

## **BEDINGUNGEN UND BESTIMMUNGEN DER ZUFRIEDENHEITSGARANTIE VON DELL TECHNOLOGIES**

### **Gültig ab 14. Oktober 2025**

Dies sind die Bedingungen und Bestimmungen des Zufriedenheitsgarantieprogramms von Dell Technologies („Programm“):

**Verfügbarkeit:** Das Programm steht KäuferInnen („Kunden“) zur Verfügung, die ein berechtigtes Produkt von Dell Technologies (wie unten definiert) direkt von einem Unternehmen von Dell („Dell Technologies“) erwerben.

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

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

- Data-Domain-Systeme
- DLM 5.1
- ObjectScale Appliance-Hardwareprodukte
- Integrated Data Protection Appliance (IDPA)
- Isilon-Hardwareprodukte: F800, F810, A200, A2000, H600, H500, H400 und H5600
- Dell Technologies Networking
  - Serie N, S, Z
  - 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 in der Lösung enthalten sind.

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

„Channel-Partner“ bezeichnet ein Drittunternehmen, das vertraglich und unmittelbar von Dell Technologies autorisiert ist, EndnutzerInnen qualifizierte Produkte zur eigenen internen Verwendung und zum eigenen Vorteil bereitzustellen.

**Dreijährige Zufriedenheitsgarantie:** Kunden haben Anspruch auf die unten aufgeführten spezifischen Rechtsbehelfe (bis zur Rückerstattung des Kaufpreises), wenn das Produkt nicht im Wesentlichen den allgemein verfügbaren schriftlichen Benutzerhandbüchern und Onlinehilfen und -anleitungen entspricht, die Dell Technologies zum Zeitpunkt des Kaufs für das Produkt bereitgestellt hat (die „Garantie“). Rechte im Rahmen der Garantie können innerhalb von drei (3) Jahren ab dem Datum des ursprünglichen Kaufs des Produkts bei Dell Technologies geltend gemacht werden.

**Rechtsbehelfe:** Im gültigen Garantiefall repariert oder ersetzt Dell Technologies nach eigenem Ermessen das betroffene Produkt. Ist Dell Technologies nicht in der Lage, dies innerhalb einer angemessenen Frist zu tun, erstattet Dell Technologies dem Kunden den für das betroffene Produkt gezahlten Betrag, der linear über einen Zeitraum von fünf (5) Jahren abgeschrieben wird, nach Rückgabe des Produkts an Dell Technologies. Der Kunde erhält außerdem eine Rückerstattung aller im Voraus bezahlten Supportgebühren, anteilig entsprechend dem verbleibenden, nicht genutzten Teil der Laufzeit des Wartungsvertrags. Kosten für Professional Services, Bereitstellungs-, Beratungs- oder andere Dienstleistungen sind im Rahmen dieses Programms nicht erstattungsfähig. Die vorstehenden Rechtsbehelfe des Kunden und Haftungspflichten von Dell Technologies sind die einzigen unter dieser Garantie.

**Voraussetzungen:** Diese Bedingungen gelten automatisch für qualifizierte Produktkäufe von Dell Technologies. Kunden müssen jedoch beim Kauf des Produkts einen gleichzeitigen ProSupport-Vertrag mit einer Laufzeit von drei (3) Jahren für das Produkt abschließen, um von der Garantie profitieren zu können. Bei allen Produkten muss das Produkt mit einem aktiven EMC Secure Remote Services (ESRS)-Gateway verbunden sein, das Remotesupport ermöglicht. Alternativ müssen EndnutzerInnen alle angeforderten Daten an autorisierte Dell Technologies SupportmitarbeiterInnen übermitteln.

**Beschaffung über Channel-Partner:** Wenn ein Produkt nicht direkt von Dell Technologies, sondern über einen Channel-Partner erworben wird, gelten diese Programmbedingungen nicht direkt zwischen dem Endkunden und Dell Technologies. Stattdessen können Channel-Partner ihren KäuferInnen wechselseitige Programmvorteile anbieten, sofern die Channel-Partner in ihren Verkaufsunterlagen gegenüber ihren KäuferInnen auf das Programm verweisen und die Parteien die Programmanforderungen einhalten. In diesem Fall gewährt Dell Technologies dem Channel-Partner die Vorteile und Rechte im Rahmen dieses Programms.

**Einschränkungen:** Programmvorteile sind nicht auf andere Endkunden übertragbar. Das Programm gilt für Käufe neuer Produkte und nicht 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 in der Lösung enthalten sind. Die Haftung für Schäden aufgrund einer Nichterfüllung der hierin genannten Rechtsbehelfe ist auf typische und vorhersehbare Schäden beschränkt, die nicht über den Kaufpreis für das Produkt hinausgehen, für das Kunden einen Anspruch im Rahmen dieses Programms geltend machen. Die vorstehend genannte Haftungsbeschränkung gilt nicht bei Todesfällen oder Personenschäden, bei grober Fahrlässigkeit oder vorsätzlichem Fehlverhalten von Dell Technologies oder bei Ansprüchen aus gesetzlicher Produkthaftung. Um Zweifel auszuschließen, sei darauf hingewiesen, dass dieses Programm keine Garantie im Sinne einer unbegrenzten und/oder verschuldensunabhängigen Haftung in Bezug auf die Produkte oder zugehörigen Supportservices darstellt.

**Andere Bedingungen:** Die Vorteile werden von der im jeweiligen Angebot angegebenen Vertriebsentität von Dell Technologies angeboten. Es gelten die Bedingungen des Kaufvertrages des Kunden mit Dell Technologies, einschließlich aller beigefügten/referenzierten Bedingungen (die „maßgebliche Vereinbarung“). Wenn keine einvernehmlich unterzeichnete Vereinbarung vorliegt, gelten die geltenden allgemeinen Geschäftsbedingungen und Bestimmungen von Dell Technologies als maßgebliche Vereinbarung. Die im Rahmen dieser Vereinbarung gewährte Garantie schränkt in keiner Weise Gewährleistungsansprüche ein, die der Kunde im Rahmen der maßgeblichen Vereinbarung gegenüber Dell Technologies geltend machen kann, jedoch gelten die allgemeinen Einschränkungen und Beschränkungen, die für Gewährleistungen gemäß der maßgeblichen Vereinbarung gelten, entsprechend auch für die hierin gewährte Garantie. Das Programm gilt nicht, soweit es nach den US-amerikanischen oder anderweitigen Exportkontrollbestimmungen oder sonstigen Rechtsvorschriften oder aus anderen Gründen verboten ist. Das Programm kann von Dell Technologies jederzeit und ohne Ankündigung geändert oder eingestellt werden, wobei eine solche Änderung jedoch nur für künftige Käufe und nicht rückwirkend gilt.