

CANCOM Deutschland GmbH Garantieverlängerung auf 3 bzw. 5 Jahre

„CANCOM Care“

Vertragsbedingungen

§ 1 Geltungsbereich

Diese Bestimmungen definieren die Vertragspflichten der Fa. CANCOM Deutschland GmbH, Messerschmittstr. 20, 89343 Jettingen-Scheppach (CC- D), im Rahmen der 36 bzw. 60 Monate Garantieverlängerung („CANCOM Care“) gegenüber dem Endverbraucher („Kunde“), sowie dessen Pflichten.

§ 2 Leistungsumfang

1. Für einen Zeitraum von 36 bzw. 60 Monaten ab Kauf und Auslieferung für das auf dem Auftrag bzw. Rechnung genannten Produkt mit entsprechender Seriennummer an den Kunden bietet CC- D über die Herstellergarantie und Gewährleistung hinaus die kostenfreie Beseitigung von Material und Herstellerfehlern.

2. Die Leistung umfasst dabei folgende Punkte:

- a) Es erfolgt eine Störungsannahme bei CC- D. Die Reaktionszeit beträgt in der Regel weniger als 48 Stunden. CC- D wird fehlerhafte Produkte spätestens innerhalb von 8 Wochen ab Störungsannahme reparieren.
- b) Nach Rücksprache mit dem Kunden wird das Produkt von einem von CC- D beauftragten Techniker oder Subunternehmer repariert. CC- D steht es jedoch frei, das betreffende Produkt zur Reparatur abholen zu lassen oder einen Tausch des Produkts mit gleichwertigem Material durchzuführen. Getauschte Teile gehen in das Eigentum von CC- D über.

3. Der Transport (bis 24 Monate nach Kauf) und Ersatzteile sind im Rahmen von CANCOM Care kostenfrei.

§ 3 Einschränkungen der Leistungspflicht

1. Leistungen gemäß CANCOM Care beschränken sich ausschließlich auf Produkte, die direkt über CC- D bezogen wurden. Bei Produkten mit Veränderungen an der Seriennummer oder späteren Systemsoftware-releases (Systemsoftwareveröffentlichung) wie bei Auslieferungszustand bestehen keinerlei Ansprüche.

2. Störungen, die auf Veränderungen der Systemkonfiguration des Produkts beruhen, sind von CANCOM Care ausgeschlossen.

3. Wartungs- oder Reparaturarbeiten oder Fehler, die aufgrund unsachgemäßer Handhabung, Bedienung, Pflege, höherer Gewalt oder Virenbefall entstanden sind, sowie nachgerüstete Komponenten, werden von CANCOM Care nicht erfasst. Ebenso Schäden durch jegliche äußere Einwirkungen, wie Brand, Blitzschlag, Überspannung, Explosion, Diebstahl und Flüssigkeiten.

4. Die Installation oder Reparatur von Software, einschließlich des Betriebssystems und jeglicher Art von Anwendersoftware ist nicht im Leistungsumfang enthalten.

5. Vom Leistungsumfang ist sämtliche Peripherie, auch soweit diese im Lieferumfang enthalten waren, ausgeschlossen.

6. Der Leistungsumfang erfasst keine Umbauten des Desktops oder Änderungen in der Gerätekonfiguration. Ferner ist keine Datenübernahme bei einem Austausch der Festplatte inbegriffen.

7. Des weiteren werden von CANCOM Care nicht erfasst:

- a) Schäden aufgrund nicht fachgerechter Installation
- b) Leistungen vor Beginn sowie nach Ablauf von 36 bzw. 60 Monaten ab Rechnungsdatum
- c) Erstattung von Eil- oder Expressfrachten etc., bzw. Nacht- oder Überstundenzuschläge etc.
- d) Schäden aufgrund grober Fahrlässigkeit oder Vorsatz des Benutzers oder dessen Personal entstanden sind.
- e) Schäden durch Korrosion oder normale Gebrauchsabnutzung (z.B. Lackabnutzung oder Oberflächenabplatzungen)
- f) Schäden durch unsachgemäße(n) Verpackung/Versand oder Transport.
- g) Schäden an Prototypen aus Alpha- oder Beta-Serien.
- h) Justagearbeiten, Serviceeinstellungen, Reinigungsarbeiten, Lötarbeiten etc.
- i) Schäden durch falsche Stromart/Spannung.
- j) Verbrauchsmaterial, z.B. Toner, Papier, Leuchtmittel jeglicher Art usw. und Verschleißteile z.B. Akkumulatoren, Gummiwalzen, Zahnräder, Batterien/ C-MOS Batterien, Kabel, Kabelverbindungen, Fernbedienungen, manuelle Fotoobjektive, Kopfhörer, Plastikteile etc. oder wenn vom Hersteller vorgegebene Leistungsmerkmale z.B. bei Druck-/Schreibköpfen, Papierzuführungen die Seitenzahlen, Betriebsstunden bzw. Lebensdauer überschritten wurden.
- k) im Falle von nicht gemeldeten Reparaturen, Um- bzw. Aufrüstung sowie bei Fremdeingriffen und nicht autorisierten Reparaturversuchen oder Eingriffen Dritter, sowie bei Inkompatibilität. Keine Fremdeingriffe sind Umbauten, die nach Herstellerrichtlinien oder Plänen durch CANCOM durchgeführt und umgehend gemeldet werden.

8. Es besteht kein Anspruch auf ein Leihgerät oder/und Fahrtkostenerstattung.

9. Der maximale Aufwand der Serviceleistung von CC- D ist auf den Zeitwert des funktionsfähigen Geräts beschränkt.

10. CCD übernimmt sowohl Material- als auch Lohnkosten, behält sich aber vor, Sie aufzufordern, einzelne sofort installierbare Teile nach Maßgabe der nachfolgenden Bestimmungen selbst zu installieren. CCD behält sich vor, für Ersatzlieferungen oder Ersatzteile sowohl neu hergestellte als auch aufbereitete oder betriebsfähige gebrauchte Teile zu verwenden. Solche Ersatzteile sind den ausgetauschten Teilen funktional wenigstens gleichwertig und unterliegen für den verbleibenden Deckungszeitraum dem Plan. Die ausgetauschten Produkte oder Teile werden Eigentum von CCD.

11. Die Verletzung gültiger Gesetze und Vorschriften, soweit sie für diese Vertragsbeziehung von Bedeutung sind, führt zum Leistungsausschluss.

§ 4 Allgemeines

1. Leistungen im Rahmen von CANCOM Care erfolgen ausschließlich aufgrund dieser Bestimmungen. Anderslautende Geschäftsbedingungen (AGB) von Kunden werden auch ohne ausdrücklichen Widerspruch und selbst im Falle einer Leistung nicht Vertragsbestandteil. Nebenabreden, Änderungen und Ergänzungen sind nur gültig, wenn CC- D sie nochmals ausdrücklich schriftlich bestätigt. Dies gilt auch für den Verzicht auf das Schriftformerfordernis.

2. Die gesetzliche und vertragliche Gewährleistung, sowie eine Herstellergarantie, werden durch den von CC- D angebotenen von CANCOM Care nicht eingeschränkt. Macht der Kunde Garantie- oder Gewährleistungsansprüche, die gegenüber dem Hersteller bestehen, nicht über CC- D geltend, hat der Kunde keine Rechte auf die CANCOM Care von CC- D.

3. CC- D behält es sich vor, weitere Produkte in den Service einzubeziehen.

4. CANCOM Care ist nur von Endverbraucher an Endverbraucher übertragbar. Wiederverkäufer (Händler) und deren Kunden sind von CANCOM Care ausgeschlossen.

5. CC- D behält sich das Recht vor, Telefonate mit dem Kunden und dem Support-Techniker für interne Zwecke und zur Qualitätssicherung vollständig oder teilweise aufzuzeichnen.

6. Der Kunde ist verpflichtet, mit dem Servicetechniker zu kooperieren und ihm ungehinderten Zugang zum abgedeckten Produkt zu gewähren. Der Servicetechniker ist berechtigt, die Stromversorgung und den örtlichen Telefonanschluss des Kunden zu benutzen, ohne dass CCD hierdurch Kosten entstehen. Kommt der Kunde dieser Verpflichtung nicht nach oder ist der Kunde zu der für das Eintreffen des CCD Servicetechnikers vereinbarten Zeit nicht am Standort des abgedeckten Produkts, wird der Reparaturdienst nicht bereitgestellt. Der Kunde hat dann mögliche zusätzliche Kosten für einen erneuten Besuch des Servicetechnikers zu tragen.

§ 5 Haftung

1. CC- D sowie deren Erfüllungs- und Verrichtungsgehilfen haften nicht auf Schadenersatz aus Unmöglichkeit der Leistung, wegen Verzug oder Nichterfüllung, aus positiver Forderungsverletzung, aus Verschulden bei Vertragsschluss und aus unerlaubter Handlung, soweit der Schaden nicht vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht wurde. Diese Regelung gilt auch für indirekte Schäden oder Folgeschäden sowie Vermögensschäden.

2. Für den Verlust von Daten wird keinerlei Haftung übernommen.

3. Bei vertragswidrigem Verhalten des Kunden – insbesondere bei schuldhaftem und unentschuldigtem vereinbarten konkreten Terminen – entfallen die über die gesetzlichen Gewährleistungspflichten und Herstellergarantie durch von CANCOM Care hinaus gewährten Leistungen.

4. Der Kunde ist verpflichtet, die angefallenen Anfahrtkosten und Auslagen zu tragen, falls der Support-Techniker bzw. der mit der Abholung des Produkts Beauftragte feststellt, dass für das Produkt kein Service gemäß der CANCOM Care-Bedingungen zu leisten ist.

§ 6 Salvatorische Klausel

Sollten eine oder mehrere Regelungen dieser Allgemeinen Vertragsbedingungen unwirksam sein, so berührt dies die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen nicht..

§ 7 Gerichtsstand

Für etwaige Streitigkeiten aus den CANCOM Care Bestimmungen wird für beide Teile als Gerichtsstand Augsburg vereinbart, soweit dies zulässig ist.

CANCOM CARE Productivity Plus 36 (CCCPP36)

§ 1 Geltungsbereich

Diese Bestimmungen definieren die Vertragspflichten der Fa. CANCOM Deutschland GmbH, Messerschmittstr. 20, 89343 Jettingen-Scheppach (im folgenden „CCD“ genannt), in Bezug auf die Bereitstellung eines Leihgerätes im Rahmen der 36 Monate Garantieverlängerung („CANCOM Care Productivity Plus 36“, im folgenden „CCCPP36“ genannt) gegenüber gewerblichen Kunden, öffentlichen Sachaufwandsträgern sowie Freiberuflern (nachfolgend „Käufer“ genannt) und deren Pflichten. CCCPP36 ist eine Zusatzoption zu den CANCOM Care Bring In oder Vor-Ort-Produkten für Apple Geräte, die über die CANCOM Deutschland GmbH (CCD) erworben werden. Die CCCPP36 ist nur gültig in Verbindung mit diesen Paketen, sie ersetzt zu keinem Zeitpunkt die CANCOM Care Hardware Garantieverlängerung.

§ 2 Leistungsumfang und Mitwirkungspflichten des Käufers

1. Der Käufer von CCCPP36 erwirbt das Anrecht auf ein Leihgerät (in der Regel Apple MacBook Pro 15“, CCD darf auch gleich- oder höherwertige Leihgeräte zur Verfügung stellen) während der Reparaturzeit seines defekten Gerätes. Der Käufer erwirbt keinerlei Eigentum an dem zur Verfügung gestellten Leihgerät.

2. Das Gerät wird mit einer Standardinstallation eines Betriebssystems des Herstellers geliefert. Es ist keinerlei zusätzliche Software installiert. CCD wird keinerlei zusätzliche Software installieren oder verleihen. Der Käufer von CCCPP36 kann beliebig Daten auf das Leihgerät verbringen, er ist jedoch verpflichtet, diese vor Rückgabe zu löschen (insbesondere sind die Vorschriften der §§ 9 und 11 BDSG zu beachten).

3. CCD wird nach Qualifizierung einer durchzuführenden Reparatur des Kundengerätes das Leihgerät zum Käufer, bzw. eines von ihm benannten Vertreter senden. Gleichzeitig wird CCD einen Frachtführer mit der Abholung des defekten zur Reparatur bestimmten Gerätes für den Käufer kostenlos beauftragen. Der Käufer von CCCPP36 muss das defekte Gerät spätestens nach Eintreffen des Leihgeräts sachgerecht und transportfähig verpackt bereitstellen. CCD wird nach erfolgter Reparatur das reparierte Gerät dem Käufer oder einem von ihm benannten Vertreter zusenden. Nach Eingang des reparierten Geräts muss der Käufer von CCCPP36 spätestens am darauf folgenden Tag das Leihgerät in der von der CCD bereitgestellten Transportverpackung vollständig, sachgerecht und unbeschädigt zur Abholung durch einen Frachtführer bereitstellen. Sollte der Käufer mehr als zwei fehlgeschlagene Abholversuche durch den Frachtführer verursachen, werden diese Kosten dem Käufer in Rechnung gestellt.

4. Sämtliche Kosten für durch den Käufer verursachte Schäden an dem Leihgerät oder unvollständiges Zubehör gehen zu Lasten des Käufers von CCCPP36.

§ 3 Einschränkungen der Leistungspflicht

1. Die Leistung gemäß CCCPP36 beschränkt sich ausschließlich auf Apple Produkte, die direkt über CCD bezogen wurden. Bei Produkten mit Veränderungen an der Seriennummer oder späteren Systemsoftware-releases (Systemsoftwareveröffentlichung) wie bei Auslieferungszustand bestehen keinerlei Ansprüche.

§ 4 Allgemeines

1. Leistungen im Rahmen von CCCPP36 erfolgen ausschließlich aufgrund dieser Bestimmungen. Anderslautende Geschäftsbedingungen (AGB) von Kunden werden auch ohne ausdrücklichen Widerspruch und selbst im Falle einer Leistung nicht Vertragsbestandteil. Nebenabreden, Änderungen und Ergänzungen sind nur gültig, wenn CCD sie nochmals ausdrücklich schriftlich bestätigt. Dies gilt auch für den Verzicht auf das Schriftformerfordernis.

2. Die gesetzlichen Gewährleistungsansprüche, sowie eine Herstellergarantie, werden durch die CCCPP36 nicht eingeschränkt.

3. CCD behält sich das Recht vor, Telefonate mit dem Kunden und dem Support-Techniker für interne Zwecke und zur Qualitätssicherung vollständig oder teilweise aufzuzeichnen.

§ 5 Haftung

1. CCD sowie deren Erfüllungs- und Verrichtungsgehilfen haften nicht auf Schadenersatz aus Unmöglichkeit der Leistung, wegen Verzug oder Nichterfüllung, aus positiver Forderungsverletzung, aus Verschulden bei Vertragsschluss und aus unerlaubter Handlung, soweit der Schaden nicht vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht wurde. Diese Regelung gilt auch für indirekte Schäden oder Folgeschäden sowie Vermögensschäden.

2. Die Gefahr des Untergangs oder der Beschädigung des Leihgerätes geht im Zeitraum zwischen Versand des Leihgerätes bis zur Warenannahme durch die CCD nach Rücksendung durch den Käufer auf den Käufer der CCCPP36 über. Das Gerät ist sachgerecht zu behandeln. Das Gehäuse darf nicht geöffnet werden. Das mitgelieferte Zubehör ist vollständig zurückzugeben. CCD haftet nicht für die auf dem Gerät verbliebenen Daten. CCD wird keinerlei Sicherungskopien von Daten zurückgegebener Leihgeräte erstellen. CCD haftet nicht dafür, dass trotz Löschung des Datenträgers eventuelle weitere Nutzer des Gerätes Daten des Vorbesitzers wiederherstellen.

3. Bei vertragswidrigem Verhalten des Kunden, entfallen die über die gesetzlichen Gewährleistungspflichten und die Herstellergarantie durch von CCCPP36 hinaus gewährten Leistungen.

§ 6 Salvatorische Klausel

Sollten eine oder mehrere Regelungen dieser Vertragsbedingungen unwirksam sein, so berührt dies die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen nicht.

§ 7 Gerichtsstand

Für etwaige Streitigkeiten aus diesen Vertragsbedingungen wird für beide Teile als Gerichtsstand Augsburg vereinbart, soweit dies gesetzlich zulässig ist.

CANCOM CARE Quick Fit 36 (CCCQF36)

§ 1 Geltungsbereich

CANCOM CARE Quick Fit 36 (nachfolgend CCCQF36 genannt) ist eine Zusatzoption zu den CANCOM Vor-Ort-Produkten für Apple Geräte, die über die CANCOM Deutschland GmbH (nachfolgend CCD genannt) erworben werden. CCCQF36 kann nur von gewerblichen Kunden, Sachaufwandsträgern oder Freiberuflern wirksam erworben werden. Die CCCQF36 ist nur gültig in Verbindung mit diesen Paketen, sie ersetzt zu keinem Zeitpunkt die CANCOM Care 36 Hardware Garantieerweiterung.

§ 2 Leistungsumfang

1. Für einen Zeitraum von 36 ab Kauf und Auslieferung für das in der Auftragsbestätigung bzw. Rechnung genannte Produkt mit

entsprechender Seriennummer bietet CC- D dem Käufer über die Herstellergarantie und Gewährleistung hinaus die kostenfreie Beseitigung von Material- und Herstellerfehlern.

2. Die Leistung umfasst dabei folgende Punkte:

- a) Der Käufer von CCCQF36 erwirbt den Anspruch, dass sein defekter Apple MacPro (oder dessen Nachfolger in der Baureihe) und/oder iMac (oder dessen Nachfolger in der Baureihe) im Rahmen der von ihm bereits erworbenen CANCOM Care 36 Vor-Ort-Garantieverlängerung binnen 48 Stunden nach Qualifizierung eines vorliegenden Defekts wieder anläuft (Während der Wochenarbeitstage von Montag bis Freitag von 9:00 Uhr -18:00Uhr ausgeschlossen sind Feiertage, sowie der 24.12, 31.12.). Bei den Zeiten handelt es sich um angestrebte Reaktionszeiten. Die tatsächlichen Reaktionszeiten für Vor-Ort-Reparaturen sowie die Verfügbarkeit des Vor-Ort-Service hängen vom jeweiligen Standort ab. Sollte die CCD oder deren Vertreter den Defekt in dieser Zeit nicht beheben, wird die CCD den Kaufpreis von CCCQF36 einmalig erstatten. Der Käufer behält jedoch für weitere Reparaturen den von ihm erworbenen Anspruch. CCD übernimmt keinerlei Haftung für Daten.
- b) Nach Rücksprache mit dem Kunden wird das Produkt von einem von CCD beauftragten Techniker oder Subunternehmer repariert. CC- D steht es jedoch frei, das betreffende Produkt zur Reparatur abholen zu lassen oder einen Tausch des Produkts mit gleichwertigem Material durchzuführen. Getauschte Teile gehen in das Eigentum von CCD über.

3. Der Transport und Ersatzteile sind im Rahmen der CCCQF36 kostenfrei.

§ 3 Einschränkungen der Leistungspflicht

1. Leistungen gemäß CCCPP36 beschränken sich ausschließlich auf Apple Produkte, die direkt über CCD bezogen wurden. Bei Produkten mit Veränderungen an der Seriennummer oder späteren Systemsoftware-releases (Systemsoftwareveröffentlichung) als bei Auslieferungszustand, bestehen keinerlei Ansprüche.

2. Störungen, die auf Veränderungen der Systemkonfiguration des Produkts beruhen, sind von CCCPP36 ausgeschlossen.

3. Wartungs- oder Reparaturarbeiten oder Fehler, die aufgrund unsachgemäßer Handhabung, Bedienung, Pflege, höherer Gewalt oder Virenbefall entstanden sind, sowie nachgerüstete Komponenten, werden von CANCOM Care nicht erfasst. Ebenso Schäden durch jegliche äußere Einwirkungen, wie Brand, Blitzschlag, Überspannung, Explosion, Diebstahl und Flüssigkeiten.

4. Die Installation oder Reparatur von Software, einschließlich des Betriebssystems und jeglicher Art von Anwendersoftware ist nicht im Leistungsumfang enthalten.

5. Vom Leistungsumfang ist sämtliche Peripherie, auch soweit diese im Lieferumfang enthalten waren, ausgeschlossen.

6. Der Leistungsumfang erfasst keine Umbauten des Desktops oder Änderungen in der Gerätekonfiguration. Ferner ist keine Datenübernahme bei einem Austausch der Festplatte inbegriffen.

7. Des weiteren werden von CCCPP36 nicht erfasst:

- a) Schäden aufgrund nicht fachgerechter Installation
- b) Leistungen vor Beginn sowie nach Ablauf von 36 bzw. 60 Monaten ab Rechnungsdatum
- c) Erstattung von Eil- oder Expressfrachten etc., bzw. Nacht- oder Überstundenzuschläge etc.
- d) Schäden aufgrund grober Fahrlässigkeit oder Vorsatz des Benutzers oder dessen Personal entstanden sind.
- e) Schäden durch Korrosion oder normale Gebrauchsabnutzung (z.B. Lackabnutzung oder Oberflächenabplatzungen)
- f) Schäden durch unsachgemäße(n) Verpackung/Versand oder Transport.
- g) Schäden an Prototypen aus Alpha- oder Beta-Serien.
- h) Justagearbeiten, Serviceeinstellungen, Reinigungsarbeiten, Lötarbeiten etc.
- i) Schäden durch falsche Stromart/Spannung.
- j) Verbrauchsmaterial, z.B. Toner, Papier, Leuchtmittel jeglicher Art usw. und Verschleißteile z.B. Akkumulatoren, Gummiwalzen, Zahnräder, Batterien/C-MOS Batterien, Kabel, Kabelverbindungen, Fernbedienungen, manuelle Fotoobjektive, Kopfhörer, Plastikteile etc. oder wenn vom Hersteller vorgegebene Leistungsmerkmale z.B. bei Druck-/Schreibköpfen, Papierzuführungen die Seitenzahlen, Betriebsstunden bzw. Lebensdauer überschritten wurden.
- k) im Falle von nicht gemeldeten Reparaturen, Um- bzw. Aufrüstung sowie bei Fremdeingriffen und nicht autorisierten Reparaturversuchen oder Eingriffen Dritter, sowie bei Inkompatibilität. Keine Fremdeingriffe sind Umbauten, die nach Herstellerrichtlinien oder Plänen durch CANCOM durchgeführt und umgehend gemeldet werden.

8. Es besteht kein Anspruch auf ein Leihgerät, es sei denn der Käufer erwirbt dieses im Rahmen der CANCOM Care Productivity Care 36 (CCCPP36).

9. Die Verletzung gültiger Gesetze und Vorschriften, soweit sie für diese Vertragsbeziehung von Bedeutung sind, führt zum Leistungsausschluss.

10. Der Kunde ist verpflichtet, mit dem Servicetechniker zu kooperieren und ihm ungehinderten Zugang zum abgedeckten Produkt zu gewähren. Der Servicetechniker ist berechtigt, die Stromversorgung und den örtlichen Telefonanschluss des Kunden zu benutzen, ohne dass CCD hierdurch Kosten entstehen. Kommt der Kunde dieser Verpflichtung nicht nach oder ist der Kunde zu der für das Eintreffen des CCD Servicetechnikers vereinbarten Zeit nicht am Standort des abgedeckten Produkts, wird der Reparaturdienst nicht bereitgestellt. Der Kunde hat dann mögliche zusätzliche Kosten für einen erneuten Besuch des Servicetechnikers zu tragen.

§ 4 Allgemeines

1. Leistungen im Rahmen von CCCQF36 erfolgen ausschließlich aufgrund dieser Bestimmungen. Anderslautende Geschäftsbedingungen (AGB) von Kunden werden auch ohne ausdrücklichen Widerspruch und selbst im Falle einer Leistung

nicht Vertragsbestandteil. Nebenabreden, Änderungen und Ergänzungen sind nur gültig, wenn CCD sie nochmals ausdrücklich schriftlich bestätigt. Dies gilt auch für den Verzicht auf das Schriftformerfordernis.

2. Die gesetzliche und vertragliche Gewährleistung, sowie eine Herstellergarantie, werden durch die von CCD angebotene CCCPP36 nicht eingeschränkt. Macht der Kunde Garantie- oder Gewährleistungsansprüche, die gegenüber dem Hersteller bestehen, nicht über CCD geltend, hat der Kunde keine Rechte auf die CCCPP36 von CC- D.

3. CCD behält es sich vor, weitere Produkte in den Service einzubeziehen.

4. CCD behält sich das Recht vor, Telefonate mit dem Kunden und dem Support-Techniker für interne Zwecke und zur Qualitätssicherung vollständig oder teilweise aufzuzeichnen.

§ 5 Haftung

1. CCD sowie deren Erfüllungs- und Verrichtungsgehilfen haften nicht auf Schadenersatz aus Unmöglichkeit der Leistung, wegen Verzug oder Nichterfüllung, aus positiver Forderungsverletzung, aus Verschulden bei Vertragsschluss und aus unerlaubter Handlung, soweit der Schaden nicht vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht wurde. Diese Regelung gilt auch für indirekte Schäden oder Folgeschäden sowie Vermögensschäden.

2. Für den Verlust von Daten wird keinerlei Haftung übernommen.

3. Bei vertragswidrigem Verhalten des Kunden – insbesondere bei schuldhaftem und unentschuldigtem Versäumen von vereinbarten konkreten Terminen – entfallen die über die gesetzlichen Gewährleistungspflichten und Herstellergarantie durch von CANCOM Care hinaus gewährten Leistungen.

§ 6 Salvatorische Klausel

Sollten eine oder mehrere Regelungen dieser Vertragsbedingungen unwirksam sein, so berührt dies die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen nicht.

§ 7 Gerichtsstand

Für etwaige Streitigkeiten aus diesen Vertragsbedingungen wird für beide Teile als Gerichtsstand Augsburg vereinbart, soweit dies gesetzlich zulässig ist.

CANCOM CARE XSERVE Premium Plus (13-36) und CANCOM CARE XSERVE Premium Plus Long Life (37-60)

§ 1 Geltungsbereich

CANCOM CARE XSERVE Premium Plus und CANCOM CARE XSERVE Premium Plus Long Life (beide nachfolgend CCCXPP) genannt) sind CANCOM Vor-Ort-Produkte für Apple Xserve Geräte, die über die CANCOM Deutschland GmbH (nachfolgend CCD genannt) erworben werden. CCCXPP kann nur von gewerblichen Kunden, Sachaufwandsträgern oder Freiberuflern wirksam erworben werden.

§ 2 Leistungsumfang

1. Für einen Zeitraum von 24 Monate nach Ablauf der Herstellergarantie von 12 Monaten oder Ablauf eines APPLE CARE Premium XSERVE Service & Support Plan oder eines Kauf und Auslieferung für das in der Auftragsbestätigung bzw. Rechnung genannte Produkt mit entsprechender Seriennummer bietet CCD dem Käufer über die Herstellergarantie und Gewährleistung hinaus die kostenfreie Beseitigung von Material- und Herstellerfehlern.

2. Die Leistung umfasst dabei folgende Punkte:

a) Der Käufer von CCCXPP erwirbt den Anspruch, dass sein defekter Apple Xserve (oder dessen Nachfolger in der Baureihe)) im Rahmen der CANCOM Care 36 Vor- Ort-Garantieerweiterung binnen 22 Stunden nach Qualifizierung eines vorliegenden Defekts während der Geschäftszeiten von Montag bis Freitag von 9:00 Uhr bis 18:00 Uhr durch CCD wieder anläuft. Bei den Zeiten handelt es sich um angestrebte Reaktionszeiten. Die tatsächlichen Reaktionszeiten für Vor-Ort-Reparaturen sowie die Verfügbarkeit des Vor-Ort-Service hängen vom jeweiligen Standort ab. Es werden reine Hardwaredefekte behoben, Softwarefehlersuche oder -behebung gehört nicht zum Leistungsumfang und kann gegen weitere Aufwandsentschädigung erworben werden.

b) Nach Rücksprache mit dem Kunden wird das Produkt von einem von CCD beauftragten Techniker oder Subunternehmer repariert. CC- D steht es jedoch frei, das betreffende Produkt zur Reparatur abholen zu lassen oder einen Tausch des Produkts mit gleichwertigem Material durchzuführen. Getauschte Teile gehen in das Eigentum von CCD über.

c) CCD übernimmt sowohl Material- als auch Lohnkosten, behält sich aber vor, Sie aufzufordern, einzelne sofort installierbare Teile nach Maßgabe der nachfolgenden Bestimmungen selbst zu installieren. CCD behält sich vor, für Ersatzlieferungen oder Ersatzteile sowohl neu hergestellte als auch aufbereitete oder betriebsfähige gebrauchte Teile zu verwenden. Solche Ersatzteile

sind den ausgetauschten Teilen funktional wenigstens gleichwertig und unterliegen für den verbleibenden Deckungszeitraum dem Plan. Die ausgetauschten Produkte oder Teile werden Eigentum von CCD.

3. Der Transport und Ersatzteile sind im Rahmen der CCCXPP kostenfrei.

4. Das Leistungsgebiet umfasst die Großräume um die Städte Hamburg, München, Berlin, Köln, Stuttgart, Hannover, Bochum Nürnberg, Düsseldorf, Frankfurt (Umkreis von 65 km um die jeweilige geografische Stadtmitte). Der Leistungszeitraum umfasst die Wochenarbeitsstage von Montag bis Freitag von 9:00 Uhr -18:00Uhr, ausgeschlossen sind Feiertage, sowie der 24.12 und 31.12.

§ 3 Einschränkungen der Leistungspflicht

1. Leistungen gemäß CCCPP36 beschränken sich ausschließlich auf Apple Produkte, die direkt über CCD bezogen wurden. Bei Produkten mit Veränderungen an der Seriennummer oder späteren Systemsoftware-releases (Systemsoftwareveröffentlichung) als bei Auslieferungszustand, bestehen keinerlei Ansprüche.

2. Störungen, die auf Veränderungen der Systemkonfiguration des Produkts beruhen, sind von CCCXPP ausgeschlossen.

3. Wartungs- oder Reparaturarbeiten oder Fehler, die aufgrund unsachgemäßer Handhabung, Bedienung, Pflege, höherer Gewalt oder Virenbefall entstanden sind, sowie nachgerüstete Komponenten, werden von CCCXPP nicht erfasst. Ebenso Schäden durch jegliche äußere Einwirkungen, wie Brand, Blitzschlag, Überspannung, Explosion, Diebstahl und Flüssigkeiten.

4. Die Installation oder Reparatur von Software, einschließlich des Betriebssystems und jeglicher Art von Anwendersoftware ist nicht im Leistungsumfang enthalten.

5. Vom Leistungsumfang ist sämtliche Peripherie, auch soweit diese im Lieferumfang enthalten waren, ausgeschlossen.

6. Der Leistungsumfang erfasst keine Umbauten des Desktops oder Änderungen in der Gerätekonfiguration. Ferner ist keine Datenübernahme bei einem Austausch der Festplatte inbegriffen.

7. Des weiteren werden von CCCXPP nicht erfasst:

- a) Schäden aufgrund nicht fachgerechter Installation
- b) Leistungen vor Beginn sowie nach Ablauf von 36 bzw. 60 Monaten ab Rechnungsdatum
- c) Erstattung von Eil- oder Expressfrachten etc., bzw. Nacht- oder Überstundenzuschläge etc.
- d) Schäden aufgrund grober Fahrlässigkeit oder Vorsatz des Benutzers oder dessen Personal entstanden sind.
- e) Schäden durch Korrosion oder normale Gebrauchsabnutzung (z.B. Lackabnutzung oder Oberflächenabplatzungen)
- f) Schäden durch unsachgemäße(n) Verpackung/Versand oder Transport.
- g) Schäden an Prototypen aus Alpha- oder Beta-Serien.
- h) Justagearbeiten, Serviceeinstellungen, Reinigungsarbeiten, Lötarbeiten etc.
- i) Schäden durch falsche Stromart/Spannung.
- j) Verbrauchsmaterial, z.B. Toner, Papier, Leuchtmittel jeglicher Art usw. und Verschleißteile z.B. Akkumulatoren, Gummiwalzen, Zahnräder, Batterien/C-MOS Batterien, Kabel, Kabelverbindungen, Fernbedienungen, manuelle Fotoobjektive, Kopfhörer, Plastikteile etc. oder wenn vom Hersteller vorgegebene Leistungsmerkmale z.B. bei Druck-/Schreibköpfen, Papierzuführungen die Seitenzahlen, Betriebsstunden bzw. Lebensdauer überschritten wurden.
- k) im Falle von nicht gemeldeten Reparaturen, Um- bzw. Aufrüstung sowie bei Fremdeingriffen und nicht autorisierten Reparaturversuchen oder Eingriffen Dritter, sowie bei Inkompatibilität. Keine Fremdeingriffe sind Umbauten, die nach Herstellerrichtlinien oder Plänen durch CANCOM durchgeführt und umgehend gemeldet werden.

8. Die Verletzung gültiger Gesetze und Vorschriften, soweit sie für diese Vertragsbeziehung von Bedeutung sind, führt zum Leistungsausschluss.

9. Der Kunde ist verpflichtet, mit dem Servicetechniker zu kooperieren und ihm ungehinderten Zugang zum abgedeckten Produkt zu gewähren. Der Servicetechniker ist berechtigt, die Stromversorgung und den örtlichen Telefonanschluss des Kunden zu benutzen, ohne dass CANCOM hierdurch Kosten entstehen. Kommt der Kunde dieser Verpflichtung nicht nach oder ist der Kunde zu der für das Eintreffen des CANCOM Servicetechnikers vereinbarten Zeit nicht am Standort des abgedeckten Produkts, wird der Reparaturdienst nicht bereitgestellt. Der Kunde hat dann mögliche zusätzliche Kosten für einen erneuten Besuch des Servicetechnikers zu tragen.

§ 4 Allgemeines

1. Leistungen im Rahmen von CCCXPP erfolgen ausschließlich aufgrund dieser Bestimmungen. Anderslautende Geschäftsbedingungen (AGB) von Kunden werden auch ohne ausdrücklichen Widerspruch und selbst im Falle einer Leistung nicht Vertragsbestandteil. Nebenabreden, Änderungen und Ergänzungen sind nur gültig, wenn CCD sie nochmals ausdrücklich schriftlich bestätigt. Dies gilt auch für den Verzicht auf das Schriftformerfordernis.

2. Die gesetzliche und vertragliche Gewährleistung, sowie eine Herstellergarantie, werden durch die von CCD angebotene CCCXPP nicht eingeschränkt. Macht der Kunde Garantie- oder Gewährleistungsansprüche, die gegenüber dem Hersteller bestehen, nicht über CCD geltend, hat der Kunde keine Rechte auf die CCCXPP von CCD.

3. CCD behält es sich vor, weitere Produkte in den Service einzubeziehen.

4. CCD behält sich das Recht vor, Telefonate mit dem Kunden und dem Support-Techniker für interne Zwecke und zur Qualitätssicherung vollständig oder teilweise aufzuzeichnen.

§ 5 Haftung

1. CCD sowie deren Erfüllungs- und Verrichtungsgehilfen haften nicht auf Schadenersatz aus Unmöglichkeit der Leistung, wegen Verzug oder Nichterfüllung, aus positiver Forderungsverletzung, aus Verschulden bei Vertragsschluss und aus unerlaubter Handlung, soweit der Schaden nicht vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht wurde. Diese Regelung gilt auch für indirekte Schäden oder Folgeschäden sowie Vermögensschäden.

2. Für den Verlust von Daten wird keinerlei Haftung übernommen.

3. Bei vertragswidrigem Verhalten des Kunden – insbesondere bei schuldhaftem und unentschuldigtem Versäumen von vereinbarten konkreten Terminen – entfallen die über die gesetzlichen Gewährleistungspflichten und Herstellergarantie durch von CANCOM Care hinaus gewährten Leistungen.

§ 6 Salvatorische Klausel

Sollten eine oder mehrere Regelungen dieser Vertragsbedingungen unwirksam sein, so berührt dies die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen nicht.

§ 7 Gerichtsstand

Für etwaige Streitigkeiten aus diesen Vertragsbedingungen wird für beide Teile als Gerichtsstand Augsburg vereinbart, soweit dies gesetzlich zulässig ist.

Stand: 26.03.2010, das Dokument umfasst 7 Seiten.