaten nur einen für Unfallschutz qualifizierten Vorfall an Dell melden kann, um den Unfallschutz-Service zu erhalten. Jeder für Unfallschutz qualifizierte Vorfall wird dem 12-Monats-Zeitraum zugeordnet, in dem er gemeldet wurde, auch wenn der Vorfall erst in dem darauffolgenden Zeitraum gelöst wird. Nach Erreichen der Grenzwerte für die für den Unfallschutz qualifizierten Vorfälle kann der Kunde 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.

Serviceaktionsstufen: Wenn Sie einen Service anfragen, müssen Sie Dell die Möglichkeit geben, das unterstützte Produkt zu begutachten, um festzustellen, ob es für den Service qualifiziert ist. Der technische Support von Dell informiert Sie über Ihre Optionen bzgl. des Versandes Ihres unterstützten Produkts an Dell zwecks Begutachtung und Reparatur. Wenn Sie unseren Anweisungen gemäß Abschnitt „Kooperation mit Online-Support-Diagnose und mit Telefon- und Vor-Ort-Technikern“ unten folgen, übernimmt Dell jegliche Versandkosten für die Rücksendung des unterstützten Produkts an die Serviceeinrichtung von Dell. In einigen Fällen kann Dell Ihnen im Rahmen des Services auch alternative Begutachtungs- und Reparaturmöglichkeiten anbieten. Dieser Unfallschutz-Service gilt nicht für Software. Dieser Software-Ausschluss umfasst u. a. 1) Defekte in oder Schäden (einschl. Vireninfectionen) an Software, die beim Kauf des unterstützten Produkts vorinstalliert war oder mitgekauft wurde oder auf sonstige Weise auf das unterstützte Produkte gespielt wurde, und 2) jegliche Software, die durch Custom Factory Integration aufgespielt wurde. Außerdem deckt der Service keine anderen Artikel ab, die über Custom Factory Integration hinzugefügt wurden. Obwohl vertraglich nicht dazu verpflichtet, unternehmen wir vertretbare Maßnahmen, um Nicht-Software-Artikel, die über Custom Factory Integration installiert wurden und ansonsten ausgeschlossene Komponenten wären, zu reparieren oder zu ersetzen.

Servicebeschränkungen: In folgenden Fällen sind wir vertraglich nicht zur Reparatur oder zum Ersatz verpflichtet:

- Bei jeglichen kosmetischen Schäden oder Mängeln am unterstützten Produkt. Im Rahmen dieses Vertrags 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 ein Dell Mitarbeiter 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 Installationservices.
- 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 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 Produkte 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 Verarbeitungsdefekte zurückzuführen sind oder nicht durch gewöhnliche Nutzung des unterstützten Produkts entstanden sind (vorbehaltlich besonderer Bestimmungen in dieser Beschreibung).

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

- Serviceanfragen für das unterstützte Produkt dürfen erst 30 Tage nach dem Kaufdatum des Service (angegeben auf der Rechnung des Kunden, auf der Informationsseite oder auf einer anderen Bestellbestätigung) eingereicht werden. Die Wartezeit von 30 Tagen gilt jedoch nicht für Kunden, die ihren Servicezeitraum vor Ablauf der vorhergehenden Servicelaufzeit verlängern.
- Der Kunde muss sicherstellen, dass sich das unterstützte Produkt zum Zeitpunkt des Kaufs der Services (wie z. B. Unfallschutz-Service) in einem normalen Betriebszustand befindet. Dell ist unter keinen Umständen zu Serviceleistungen für Schäden oder Mängel verpflichtet, die vor dem Kauf des Service bereits bestanden haben.
- Dell behält sich das Recht vor, das unterstützte Produkt zu begutachten, um festzustellen, ob es sich in einem normalen Betriebszustand befindet. Dell kann dem Kunden gegen eine zusätzliche Gebühr Reparaturoptionen anbieten, um das zugrunde liegende Produkt wieder in einen normalen Betriebszustand zu versetzen.
- Wenn Dell nach eigenem Ermessen bei der Begutachtung feststellt, dass der Schaden oder Mangel am unterstützten Produkt schon vor dem Kauf des Service bestand, wird die Serviceanfrage abgelehnt.

Keep Your Hard Drive (Festplatte behalten, KYHD)

Der Service „Keep Your Hard Drive“ (KYHD) ermöglicht es Kunden, ihre defekten Festplattenlaufwerke (Standard-, Solid-State Drive (SSD) und Serial ATA (SATA)-Festplattenlaufwerke (Hard Drive Disks, HDDs)) zu behalten, wenn sie Ersatzfestplatten gemäß 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 der eingeschränkten Hardwaregarantie des Kunden oder der Servicevereinbarung durchgeführt.

Unterstützte Produkte: Keep Your Hard Drive (Festplatte behalten, KYHD) ist verfügbar mit OptiPlex™, Precision™, Latitude™, (Dimension™), Venue™, Vostro™, XPS™, Alienware™, (Adamo™, Studio™) und Inspiron™ Computersystemen, die sich in einer Standardkonfiguration befinden. KYHD gilt gleichzeitig mit der eingeschränkten Hardware-Garantie 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 Produkt die Voraussetzungen für einen qualifizierten KYHD-Austausch erfüllt. Keep Your Hard Drive ist bei Modellen mit einer gelöteten Festplatte nicht verfügbar. Weitere Informationen erhalten Sie von Ihrem Vertriebsmitarbeiter.

Supportverfahren für KYHD-Service

Support erhalten: Kunden wenden sich bei einem Problem oder bei einem vermuteten Festplattenausfall gemäß Abschnitt „Kontaktaufnahme mit Dell“ an den technischen Support von Dell. 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 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 Keep Your Hard Drive-Services 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 Dells eigenem Ermessen) feststellt, dass ein Kunde den Service missbraucht, behält Dell sich das Recht vor, den Service gemäß der nachfolgenden Stornierungsbedingungen zu stornieren.



Der Keep Your Hard Drive-Vertrag umfasst nicht:

- Reparatur oder Austausch. (Jeglicher Reparatur- oder Austauschsupport wird gemäß der eingeschränkten Hardwaregarantie oder des Servicevertrags des Kunden zur Verfügung gestellt.) Datenvernichtung oder Datenlöschung.
- Anlagenwiederherstellung, -entsorgung oder -recycling.
- Einbehalt von Festplatten, die Rückrufaktionen aufgrund von Gesundheits- und Sicherheitsrisiken 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 der geltenden eingeschränkten Hardwaregarantie oder des Servicevertrags fortgesetzt.)
- Aktivitäten, die in dieser Servicebeschreibung nicht ausdrücklich aufgeführt werden.
- Austausch einer gelöteten Festplatte

Pflichten des Kunden bezüglich des Keep Your Hard Drive-Service

- Melden von Festplattenausfällen. Benachrichtigung des Dell Hardware-Support gemäß gültiger Serviceverträge.
- Bereitstellen 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.

Kooperative Unterstützung

Wenn Probleme mit Produkten und Software von Drittanbietern auftreten, die gewöhnlich in Verbindung mit den unterstützten Produkten des Kunden verwendet werden, fungiert Dell, wie im vorliegenden Dokument beschrieben, als zentraler Ansprechpartner, bis die Probleme genau bestimmt und zum Drittanbieter eskaliert wurden. Insbesondere nimmt Dell Kontakt zum Drittanbieter auf und erstellt einen „Vorfalldatensatz“ bzw. ein „Trouble-Ticket“ (Störungsticket) im Namen des Kunden, um die erforderliche Dokumentation des Problems bereitzustellen. Wurde ein Drittanbieter mit der Problemlösung betraut, überwacht Dell den Vorgang und holt Statusmeldungen und mögliche Lösungsvorschläge vonseiten des Drittanbieters ein, bis dieser entweder eine Lösung, einen Lösungsansatz oder eine umsetzbare provisorische Lösung findet, Änderungen an der Konfiguration vornimmt oder den Fehlerbericht weiterleitet. Auf Anfrage des Kunden leitet Dell ein Verfahren zum internen Eskalationsmanagement bei Dell und/oder beim Anbieter ein.

Um kooperative Unterstützung beanspruchen zu können, muss der Kunde entsprechende aktive Supportverträge mit dem Drittanbieter abgeschlossen haben und über entsprechende Ansprüche gegenüber dem Drittanbieter verfügen. Nach dem Feststellen und der Meldung des Problems stellt der Drittanbieter technischen Support für den Kunden bereit, um das Problem zu lösen. DELL ÜBERNIMMT KEINE VERANTWORTUNG FÜR PRODUKTE ODER SERVICES ANDERER ANBIETER.

Aktuelle Partner für die kooperative Unterstützung finden Sie [hier](#). (Volle URL:

<http://i.dell.com/sites/doccontent/sharedcontent/services/en/Documents/ProSupport-Collaborative-Software-Assistance-List-Enterprise-and-End-User.pdf>.) Bitte beachten Sie, dass sich die unterstützten Produkte von Drittanbietern jederzeit ohne Vorankündigung an den Kunden ändern können.

Umfassender Softwaresupport

Dell ProSupport beinhaltet umfassenden Dell Software-Support für ausgewählte Dell OEM-Endbenutzeranwendungen, Betriebssysteme, Hypervisor und Firmware auf unterstützten Produkten (die „abgedeckten Softwareprodukte“). Dieser Service erfolgt telefonisch, durch Übertragung von Software und entsprechenden Informationen auf elektronischem Weg oder durch Versenden von Software und/oder entsprechenden Informationen an den Kunden. Zu den abgedeckten Softwareprodukten gehören vorinstallierte Client-Anwendungen für Endbenutzer 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 von Dell, um eine aktuelle Liste der abgedeckten Softwareprodukte zu erhalten.

Aktuelle Partner für den umfassenden Software-Support können Sie [hier](#) aufrufen. (Volle URL: <http://i.dell.com/sites/doccontent/sharedcontent/services/en/Documents/ProSupport-Comprehensive-Software-Support-List-Enterprise-and-End-User.pdf>.) Bitte beachten Sie, dass sich die unterstützten Produkte von Drittanbietern jederzeit ohne Vorankündigung an den Kunden ändern können.



Einschränkungen für den Dell Comprehensive Software Support. Dell gewährleistet nicht, dass eine bestimmte softwarebezogene Frage geklärt wird oder dass das abgedeckte Softwareprodukt bestimmte Ergebnisse erbringt. 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 kann zu dem Schluss kommen, dass ein Softwareproblem so komplex oder das unterstützte Produkt des Kunden derart beschaffen ist, dass die Frage durch Remotesupport nicht effektiv analysiert werden kann. Der Kunde versteht und akzeptiert, dass Lösungen bestimmter Probleme, die zu Serviceanfragen des Kunden führen, u. U. vom Herausgeber des betroffenen Softwaretitels nicht 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.

Nicht enthaltene Services

- Hilfe zu Leistung oder Verwaltung.
- Aktivitäten wie Installation, Deinstallation, Standortänderung, präventive Wartungsarbeiten, Hilfe bei Schulungen, Remote-Verwaltung und alle Aktivitäten und Services, die in dieser Servicebeschreibung nicht ausdrücklich aufgeführt werden.
- Verbrauchsmaterial, Medienersatz, Betriebsmaterial, kosmetische Armaturen oder Teile wie Akkus, Rahmen und Abdeckungen oder mit diesen Teilen verbundener Support.
- 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, Überflutung, 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 betriebliche Umgebungen, nicht fachgerechte Wartung durch den Kunden (oder durch Vertreter 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.
- Entfernen von Viren/Spyware.
- Datensicherungsdienste.
- Erweiterte WLAN-, Netzwerk- oder Remote-Installation, Einrichtung, Optimierung und Konfiguration von Anwendungen, die nicht in dieser Servicebeschreibung genannt werden.
- Skripterstellung, Programmierung, Aufbau/Implementierung von Datenbanken, Webentwicklung oder neu kompilierte Kernels.
- Reparatur von rein kosmetischen Schäden oder Mängeln an unterstützten Produkten, die Funktionalität des Geräts nicht beeinträchtigen.
- Reparaturen, die aufgrund von Softwareproblemen oder infolge von Änderungen, Anpassungen oder Reparaturen durch andere als Dell, autorisierte Wiederverkäufer oder Serviceanbieter von Dell oder von Kunden, die durch den Kunden austauschbare (CSR – Customer Self Replaceable) Teile verwenden, erforderlich sind.

Allgemeine Pflichten des Kunden

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



Kooperation mit Online-Support-Diagnose und mit Telefon- und Vor-Ort-Technikern: Der Kunde erklärt sich bereit, am Telefon und vor Ort mit den Technikern von Dell zusammenzuarbeiten und deren Anweisungen bzw. die Anweisungen des Remotesupport-Services zu befolgen. Es hat sich gezeigt, dass die meisten Produktprobleme und -fehler durch die strenge Einhaltung der Anweisungen der externen Diagnose oder bei enger Zusammenarbeit zwischen dem Benutzer und dem Techniker extern behoben werden können.

Pflichten vor Ort. Wenn Services vor Ort ausgeführt werden müssen, ermöglicht der Kunde (ohne Kosten für Dell) einen kostenlosen, sicheren und ausreichenden Zugang zu den Einrichtungen des Kunden und 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 Produkt nicht bereits über diese Komponenten verfügt. Eine erwachsene Person (entweder der Kunde oder dessen autorisierter Vertreter) muss während des Besuchs des Servicetechnikers zu jeder Zeit präsent sein.

Pflege von Software und Serviceversionen. Der Kunde hält Software und unterstützte Produkte auf den von Dell angegebenen mindestens erforderlichen Versionen oder Konfigurationen, wie unter www.support.dell.com für weitere unterstützte Produkte angegeben. Der Kunde hat außerdem die Installation von Austauschteilen, Patches, Softwareaktualisierungen und Folgeversionen nach Anweisung von Dell sicherzustellen, damit die unterstützten Produkte weiterhin für diesen Service qualifiziert sind.

Daten-Backup; Löschung vertraulicher Daten. Der Kunde sichert alle vorhandenen Daten, Software und Programme auf den betroffenen Produkten vor und während der Erbringung dieses Service. Der Kunde hat als Vorsichtsmaßnahme gegen mögliche Ausfälle, Änderungen oder Verluste von Daten regelmäßig Backup-Kopien der Daten zu erstellen, die auf den betroffenen Produkten gespeichert sind. Darüber hinaus ist der Kunde verpflichtet, vertrauliche, geschützte oder persönliche Daten sowie Wechselmedien wie SIM-Karten, CDs oder PC-Karten zu entfernen, unabhängig davon, ob ein Vor-Ort-Techniker ebenfalls Unterstützung leistet. DELL ÜBERNIMMT KEINE HAFTUNG FÜR:

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

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

Zusatzbedingungen für Endnutzer, die ihr unterstütztes Produkt bei einem OEM kaufen. 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 eine erste telefonische Fehlerbehebung. Bevor der Sachverhalt an Dell weitergeleitet wird, führt der OEM eine erste bestmögliche und angemessene Diagnose durch. Die Verantwortung für die erste Fehlerbehebung 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 eine erste Fehlerbehebung zu erhalten, bevor er Dell kontaktiert.



Haftungsbeschränkung. DIE GESAMTHAFTUNG VON DELL FÜR ALLE ANSPRÜCHE, DIE SICH AUS DIESEM VERTRAG ODER IN VERBINDUNG MIT DIESEM (EINSCHLIESSLICH DIE HIER ANGEFÜHRTE SERVICES) IN EINEM BELIEBIGEN ZEITRAUM VON 12 MONATEN ERGEBEN, DARF NIE DIE GESAMTSUMME ÜBERSCHREITEN, DIE DER KUNDE IN DEN VORHERIGEN 12 MONATEN DIESES VERTRAGES FÜR DEN SERVICE FÜR JEDES UNTERSTÜTZTE PRODUKTE GEZAHLT HAT, AUS DENEN SICH DIE ANSPRÜCHE ERGEBEN. DIESE EINSCHRÄNKUNGEN, AUSSCHLÜSSE UND HAFTUNGSAUSSCHLÜSSE HABEN GELTUNG FÜR ALLE ANSPRÜCHE, UNABHÄNGIG DAVON, OB DER ANSPRUCH AUS VERTRAGSVERLETZUNG, GARANTIEVERLETZUNG, KAUSALHAFTUNG, FAHRLÄSSIGKEIT, UNERLAUBTER HANDLUNG ODER EINEM ANDEREN GRUND RESULTIERT. DIE PARTEIEN VEREINBAREN, DASS ES SICH BEI DIESEN HAFTUNGSBESCHRÄNKUNGEN UM VEREINBARE RISIKOVERTEILUNGEN HANDELT, DIE ZUM TEIL DIE GEGENLEISTUNG FÜR DEN VERKAUF VON DELL VON PRODUKTEN, SOFTWARE ODER DIENSTLEISTUNGEN AN DEN KUNDEN DARSTELLEN UND DIESE EINSCHRÄNKUNGEN GELTEN UNGEACHTET DES SCHEITERNS DES WESENTLICHEN ZWECKS EINES EINGESCHRÄNKTE RECHTSBEHELFS UND SELBST DANN, WENN EINE PARTEI ÜBER DIE MÖGLICHKEIT SOLCHER VERBINDLICHKEITEN INFORMIERT WURDE. WEDER DELL NOCH SEINE VERBUNDENEN UNTERNEHMEN ODER DEREN JEWEILIGE PARTNER, LEITENDE ANGESTELLTE, DIREKTOREN, MITARBEITER ODER VERTRETER SIND IHNEN ODER EINEM NACHFOLGENDEN EIGENTÜMER ODER ANDEREN BENUTZER DES UNTERSTÜTZTE PRODUKTS GEGENÜBER HAFTBAR FÜR JEDLICHE NEBEN- ODER FOLGESCHÄDEN, EINSCHLIESSLICH, ABER NICHT BESCHRÄNKTE AUF, HAFTUNG ODER SCHÄDEN, WENN DAS UNTERSTÜTZTE PRODUKT NICHT FÜR DIE NUTZUNG, DEN VERLUST ODER DIE BESCHÄDIGUNG VON DATEN ODER SOFTWARE, PERSONENSCHÄDEN, TOD, ANDERE INDIREKTE SCHÄDEN AUFGRUND DES VERSAGENS DES UNTERSTÜTZTE PRODUKTS ODER ALLE ZUFÄLLIGEN, INDIREKTE, BESONDEREN ODER FOLGESCHÄDEN, DIE SICH AUS ODER IM ZUSAMMENHANG MIT DER NUTZUNG ODER LEISTUNG DES UNTERSTÜTZTE PRODUKTS ERGEBEN, AUCH WENN SIE DELL AUF DIE MÖGLICHKEIT SOLCHER SCHÄDEN HINGEWIESEN HABEN. KEINE DER PARTEIEN HAFTET FÜR FOLGENDES: (1) VERLUSTE VON UMSATZ, EINKOMMEN, PROFIT ODER EINSPARUNGEN; (2) VERLORENEN ODER BESCHÄDIGTE DATEN ODER SOFTWARE, NUTZUNGS-AUSFALL EINES SYSTEMS ODER NETZWERKES ODER DIE WIEDERHERSTELLUNG DIESER; (3) VERLUST VON GESCHÄFTSCHANCEN; (4) GESCHÄFTS-UNTERBRECHUNG ODER AUSFALLZEIT; ODER (5) LEISTUNGEN, DELL-PRODUKTE ODER PRODUKTE VON DRITTANBIETERN, DIE NICHT ZUR NUTZUNG VERFÜGBAR SIND. DURCH ABSCHLUSS DIESES VERTRAGS VERZICHTEN SIE AUSDRÜCKLICH AUF JEDLICHE ANSPRÜCHE WIE IN DIESEM ABSCHNITT BESCHRIEBEN. SIE SIND DAMIT EINVERSTANDEN UND SIND SICH DARÜBER BEWUSST, DASS DELL KEINE VERANTWORTUNG FÜR DIE HÖHE DER SCHÄDEN ÜBER DEN VON IHNEN GEZAHLTE GESAMTBETRAG FÜR DEN KAUF DIESES SERVICES FÜR JEDES UNTERSTÜTZTE PRODUKT, DAS UNTER DIESE VEREINBARUNG FÄLLT, ÜBERNIMMT. EINIGE STAATEN UND RECHTSORDNUNGEN ERLAUBEN KEINEN VOLLSTÄNDIGEN ODER TEILWEISEN AUSSCHLUSS ODER BESCHRÄNKUNG VON SCHÄDEN ODER NEBEN- ODER FOLGESCHÄDEN, SODASS EINIGE ODER ALLE DER OBEN GENANNTEN EINSCHRÄNKUNGEN ODER AUSSCHLÜSSE FÜR SIE MÖGLICHERWEISE NICHT GELTEN. ABER IN SOLCHEN FÄLLEN IST DIESE KLAUSEL SO AUSZULEGEN, DASS SIE DIE HAFTUNG SO WEIT ENTLASTET ODER BESCHRÄNKTE, WIE ES DAS GELTENDE RECHT ZULÄSST.

Gewährleistung von Drittanbietern. Bei der Ausführung dieser Services muss Dell möglicherweise auf Hardware oder Software zugreifen, die nicht von Dell hergestellt wurde. Die Gültigkeit der Gewährleistung einiger Hersteller erlischt möglicherweise, wenn Dell oder eine andere Partei außer dem Hersteller an der Hardware oder Software arbeitet. Der Kunde muss sicherstellen, dass die Ausführung von Services durch Dell keine Auswirkungen auf die Gültigkeit solcher Gewährleistungen hat bzw. dass, sollten Auswirkungen doch entstehen, diese vom Kunden akzeptiert werden. Dell übernimmt keine Verantwortung für Gewährleistungen Dritter oder für die Auswirkungen, die Services auf diese Gewährleistungen haben können.



Dell Services – Geschäftsbedingungen

Diese Servicebeschreibung stellt eine Vereinbarung zwischen Ihnen („Sie“, „Ihnen“ oder „Kunde“) und der Dell Niederlassung dar, die auf Ihrer Rechnung oder Ihren Bestelldokumenten für den Service angegeben ist.

Für Kunden in den USA: Dell bietet Verbrauchern diese Services gemäß dieser Servicebeschreibung und den anwendbaren „Geschäftsbedingungen“ unter <http://www.dell.com/terms> (bezeichnet als „Vereinbarung“).

Für Geschäftskunden: Dieser Service unterliegt dem separat unterzeichneten Rahmenvertrag mit Dell, der den Verkauf des Service ausdrücklich gestattet. Gibt es keine entsprechende Vereinbarung, unterliegt dieser Service je nach Standort des Kunden den Verkaufsbedingungen von Dell oder der in der Tabelle weiter unten erwähnten Vereinbarung (die „Vereinbarung“).

Für alle Kunden: In nachstehender Tabelle ist die für Ihren Kundenstandort gültige URL aufgeführt, unter der Sie die entsprechende Vereinbarung finden können. Die Vertragspartner bestätigen, diese Onlinebedingungen gelesen zu haben und sie anzuerkennen.

Kundenstandort	Für Ihren Kauf von Dell Services geltende Geschäftsbedingungen	
	Kunden, die Dell Services direkt von Dell kaufen	Kunden, die Dell Services über einen autorisierten Dell-Händler kaufen
USA	Verbraucher: USA Geschäftsbedingungen unter www.dell.com/terms Unternehmen: www.dell.com/CTS	Verbraucher: USA Geschäftsbedingungen unter www.dell.com/terms Unternehmen: www.dell.com/CTS
Kanada	www.dell.ca/terms (Englisch) www.dell.ca/conditions (kanadisches Französisch)	www.dell.ca/terms (Englisch) www.dell.ca/conditions (kanadisches Französisch)
Lateinamerika und Karibik Staaten	Lokale länderspezifische Website www.dell.com oder www.dell.com/serviceDescriptions/global .*	Lokale länderspezifische Website www.dell.com oder www.dell.com/serviceDescriptions/global .*
Asien und Pazifik –Japan	Lokale länderspezifische Website www.dell.com oder www.dell.com/serviceDescriptions/global .*	Die Servicebeschreibung und andere Dokumente zu Dell Services, die Sie von Ihrem Verkäufer erhalten, stellen keine Vereinbarung zwischen Ihnen und Dell 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 „Kunde“ in dieser Servicebeschreibung und in anderen Dokumenten zu Dell Services in diesem Kontext als Verweis auf Sie und „Dell“ als Verweis auf Dell als Serviceanbieter zu verstehen, der den Service im Namen Ihres Verkäufers erbringt. Aus dem hierin beschriebenen Service ergibt sich für Sie kein direktes Vertragsverhältnis mit Dell. Um Zweifel auszuschließen, sei darauf hingewiesen, dass Zahlungsbedingungen oder andere Vertragsbedingungen, die naturgemäß nur direkt zwischen einem Käufer und einem Verkäufer relevant sind, nicht für Sie gelten und zwischen Ihnen und Ihrem Verkäufer vereinbart werden.



Europa, Naher Osten und Afrika	Lokale länderspezifische Website www.dell.com oder www.dell.com/servicedescriptions/global . Kunden in Frankreich, Deutschland und Großbritannien erhalten zudem Informationen unter folgenden URLs: Frankreich: www.dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente Deutschland: www.dell.de/Geschaeftsbedingungen Großbritannien: www.dell.co.uk/terms	Die Servicebeschreibung und andere Dokumente zu Dell Services, die Sie von Ihrem Verkäufer erhalten, stellen keine Vereinbarung zwischen Ihnen und Dell 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 „Kunde“ in dieser Servicebeschreibung und in anderen Dokumenten zu Dell Services in diesem Kontext als Verweis auf Sie und „Dell“ als Verweis auf Dell als Serviceanbieter zu verstehen, der den Service im Namen Ihres Verkäufers erbringt. Aus dem hierin beschriebenen Service ergibt sich für Sie kein direktes Vertragsverhältnis mit Dell. Um Zweifel auszuschließen, sei darauf hingewiesen, dass Zahlungsbedingungen oder andere Vertragsbedingungen, die naturgemäß nur direkt zwischen einem Käufer und einem Verkäufer relevant sind, nicht für Sie gelten und zwischen Ihnen und Ihrem Verkäufer vereinbart werden.
---------------------------------------	---	---

* Kunden können auf Ihre lokale www.dell.com Website einfach über www.dell.com zugreifen, indem sie einen Computer nutzen, der an ihrem Standort mit dem Internet verbunden ist, oder indem sie auf der Dell-Website „Choose a Region/Country“ (Land oder Region auswählen) unter <http://www.dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen> eine Option auswählen.

Alle Kunden:

Vor dem Ablauf Ihres Servicevertrags und gemäß den in dieser Servicebeschreibung aufgeführten Einschränkungen können Sie Ihre Servicelaufzeit basierend auf den zu diesem Zeitpunkt für Ihr unterstütztes Produkt gültigen verfügbaren Optionen verlängern, sofern die Laufzeit Ihres Servicevertrags nicht länger ist als die Laufzeit der eingeschränkten Hardwaregarantie (einschließlich aller Garantierweiterungen). 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.

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

Durch die Bestellung der Services, den Erhalt der Services, die Verwendung der Services oder der zugehörigen Software bzw. durch Klicken auf die Schaltfläche/Aktivieren des Felds „Ich stimme zu“ oder Ähnliches auf der Website Dell.com 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 Bestelldokuments erforderlich.



Zusätzliche Bedingungen für support- und gewährleistungsbezogene Services

1. Unterstützte Produkte

Dieser Service ist für „Unterstützte Produkte“ verfügbar, einschließlich Dell OptiPlex™, Latitude™, Venue™, Inspiron™, XPS™, Alienware™, Chromebooks™, Precision™ und Vostro™ Systeme, die in einer Standardkonfiguration gekauft werden („Unterstützte Produkte“). Es werden regelmäßig unterstützte Produkte hinzugefügt. Eine aktuelle Liste der für Produkte von Dell und anderen Herstellern verfügbaren Services erhalten Sie von Ihrem Dell Vertriebsmitarbeiter.

Jedes von Dell unterstützte Produkt ist durch eine Seriennummer („Service-Tag-Nummer“) gekennzeichnet. Eine Servicevereinbarung muss für jedes unterstützte Produkt separat abgeschlossen werden. So wird zum Beispiel ein Drucker, der mit einem Notebook erworben wurde, nicht vom Servicevertrag für das Notebook abgedeckt: für Drucker und Notebook ist jeweils ein eigener Servicevertrag erforderlich. Bitte geben Sie das Service-Tag Ihres unterstützten Produkts an, wenn Sie sich in Bezug auf diesen Service an Dell wenden.

2. Support-Services

A. **Begrenzter Hardwareservice.** Supportbezogene Services infolge eines qualifizierten Vorfalles bei unterstützten Produkten umfassen gegebenenfalls technische Supportoptionen (extern, Telefon, Internet, usw.) sowie Ersatzteile und die entsprechende Arbeitszeit für die Reparatur und/oder den Austausch von fehlerhaften Teilen aufgrund von Verarbeitungsfehlern, die innerhalb des Hardware-Servicezeitraums bei(m) unterstützten Kundenprodukt(en) auftreten. Die eingeschränkte Hardwaregarantie von Dell kann unter www.Dell.com/Warranty bzw. außerhalb der USA auf der regionalen Dell.com-Website eingesehen werden. Weitere regionsspezifische Geschäftsbedingungen für Verbraucher finden Sie in den entsprechenden Bestimmungen von Anhang A unten.

B. **Einschränkungen für den Umfang des Hardwareservice:** Eventuell gelten Einschränkungen für den Umfang des Hardwareservice; diese können im Rahmen von Serviceangeboten möglicherweise gegen eine zusätzliche Gebühr erweitert werden. Weitere Informationen zur Garantie finden Sie unter www.Dell.com/Warranty oder kontaktieren Sie einen Mitarbeiter des technischen Supports von Dell.

C. Vollständiger Austausch; unterlassene Rückgabe.

Wenn Dell feststellt, dass ein Teil oder eine Komponente des defekten unterstützten Produkts leicht entfernt und wieder angeschlossen werden kann (wie eine Tastatur oder ein Monitor), oder wenn Dell feststellt, dass das unterstützte Produkt vollständig ausgetauscht werden muss, behält sich Dell das Recht vor, dem Kunden ein vollständiges Ersatzgerät zu liefern. Alle Ersatzteile oder Komponenten von Dell, die vom unterstützten Produkt entfernt werden und alle Originalprodukte, für die der Kunde ein Ersatzprodukt erhalten hat, gehen in den Besitz von Dell über. Wenn Dell ein Teil, ein Komponente oder ein Produkt als Ersatz an den Kunden liefert, ist der Kunde verpflichtet, Dell das defekte Teil zu überlassen, es sei denn, der Kunde hat den Service „Keep Your Hard Drive“ (Festplatte behalten) für die Festplatte(n) des betroffenen Systems erworben; in diesem Fall darf der Kunde die entsprechende(n) Festplatte(n) behalten. Sollte der Kunde Dell das defekte Teil nicht wie oben festgelegt überlassen, oder sollte das defekte Teil nicht innerhalb von zehn (10) Tagen zurückgegeben werden (falls das Ersatzsystem nicht persönlich von einem Dell Techniker übergeben wurde), willigt der Kunde ein, Dell das Ersatzsystem bei Erhalt der Rechnung zu bezahlen. FALLS SIE IHRER ZAHLUNGSVERPFLICHTUNG GEGENÜBER DELL FÜR ERSATZTEILE, KOMPONENTEN ODER PRODUKTE NICHT NACHKOMMEN, KANN DELL DIE VORLIEGENDE VEREINBARUNG KÜNDIGEN, IHRE GARANTIE UND/ODER SERVICEUNTERSTÜTZUNG FÜR DELL PRODUKTE IN IHREM BESITZ AUSSETZEN, BIS DER AUSSTEHENDE BETRAG BEZAHLT WURDE, UND/ODER ANDERE GERICHTLICHE MASSNAHMEN ERGREIFEN. Eine Aussetzung der Garantie oder des Services aufgrund der nicht ordnungsgemäßen Rücksendung eines Teils, einer Komponente oder eines Produkts hat keinen Einfluss auf die Laufzeit Ihrer Garantie.

D. **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 zum Standort des Kunden befindet. 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.

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



3. **Laufzeit des Service** Diese Servicebeschreibung tritt an dem auf Ihrem Bestelldokument aufgeführten Datum in Kraft und gilt für die auf dem Bestelldokument angegebene Laufzeit („Laufzeit“). Die Anzahl der Systeme, Produkte, Lizenzen, Installationen, Bereitstellungen, verwalteten Endpunkte oder Endbenutzer, für die der Kunde einen oder mehrere Services erworben hat, der Abonnementtarif oder -preis sowie die Laufzeit des jeweiligen Service sind gegebenenfalls in der Auftragsdokumentation des Kunden oder einer anderen gemeinsam vereinbarten Form der Rechnung, Auftragsbestätigung oder Bestellung angegeben. Sofern nicht anderweitig mit Dell schriftlich vereinbart, werden die in diesem Vertrag beschriebenen Services dem Kunden nur zur internen Verwendung bereitgestellt. Es ist dem Kunden nicht gestattet, die Services an Dritte weiterzuverkaufen oder für die Zwecke eines Servicebüros zu verwenden.

4. Wichtige Zusatzinformationen

- A. **Terminänderung.** Wurde für den Service ein Termin vereinbart, sind Terminänderungen mindestens acht (8) Kalendertage vor dem ursprünglich vereinbarten Termin anzukündigen. Wenn der Kunde den Servicetermin innerhalb von 7 Tagen oder kürzer vor dem ursprünglich vereinbarten Termin ändert, fällt eine Änderungsgebühr an, die jedoch höchstens 25 % des aktuellen Dell Verkaufspreises für den Service beträgt. Der Kunde erklärt sich damit einverstanden, dass Terminänderungen mindestens 8 Tage vor Bereitstellung des Service bestätigt werden.
- B. **Wirtschaftlich angemessene Einschränkungen der Serviceerbringung:** Dell kann die Leistung des Services ablehnen, wenn dies nach Meinung von Dell ein unzumutbares Risiko für Dell oder die Dienstleister von Dell darstellt. 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.
- C. **Optionale Services.** Unter Umständen sind optionale Services (einschließlich Support vor Ort, Installation, Beratung, verwalteter und professioneller Support oder Schulungsservices) von Dell erhältlich, die je nach Kundenstandort variieren. Für optionale Services ist unter Umständen ein separater Vertrag mit Dell erforderlich. Ist ein solcher Vertrag nicht vorhanden, werden optionale Services in Übereinstimmung mit dem hier vorliegenden Vertrag geleistet.

D. **Aufzeichnung von Anrufen.** Bei der Wahrnehmung von Verpflichtungen kann/können Dell oder seine Drittlieferanten nach eigenem Ermessen und ausschließlich zwecks Qualitätssicherung der Fehlerbehebungsmaßnahmen von Dell einen Teil der Anrufe oder alle Anrufe, die Sie mit Dell getätigt haben, aufzeichnen. **Mit der Nutzung dieser Services erklären Sie sich automatisch damit einverstanden, dass Anrufe, die Sie mit Dell oder seinen Drittlieferanten führen, überwacht oder aufgezeichnet werden können.**

E. **Kündigung.** Die Kündigungsbedingungen für Verbraucher sind in [Anhang A](#) enthalten.

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

- Der Kunde kommt seiner Zahlungsverpflichtung gemäß den Zahlungsbedingungen nicht oder nicht in vollem Umfang nach.
- Der Kunde macht beleidigende oder drohende Bemerkungen oder verweigert die Zusammenarbeit mit dem unterstützenden Telefon- oder Vor-Ort-Techniker.
- Der Kunde hält die Geschäftsbedingungen dieser Servicebeschreibung nicht ein.

Im Falle einer Kündigung durch Dell schickt Dell eine schriftliche Kündigung an die Rechnungsadresse des Kunden. Die Benachrichtigung enthält den Grund der Kündigung und das Wirksamkeitsdatum der Kündigung, das mindestens zehn (10) Tage nach dem Datum liegt, an dem Dell dem Kunden die Benachrichtigung über die Kündigung schickt, außer wenn die bundesstaatliche Gesetzgebung andere Kündigungsbedingungen vorschreibt, die nicht durch diese Vereinbarung geändert werden können. Beendet Dell den Service auf Grundlage dieses Paragraphen, hat der Kunde keinen Anspruch auf Erstattung von an Dell geleisteten Zahlungen.

Wenn Sie den Service von einem anderen Verkäufer als Dell erworben haben, entnehmen Sie die Informationen zu den Rückgabebedingungen bitte Ihrem Verkaufsbeleg oder anderen Verkaufsunterlagen; wenden Sie sich für Rückgaben, Kündigungen oder Erstattungen an den ursprünglichen Verkaufsort.



- F. Regionale Einschränkungen und Standortänderung. Der Service wird an den in der Kundenrechnung genannten Standorten erbracht. Dieser Service ist nicht überall verfügbar. Serviceoptionen, inklusive Servicelevel, Geschäftszeiten des technischen Supports und Vor-Ort-Reaktionszeiten, hängen von der jeweiligen Region und Konfiguration ab, und manche Optionen sind möglicherweise am Kundenstandort nicht verfügbar, die entsprechenden Details erfahren Sie von einem Vertriebsmitarbeiter. Support außerhalb des Landes, in dem der Kunde das Produkt erworben hat (wenn sich der Kunde z. B. auf Reisen befindet), steht unter Umständen unter der Maßgabe der wirtschaftlich Vertretbarkeit zur Verfügung (z. B. nicht verfügbar in allen Ländern, nicht verfügbar für alle Teile, nicht verfügbar für alle Kunden). Die Verpflichtung von Dell zum Erbringen des Service für unterstützte Produkte, deren Standort geändert wurde, unterliegt der Verfügbarkeit des Service am neuen Standort und kann zusätzlichen Gebühren und einer Überprüfung und Neuzertifizierung der verlagerten unterstützten Produkte zu den zu diesem Zeitpunkt gültigen Stundensätzen und Materialpreisen für die Beratung unterliegen. Der Kunde ermöglicht Dell den ausreichenden, sicheren und kostenlosen Zugang zu den Räumlichkeiten des Kunden, damit Dell diese Pflichten erfüllen kann. Für EMEA-Kunden steht Vor-Ort-Service bis zu einer Entfernung von 150 km vom nächstgelegenen Pick Up Drop Off Point (PUDO) zur Verfügung. Weitere Informationen erhalten Sie bei Ihrem Vertriebsmitarbeiter.
- G. **Übertragung des Service:** Unter Berücksichtigung der Beschränkungen dieser Servicebeschreibung kann der Kunde diesen Service an eine dritte Partei übertragen, die das vollständige unterstützte Produkt des Kunden vor Ablauf der aktuellen Laufzeit erwirbt, sofern es sich bei dem Kunden um den ursprünglichen Käufer des Produkts und des Service handelt oder der Kunde das Produkt und diesen Service vom ursprünglichen Eigentümer (oder einem vorherigen Eigentümer) unter Beachtung aller Übertragungsverfahren erworben hat, die unter folgender URL festgelegt sind: www.support.dell.com. Unter Umständen fällt eine Übertragungsgebühr an. Hinweis: 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 zu dem Preis verfügbar ist, den der Kunde für den Service bezahlt hat, besteht ggf. kein Serviceanspruch oder es fallen am neuen Standort zusätzliche Kosten für dieselbe Supportkategorie an. Entscheidet sich der Kunde gegen die Übernahme der zusätzlichen Kosten, wird der Service automatisch auf eine Supportkategorie umgestellt, die am neuen Standort zu diesem oder einem niedrigeren Preis angeboten wird. Die Möglichkeit einer Erstattung besteht jedoch nicht.
- H. **Verbindliche Schlichtung. DIESE VEREINBARUNG ERFORDERT GEMÄSS DEN BEDINGUNGEN IN DEN ALLGEMEINEN GESCHÄFTSBEDINGUNGEN VON DELL IN DEN USA AUF EINZELFALLBASIS DIE ANWENDUNG EINER SCHLICHTUNG ZUR LÖSUNG VON KONFLIKTEN ODER STREITIGKEITEN ZWISCHEN DEM KUNDEN UND DELL, VERKAUFSBEDINGUNGEN (siehe www.dell.com/terms).** Weder Dell noch Sie sind berechtigt, eine Klage in irgendeiner Form aus dieser Servicebeschreibung mehr als achtzehn (18) Monate nach Entstehen des Klagegrunds oder im Fall von Nichtzahlung mehr als achtzehn (18) Monate nach der letzten Zahlung einzuleiten. Nur für gewerbliche Kunden: Die im Rahmen dieser Vereinbarung und des Erwerbs dieses Services geltenden Bedingungen für die Beilegung von Streitigkeiten finden Sie entweder in den Verkaufsbedingungen von Dell (verfügbar unter www.dell.com/terms) oder dem separat mit Dell unterzeichneten Rahmenvertrag, der ausdrücklich zum Verkauf dieses Services berechtigt.
- I. **Hinweise.** Alle schriftlichen Mitteilungen an Dell müssen an die folgende Adresse gesendet werden: Dell Marketing L.P., One Dell Way, Round Rock, TX 78682, USA Attn: Service and Support Department.
- J. **Geltendes Recht.** DIESE VEREINBARUNG UNTERLIEGT, SOWEIT NACH ANWENDBAREM RECHT ZULÄSSIG, DEN GESETZEN DES US-BUNDESSTAATES TEXAS, OHNE BERÜCKSICHTIGUNG DES INTERNATIONALEN PRIVATRECHTS.
- K. **Übertragung von Services:** Dell behält sich das Recht vor, seine Rechte und Verpflichtungen im Rahmen dieser Servicebeschreibung an einen geeigneten Drittanbieter zu übertragen, der von Dell bestimmt wird. Falls eine solche Übertragung von Services stattfindet, erklären Sie sich damit einverstanden, sich ausschließlich an den beauftragten Drittanbieter zu wenden, um Leistungen unter dieser Vereinbarung zu erhalten.
- L. **Vollständige Vereinbarung:** DIESE SERVICEBESCHREIBUNG IST DIE VOLLSTÄNDIGE UND AUSSCHLIESSLICHE VEREINBARUNG ZWISCHEN IHNEN UND DELL UND ERSETZT ALLE VORHERIGEN MÜNDLICHEN UND SCHRIFTLICHEN ANGEBOTE UND KOMMUNIKATIONEN IN BEZUG AUF DEN BESCHRIEBENEN VERTRAGSGEGENSTAND HIERVON.



- M. **GARANTIEAUSSCHLUSS:** DELL ÜBERNIMMT KEINE GEWÄHRLEISTUNG BEZÜGLICH DER UNTER DIESER VEREINBARUNG BEREITGESTELLTEN SERVICES, WEDER AUSDRÜCKLICH NOCH STILLSCHWEIGEND, EINSCHLIESSLICH DER STILLSCHWEIGENDEN GEWÄHRLEISTUNG FÜR HANDELSÜBLICHE QUALITÄT UND DER EIGNUNG FÜR EINEN BESTIMMTEN ZWECK. DELL SCHLIESST JEDLICHE GEWÄHRLEISTUNGEN BEZÜGLICH DER UNTER DIESER VEREINBARUNG BEREITGESTELLTEN SERVICES AUSDRÜCKLICH AUS.
- N. **BESCHRÄNKUNG DER ABHILFE:** IHRE ALLEINIGE ABHILFE UND DIE VOLLSTÄNDIGE, KOLLEKTIVE HAFTUNG VON DELL, SEI ES AUS VERTRAG, WEGEN UNERLAUBTER HANDLUNG ODER ANDERWEITIG, IM RAHMEN DIESER VEREINBARUNG BESCHRÄNKEN SICH AUF DIE REPARATUR DES DEFEKTEN PRODUKTS ODER DER DEFEKTEN KOMPONENTEN IN ÜBEREINSTIMMUNG MIT DIESER VEREINBARUNG. SOLLTE DELL EINE DERARTIGE REPARATUR NICHT VORNEHMEN KÖNNEN, IST IHRE ALLEINIGE ABHILFE UND DIE VOLLSTÄNDIGE HAFTUNG VON DELL DIE ZAHLUNG DES TATSÄCHLICHEN SCHADENS BIS ZU EINER MAXIMALEN HÖHE DER VON IHNEN IN DEN VORHERGEHENDEN ZWÖLF (12) MONATEN ENTRICHTETEN GEBÜHREN ODER, SOFERN KEINE GEBÜHREN ENTRICHTET WURDEN, DIE ZUM JEWEILS AKTUELLEN ZEITPUNKT VERÖFFENTLICHTEN JAHRESGEBÜHREN FÜR DIESE VEREINBARUNG. UNTER KEINEN UMSTÄNDEN IST DELL IHNEN ODER EINER ANDEREN PERSON GEGENÜBER HAFTBAR FÜR SCHÄDEN, EINSCHLIESSLICH, ABER NICHT BESCHRÄNKT AUF INDIREKTE, ZUFÄLLIGE, SPEZIELLE ODER FOLGESCHÄDEN, AUSGABEN, KOSTEN, PROFITE, ENTGANGENE EINSPARUNGEN ODER EINNAHMEN, VERLORENE ODER BESCHÄDIGTE DATEN ODER ANDERE HAFTUNGEN, DIE SICH AUS ODER IM ZUSAMMENHANG MIT DIESER VEREINBARUNG ERGEBEN, ODER AUS DER INSTALLATION, DEINSTALLATION, NUTZUNG ODER UNFÄHIGKEIT, DAS PRODUKT ZU VERWENDEN ODER AUS DER VERWENDUNG VON SERVICEMATERIALIEN, DIE IM RAHMEN DIESER VEREINBARUNG BEREITGESTELLT WERDEN. MIT DIESER VEREINBARUNG ERHALTEN SIE BESTIMMTE RECHTE; MÖGLICHERWEISE BESITZEN SIE WEITERE RECHTE, DIE JE NACH GERICHTSBARKEIT ODER STANDORT VARIIEREN. DA ES IN EINIGEN LÄNDERN NICHT ZULÄSSIG IST, (I) DIE HAFTUNG FÜR ZUFÄLLIGE ODER FOLGESCHÄDEN ODER (II) STILLSCHWEIGENDE GEWÄHRLEISTUNGEN AUSZUSCHLIESSEN ODER ZU BESCHRÄNKEN, GELTEN DIE OBIGEN EINSCHRÄNKUNGEN MÖGLICHERWEISE NICHT.



•
Weitere Informationen zu unseren Serviceangeboten erhalten Sie von Ihrem Dell Vertriebsmitarbeiter oder auf unserer Website unter www.dell.com/services. Die Verfügbarkeit ist je nach Land unterschiedlich. Weitere Informationen erhalten Kunden und Dell Channel-Partner bei ihrem zuständigen Vertriebsmitarbeiter.

© 2018 Dell Inc. Alle Rechte vorbehalten. Andere unter Umständen in diesem Dokument genannte Marken und Handelsnamen verweisen auf die Inhaber dieser Marken und Handelsnamen oder auf deren Produkte. Es gelten die Verkaufsbedingungen, die sich aus obigem Text und Diagramm mit dem Titel „Dell Services – Geschäftsbedingungen“ ergeben. Eine ausgedruckte Version der Geschäftsbedingungen ist auf Anfrage erhältlich.

Anhang A

Landes- und regionsspezifische Geschäftsbedingungen

Landesspezifische Bestimmungen zu geltendem Recht und der Gerichtsbarkeit für Kunden aus dem Raum Asien-Pazifik und Japan (APJ):

Das geltende Recht und welches Gericht für die Entscheidung bei Konflikten, die sich aus diesem Vertrag oder in Verbindung mit diesem ergeben, zuständig ist, hängt davon ab, in welchem Land der Kunde ansässig ist. Jede Partei stimmt dem unten angegebenen geltenden Recht unter Ausschluss etwaiger Bestimmungen zur Rechtswahl oder des internationalen Privatrechts und des UN-Kaufrechts und der exklusiven Gerichtsbarkeit der unten angegebenen anwendbaren Gerichte zu.

Der Kunde ist ansässig in:	Das geltende Recht ist:	Die für die Gerichtsbarkeit zuständigen Gerichte sind:
China	Gesetze der Volksrepublik China	Exklusive Gerichtsbarkeit des Volksgerichts Xiamen
Hongkong	Gesetze von Hongkong	Nicht exklusive Gerichtsbarkeit der Gerichte von Hongkong
Taiwan	Gesetze von Taiwan	Nicht exklusive Gerichtsbarkeit des Taipei District Court in der Republik China
Korea	Gesetze von Korea	Nicht exklusive Gerichtsbarkeit des Seoul Central Regional Court
Malaysia	Gesetze von Malaysia	Nicht exklusive Gerichtsbarkeit der Gerichte von Malaysia
Singapur	Gesetze von Singapur	Nicht exklusive Gerichtsbarkeit der Gerichte von Singapur
Thailand	Gesetze von Thailand	Nicht exklusive Gerichtsbarkeit der Gerichte von Thailand
Indien	Gesetze von Indien	Exklusive Gerichtsbarkeit der Gerichte in Bangalore
Japan	Gesetze von Japan	Exklusive Gerichtsbarkeit des Tokyo District Court von Japan
Alle anderen Länder im Raum Asien-Pazifik/Japan außer Australien und Japan	Gesetze von Singapur	Nicht exklusive Gerichtsbarkeit der Gerichte von Singapur

Zusätzliche regionsspezifische Geschäftsbedingungen für bestimmte Verbraucher in den USA Dell bietet bestimmte Produkte für den persönlichen, familiären oder den Haushalt betreffenden Gebrauch an. Sofern nicht anders gesetzlich vorgeschrieben gelten die folgenden Begriffe nur für Kunden, die Produkte für den persönlichen, familiären oder den Haushalt betreffenden Gebrauch einsetzen und nicht für Wiederverkaufs-, Forschungs-, Geschäfts- oder andere Zwecke nutzen. Der Begriff „Vereinbarung“ in Anhang A bezieht sich auf diese Servicebeschreibung.

A. KÜNDIGUNG: Wenn Sie den Service von einem anderen Verkäufer als Dell erworben haben, entnehmen Sie die Informationen zu den Rückgabebedingungen bitte Ihrem Verkaufsbeleg oder anderen Verkaufsunterlagen; wenden Sie sich für Rückgaben, Kündigungen oder Erstattungen an den ursprünglichen Verkaufsort. KUNDEN, DIE EIN PRODUKT VON DELL ERWORBEN HABEN, KÖNNEN DIESE VEREINBARUNG KÜNDIGEN, INDEM SIE DELL DURCH EINE SCHRIFTLICHE MITTEILUNG MINDESTENS DREISSIG (30) TAGE IM VORAUS ÜBER DIE ENTSCHEIDUNG ZUR KÜNDIGUNG IN KENNTNIS SETZEN. DELL LEISTET EINE RÜCKERSTATTUNG FÜR DIE NICHT GENUTZTE SERVICELAUFZEIT, DIE SIE BEREITS BEZAHLT HABEN. WENN MEHR ALS DREISSIG (30) TAGE DES AKTUELLEN VERTRAGSJAHRES VERGANGEN SIND, WIRD FÜR DAS AKTUELLE VERTRAGSJAHRE KEINE RÜCKERSTATTUNG GELEISTET. DIE EINFACHE EINGESCHRÄNKTE HARDWARE-GEWÄHRLEISTUNG KANN NICHT GEKÜNDIGT WERDEN. DIE KÜNDIGUNG ERWEITERTER GEWÄHRLEISTUNGEN ODER ZUSÄTZLICHER SERVICES NACH AUFGABE DER BESTELLUNG KANN ZUR FOLGE HABEN, DASS MÖGLICHE NACHLÄSSE REDUZIERT WERDEN ODER DAS VOLLSTÄNDIGE PRODUKT ZURÜCKGEGEBEN WERDEN MUSS. DELL KANN DIESE VEREINBARUNG SOFORT KÜNDIGEN UND SIE HABEN KEINEN ANSPRUCH AUF EINE RÜCKERSTATTUNG, WENN SIE NICHT ALLE IN DIESER SERVICEBESCHREIBUNG DARGELEGTE BEDINGUNGEN EINHALTEN, WENN SIE BEI FÄLLIGKEIT KEINE ZAHLUNG LEISTEN, WENN SIE KEINEN STANDORT BEI IHNEN ZU HAUSE ANGEBEN, DER FÜR DIE PRODUKTREPARATUR GEEIGNET IST, WENN SIE DARAUF BESTEHEN, DASS DER SERVICE AN VERSCHIEDENEN ORTEN ERBRACHT WIRD, WENN SIE EIN HAUSTIER NICHT ANGEMESSEN ZURÜCKHALTEN, WENN SIE MISSBRÄUCLICH SIND ODER SICH WEIGERN, MIT UNSEREM TECHNIKER ZUSAMMENZUARBEITEN, WENN SIE UNSEREN TECHNIKER ENTWEDER VERBAL ODER PHYSISCH BEDROHEN, ODER WENN IHR STANDORT ODER DER ALLGEMEINE BEREICH, IN DEM SICH DAS PRODUKT BEFINDET, VON INSEKTEN, NAGETIEREN, SCHÄDLINGEN, BIOLOGISCHEN RISIKEN, MENSCHLICHEN ODER

TIERISCHEN EXKREMENTEN UND/ODER CHEMIKALIEN BEFALLEN IST, DIE VON UNSEREM TECHNIKER ALS UNSICHER EINGESTUFT WERDEN. Im Falle einer Kündigung durch Dell schickt Dell eine schriftliche Kündigung an die Rechnungsadresse des Kunden oder die zuletzt bekannte Adresse des Kunden in den Aufzeichnungen von Dell. Das Schreiben enthält den Grund für die Kündigung sowie das Datum, an dem sie wirksam wird. Zwischen dem Datum der Kündigung und dem Vertragsende müssen mindestens zehn (10) Tage liegen. Lokal geltende Gesetze schreiben möglicherweise andere Kündigungsbedingungen vor, die nicht durch eine vertragliche Vereinbarung geändert werden können. Regionsspezifische Kündigungsbedingungen, die für Verbraucher aus den Vereinigten Staaten gelten, werden unten im entsprechenden regionsspezifischen Abschnitt erläutert.

- B. Bundesstaaten-spezifische Bestimmungen:** Die Bedingungen in diesem Abschnitt gelten spezifisch für Garantien und Services, die in bestimmten Bundesstaaten erworben wurden und für die eine zusätzliche Gebühr anfällt. Wenn Ihr dauerhafter Wohnsitz zum Zeitpunkt des Erwerbs des Services, für den eine zusätzliche Gebühr anfällt, nicht in dem jeweils angegebenen Bundesstaat liegt, gelten diese Rechte und/oder Abhilfen nicht für Sie. Wir sind unter diesen Bedingungen nicht verpflichtet, den Service in anderen Bundesstaaten außer in den unten angegebenen Bundesstaaten zu erbringen.

Kunden in Alabama, Georgia und Kentucky: Die Verpflichtungen von Dell unter dieser Vereinbarung sind durch die Kreditwürdigkeit von Dell gesichert.

- Kunden in Kalifornien: Sie können diese Vereinbarung jederzeit unter Einhaltung des in dieser Vereinbarung dargelegten Kündigungsverfahrens kündigen. Wenn Sie diese Vereinbarung innerhalb von 30 Tagen nach Erhalt der Vereinbarung kündigen, erhalten Sie eine vollständige Erstattung, wenn keine Ansprüche im Rahmen dieses Vertrags geltend gemacht wurden. Wenn im Rahmen des Vertrags Ansprüche geltend gemacht wurden, erhalten Sie eine anteilmäßige Erstattung basierend auf dem Einzelhandelspreis der erbrachten Serviceleistung. Wenn Sie diese Vereinbarung mehr als dreißig (30) Tage nach Erhalt dieser Vereinbarung kündigen, sind Sie zum Erhalt einer anteilmäßigen Rückerstattung berechtigt, die sich wie folgt errechnet: Rückerstattung = Gesamtpreis minus (a) Anzahl der Tage vom Eingang der abgedeckten Hardware bei Ihnen bis zum Eingang der Kündigung bei uns, geteilt durch die Laufzeit dieser Vereinbarung; (b) 0,1 multipliziert mit dem Gesamtpreis (c) Kosten von Reparaturen oder Ersatzteilen, die Sie vor der Kündigung erhalten haben.
- Kunden in Illinois: Sie können diese Vereinbarung jederzeit unter Einhaltung des in dieser Vereinbarung dargelegten Kündigungsverfahrens kündigen. Wenn Sie diese Vereinbarung mehr als dreißig (30) Tage nach Erhalt dieser Vereinbarung kündigen, sind Sie zum Erhalt einer anteilmäßigen Rückerstattung berechtigt, die sich wie folgt errechnet: Rückerstattung = Gesamtpreis minus (a) Anzahl der Tage vom Eingang der abgedeckten Hardware bei Ihnen bis zum Eingang der Kündigung bei uns, geteilt durch die Laufzeit dieser Vereinbarung; (b) 0,1 multipliziert mit dem Gesamtpreis (c) Kosten von Reparaturen oder Ersatzteilen, die Sie vor der Kündigung erhalten haben.
- Kunden in Florida: Die in diesem Absatz beschriebenen Bestimmungen sind spezifisch für Personen mit dauerhaftem Wohnsitz in Florida, die sowohl die Hardware als auch diese Vereinbarung für persönliche Zwecke oder die Familie oder den Haushalt erwerben. Wenn Sie zu dem Zeitpunkt, zu dem Sie die Hardware und diese Vereinbarung für persönliche Zwecke oder die Familie oder den Haushalt erworben haben, Ihren dauerhaften Wohnsitz nicht in Florida hatten, sind Sie nicht berechtigt, diese Rechte und/oder Abhilfen wahrzunehmen. Sie können diese Vereinbarung jederzeit unter Einhaltung des in dieser Vereinbarung dargelegten Kündigungsverfahrens kündigen. Wenn Sie diese Vereinbarung kündigen, sind Sie zu einer Rückerstattung berechtigt, die 90 Prozent des unverbrauchten anteilmäßigen Kaufpreises minus der bezahlten Ansprüche oder minus der Kosten für die in Ihrem Auftrag durchgeführten Reparaturen beträgt. Falls die Vereinbarung von Dell gekündigt wird, basiert die Rückerstattung auf 100 Prozent des unverbrauchten anteilmäßigen Kaufpreises. Schlichtungen in Bezug auf einzelne oder alle Ansprüche und Konflikte, die sich ausschließlich aus den Bestimmungen dieser Vereinbarung ergeben, sind nicht verbindlich, außer wenn beide Parteien zu dem Zeitpunkt, zu dem ein Anspruch geltend gemacht oder eine schiedsrichterliche Entscheidung gefordert wird, schriftlich vereinbaren, dass die Schlichtung bindend sein soll. Dieser Vertrag wird gemäß den Gesetzen des US-Bundesstaats Texas geregelt. Sollte dieses maßgebende Recht durch die in Florida geltenden Gesetze zur Regelung von Servicegarantie-Einrichtungen in bestimmten Fällen rechtswidrig sein, haben die in Florida geltenden Gesetze Vorrang. Für die Übertragung des Services oder Herabstufung des Services aufgrund von geografischen Beschränkungen werden keine Gebühren erhoben. Wenn eine Herabstufung des Services erforderlich ist, weil die Hardware an einen neuen Standort bewegt wurde, sind Sie berechtigt, diese Vereinbarung zu kündigen und eine anteilmäßige Rückerstattung wie unmittelbar zuvor dargelegt zu erhalten. Dell Marketing L.P. ist ein zugelassener Anbieter von Servicegarantien in Florida und der Aussteller dieser Vereinbarung.
- Kunden in Hawaii: Wenn Sie diese Vereinbarung unter Einhaltung des in dieser Vereinbarung dargelegten Kündigungsverfahrens kündigen und wir Ihnen den Kaufpreis für diese Vereinbarung nicht innerhalb von fünfundvierzig (45) Tagen nach Ihrer Kündigung rückerstatten, sind wir verpflichtet, eine Strafgebühr von 10 Prozent der fälligen und Ihnen geschuldeten Rückerstattungssumme pro Monat an Sie zu zahlen. Das Recht, diese Vereinbarung zu kündigen, gilt nur für den ursprünglichen Eigentümer der Vereinbarung, und es kann nicht auf nachfolgende Eigentümer der Vereinbarung übertragen werden. Die Verpflichtungen von Dell unter dieser Vereinbarung sind durch die Kreditwürdigkeit von Dell gesichert.

- Kunden in Maine: Sie können diese Vereinbarung jederzeit unter Einhaltung des in dieser Vereinbarung dargelegten Kündigungsverfahrens kündigen. Wenn Sie diese Vereinbarung innerhalb von zwanzig (20) Tagen nach Zusendung der Vereinbarung oder innerhalb von zehn (10) Tagen nach Bereitstellung (wenn Ihnen die Vereinbarung zum Zeitpunkt des Verkaufs bereitgestellt wurde) kündigen und Sie keine Ansprüche im Rahmen dieser Vereinbarung geltend gemacht haben, ist diese Vereinbarung hinfällig und Dell erstattet dem Eigentümer der Vereinbarung bzw. auf das Konto des Eigentümers der Vereinbarung den vollen Kaufpreis der Vereinbarung und sämtliche vom Staat erhobenen Verkaufssteuern. Das Recht, diesen Vertrag wie in diesem Unterabsatz dargelegt für hinfällig zu erklären, ist nicht übertragbar und gilt nur dann für den ursprünglichen Käufer der Vereinbarung, wenn vor der Rückgabe der Vereinbarung an Dell keine Ansprüche geltend gemacht worden sind. Wenn Sie diese Vereinbarung unter Einhaltung des in dieser Vereinbarung dargelegten Kündigungsverfahrens kündigen und wir Ihnen den Kaufpreis für diese Vereinbarung nicht innerhalb von fünfundvierzig (45) Tagen nach Ihrer Kündigung rückerstatten, sind wir verpflichtet, eine Strafgebühr von 10 Prozent der fälligen und Ihnen geschuldeten Rückerstattungssumme pro Monat an Sie zu zahlen. Nach Ablauf der anwendbaren Frist von zwanzig (20) oder zehn (10) Tagen oder wenn Ansprüche im Rahmen dieser Vereinbarung in diesem Zeitraum geltend gemacht wurden, können Sie die Vereinbarung kündigen und wir erstatten Ihnen 100 Prozent der unverbrauchten anteilmäßigen Anbietergebühr, abzüglich der geleisteten Ansprüche. Unter Umständen wird eine Verwaltungsgebühr in Höhe von höchstens 10 Prozent der Anbietergebühr fällig. Wenn Dell diese Vereinbarung kündigt, sendet Dell dem Eigentümer der Vereinbarung eine schriftliche Mitteilung an die zuletzt bekannte Adresse des Eigentümers, die mindestens fünfzehn (15) Tage vor der Kündigung durch Dell in unseren Unterlagen erfasst wurde. In der Mitteilung werden das Datum des Inkrafttretens der Kündigung und der Grund für die Kündigung aufgeführt. Wenn diese Vereinbarung von Dell aus einem anderen Grund als der Nichtbezahlung der Anbietergebühr gekündigt wird, erstattet Dell Ihnen 100 Prozent der unverbrauchten anteilmäßigen Anbietergebühr, abzüglich der geleisteten Ansprüche. Unter Umständen wird bei der Kündigung durch Dell eine Verwaltungsgebühr in Höhe von höchstens 10 Prozent der Anbietergebühr fällig. Die Verpflichtungen des Anbieters unter dieser Vereinbarung sind durch die Kreditwürdigkeit von Dell gesichert.
- Kunden in Maryland: Wenn Sie den Servicevertrag innerhalb von (20) Tagen nach der Zusendung des Vertrags an Sie oder der Bereitstellung des Vertrags an Sie (wenn der Vertrag zum Zeitpunkt des Verkaufs an Sie bereitgestellt wurde) zurückgeben und unter diesem Vertrag keine Ansprüche geltend gemacht wurden, ist der Servicevertrag hinfällig und Dell erstattet Ihnen oder Ihrem Konto den vollen Preis des Servicevertrags. Wenn wir Ihnen den Kaufpreis des Servicevertrags nicht innerhalb von fünfundvierzig (45) Tagen nach Ihrer Kündigung rückerstatten, sind wir verpflichtet, eine Strafgebühr von zehn (10) Prozent des für den Servicevertrag bezahlten Betrags zu zahlen, und zwar für jeden Monat, in dem die Erstattung nicht bezahlt oder gewährt wird. Das Recht, diesen Servicevertrag für hinfällig zu erklären, ist nicht übertragbar und gilt nur für den ursprünglichen Käufer des Servicevertrags, und zwar nur dann, wenn vor der Kündigung keine Ansprüche geltend gemacht wurden.
- Kunden in Massachusetts: Sie können diese Vereinbarung jederzeit unter Einhaltung des in dieser Vereinbarung dargelegten Kündigungsverfahrens kündigen. Wenn Sie diese Vereinbarung innerhalb von zwanzig (20) Tagen nach Zusendung der Vereinbarung oder innerhalb von zehn (10) Tagen nach Bereitstellung (wenn Ihnen die Vereinbarung zum Zeitpunkt des Verkaufs bereitgestellt wurde) kündigen und Sie keine Ansprüche im Rahmen dieser Vereinbarung geltend gemacht haben, ist diese Vereinbarung hinfällig und Dell erstattet dem Eigentümer der Vereinbarung, dem Konto des Eigentümers der Vereinbarung oder einem anderen eingetragenen Zahlungspflichtigen (falls abweichend) den vollen Kaufpreis der Vereinbarung. Das Recht, diesen Vertrag wie in diesem Unterabsatz dargelegt für hinfällig zu erklären, ist nicht übertragbar und gilt nur dann für den ursprünglichen Käufer der Vereinbarung, wenn vor der Rückgabe der Vereinbarung an Dell keine Ansprüche geltend gemacht worden sind. Wenn Sie diese Vereinbarung unter Einhaltung des in dieser Vereinbarung dargelegten Kündigungsverfahrens kündigen und wir Ihnen den Kaufpreis für diese Vereinbarung nicht innerhalb von fünfundvierzig (45) Tagen nach Ihrer Kündigung rückerstatten, sind wir verpflichtet, eine Strafgebühr von 10 Prozent der fälligen und Ihnen geschuldeten Rückerstattungssumme pro Monat an Sie zu zahlen. Wenn Dell diese Vereinbarung kündigt, sendet Dell mindestens fünf (5) Tage vor der Kündigung durch Dell eine schriftliche Mitteilung an den Eigentümer der Vereinbarung an die zuletzt bekannte Adresse dieses Eigentümers, die in unseren Unterlagen vorliegt. Eine vorherige Ankündigung ist nicht erforderlich, wenn Dell aus den folgenden Gründen kündigt: bei Nichtzahlung, bei einer Falschdarstellung eines wesentlichen Umstands oder bei erheblicher Pflichtverletzung des Servicevertrageigentümers im Zusammenhang mit dem abgedeckten Produkt oder dessen Verwendung. Die Verpflichtungen des Anbieters unter dieser Vereinbarung sind durch die Kreditwürdigkeit von Dell gesichert.
- Kunden in Montana: Die Verpflichtungen des Anbieters unter dieser Vereinbarung sind durch die Kreditwürdigkeit des Anbieters gesichert.
- Kunden in Nevada: Sie können diese Vereinbarung jederzeit unter Einhaltung des in dieser Vereinbarung dargelegten Kündigungsverfahrens kündigen. Wenn Sie diese Vereinbarung innerhalb von zwanzig (20) Tagen nach Erhalt dieser Vereinbarung kündigen und keinen Anspruch im Rahmen dieser Vereinbarung geltend gemacht haben, sind Sie berechtigt, eine volle Rückerstattung des Gesamtpreises zu erhalten. Wenn Sie diese Vereinbarung zu einem späteren Zeitpunkt als nach

zwanzig (20) Tagen nach Erhalt dieser Vereinbarung kündigen oder wenn Sie diese Vereinbarung kündigen und zu irgendeinem Zeitpunkt einen Anspruch im Rahmen dieser Vereinbarung geltend gemacht haben, sind Sie zu einer Rückerstattung der unverbrauchten Prämie berechtigt, die sich aus einem anteilmäßigen Grundbetrag minus einer Kündigungsgebühr in Höhe von 10 Prozent des Gesamtpreises errechnet. Wir sind berechtigt, diese Vereinbarung innerhalb von siebenzig (70) Tagen, nachdem Sie diese Vereinbarung erhalten haben, aus irgendeinem Grund zu kündigen. Nach diesem Zeitraum dürfen wir diese Vereinbarung nur kündigen, wenn Folgendes vorliegt:

- Sie zahlen einen Betrag nicht bei Fälligkeit.
- Sie werden wegen eines Verbrechens verurteilt, das zusätzlichen Service unter dieser Vereinbarung zur Folge hat.
- Es wird entdeckt, dass Sie Betrug begangen haben oder einen wesentlichen Umstand falsch dargestellt haben, als Sie diese Vereinbarung eingegangen sind oder einen Anspruch geltend gemacht haben.
- Es wird entdeckt, dass Sie für eine Tat oder Unterlassung verantwortlich sind oder gegen eine Auflage dieser Vereinbarung verstoßen haben, nachdem diese Vereinbarung eingegangen wurde, wodurch sich die im Rahmen dieser Vereinbarung fällige Serviceleistung wesentlich und grundlegend erhöht.
- Eine wesentliche Änderung der Beschaffenheit oder des Umfangs des Services tritt auf, wodurch die am Vereinbarungsdatum vorgesehene Serviceleistung wesentlich und grundlegend erweitert wird.

Wenn wir diese Vereinbarung wie oben vorgesehen kündigen oder aussetzen, senden wir Ihnen das Kündigungsschreiben an die in unseren Unterlagen angegebene Adresse. In diesem Schreiben wird das Datum des Inkrafttretens der Kündigung oder Aussetzung aufgeführt und dieses liegt mindestens fünfzehn (15) Tage nach dem Zusendungsdatum der Mitteilung zur Kündigung oder Aussetzung. Sie haben das Recht, uns zu kontaktieren und den Vertrag anstelle einer Aussetzung zu kündigen. Darüber hinaus sind Sie im Falle einer Kündigung zu einer Rückerstattung der unverbrauchten Prämie berechtigt, die anteilmäßig berechnet wird. Wenn wir die unverbrauchte Prämie, zu der Sie wie oben beschrieben berechtigt sind, nicht innerhalb von fünfundvierzig (45) Tagen an Sie rückerstatten, sind Sie zu einem zusätzlichen Betrag in Höhe von 10 Prozent des Gesamtpreises für alle dreißig (30) Tage, für die sich die Rückerstattung nach Ablauf des 45-tägigen Zeitraums verzögert, berechtigt. Sie erhalten den Service, ohne eine Selbstbeteiligung zahlen zu müssen. Der Service deckt nur die Fehlerarten ab, die in dieser Vereinbarung ausdrücklich festgelegt sind. Alle anderen Hardwarefehler, die vor dem Datum, an dem diese Vereinbarung eingegangen wurde, vorhanden waren, sind nicht im Rahmen dieses Service abgedeckt. Reparaturen, die ohne die vorherige Genehmigung von Dell initiiert oder abgeschlossen wurden, sind nicht in diesem Servicevertrag abgedeckt. Die Verpflichtungen von Dell unter dieser Vereinbarung sind durch die Kreditwürdigkeit von Dell Inc. gesichert. Diese Vereinbarung unterliegt den Gesetzen des US-Bundesstaats Nevada. Die Bestimmungen in Bezug auf schiedsrichterliche Entscheidungen dieser Vereinbarung gelten nicht für Konflikte, die sich ausschließlich aus dieser Vereinbarung ergeben. Dell kann seine administrativen Verpflichtungen unter Umständen an einen in Nevada registrierten Dritten übertragen, kann jedoch nicht seine Anbieterverpflichtungen übertragen, es sei denn, der neue Anbieter schließt einen eigenen Servicevertrag in Übereinstimmung mit NEV. REV. STAT. ANN. §§ 690C.010 ff. ab.

Kunden in New York: Wenn Sie diese Vereinbarung unter Einhaltung des in dieser Vereinbarung dargelegten Kündigungsverfahrens kündigen und wir Ihnen den Kaufpreis für diese Vereinbarung nicht innerhalb von dreißig (30) Tagen nach Ihrer Kündigung rückerstatten, sind wir verpflichtet, eine Strafgebühr von 10 Prozent der fälligen und Ihnen geschuldeten Rückerstattungssumme pro Monat an Sie zu zahlen. Die Verpflichtungen von Dell unter dieser Vereinbarung sind durch die Kreditwürdigkeit von Dell gesichert. Zusätzlich zu den Serviceleistungen im Rahmen dieser Vereinbarung bietet Dell Reparatur- und Austauschservices für Material- oder Verarbeitungsfehler oder bei Verschleiß im Rahmen der eingeschränkten Hardware-Garantie von Dell (siehe <http://www.dell.com/warranty>), einschließlich Garantie-Erweiterungen, wobei die Bedingungen der vorgenannten eingeschränkten Hardware-Garantie durch Verweise in dieses Dokument eingebunden sind. Die eingeschränkte Hardware-Garantie von Dell kann beim Kauf und im Preis der abgedeckten Hardware inbegriffen sein. Diese Einbindung durch Verweise erhöht oder verringert nicht Ihre Rechte oder die Verpflichtungen von Dell im Rahmen der eingeschränkten Hardware-Garantie. Die Laufzeit dieser Vereinbarung ist jedoch nicht länger als die Laufzeit der eingeschränkten Hardware-Garantie (einschließlich Service-Erweiterungen). Im Falle eines Widerspruchs zwischen den Bestimmungen dieses Vertrags und der eingeschränkten Hardware-Garantie haben die Bestimmungen dieses Vertrags Vorrang.

- Kunden in North Carolina: Sie sind berechtigt, vor dem Verkauf eines Servicevertrags schriftlich benachrichtigt zu werden, dass der Kauf eines Servicevertrags nicht erforderlich ist, um die abgedeckte Hardware zu erwerben oder zu finanzieren. Sie können diese Vereinbarung jederzeit unter Einhaltung des in dieser Vereinbarung dargelegten Kündigungsverfahrens kündigen. Wenn Sie diese Vereinbarung mehr als dreißig (30) Tage nach Erhalt dieser Vereinbarung kündigen, sind Sie zum Erhalt einer anteilmäßigen Rückerstattung berechtigt, die sich wie folgt errechnet: $\text{Rückerstattung} = \text{Gesamtpreis} - (\text{a}) \text{Anzahl der Tage vom Eingang der abgedeckten Hardware bei Ihnen bis zum Eingang der Kündigung bei uns, geteilt durch die Laufzeit dieser Vereinbarung; (b) } 0,1 \text{ multipliziert mit dem Gesamtpreis (c) Kosten von Reparaturen oder Ersatzteilen, die Sie vor der Kündigung erhalten haben.}$
- Kunden in Oklahoma: Dell Inc. ist als der Verpflichtete in Bezug auf die Serviceverpflichtungen im Rahmen dieses Dokuments anzusehen.

- Kunden in Oregon: Die Verpflichtungen von Dell Marketing L.P. unter dieser Vereinbarung sind durch die Kreditwürdigkeit von Dell Inc. gesichert. Die Kontaktinformationen für Dell Marketing L.P. und Dell Inc. lauten: One Dell Way, Round Rock, TX 78682, USA, Attn: Service and Support Department, (800) 624-9897. Die Bestimmungen in Bezug auf schiedsrichterliche Entscheidungen in dieser Vereinbarung gelten nicht für Konflikte, die sich ausschließlich aus dieser Vereinbarung ergeben. Diese Vereinbarung unterliegt den Gesetzen des US-Bundesstaates Oregon.
- Kunden in South Carolina: Wenn Sie diese Vereinbarung unter Einhaltung des in dieser Vereinbarung dargelegten Kündigungsverfahrens kündigen und wir Ihnen den Kaufpreis für diese Vereinbarung nicht innerhalb von fünfundvierzig (45) Tagen nach Ihrer Kündigung rückerstatten, sind wir verpflichtet, eine Strafgebühr von 10 Prozent der fälligen und Ihnen geschuldeten Rückerstattungssumme pro Monat an Sie zu zahlen. Das Recht, diese Vereinbarung zu kündigen, gilt nur für den ursprünglichen Eigentümer der Vereinbarung, und es kann nicht auf nachfolgende Eigentümer der Vereinbarung übertragen werden. Wenn wir diese Vereinbarung kündigen, senden wir Ihnen das Kündigungsschreiben mindestens fünfzehn (15) Tage vor Inkrafttreten der Kündigung. Die Verpflichtungen von Dell unter dieser Vereinbarung sind durch die Kreditwürdigkeit von Dell gesichert. Wenn wir derartige Angelegenheiten nicht innerhalb von sechzig (60) Tagen nach dem Schadensnachweis gelöst haben, können Sie sich an das South Carolina Department of Insurance, Post Office Box 100105, Columbia, South Carolina 29202-3105, USA, wenden oder unter (800) 768-3467 anrufen.
- Kunden in Texas: Wenn Sie diese Vereinbarung unter Einhaltung des in dieser Vereinbarung dargelegten Kündigungsverfahrens kündigen und wir Ihnen den Kaufpreis für diese Vereinbarung nicht innerhalb von fünfundvierzig (45) Tagen nach Ihrer Kündigung rückerstatten, sind wir verpflichtet, eine Strafgebühr von maximal 10 Prozent der fälligen und Ihnen geschuldeten Rückerstattungssumme pro Monat an Sie zu zahlen. Das Recht, diese Vereinbarung zu kündigen, gilt nur für den ursprünglichen Eigentümer der Vereinbarung, und es kann nicht auf nachfolgende Eigentümer der Vereinbarung übertragen werden. Die Verpflichtungen von Dell unter dieser Vereinbarung sind durch die Kreditwürdigkeit von Dell gesichert. Alle nicht gelösten Beschwerden in Bezug auf Dell oder Fragen hinsichtlich der Regulierung von Anbietern von Serviceverträgen können an die folgende Stelle gerichtet werden: Texas Department of Licensing and Regulation, P.O. Box 12157, Austin, Texas 78711-2157, USA, Telefon (512) 4636599 oder (800) 803-9202 (innerhalb von Texas).
- Kunden in Washington: Wenn Sie diese Vereinbarung unter Einhaltung des wie oben in dieser Vereinbarung dargelegten Kündigungsverfahrens kündigen und wir Ihnen den Kaufpreis für diese Vereinbarung nicht innerhalb von dreißig (30) Tagen nach Ihrer Kündigung rückerstatten, sind wir verpflichtet, eine Strafgebühr von 10 Prozent der fälligen und Ihnen geschuldeten Rückerstattungssumme pro Monat an Sie zu zahlen. Das Recht, diese Vereinbarung zu kündigen, gilt nur für den ursprünglichen Eigentümer der Vereinbarung, und es kann nicht auf nachfolgende Eigentümer der Vereinbarung übertragen werden. Wenn wir diese Vereinbarung stornieren, senden wir Ihnen das Kündigungsschreiben mindestens einundzwanzig (21) Tage vor Inkrafttreten der Kündigung an die in unseren Daten hinterlegte Adresse. Im Kündigungsschreiben werden das Wirksamkeitsdatum der Kündigung und der zutreffende Kündigungsgrund angegeben. Die Verpflichtungen von Dell unter dieser Vereinbarung sind durch die Kreditwürdigkeit von Dell gesichert. Die Bestimmungen in Bezug auf schiedsrichterliche Entscheidungen in dieser Vereinbarung gelten nicht in dem Umfang, in dem sie von den Gesetzen des Bundesstaates Washington ausdrücklich verboten sind. Diese Gesetze, einschließlich Wash. Version Code 48.110.070(14) und des State Uniform Arbitration Act (Wash. Version Code 7.04A ff.), verleihen Ihnen bestimmte Rechte, wie zum Beispiel das Recht zur Schlichtung in Washington in der Nähe Ihres dauerhaften Wohnsitzes (sofern Sie und Dell dies nicht anderweitig vereinbaren).
- Kunden in Wisconsin: Diese Vereinbarung unterliegt der eingeschränkten Regulierung des Office of the Commissioner of Insurance. Dell Inc. ist als der Verpflichtete in Bezug auf die Serviceverpflichtungen im Rahmen dieses Dokuments anzusehen.

Kunden in Wyoming: Die Bestimmungen in Bezug auf schiedsrichterliche Entscheidungen in dieser Vereinbarung gelten nicht in dem Umfang, in dem sie von den Gesetzen des Bundesstaates Wyoming ausdrücklich verboten sind. Diese Gesetze verleihen Ihnen bestimmte Rechte, beispielsweise das Recht zum Treffen einer Schiedsgerichtsvereinbarung. Schlichtungen in Bezug auf Ansprüche und Konflikte, die sich ausschließlich aus den Bedingungen und Bestimmungen dieser Vereinbarung ergeben, sind nicht verbindlich (in dem durch Artikel 19, Abschnitt 8 der Konstitution des US-Bundesstaates Wyoming vorgegeben Umfang), sofern nicht beide Parteien schriftlich vereinbaren, dass die Schlichtung bindend sein soll. Die endgültige Entscheidung in einem Verfahren, das gemäß den Bestimmungen dieser Vereinbarung in Bezug auf schiedsrichterliche Entscheidungen eingeleitet wird, kann in Übereinstimmung mit Abschnitten 1-36-101 bis -119 der Satzungen von Wyoming an ein zuständiges Gericht eingereicht werden. Dieser Vertrag unterliegt den Gesetzen des US-Bundesstaates Texas geregelt. Sollte dieses maßgebende Recht durch die in Wyoming geltenden Gesetze zur Regelung von Servicevertragsanbietern in bestimmten Fällen rechtswidrig sein, haben die in Wyoming geltenden Gesetze Vorrang. Die Verpflichtungen des Anbieters unter diesem Servicevertrag sind durch die Kreditwürdigkeit des Anbieters gesichert. Wenn Sie diese Vereinbarung innerhalb von dreißig (30) Tagen nach Bereitstellung der Vereinbarung kündigen und keine Ansprüche im Rahmen dieser Vereinbarung geltend gemacht wurden, ist diese Vereinbarung hinfällig und wir erstattet dem Eigentümer der Vereinbarung oder dem Konto des Eigentümers der Vereinbarung den vollständigen Kaufpreis der Vereinbarung. Das Recht, diese Vereinbarung, wie oben stehend beschrieben, für hinfällig zu erklären, ist nicht übertragbar, und gilt nur für den ursprünglichen Käufer der Vereinbarung. Wenn Sie diese Vereinbarung später als dreißig (30) Tage nach Erhalt dieser Vereinbarung kündigen, sind Sie zu einer anteilmäßigen Rückerstattung berechtigt, die sich wie folgt errechnet:

- Rückerstattung = Gesamtpreis minus (a) Anzahl der Tage seit Rechnungsdatum oder einem anderen auf Ihrer Rechnung oder der Informationsseite angegeben Datum bis zum Eingang der Kündigung bei uns, geteilt durch die Laufzeit dieser Vereinbarung; (b) 0,1 multipliziert mit dem Gesamtpreis und (c) Kosten von Reparaturen oder Ersatzteilen, die Sie vor der Kündigung erhalten haben. Wenn eine Erstattung nicht innerhalb von 45 Tagen nach Rückgabe dieses Servicevertrags ausbezahlt wird, ist eine Strafgebühr von 10 Prozent pro Monat zu zahlen.

Wenn Dell diese Vereinbarung kündigt, muss Dell dem Eigentümer der Vereinbarung eine schriftliche Mitteilung an die zuletzt bekannte Adresse des Eigentümers senden, die mindestens zehn (10) Tage vor der Kündigung durch Dell in unseren Unterlagen erfasst wurde. In der Mitteilung werden das Datum des Inkrafttretens der Kündigung und der Grund für die Kündigung aufgeführt. Eine vorherige Ankündigung ist nicht erforderlich, wenn Dell aufgrund von Nichtzahlung der Anbietergebühr, der Falschdarstellung eines wesentlichen Umstands durch den Eigentümer dieser Vereinbarung gegenüber Dell oder einer erheblichen Pflichtverletzung des Vereinbarungseigentümers im Zusammenhang mit dem abgedeckten Produkt oder dessen Verwendung kündigt.

Anlage B

Schweregrade

Gemäß der (den) Tabelle(n) unten werden den qualifizierten Vorfällen Schweregrade zugewiesen.

Schweregrad	Zustand	Reaktion von Dell	Kundenrolle
1	Kritisch: Verlust der Fähigkeit, wichtige Geschäftsfunktionen ausführen zu können; unverzügliche Reaktion erforderlich.	Notfall-Entsendung parallel mit sofortiger telefonischer Fehleranalyse; schnelles Eingreifen des Eskalationsmanagers.	Bereitstellung von Mitarbeitern/Ressourcen zur Unterstützung bei Problemlösungen rund um die Uhr an sieben (7) Tagen der Woche Unternehmensleitung am Standort soll informiert und einbezogen werden
2	Hoch: Geschäftsfunktionen können ausgeführt werden, jedoch mit verminderter/stark begrenzter Leistungsfähigkeit	Sofort einsetzende telefonische Fehleranalyse; Eingreifen des Eskalationsmanagers, falls innerhalb von 90 Minuten nach Kontaktaufnahme keine Ferndiagnose vorliegt. Ggf. Bereitstellung von Ersatzteilen/Reparaturarbeiten <i>nach</i> der telefonischen Fehleranalyse und Diagnose.	Bereitstellung geeigneter Mitarbeiter und Ressourcen, um eine ununterbrochene Kommunikation und Arbeit zu ermöglichen Unternehmensleitung am Standort informiert und einbezogen.
3	Mittel/Niedrig: minimale oder keine Einwirkungen auf das Geschäft.	Bereitstellung von telefonischer Fehlerbehebung, Ersatzteile/Reparaturarbeiten <i>nach</i> der telefonischen Fehleranalyse und Diagnose.	Bereitstellung von Ansprechpartnerinformationen für das Eintreten von und die Reaktion auf Anfragen von Dell innerhalb von 24 Stunden

Vor-Ort-Serviceoptionen

Die Optionen für die Vor-Ort-Reaktion variieren je nach erworbenem Servicetyp. Falls Sie einen Vor-Ort-Service erworben haben, finden Sie die für Sie gültige Vor-Ort-Service-Reaktionsstufe auf Ihrer Rechnung. Beachten Sie hierzu auch die Ausführungen in der nachstehenden Tabelle. Unter der Voraussetzung, dass alle in dieser Servicebeschreibung erläuterten entsprechenden Bedingungen erfüllt sind, entsendet Dell bei einem qualifizierten Vorfall bei Bedarf einen Servicetechniker an den Geschäftsstandort des Kunden. Dies erfolgt in Abhängigkeit vom Schweregrad und der jeweiligen Vor-Ort-Reaktion gemäß folgender Tabelle. Je nach Art des qualifizierten Vorfalls erkennen Sie an und stimmen zu, dass Ihr Dell Techniker vor Ort nach eigenem Ermessen bestimmen kann, dass Ihr unterstütztes Produkt zur weiteren Fehlerbehebung und Diagnose an eine Dell EMC Reparaturwerkstatt geschickt werden soll.

Vor-Ort-Reaktion für Dell ProSupport

Art von	Zeitraumen für Vor-Ort-Reaktion ³	Einschränkungen/Sonderkonditionen
Vor-Ort innerhalb von 4 Stunden Antwort	Der Techniker erreicht den Standort in der Regel innerhalb von 4 Stunden nach Abschluss der telefonischen Fehleranalyse.	<ul style="list-style-type: none"> • Verfügbar 7 Tage/Woche, 24 Stunden/Tag – auch an Feiertagen. • Verfügbar an den Standorten, für die eine Reaktion innerhalb von vier (4) Stunden vereinbart wurde. • Verfügbar für ausgewählte Modelle unterstützter Produkte. • In den in 4 Stunden erreichbaren Ersatzteillagern werden von Dell als für den Betrieb erforderlich eingestufte Ersatzteile für unterstützte Produkte gelagert. Nicht zwingend erforderliche Ersatzteile können per Übernachtversand geliefert werden. • Notfall-Einsatz parallel zur Fehlerbehebung ist für Probleme der Schweregradstufe 1 verfügbar.

Dell ProSupport Vor-Ort-Reaktion am nächsten Werktag

Art von	Zeitraumen für Vor-Ort-Reaktion	Einschränkungen/Sonderkonditionen
Am nächsten Arbeitstag Vor-Ort-Service	In der Regel trifft ein Techniker an dem auf die telefonische Analyse und Diagnose folgenden Arbeitstag vor Ort ein.	<ul style="list-style-type: none"> • An fünf (5) Tagen pro Woche, zehn (10) Stunden pro Tag, außer an Feiertagen • Bei Anrufen, die nach 17:00 Uhr Ortszeit des Kunden, (Montag bis Freitag) beim Dell Expert Center eingehen, und/oder bei Entsendungen, die nach dieser Uhrzeit erfolgen, trifft der Servicetechniker unter Umständen erst einen Tag später beim Kunden ein. • Nur verfügbar bei ausgewählten Modellen unterstützter Produkte.
Außerhalb von Kontinental- USA („OCONUS“-Kunden	Die benötigten Ersatzteile werden nach der telefonischen Fehleranalyse versendet. Die Ankunftszeiten vor Ort hängen vom Sitz des OCONUS-Kunden und der Teileverfügbarkeit ab.	<ul style="list-style-type: none"> • Nur für von Dell geprüfte Kunden (nur in den USA) außerhalb von Kontinental-USA verfügbar. • Nur für bestimmte Systeme und an bestimmten Standorten erhältlich. Weitere Details finden Sie unter http://content.dell.com/us/en/fedgov/fed-solutions-oconus.aspx?~ck=bt. • Weitere Informationen für Bundeskunden zu verfügbaren OCONUS Service-Standorten sind der anwendbaren, separat unterzeichneten Vereinbarung zwischen dem Kunden und Dell zu entnehmen.

Bei anderen Serviceoptionen für die Vor-Ort-Reaktion gilt:

Nach Abschluss der Remote-Fehleranalyse, Diagnose und Problemerkennung entscheidet ein Dell Techniker, ob der qualifizierte Vorfall den Besuch eines Servicetechnikers vor Ort und/oder die Lieferung von Ersatzteilen erfordert oder ob das Problem aus der Ferne behoben werden kann.

³ Nicht alle Reaktionszeiten sind in allen Ländern und an allen Standorten verfügbar. Weitere Informationen erhalten Sie bei Ihrem Vertriebsmitarbeiter.

Anhang C

Sonstige Servicereaktionsoptionen

Schneller Service für die Rücksendung zur Reparatur nach einer externen Fehlerbehebung: Wenn der Kunde ein Produkt erworben hat, das nicht am Kundenstandort gewartet werden kann, oder Dell feststellt, dass eine andere Reparuroption als die Vor-Ort-Reparatur erforderlich ist, kann Dell nach der externen Fehlerdiagnose und -behebung gemäß den unten in der Tabelle angegebenen Optionen den Service bereitstellen. hat der Kunde das unterstützte Produkt sofort zu verpacken und zu versenden oder die Abholung durch das Transportunternehmen am selben oder am nächsten Tag zu veranlassen, damit er seinen Anspruch behält; jedwede Verzögerung des Kunden beim Verpacken und Zurückgeben oder Organisieren der Rückgabe des unterstützten Produkts führt zu verzögerten Reaktionszeiten.

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 Rückversandes 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 Ersatzteile, die nicht ordnungsgemäß an Dell zurückgesendet werden, nicht rechtzeitig bezahlt, kann der Service für den Kunden im Rahmen dieses Vertrags gemäß Abschnitt 2.C zu zusätzlichen Bedingungen für support- und garantiebezogene Services (unten) eingestellt werden. Wenn sich das unterstützte Produkt in einem Gebiet befindet, das aktuell nicht von einem großen Transportunternehmen bedient oder von einem oder mehreren großen Transportunternehmen nur eingeschränkt bedient wird, wird der normale Reparaturservice von Dell verzögert ausgeführt. Der Service für die Rücksendung zur Reparatur ist nicht in allen Ländern und an allen Standorten verfügbar. Weitere Informationen erhalten Sie bei Ihrem Vertriebsmitarbeiter.

Sonstige Servicereaktionsoptionen:

Servicereaktionsstufen	Weitere Optionen (sofern vorhanden)	Details
Rücksendung zur Reparatur Serviceoptionen	Mail-In Service (MIS)	Der Mail-In Service wird durch die Kontaktaufnahme mit dem technischen Support von Dell wie oben beschrieben eingeleitet. Während der Diagnose wird der Dell-Techniker feststellen, ob das Problem erfordert, dass das unterstützte Produkt an ein von Dell bestimmtes Reparaturzentrum geschickt wird, um einen qualifizierten Vorfall zu unterstützen. Diese Option nimmt einschließlich Versand zum und vom Reparaturzentrum in der Regel zehn Arbeitstage ab Versanddatum in Anspruch.
	Carry-In Service (CIS)	Beim Carry-In Service handelt es sich um einen „Ablieferungsservice“, der durch die Kontaktaufnahme mit dem technischen Support von Dell wie oben beschrieben eingeleitet wird. Während der externen Fehlerbehebung ermittelt der Dell Techniker, 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 Reparaturzentrum oder an einem Versandort abzuliefern. Die Standard-Servicezeiten entsprechen den örtlichen Geschäftszeiten an fünf Tagen pro Woche (Montag bis Freitag), außer an gesetzlichen Feiertagen. Reparaturen qualifizierter Vorfälle werden in Übereinstimmung mit der Reaktionszeit durchgeführt, die auf dem Bestelldokument des Kunden angegeben ist. Nachdem das unterstützte Produkt repariert wurde, wird der Kunde von Dell kontaktiert, um die Abholung des Produkts zu organisieren. Service-Level-Vereinbarungen für Reparaturen können je nach Land und Ort variieren.
	Partner Led Carry-In Service (CIS) ⁴ (Verfügbar in bestimmten Wachstumsmärkten in Europa, dem Nahen Osten und Afrika)	Beim Carry-In Service handelt es sich um einen „Ablieferungsservice“, der durch eine Kontaktaufnahme oder die Ablieferung des unterstützten Produkts (auf Kosten des Kunden) bei einem von Dell angegebenen Reparaturzentrum oder an einem Versandort eingeleitet wird. Die Standard-Servicezeiten entsprechen den örtlichen Geschäftszeiten an 5 Tagen pro Woche (Montag bis Freitag), außer an gesetzlichen Feiertagen. Reparaturen qualifizierter Vorfälle werden in Übereinstimmung mit der Reaktionszeit durchgeführt, die auf dem Bestelldokument des Kunden angegeben ist. Nachdem das unterstützte Produkt repariert wurde, wird der Kunde durch den von Dell autorisierten Serviceanbieter kontaktiert, um die Abholung des Produkts zu organisieren. Service-Level-Vereinbarungen für Reparaturen können je nach Land und Ort variieren.

⁴ Der Partner Led Carry-In Service (CIS) wird durch von Dell autorisierte Serviceanbieter geleistet.

Servicereaktionsstufen	Zusätzliche Optionen (sofern vorhanden)	Details
Rücksendung zur Reparatur Serviceoptionen	Collect and Return Service	<p>Der Collect and Return-Service wird durch einen Anruf bei einem Dell-Techniker wie oben beschrieben eingeleitet. Wenn beim unterstützten Produkt ein qualifizierter Vorfall festgestellt wird und der Fehler nicht telefonisch vom Dell Techniker behoben werden kann, wird das unterstützte Produkt von einem Dell Mitarbeiter abgeholt und zu einem von Dell angegebenen Reparaturzentrum gebracht. Die Zykluszeit beträgt 7-12 Werktage, in der Regel 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.</p>
	Partner Led Collect and Return Service (CAR) ⁵ Verfügbar in bestimmten Wachstumsmärkten in Europa, dem Nahen Osten und Afrika	<p>Der Collect and Return Service wird durch eine Kontaktaufnahme mit dem von Dell autorisierten Serviceanbieter eingeleitet. Wenn beim unterstützten Produkt ein qualifizierter Vorfall festgestellt wird und der Fehler nicht remote behoben werden kann, wird das unterstützte Produkt von Ihrem von Dell autorisierten Serviceanbieter abgeholt und zu einem von Dell angegebenen Reparaturzentrum gebracht. Die Standard-Servicezeiten entsprechen den örtlichen Geschäftszeiten an fünf Tagen pro Woche (Montag bis Freitag), außer an gesetzlichen Feiertagen Reparaturen qualifizierter Vorfälle werden in Übereinstimmung mit der Reaktionszeit durchgeführt, die auf dem Bestelldokument des Kunden angegeben ist. Nachdem das unterstützte Produkt repariert wurde, wird der Kunde durch den von Dell autorisierten Serviceanbieter kontaktiert, um die Rücksendung des Produkts zu organisieren. Diese Servicemethode umfasst die Arbeitszeit und die Reparatur oder den Austausch von Teilen des Hauptprodukts, einschließlich Monitor, Tastatur und Maus, sofern diese nicht separat bestellt wurden. Service-Level-Vereinbarungen für Reparaturen können je nach Land und Ort variieren.</p>
	Geschäftsbedingungen gelten für alle nicht vor Ort befindlichen Servicereaktionsoptionen.	<p>Reparaturen qualifizierter Vorfälle werden in Übereinstimmung mit der Reaktionszeit durchgeführt, die auf dem Bestelldokument des Kunden angegeben ist. Nachdem das unterstützte Produkt repariert wurde, wird es an den Kunden zurückgesendet.</p> <p>Versand: Während der Diagnose stellt der Dell Techniker Anweisungen zur Rücksendung des Produkts an das von Dell angegebene Reparaturzentrum bereit. Das unterstützte Produkt muss an die vom Dell-Techniker angegebene Adresse geschickt werden und deutlich mit der „Rücksendeautorisierungsnummer“ gekennzeichnet sein. Diese Rücksendeautorisierungsnummer wird vom Dell Techniker zur Verfügung gestellt. Um die Reparatur bzw. den Austausch zu beschleunigen, empfiehlt es sich, eine kurze schriftliche Beschreibung des Problems beizufügen. Das zurückzusendende Produkt sollte in der Originalverpackung verpackt sein. Wenn die Originalverpackung nicht verfügbar ist, kann der Dell Techniker eine Verpackung zur Verfügung stellen; für diesen Service wird unter Umständen eine Gebühr erhoben. Dell übernimmt die Kosten für den Versand des Produkts an Dell und die Rücksendung zum Kunden.</p> <p>Hinweise zum Versand: Der Kunde sollte keine Handbücher, vertraulichen, geschützten oder persönlichen Informationen oder Wechselmedien wie Disketten, DVDs, PC-Karten usw. versenden. Dell haftet nicht für verlorene oder beschädigte Daten, beschädigte oder verlorene Medien oder die vertraulichen, geschützten oder persönlichen Informationen des Kunden.</p>

⁵ Der Partner Led Collect and Return Service (CAR) wird durch von Dell autorisierte Serviceanbieter geleistet.

Service Reaktionsstufe	Weitere Optionen (sofern vorhanden)	Details
Parts-Only Service	–	<p>Dell ermöglicht Kunden mit Parts-Only Service, Ersatzteile zur Unterstützung eines qualifizierten Vorfalls anzufordern. Dell tauscht möglicherweise anstelle einzelner Teile komplette Geräte aus; in diesem Fall fügt Dell jedem Ersatzteil eine vorfrankierte Versandverpackung bei, die der Kunde für die Rücksendung des defekten Originalteils an Dell verwenden kann. Parts-Only Service (Ersatzteilservice) beinhaltet eingeschränkten Remotesupport, um die fehlerhafte Komponente zu qualifizieren – der Remotesupport umfasst keine telefonische Fehlerbehebung oder andere Form von Fernunterstützung.</p>
Erweitert Exchange Service	–	<p>Bei Kunden mit Advanced Exchange Service kann Dell ein Ersatzprodukt zur Unterstützung eines qualifizierten Vorfalls an den Kundenstandort schicken. Das Ersatzprodukt wird auf dem Landweg versendet. In manchen Fällen wird möglicherweise nach Ermessen von Dell ein Servicetechniker vor Ort entsendet, um das Ersatzprodukt aufzustellen bzw. zu installieren. Nach Erhalt des Ersatzprodukts muss der Kunde das defekte unterstützte Produkt an Dell zurücksenden, indem er das defekte unterstützte Produkt innerhalb von drei Arbeitstagen an den Standort des festgelegten Versandunternehmens bringt. Wenn Dell feststellt, dass das unterstützte Produkt des Kunden nicht an einen Standort des Transportunternehmens gebracht werden kann und der Kunde das unterstützte Produkt per Einsendung zurücksenden 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 unterstützte Produkt 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 u. U. eine Gebühr berechnet.</p>