

## Beschreibung des internationalen Vor-Ort-Service am nächsten Arbeitstag von Dell (International Next Business Day On-Site Service, INBD)

### I. Überblick zum INBD-Service

Der internationale Vor-Ort-Service am nächsten Arbeitstag umfasst einen Support-Service, der ab dem Tag der Lieferung gilt, damit Sie sich beruhigt auf Ihre Arbeit konzentrieren können. Sollte das System einen Fehler aufweisen, kann Dell im Rahmen des INBD-Service nach Abschluss der unten aufgeführten Support-Vorgänge, die eine Problemdiagnose über die Dell-Website oder per Telefon beinhalten, einen Service-Techniker an den Standort des Kunden entsenden sowie für die Dauer des Serviceangebots\* einen Ersatzteil- und Arbeitsdienst bereitstellen. **Dieser Service steht nur für Latitude-, Inspiron- und Mobile-Precision-Systeme zur Verfügung.**

*\* Auf Ihrer Rechnung finden Sie weitere Hinweise zur Gültigkeitsdauer unseres Service, der nach Ablauf gesondert berechnet wird. Ungeachtet der Servicedauer bietet Dell einen einjährigen, nicht erweiterbaren Support für Verbrauchsgüter und Zubehör von Dell wie Medien, Tragetaschen, CMOS-Batterien und Akkus von Notebooks an.*

### II. Support-Vorgänge – Die vier Support-Dienste im Detail

Der INBD-Service von Dell umfasst die folgenden standardmäßigen Support-Dienste sowie im Bedarfsfall die Unterstützung durch einen Techniker vor Ort:

- 1. 30-Tage-Einsteiger-Support** – Dell bietet Ihnen während des kritischen Zeitraums der ersten 30 Tage ab Lieferung Ihres Systems einen kostenlosen Telefon-Support zur Installationsoptimierung, Konfiguration und Fragen zu Nutzungseinschränkungen. Dieses Programm ist für vorinstallierte Betriebssysteme sowie Desktop- und Notebook-Anwendungen verfügbar.
- 2. Umfassender Online-Support rund um die Uhr** – Auf der Standard-Support-Website von Dell erhalten Sie Online-Unterstützung mit Informationen zur Fehlerbehebung, Tools für die Problemdiagnose und herunterladbaren Programm.
- 3. Technischer Support per Telefon** – Dell bietet allen Kunden an, die Probleme mit Dell-Hardware.
- 4. Internationaler Vor-Ort-Service am nächsten Arbeitstag** – Deckt Arbeits-, Reparatur- und Ersatzteilkosten für das Hauptsystem sowie Monitor, Tastatur und Maus ab, sofern diese nicht separat bestellt wurden. Es muss eine abgeschlossene Diagnose durch den technischen Support von Dell vorliegen.

### III. Support-Vorgänge – Die vier Support-Stufen im Detail

Nachfolgend werden die einzelnen standardmäßigen Support-Services sowie die Variante mit einem Techniker vor Ort detailliert erläutert.

#### 1. 30-Tage-Einsteiger-Support

Dell bietet Ihnen in den ersten 30 Tagen nach der Lieferung Ihres Systems als "Einstiegshilfe" einen telefonischen Support bei technischen sowie installations- und konfigurationsbezogenen Fragen an. Dieser gilt für:

- von Dell gefertigte Produkte,
- von Dell gelieferte externe Peripheriegeräte,
- vorinstallierte Betriebssysteme und
- vorinstallierte Software.

Nach Ablauf dieser 30-tägigen Frist werden allgemeine Fragen zur Verwendung des Systems und der Software nicht mehr unterstützt.

#### NICHT INBEGRIFFENE LEISTUNGEN

Folgende Punkte sind uneingeschränkt **nicht Bestandteil des Service**:

- (i) Geräte und Leistungen, die über Dell Software & Zubehör erworben und/oder installiert wurden (OrderReady/ReadyWare).
- (ii) Individuelle vorinstallierte Geräte und Leistungen werden nur auf ausdrücklichen schriftlichen Wunsch unterstützt.

Spezielle Informationen zum Support für Software und Zubehör finden Sie in der diesen Produkten beiliegenden Dokumentation bzw. in den Leistungs- oder Servicebeschreibungen, die auf der Website von Dell unter <http://support.euro.dell.com> eingesehen werden können.

## 2. Umfassender Online-Support rund um die Uhr:

Dell bietet Ihnen einen umfassenden kostenlosen Online-Support unter <http://support.euro.dell.com>. Dieses Angebot umfasst einen E-Mail-Support. Die meisten Supportanfragen lassen sich mit Online-Tools zur Problemdiagnose und den Informationsressourcen von Dell beantworten. Beispiele dafür sind:

- Zugriff auf den Großteil des in 12 Sprachen vorliegenden Referenzmaterials für Dell-Techniker. Dazu zählen Tools für die Problemdiagnose, Informationen zur Fehlerbehebung und häufig gestellte Fragen (FAQ).
- Informationen über Ihr individuelles System, die durch die Eingabe Ihrer System-Tag-Nummer aufgerufen werden.
- Treiber, Hilfsprogramme und Registrierungsoptionen für Aktualisierungsbenachrichtigungen.
- Diskussionsforum für den Austausch mit anderen Kunden und Dell-Technikern.

## 3. Technischer Support per Telefon

Wenn Sie ein Problem mit Ihrem Dell-Produkt haben, das sich nicht durch unseren Online-Support lösen lässt, setzen Sie sich mit dem technischen Support von Dell in Verbindung. Dort wird eine Problemdiagnose durchgeführt. Dieser telefonische Support ermöglicht eine schnelle und effiziente Problemeinschätzung. Danach werden individuelle Optimallösungen für den Kunden erstellt. Der telefonische Support und Service wird von montags bis freitags zu den ortsüblichen Geschäftszeiten gewährt. An Wochenenden und offiziellen Feiertagen steht er nicht zur Verfügung.

### ERFORDERLICHER SCHRITT BEI DER LÖSUNG IHRES PROBLEMS

Dell verschickt nur dann Ersatzteile oder stellt einen Techniker vor Ort bereit, wenn sicher ist, dass Ihr Problem nicht durch die unten genannten empfohlenen Vorgehensweisen zur Fehlerbehebung behoben werden kann, und ein Mitarbeiter von Dell bestätigt, dass sich das Problem durch eine Service-Anforderung lösen lässt. Ausnahmen von dieser Regel sind möglich, wenn der Kunde spezielle Bedürfnisse oder Behinderungen hat und den Techniker von Dell davon in Kenntnis setzt.

### INFORMATIONEN, DIE VOR DEM ANRUF BEI DELL VOM KUNDEN BEREITZUHALTEN SIND

Detaillierte Informationen über das System werden im Servicemanagementsystem von Dell festgehalten. Notieren Sie sich zuerst die Inventaretikett- (TAG-Nummer)- und die Modellnummer des fehlerhaften Geräts, bevor Sie einen Dell-Techniker anrufen. Diese beiden Nummern finden Sie auf einem weißen Aufkleber an der Geräterückseite.

Wenn Sie den technischen Support anrufen, müssen Sie außerdem Zugriff auf das fehlerhafte System haben, damit die Diagnose erfolgreich abgeschlossen werden kann. Die Telefonnummer des technischen Supports finden Sie in der Dokumentation, die im Lieferumfang jedes Systems enthalten ist, sowie auf der Website von Dell unter <http://www.dell.de/support>.

### FEHLERBEHEBUNG – PROBLEMDIAGNOSE

Unsere Techniker sind darauf geschult, für jede Kundenanfrage eine möglichst schnelle Problemlösung herbeizuführen. Dabei werden unsere Kunden bei der Eingrenzung und Diagnose des jeweiligen Fehlers um

ihre Mithilfe gebeten. Der Diagnoseprozess ermöglicht es den Technikern von Dell, das ausgefallene Systemteil zu identifizieren und gegebenenfalls Ersatz bereitzustellen.

Beispiele für mögliche Aktionen während der Hardwarediagnose sind:

- Ausführen von geeigneten Diagnosetests für das jeweilige Problem.
- Installieren von Service Packs, Komponenten, Ergänzungen, Aktualisierungen und Patches für bestimmte werkseitig installierte Betriebssysteme, die Firmware und das BIOS.
- Installieren und standardmäßiges Konfigurieren von Betriebssystemen, Anwendungssoftware und Treibern, die von Dell vorinstalliert wurden.
- Testen von werkseitig integrierten Netzwerkkarten (auch drahtlose) mit entsprechenden Diagnose-Tools des Herstellers und Überprüfen von Verbindungen zu anderen PCs (Ping).
- Testen eines werkseitig installierten Modems durch Verbinden mit einer analogen Telefonleitung (keine PABX-Leitung).

Unser Techniker arbeitet eng mit Ihnen zusammen, damit Sie im Anschluss an das Gespräch genau wissen, wie Sie weiter vorgehen müssen.

## ÖFFNEN DES SYSTEMS

Es kann sein, dass zu einer genauen Eingrenzung des Problems das Systemgehäuse geöffnet werden muss. Zu den regulären Maßnahmen bei der Fehlerbehebung gehört auch das Entfernen und erneute Anschließen von Teilen. Wenn ein solches Vorgehen erforderlich wird, informiert Sie der Dell-Techniker darüber und leistet entsprechende Hilfestellung. Das Öffnen des Systemgehäuses erleichtert die Problemlösung, muss aber unbedingt unter Anleitung des Technikers geschehen, der Ihnen Hinweise zur Einhaltung aller notwendigen Sicherheitsvorkehrungen gibt.

Als letztes Mittel im Rahmen einer Fehlerbehebung können die Neuinstallation des ursprünglichen Betriebssystems, der Softwareanwendungen und Hardwaretreiber sowie die Wiederherstellung der werkseitigen Standardkonfiguration erforderlich werden.

## AUSNAHMEN

Folgende Punkte werden im Umfang der Fehlerdiagnose und des INBD-Service von Dell uneingeschränkt **nicht unterstützt**:

- Beantwortung von allgemeinen Fragen zur Verwendung der von Dell vorinstallierten Software nach Ablauf der 30-Tage-Frist
- Konfiguration und Diagnose des von Dell vorinstallierten Betriebssystems oder werkseitiger Anwendungen, die zusammen mit vom Kunden installierten Anwendungen und Hardwaregeräten zum Einsatz kommen sollen.
- Konfigurieren, Installieren und Prüfen von Betriebssystemen, Software, Anwendungen und Treibern oder Fehlerkorrekturen (Fixes), die nicht von Dell geliefert wurden.
- Kommerzielle Upgrades, unabhängig davon, ob diese von Dell bezogen wurden oder nicht, z. B. ein Upgrade für Office XP Pro.
- Konfigurieren jeglicher Kommunikationssoftware, wenn diese nicht zur Fehlerbehebung erforderlich ist.
- Alle nicht von Dell gelieferten Hardware- und Peripheriegeräte, deren Installation sowie das Testen ihrer Kompatibilität mit Dell-Hardware. Der Support wird hier vom ursprünglichen Hersteller des jeweiligen Produktes übernommen.
- Von Dell gelieferte Software und Peripheriegeräte, sofern nichts anderes angegeben wurde.
- BIOS/Firmware-Aktualisierungen für nicht von Dell stammende Systeme, wenn diese nicht zur Fehlerbehebung erforderlich sind.
- Ungültige Soft- und Hardwarekonfigurationen
- Sichern und Wiederherstellen von Kundendaten
- Kundeneigene Softwareanwendungen und Daten
- Nach Ansicht von Dell unnötige Arbeiten
- Verbrauchsgüter sowie normaler Abnutzung unterliegende Teile wie Plastikelemente und Disketten
- Fehler, die zur Erhaltung der Funktionsfähigkeit des Produkts nicht unbedingt erforderlich sind und sich innerhalb von branchenspezifischen Toleranzgrenzen bewegen, wie z. B. Geräuschentwicklung oder einzelne LCD-Punkte.

- Spiele und Zusatzpakete ab Kaufdatum (z. B. Schulungspakete)
- Präventive Wartungsarbeiten
- Systemreparaturen nach Virusbefall. Ausgenommen ist hier die Installation des Betriebssystems mit den standardmäßigen Werkseinstellungen von Dell.
- CFI Optionen werden nicht unterstützt, ausser speziell zwischen dem Kunden und Dell anders vereinbart.

#### 4. Internationaler Vor-Ort-Service am nächsten Arbeitstag:

Das internationale Serviceprogramm von Dell bietet Service und Support für mobile Dell-Notebooks von Kunden, die sich auf Reisen außerhalb des Landes befinden, in dem das Gerät erworben wurde. Das internationale Serviceprogramm von Dell bietet Service und Support für mobile Dell-Notebooks von Kunden, die sich auf Reisen außerhalb des Landes befinden, in dem das Gerät erworben wurde. Dieser Service ist nur in den Dell-Direktländern verfügbar, die auf der folgenden Website genannt werden:

[http://www1.us.dell.com/content/topics/global.aspx/services/en/prog\\_portables?c=us&cs=555&l=en&s=biz](http://www1.us.dell.com/content/topics/global.aspx/services/en/prog_portables?c=us&cs=555&l=en&s=biz)

Auf Reisen außerhalb ihrer Heimatländer können Kunden unseren internationalen Service in allen Ländern anfordern, in denen die jeweilige Notebook-Reihe unterstützt wird. Servicedetails und Ersatzteilverfügbarkeit können je nach Land variieren. **Wir weisen darauf hin, dass der internationale Service je nach Entfernung oder Erreichbarkeit des Produkts nicht immer am nächsten Arbeitstag erfolgen kann.**

Wenn Sie auf Reisen sind, haben Sie drei Möglichkeiten zur Kontaktaufnahme mit dem technischen Support. Sie können wie folgt vorgehen:

- Sie rufen das Call Center des Landes an, in dem Sie sich gerade befinden.
- Sie rufen aus dem Ausland das Call Center an, das für Ihren Wohnort zuständig ist.
- Sie rufen die internationale Vermittlung von Dell an. Die Telefonnummer in den USA lautet 512-728-7407. Halten Sie sich in den USA oder Kanada auf, steht Ihnen die kostenlose Rufnummer 800-822-8965 zur Verfügung.

Sollte eine Reparatur erforderlich sein, nimmt ein Dell-Techniker mit dem Call Center des Landes, in dem Sie sich aufhalten, Kontakt auf und arrangiert den Service-Einsatz. Ein Dell Service-Partner kann den Vor-Ort Service leisten.

## IV. Allgemeine Informationen

### Kundendaten und Datenverlust

Dell empfiehlt regelmäßige Datensicherungen. Wird ein Festplattenfehler diagnostiziert, erfolgt ein Austausch des defekten Laufwerks. Kundendaten, die auf der beschädigten Festplatte gespeichert sind, gehen bei einem Austausch des Laufwerks verloren. Der Service-Techniker setzt das Betriebssystem nur dann auf die ursprünglichen Werkseinstellungen zurück, wenn der Kunde das Original-Software-Image oder die Originalmedien für die Installation des Betriebssystems bereitstellt. Der Kunde muss sich mit dem technischen Support von Dell in Verbindung setzen, um Unterstützung bei der erneuten Installation zusätzlicher Programme zu erhalten, die im ursprünglichen werksseitigen Software-Image enthalten sind.

Datenverlust: Der Kunde ist jederzeit für die Sicherheit, Sicherung und Neuinstallation seiner Daten verantwortlich. Dell übernimmt keine Haftung für den Verlust von Software oder Daten.

### Haftung

Über die Angaben in den allgemeinen Geschäftsbedingungen von Dell hinaus umfasst das Serviceangebot von Dell keine Haftung für Schäden durch:

- die Verwendung von Komponenten, die nicht von Dell geliefert wurden.
- Standortänderungen oder Transporte
- Reparatur- oder Wartungsarbeiten, die nicht von Dell autorisiert wurden.
- Gebrauch entgegen der Bedienungsanleitung
- Auswahl der falschen Spannungsstärke am Netzteil des Systems
- unsachgemäßen oder übermäßigen Gebrauch
- Unfallschäden Für zukünftige Anschaffungen steht CompleteCare zur Verfügung.
- mutwillige Beschädigung
- Umwelteinflüsse
- höhere Gewalt, Feuer, Überschwemmung, Vandalismus oder ähnliche Vorkommnisse

## Verpflichtungen des Kunden

Damit Dell seinen Support-Verpflichtungen nachkommen kann, sind vom Kunden folgende Vorkehrungen zu treffen:

- Mitarbeitern von Dell muss uneingeschränkter, sicherer und unverzüglicher Zugang zu den Produkten gewährt werden.
- Falls möglich, sollte während der gesamten Dauer der Reparatur ein Techniker des Kunden anwesend sein, der mit dem System und mit dem Defekt vertraut ist und sich aktiv an der Fehlerbehebung beteiligen kann.
- Das System muss sich an einem leicht zugänglichen Standort befinden, der ausreichend Platz bietet und den einschlägigen Gesundheits- und Sicherheitsanforderungen entspricht.
- Telekommunikationseinrichtungen, die von Mitarbeitern von Dell zur ordnungsgemäßen Ausführung ihres Auftrags, für Test- und Diagnosezwecke sowie zur Fehlerbehebung benötigt werden, muss der Kunde auf eigene Kosten zur Verfügung stellen.
- Der Kunde muss entsprechend der üblichen Praxis regelmäßig vollständige Sicherheitskopien von Software und Daten anfertigen, insbesondere vor der Anforderung von Dienstleistungen bei Dell.
- Der Kunde ist für die Wiederherstellung der eigenen Anwendungssoftware nach der Inanspruchnahme der Dienstleistungen selbst verantwortlich.
- Dell ist über Standortänderungen von Systemen zu informieren.
- Der Kunde hat alle sonstigen Maßnahmen zu ergreifen, die von Dell zu einer ordnungsgemäßen Ausführung des Auftrags benötigt werden.

Die allgemeinen Geschäftsbedingungen von Dell finden Sie unter <http://www.dell.de>

© 2005 Dell GmbH. Alle Rechte vorbehalten. Die Reproduzierung ist ohne die schriftliche Zustimmung der Dell GmbH nicht gestattet. Dell und das Dell-Logo sind eingetragene oder nicht eingetragene Marken der Dell Inc. Es gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Dell GmbH. Irrtümer vorbehalten. Dell behält sich vor, Änderungen und Verbesserungen an diesem Dokument, den Produkten und Dienstleistungen mit Wirkung für zukünftige Geschäfte vorzunehmen. Die angegebenen Zeiten sind ungefähre Reaktionszeiten, von denen im Einzelfall aufgrund besonderer Umstände (z.B. Witterungsbedingungen, Zugänglichkeit, erforderliche Ersatzteilbeschaffung) abgewichen werden kann. Marken- oder Warenzeichen, die möglicherweise auf diesen Seiten verwendet werden, unterliegen im Allgemeinen warenzeichen-, marken- oder patentrechtlichem Schutz und sind Eigentum ihrer jeweiligen Inhaber.