

Servicebeschreibung Dell – Abhol- und Reparaturservice in Europa ("CAR-Service")

CAR-Service – Überblick

Der Abhol- und Reparaturservice in Europa umfasst zusätzlich zur gesetzlichen Gewährleistung einen ab dem Tag der Lieferung geltenden Support-Service, damit Sie sich beruhigt auf Ihre Arbeit konzentrieren können. Sollte das System einen Fehler aufweisen, kann Dell für die Dauer des Service-Angebots* und im Rahmen des CAR-Service nach Abschluss der unten aufgeführten Support-Vorgänge, die eine Problemdiagnose über die Dell-Website oder per Telefon beinhalten, einen Abhol-, Reparatur- und Bringservice bereitstellen. **Dieser Service steht nur für Dimension-, Inspiron- und Studio-Systeme zur Verfügung.**

** Auf Ihrer Rechnung finden Sie weitere Hinweise zur Gültigkeitsdauer des Service. Nach Ablauf des ersten Service-Zeitraums fallen für weitere Serviceleistungen separate Gebühren an.*



Service-Merkmale

Der CAR Service von Dell ergänzt Ihre gesetzlichen Rechte und umfasst standardmäßig die folgenden Support-Merkmale:

1. Umfassender Online-Support rund um die Uhr
2. Technischer Support per Telefon
3. Abhol- und Reparaturservice in Europa

1. Umfangreicher Online-Support rund um die Uhr

Dell bietet Ihnen einen umfassenden kostenlosen Online-Support unter <http://support.euro.dell.com>. Dieses Angebot beinhaltet auch 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.

2. 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 Telefon-Support bietet Dell die Möglichkeit, eventuelle Systemprobleme schnell und effizient zu bearbeiten und für jeden Kunden die beste und schnellste Lösung zu ermitteln. Dieser Telefon-Support ist bei allen Problemen, die mit Ihren gesetzlichen Rechten als Kunde zusammenhängen, gebührenfrei. Es fallen lediglich die Telefongebühren an. Anrufe beim technischen Telefon-Support von Dell werden unter Umständen nicht zu den jeweiligen nationalen Gebühren berechnet. Weitere Informationen zu den Preisen finden Sie unter <http://www.dell.de/contactus>. Telefon-Support und weiterer Service stehen montags bis freitags zu den örtlichen Geschäftszeiten zur Verfügung. An Wochenenden und nationalen Feiertagen steht er nicht zur Verfügung.

3. Abhol- und Reparaturservice in Europa

Dell holt im Rahmen des Abhol- und Reparaturservice (CAR)* innerhalb eines Zeitraums von sechs Werktagen das Kundensystem ab, repariert es und bringt es wieder zurück. Voraussetzungen sind der Abschluss einer telefongestützten Fehlerbehebung, bei der ein Systemfehler durch einen Dell-Techniker entgegengenommen und protokolliert wurde, und die Verfügbarkeit von Ersatzteilen. Wird der Anruf zwischen Montag und Freitag** vor 17.00 Uhr protokolliert, erfolgt die Abholung des Geräts am folgenden Werktag.

** Die Verfügbarkeit des Service und die geschätzten Reaktionszeiten können je nach der Entfernung oder Erreichbarkeit des Produktstandortes variieren.*

*** Die Uhrzeit kann in einigen Ländern abweichen. Zum Zeitpunkt der Drucklegung müssen Anrufe in Großbritannien und Irland vor 16.30 Uhr sowie in Dänemark, Finnland, Norwegen und Schweden vor 15.30 Uhr Ortszeit protokolliert werden, damit die Abholung des Systems am nächsten Werktag möglich ist. Weitere Informationen erhalten Sie von Ihrer Dell Niederlassung.*

Der Status Ihrer Service-Anforderung und die voraussichtliche Ankunftszeit (vor- oder nachmittags) können Sie online unter <http://support.euro.dell.com> abrufen.



BEREITSTELLUNG DES ABHOL- UND REPARATURSERVICE (CAR)

Es gibt zwei Bereitstellungsmethoden für den Abhol- und Reparaturservice:

- Durch einen Techniker auszutauschende Teile: Dell arrangiert die Abholung des Systems nach den Bedingungen dieser Servicebeschreibung. Der Kunde muss vorher alle Kenntwortabfragen für das Betriebssystem und das BIOS deaktivieren. Die CD mit dem Betriebssystem und die Lizenznummer sind der Verpackung beizulegen, falls eine Neuinstallation des Betriebssystems erforderlich wird. Dell informiert den Kunden über Verzögerungen bei der Reparatur. Nach Abschluss der Reparaturarbeiten wird das Gerät wieder an den Kunden ausgeliefert.
- Durch den Kunden auszutauschende Teile: Dell kann dem Kunden nach eigener Maßgabe im Austausch gegen das defekte Gerät ein Ersatzteil zusenden, das dieser leicht installieren kann. Diese Teile werden während der Diagnose von einem Dell-Techniker identifiziert. In der Regel handelt es sich hierbei um Monitore, Mäuse, Desktop-Tastaturen, Notebook-Akkus, Netzteile usw.

Bei den Ersatzteilen kann es sich um neue oder neuwertige Bauteile handeln. Ersatz erfolgt allein aufgrund der Spezifikationen.

Allgemeine Informationen

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 behoben werden kann, und ein Mitarbeiter von Dell bestätigt, dass sich das Problem durch eine Service-Anforderung lösen lässt. Ausnahmen werden nur dann gemacht, wenn ein Kunde beim Dell-Techniker besondere Anforderungen oder Behinderungen geltend macht.

INFORMATIONEN, DIE BEIM ANRUF BEI DELL VOM KUNDEN BEREITZUHALTEN SIND

Alle von Dell ausgelieferten Systeme werden individuell und auftragsbezogen gefertigt. Details zu der Konfiguration der einzelnen Systeme sind im Service-Managementsystem von Dell festgehalten. Der Kunde muss die Service-Kennung und die Modellnummer des fehlerhaften Systems ermitteln, um den Dell-Techniker unterstützen zu können. Diese Informationen befinden sich auf einem weißen Etikett (bei Desktop-Systemen auf der Geräterückseite, bei Notebooks auf der Unterseite).

Zur Durchführung der Diagnose muss der Kunde bequem auf das fehlerhafte System zugreifen können, wenn er sich an den technischen Support wendet. Die Telefonnummer des technischen Supports finden Sie unter <http://www.dell.de/contactus>.

FEHLERBEHEBUNG – PROBLEMDIAGNOSE

Die Dell-Techniker wurden geschult, um für jeden Anruf die schnellstmögliche Problemlösung zu gewährleisten. Hierzu wird der Techniker den Kunden auffordern, ihn bei der Fehlersuche zu unterstützen, damit eine Diagnose erstellt werden kann. Mit Hilfe des Diagnoseverfahrens kann der Dell-Techniker im Falle eines Fehlers die betreffende Systemkomponente ermitteln, so dass ein Ersatzteil bereitgestellt werden kann.

Die Hardware-Fehlerdiagnose kann beispielsweise folgende Schritte umfassen:

- Durchführen von auf das gemeldete Problem abgestimmten Diagnosetests
- Installation von Service-Packs, Komponenten, Ergänzungen, Updates und Patches für ausdrücklich unterstützte, werkseitig installierte Betriebssysteme, Firmware und BIOS-Komponenten
- Installation und Standardkonfiguration der von Dell werkseitig installierten Betriebssysteme, Anwendungen und Treiber
- Testen einer werkseitig installierten Netzwerkschnittstelle (einschließlich drahtloser Systeme) mit Hilfe der Diagnosesoftware des Herstellers oder durch „Pingen“ eines anderen PCs
- Testen eines werkseitig installierten Modems durch Anschließen an eine analoge Telefonleitung (keine Leitung einer Nebenstellenanlage)



Der Dell-Techniker wird mit Ihnen zusammenarbeiten, um sicherzustellen, dass Sie die erforderlichen Schritte richtig ausführen.

ÖFFNEN DES SYSTEMS

Für eine genaue Problemdiagnose muss das System möglicherweise geöffnet werden. Die normale Fehlerbehebung kann ebenfalls das Öffnen des Systems umfassen, um Teile neu einzusetzen. Der Dell-Techniker wird Sie ggf. entsprechend informieren und Sie durch die erforderlichen Schritte leiten. Das Öffnen des Systemgehäuses erleichtert die Problemlösung, muss aber unbedingt unter Anleitung des Technikers geschehen, da er 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.

Der Software-Support ist auf die grundlegende Installation des Betriebssystems beschränkt, sofern diese von Dell im Zuge der Fehlerbehebung und Korrektur von Hardware als erforderlich erachtet wird. Hierbei wird der Auslieferungszustand des Betriebssystems wiederhergestellt. Dieser Service umfasst die Installation von Dell-Treibern sowie die grundlegende Installation und Konfiguration des werkseitig installierten Betriebssystem-Service-Packs, der Dienstprogramme und BIOS-Merkmale.

AUSSCHLÜSSE

Folgende Punkte werden im Umfang der Fehlerdiagnose und des CAR Support-Service von Dell ohne Ausnahme **nicht unterstützt** :

- Beantwortung allgemeiner Fragen zur Verwendung der von Dell vorinstallierten Software
- Konfiguration und Diagnose des von Dell vorinstallierten Betriebssystems oder werkseitiger Anwendungen, die zusammen mit vom Kunden installierten Anwendungen und Hardwaregeräten zum Einsatz kommen sollen, ausgenommen Anwendungen von Dell
- Konfigurieren, Installieren und Prüfen von Betriebssystemen, Software, Anwendungen und Treibern oder Fehlerkorrekturen (Fixes), die nicht von Dell geliefert wurden
- Kommerzielle Upgrades von Dell oder anderen Anbietern, z. B. für Office XP Pro
- Konfigurieren jeglicher Kommunikationssoftware, wenn diese nicht zur Fehlerbehebung erforderlich ist
- Alle nicht von Dell bereitgestellten Hardwarekomponenten und Peripheriegeräte, deren Installation und Kompatibilität mit Dell-Hardware (Der Originalhersteller des Produkts bietet den entsprechenden Support.)
- Von Dell bereitgestellte Software und Peripheriegeräte, sofern nicht anders angegeben*
- BIOS/Firmware-Aktualisierungen für nicht von Dell stammende Systeme, wenn diese nicht zur Fehlerbehebung erforderlich sind
- Unzulässige Software- und Hardwarekonfigurationen
- Sichern und Wiederherstellen von Kundendaten*
- Kundeneigene Softwareanwendungen und Daten
- Nach Maßgabe von Dell unnötige Arbeiten
- Verbrauchsgüter sowie normaler Abnutzung unterliegende Teile wie Kunststoffelemente 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
- Zusatzpakete ab Kaufdatum (z. B. Schulungspakete)
- Präventive Wartungsarbeiten.
- Systemreparatur nach Virenbefall, die über die Installation des Betriebssystems mit den von Dell werkseitig vorgegebenen Einstellungen* hinausgeht
- Bei Geschäftskunden werden individuelle Integrationskomponenten (DellPlus) nur dann unterstützt, wenn dies in einem separaten Schreiben von Dell explizit zugesichert wurde.

*Dell bietet eine Vielzahl von Services an. Mehr dazu erfahren Sie unter: http://www1.euro.dell.com/content/topics/topic.aspx/emea/topics/services/service_dimension?c=uk&cs=ukdhs1&l=en&s=dhs&~ck=mn



Kundendaten und Datenverlust

Dell empfiehlt regelmäßige Datensicherungen. Sollte ein Festplattenfehler festgestellt werden, wird die Festplatte ausgetauscht. Kundendaten auf der defekten Festplatte gehen bei diesem Austausch 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 kann den technischen Support von Dell um Unterstützung bei der erneuten Installation zusätzlicher Software bitten, die im ursprünglichen (werkseitigen) Software-Image enthalten ist.

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

Haftungsausschlüsse

In Ergänzung der standardmäßigen Dell-Lieferbedingungen werden die nachfolgend aufgeführten Schadensursachen nicht vom Dell-Service abgedeckt:

- Verwendung von Komponenten oder Software, die nicht von Dell bereitgestellt wurde(n)
- Umzug oder Transport
- Nicht von Dell autorisierte Wartung
- Verwendung in Abweichung von den Produkthanweisungen
- Auswahl der falschen Spannung am Systemnetzteil
- Unangemessene oder übermäßige Nutzung
- Unbeabsichtigte Beschädigung (Beim Kauf weiterer Systeme können Sie eine CompleteCare-Abdeckung vereinbaren.)
- Vandalismus
- Umgebungsbedingungen
- Höhere Gewalt, Feuer, Wasser, Gewalteinwirkung oder Ähnliches

Systemstandort

Der in diesem Dokument definierte CAR Support-Service ist in den folgenden Ländern verfügbar: *Österreich, Belgien, Dänemark, Frankreich, Deutschland, Irland, Italien, Luxemburg, Niederlande, Norwegen, Spanien, Schweden, Schweiz und Großbritannien.*

Der Service wird in dem Land erbracht, in dem das System erworben wurde. Dell kann den Service umleiten, sofern Dell der neue Standort mitgeteilt wurde und der Service dort verfügbar ist. Der Service steht ggf. auch im neuen Land zur Verfügung, wenn Dell benachrichtigt und wenn das Dell-System aktualisiert wurde. Die Service-Details können variieren, wenn das Gerät in ein Land verlagert wird, das nicht in der zuvor genannten Liste enthalten ist. Eine vollständige Liste der Dell-Direktländer finden Sie auf der Dell-Website unter <http://www.dell.de/contactus>. Klicken Sie auf das Symbol für internationale Reisen (Globus mit Flugzeug). Länder, die nicht in dieser Liste enthalten sind, gelten nicht als „Dell Direct-Land“.

Wird das System aus einem oder in ein nicht aufgeführtes Land verlagert, steht möglicherweise kein Service zur Verfügung, oder der Service ist abgewandelt bzw. kostenpflichtig.

Es ist Aufgabe des Kunden, Dell zu informieren, wenn Systeme in andere Länder verlagert werden. Auf der Website von Dell steht dazu unter <http://www.dell.com/globaltagtransfer> ein entsprechendes Formular zur Verfügung.

Verpflichtungen des Kunden

Damit Dell seinen Support-Pflichten gegenüber den Kunden nachkommen kann, müssen diese in den folgenden Bereichen uneingeschränkte Unterstützung leisten:

- Bereitstellen der Kennung/Seriennummer des Systems, für das eine Anfrage gestellt wird.
- Bereitstellen aller vom Dell-Techniker zur Durchführung der Diagnose angeforderten Informationen.
- Bereitstellen von vollständigem, sicherem und sofortigem Zugriff auf die Produkte.



- 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.
- Stellen Sie Dell kostenlos alle Einrichtungen und Unterstützung zur Verfügung, damit Dell die Services korrekt erbringen kann.
- Stellen Sie kostenlos alle Telekommunikationseinrichtungen bereit, die Dell angemessenerweise für die Erbringung seiner Leistungen sowie für weitere Tests, Diagnosen und Reparaturen benötigt.
- Der Kunde muss entsprechend der üblichen Praxis regelmäßig vollständige Sicherheitskopien von Software und Daten anfertigen, insbesondere vor der Anforderung von Dienstleistungen bei Dell.
- Bestätigen Sie, dass Sie nach dem Service für die Wiederherstellung Ihrer eigenen Anwendungen verantwortlich sind.
- Informieren Sie Dell über alle Standortwechsel.
- Der Kunde hat alle sonstigen Maßnahmen zu ergreifen, die von Dell zu einer ordnungsgemäßen Ausführung des Auftrags benötigt werden.

Rückgaberichtlinien

Gemäß den gesetzlichen Richtlinien zum Versandhandel können Kunden einen Kauf ohne Angabe von Gründen innerhalb von 7 Werktagen nach Warenerhalt stornieren*. Der Kunde erhält den Kaufpreis zurück, abzüglich der Kosten, die für die Wiederherstellung des Produkts bei Dell anfallen oder um Schäden am Produkt abzudecken, die im Besitz des Kunden entstanden sind. Hierzu muss der Kunde Dell informieren und eine Rückgabenummer verlangen. Die Produkte müssen sofort zurückgegeben und dabei deutlich mit der Rückgabenummer gekennzeichnet werden. Die Produkte müssen auf eigene Kosten und Risiko des Kunden im Auslieferungszustand zurückgegeben werden. Gesetzliche Verbraucherrechte bleiben hiervon unberührt, einschließlich des Rechts zu Rückgabe, Austausch und Rückerstattung bezüglich defekter oder falsch beschriebener Produkte innerhalb des oben beschriebenen Zeitraums. Dies gilt nicht für Geschäftskunden oder geschäftliche Nutzung.

**Der Rückgabezeitraum kann in einigen Ländern länger sein. Weitere Informationen zu den allgemeinen Geschäftsbedingungen für Lieferung und Service in der Gesetzgebung Ihres Landes finden Sie unter www.dell.de (Bereich zu Geschäftsbedingungen).*

Diese Service-Beschreibung unterliegt den und ergänzt die allgemeinen Geschäftsbedingungen von Dell für den Vertrieb und die Bereitstellung von Services (einschließlich der uneingeschränkten darin erwähnten Dell Haftungsbeschränkung und des uneingeschränkten Dell Haftungsausschlusses) oder unterliegt jeglicher bzw. ergänzt jegliche gültige separate unterzeichnete Vereinbarung zwischen Dell und dem Kunden. Dell behält sich das Recht vor, jederzeit Änderungen an diesem Dokument und den darin beschriebenen Produkten und Services vorzunehmen, sofern diese Änderungen nicht zu einer Einschränkung der vertraglich vereinbarten Verpflichtungen von Dell gegenüber vorhandenen Kunden führen, die die Produkte und/oder Services erhalten. Die Servicedienstleistungen von Dell für seine Produkte und Services entsprechen genau den Angaben in diesem Dokument, in jeglicher Vereinbarung zwischen Dell und dem Kunden und den darüber hinaus gehenden geltenden gesetzlichen Vorschriften. Dell übernimmt keinerlei zusätzliche ausdrückliche oder stillschweigende Gewährleistung für seine Produkte und Services. Es gelten ausschließlich die in der Service-Beschreibung, den allgemeinen Geschäftsbedingungen von Dell und anderen unterzeichneten Vereinbarungen festgelegten oder gesetzlich geregelten Gewährleistungsbedingungen.

Die allgemeinen Geschäftsbedingungen von Dell finden Sie unter www.dell.de (Bereich zu Geschäftsbedingungen).

© 2009 Dell GmbH. Alle Rechte vorbehalten. Eine Vervielfältigung ist ohne schriftliche Zustimmung der Dell GmbH. in jeder Form streng verboten. Dell, das Dell Logo, Inspiron und Dimension sind entweder eingetragene Marken oder Marken von Dell, Inc. Andere Marken und Handelsnamen können in diesem Dokument benutzt werden, um entweder auf die juristischen Personen, welche die Marken und Namen beanspruchen, oder deren Produkte Bezug zu nehmen. Dell beansprucht keinerlei Eigentumsrechte an den Marken und Handelsnamen Dritter.



Dell GmbH, Unterschweinstiege 10, 60549 Frankfurt am Main. Geschäftsführer: Dorothee Stolzenberg, Mark Möbius, Vorsitzender des Aufsichtsrates: Michael J. Kenney. Eingetragen beim AG Frankfurt am Main unter HRB 75453, USt.-ID: 113 541 138, WEEE-Reg.-Nr.: DE 49515708.

