

BEDINGUNGEN UND BESTIMMUNGEN DER ZUFRIEDENHEITSGARANTIE VON DELL TECHNOLOGIES

Das Zufriedenheitsgarantie-Programm von Dell Technologies („Programm“) unterliegt den folgenden Bedingungen und Bestimmungen:

Verfügbarkeit: Zur Teilnahme an dem Programm sind alle Käufer („Kunden“) berechtigt, die ein qualifizierendes Produkt von Dell Technologies (siehe Definition unten) direkt bei einer Vertriebsorganisation von Dell („Dell Technologies“) kaufen.

Endkunden, die bei autorisierten Resellern kaufen, die diese Programmvorteile anbieten („Channel-Partner“), können ebenfalls von diesem Programm profitieren (siehe Abschnitt Channel-Partner unten).

Die folgenden Dell Technologies Produkte sind qualifiziert (zusammen die „Produkte“):

- Data Domain-Systeme
- DLM 5.1
- Hardwareprodukte für Elastic Cloud Storage (ECS)-Appliance
- Integrated Data Protection Appliance (IDPA)
- Isilon-Hardwareprodukte; F800, F810, A200, A2000, H600, H500, H400 und H5600
- Dell Technologies Forum
 - N-, S- oder Z-Serie
 - MX-Switching-Module
- PowerFlex Appliance
- PowerMax-Hardwareprodukte
- PowerProtect DD
- PowerProtect DP
- PowerScale A300, A3000, H700, H7000, F200, F600, F600' F900, F210, F710 und F910
- PowerStore-Hardwareprodukte
- PowerVault ME4 und ME5-Serie
- Dell Technologies Unity-Hardwareprodukte
- Dell Technologies Unity XT-Hardwareprodukte
- VMAX-All-Flash-Arrays
- VxRail-Hardwareprodukte

Zur Klarstellung: Wenn ein Produkt als Teil einer konvergenten IT-Lösung erworben wird, gelten die Vorteile des vorliegenden Programms nur für das betreffende Produkt und nicht für die umfassendere konvergente IT-Lösung oder andere Komponenten, die neben dem Produkt darin enthalten sind.

„Dell Technologies“ bezieht sich auf die Vertriebsgesellschaft von Dell, die das jeweilige Produkt im Rahmen des normalen Geschäftsverkehrs an Endkunden verkauft. Für Verkäufe an Endnutzer der US-Regierung bezieht sich „Dell Technologies“ entweder auf Dell Marketing L.P., Dell Federal Systems L.P. oder die Dell GmbH.

„Channel Partner“ bezieht sich auf ein Drittunternehmen, das vertraglich und unmittelbar von Dell Technologies autorisiert ist, Endnutzern qualifizierte Produkte zur eigenen internen Verwendung und zum eigenen Vorteil bereitzustellen.

Drei-Jahres-Zufriedenheitsgarantie: Kunden haben Anspruch auf bestimmte unten genannte Abhilfemaßnahmen (bis hin zur Erstattung des Kaufpreises), wenn das Produkt im Wesentlichen nicht den Spezifikationen in den allgemein verfügbaren schriftlichen Benutzerhandbüchern sowie in den Online-Hilfe-Seiten und -Anleitungen entspricht, die Dell Technologies zum Zeitpunkt des Kaufs für das Produkt bereitstellt (die „Garantie“). Rechte aus der Garantie können innerhalb von drei (3) Jahren ab dem Datum des Ersterwerbs des Produkts von Dell Technologies geltend gemacht werden.

Abhilfemaßnahmen: Im Fall eines berechtigten Anspruchs im Rahmen dieser Garantie wird Dell Technologies nach eigenem Ermessen das betreffende Produkt reparieren oder austauschen, und wenn Dell Technologies diese Abhilfemaßnahmen nicht innerhalb eines vertretbaren Zeitraums durchführen kann, erstattet Dell Technologies dem Kunden einen Betrag, der dem für das betreffende Produkt gezahlten Kaufpreis bei einer linearen Abschreibung über einen Zeitraum von fünf (5) Jahren entspricht; mit Rückgabe des betreffenden Produkts an Dell Technologies werden dem Kunden außerdem die im Voraus gezahlten Support-Gebühren anteilig für die verbleibende, ungenutzte Laufzeit des Wartungsvertrags erstattet. Kosten für Professional Services, Bereitstellungs-, Beratungs- oder sonstige Services sind in Verbindung mit diesem Programm nicht erstattungsfähig. Im Folgenden werden die ausschließlichen und alleinigen Abhilfemaßnahmen, auf die der Kunde Anspruch hat, sowie die gesamte Haftung von Dell Technologies im Rahmen dieser Garantie beschrieben.

Voraussetzungen: Diese Bedingungen gelten automatisch für qualifizierte Produktkäufe bei Dell Technologies. Der Kunde muss jedoch unmittelbar vor dem Kauf des Produkts einen ProSupport-Wartungsvertrag mit einer Laufzeit von drei (3) Jahren für das betreffende Produkt abschließen, um Anspruch auf die Vorteile dieser Garantie zu haben. Bei allen Produkten muss das Produkt an ein aktives EMC Secure Remote Services (ESRS)-Gateway angeschlossen sein, das einen Remotesupport ermöglicht, oder der Endnutzerkunde muss dem autorisierten Support-Personal von Dell Technologies alle angeforderten Daten bereitstellen.

Beschaffung über Channel-Partner: Wenn ein Produkt nicht direkt von Dell Technologies, sondern über einen Channel-Partner bezogen wird, erfolgt die Teilnahme des Endkunden an dem Programm nicht durch eine direkte Vereinbarung mit Dell Technologies. Stattdessen kann der Käufer über den jeweiligen Channel-Partner am Programm teilnehmen und von den Programmvorteilen profitieren, sofern der Channel-Partner in seinen Kaufunterlagen mit dem Kunden auf das Programm verweist und die Parteien die Anforderungen für die Teilnahme an dem Programm erfüllen. In diesem Fall gewährt Dell Technologies dem Channel-Partner die mit diesem Programm verbundenen Vorteile und Rechte.

Einschränkungen: Ansprüche aus diesem Programm sind nicht auf andere Endnutzerkunden übertragbar. Das Programm gilt für neu gekaufte Produkte und nicht rückwirkend für zuvor erworbene Produkte. Wenn ein Produkt als Teil einer konvergenten IT-Lösung erworben wird, gelten die Vorteile des vorliegenden Programms nur für das betreffende Produkt und nicht für die umfassendere konvergente IT-Lösung oder andere Komponenten, die neben dem Produkt darin enthalten sind. Jegliche Haftung für Schäden aufgrund der nicht ordnungsgemäßen Funktionsweise der hier genannten Abhilfemaßnahmen sind auf typische und vorhersehbare Schäden sowie auf maximal den Kaufpreis für das Produkt beschränkt, für das der Kunde im Rahmen dieses Programms einen Anspruch geltend macht; die vorstehend genannte Haftungsbeschränkung gilt weder für Personenschäden oder Todesfälle, die auf grobe Fahrlässigkeit oder vorsätzliches Fehlverhalten seitens Dell Technologies zurückzuführen sind, noch für Ansprüche im Rahmen der gesetzlich vorgeschriebenen Produkthaftung. Zur Vermeidung von Missverständnissen wird darauf hingewiesen, dass das Programm keine Garantie im Sinne einer unbegrenzten und/oder verschuldensunabhängigen Haftung in Verbindung mit den Produkten oder zugehörigen Support Services darstellt.

Weitere Bedingungen: Die Vorteile werden von der auf dem betreffenden Angebot genannten Vertriebsgesellschaft von Dell Technologies angeboten. Es gelten die Bedingungen und Bestimmungen in der Kaufvereinbarung des Kunden mit Dell Technologies, einschließlich aller beigefügten/darin genannten Bestimmungen (die „maßgebliche Vereinbarung“). Wenn keine von allen Parteien unterzeichnete Vereinbarung vorliegt, bilden die allgemeinen Bedingungen und Bestimmungen von Dell Technologies die maßgebliche Vereinbarung. Die hier gewährte Garantie schränkt in keiner Weise die Serviceansprüche des Kunden gegenüber Dell Technologies im Rahmen der maßgeblichen Vereinbarung ein, jedoch gelten zusätzlich zu den in dieser Garantie genannten die in der maßgeblichen Vereinbarung aufgeführten allgemeinen Begrenzungen und Einschränkungen in Bezug auf Services. Das Programm gilt nur in Ländern, in denen es nicht Gesetzen oder Bestimmungen zur Exportkontrolle der USA oder anderer Länder unterliegt oder aus anderen Gründen verboten ist. Das Programm kann jederzeit und ohne Ankündigung von Dell Technologies geändert oder eingestellt werden, wobei eine solche Änderung jedoch nur für künftige Käufe und nicht rückwirkend gilt.