Elektronik-Kundendienst-Vereinbarung (E-K-V)

für Support-Garantie-Flat Pakete

(Stand 01.08.2010)

Die Netcarrier GmbH, Ullsteinstr. 120, 12109 Berlin - kurz Netcarrier-, bietet den kleinen und mittelständischen Unternehmen (keine Privatkunden) die Möglichkeit, unter Einschluss der Herstellergarantiezeiten, den Käufern (Endkunden) eine erweiterte Garantie für EDV-Hardware anzubieten. Netcarrier übernimmt als Erfüllungsgehilfe des Händlers die im Rahmen der Garantie anfallenden Kundendienstleistungen. Zur Absicherung des damit verbundenen Risikos hat die Netcarrier mit der AXA Versicherung AG, Colonia-Allee 10, 51067 Köln, - kurz AXA - einen Rahmenvertrag zur Elektronik-Garantieleistungs-Versicherung geschlossen. Die nachfolgende Vereinbarung regelt die Übernahme der im Rahmen dieser Garantie anfallenden Kundendienstleistungen für Anlagen und Geräte der EDV-Technik durch Netcarrier.

1. Umfang der Vereinbarung

1.1 Mit Beginn der Garantieerweiterung übernimmt Netcarrier durch Einschaltung von Dienstleistungsunternehmen die Kundendienstleistungen, die der Kunde bis zum Ende des angemeldeten Kundendienstzeitraumes selbst erbringen müsste. Netcarrier handelt als Erfüllungsgehilfe des Kunden. Details sind in den nachstehenden Punkten geregelt.

1.2 Netcarrier ist gegenüber dem Vertragspartner verpflichtet, alle angemeldeten Geräte bei der AXA im Rahmen des jeweils gültigen Rahmenvertrages zu melden und die anfallenden Beiträge zu entrichten.

2. Art und Umfang der Leistung

2.1 Netcarrier übernimmt den Kundendienst nur bei Defekten (Sachsubstanzveränderungen) an vertragsgegenständlichen und angemeldeten Sachen (Geräten/Teilen), die während des Kundendienstzeitraumes unvorhergesehen und plötzlich, als Folge von vorzeitigem Verschleiß (nicht erreichen der vom Hersteller angegebenen Nutzungsrate) Konstruktions-, Guss-, Material- oder Montagefehler des Herstellers entstanden sind.

2.2 Netcarrier reguliert im Rahmen des Support-Garantie-Flat Wartungsvertrages nur Hardwareschäden. Das Gerät wird nach erfolgreicher Reparatur im Auslieferungszustand übergeben. Dabei ist nur der Werksauslieferungszustand des Herstellers gültig. Jegliche nachträglich installierte Software gehören nicht zum Leistungsumfang des Support-Garantie-Flat Wartungsvertrages.

2.3 Netcarrier beauftragt bundesweit tätige Serviceunternehmen mit der Durchführung der Garantiereparaturen gemäß vereinbarter Kundendienstleistung oder führt diese selbst aus. Netcarrier ist berechtigt, alle weiteren Garantiereparaturen selbst durchzuführen oder durch Dritte durchführen zu lassen. Netcarrier hat keinen Einfluss auf eventuell zugesicherte Reaktionszeiten des Vertragspartners gegenüber seinem jeweiligen Kunden. Es gelten die Vertragsbestandteile wie unter Punkt 5 Leistungen beschrieben.

3. Anmeldung und Beginn des Kundendienstes

3.1 Der Vertragspartner ist verpflichtet, Geräte anzumelden. Der Vertrag erhält nur bei erfolgreich erfolgter Anmeldung seine Gültigkeit. Die Geräte müssen sich bei Anmeldung bzw. Beginn des Kundendienstzeitraumes in einwandfreiem und funktionsfähigem Zustand befinden.

3.2 Die Anmeldung muss folgende Angaben enthalten: Händler, Käufer, Hersteller, Geräteart und -typ, Serien- bzw. Gerätenummer, Händlereinkaufspreis. Die Kaufrechnung gilt in diesem Zusammenhang als maßgebend.

3.3 Netcarrier hat das Recht eine Anmeldung innerhalb von 10 Kalendertagen ohne Angabe von Gründen abzulehnen, bzw. der Übernahme des Kundendienstes zu widersprechen.

3.4 Für die Dienstleistung im Rahmen dieser Vereinbarung berechnet Netcarrier für jedes einzelne angemeldete Gerät die zu diesem Zeitpunkt gültige Prämie lt. Netcarrier Support-Garantie-Flat Tarife zzgl. der gesetzlichen MwSt. Die Prämienhöhe wird gesondert und eindeutig auf dem zu unterschreibenden Support-Garantie-Flat Wartungsvertrag festgehalten. Die Prämienberechnung erfolgt für den gesamten Kundendienstzeitraum im Voraus. Besondere Ratenzahlungsabkommen können gesondert schriftlich getroffen werden. Für den Vertragspartner gilt ein Zahlungsziel sofort bei Vorlage der Rechnung von Netcarrier. Wird die Prämie nicht rechtzeitig bezahlt, hat Netcarrier das Recht die eingegangenen Anmeldungen und hierzu erstellten Rechnungen zu stornieren. Die Stornogebühren belaufen sich auf Euro 50,- netto pro Anmeldung und Gerät.

3.5 Der Kundendienst für das einzelne Gerät beginnt ein Monat nach Ablauf des Tages nach fachgerecht durchgeführter Installation oder betriebsbereitem Abverkauf, sofern die Anmeldung durch den Vertragspartner gemäß Punkt 3.1 erfolgte, und die Prämie gemäß Punkt 3.4 beglichen wurde. Der erste Monat gilt als sogenannte Sperrfrist.

4. Schadenmeldung und Ende des Kundendienstes

4.1 Sofern nicht eine anderweitige Vereinbarung getroffen wurde, sind anfallende Schadensmeldungen innerhalb von 10 Arbeitstagen bei Netcarrier schriftlich, per Fax oder E-Mail oder telefonisch unter Angabe der Anmeldenummer, Seriennummer des Gerätes und eines vorläufigen Schadenberichtes zu melden. Eine Nichteinhaltung dieser Pflicht kann zur Ablehnung der Regulierung führen.

4.2 Werden durch den Vertragspartner vorsätzlich falsche Angaben bei der Anmeldung oder im Schadenfall gemacht, so behält sich Netcarrier ein außerordentliches Kündigungsrecht dieser Vereinbarung vor. Der Kundendienst für alle angemeldeten Geräte endet zum Kündigungszeitpunkt. Nicht verbrauchte Prämien werden abzgl. einer Bearbeitungsgebühr von Euro 50,- pro Gerät erstattet.

4.3 Netcarrier und der Vertragspartner haben das Recht, ein von einem Schaden betroffenes Gerät von einer weiteren Kundendienstleistung auszuschließen. Die Kündigung des Gerätes hat schriftlich spätestens 4 Wochen nach Abschluss der Schadenbearbeitung (Durchführung oder Ablehnung) zu erfolgen. Kündigt Netcarrier, so wird die nicht verbrauchte Prämie abzgl. einer Bearbeitungsgebühr von Euro 50,- netto erstattet. Kündigt der Vertragspartner steht die nicht verbrauchte Prämie Netcarrier zu.

5. Leistungen

5.1 Sofern ein angemeldetes Gerät noch restliche Herstellergarantie besitzt, erfolgt die Schadensabwicklung des betroffenen Ersatzteils bzw. Gerätes über den Hersteller. Netcarrier übernimmt als Erfüllungsgehilfe die Reparatur vor-Ort. Die eventuell dafür notwendigen Unterlagen des Herstellers muss der Vertragspartner der Netcarrier zum erfolgreichen Abschluss der Reparatur zur Verfügung stellen.

5.2 Netcarrier übernimmt, sofern nichts anderes vereinbart wurde, die Erfüllung vor Ort. Sofern sich die bei der Anmeldung gültiger Ort des angemeldeten Gerätes ändert, so hat dies der Kunde sofort nachzumelden. Die in diesem Zusammenhang möglicherweise angefallenen Anfahrtskosten der Netcarrier laut der aktuellen Preisliste übernimmt der Vertragspartner.

5.3 Sofern nichts anderes vereinbart ist, reguliert die Netcarrier den Schadensfall nach erfolgreicher Anmeldung innerhalb von 15 Werktagen. Sofern die Hinzunahme von Herstellerleistungen für die Abwicklung von dem Schadenfall notwendig ist, kann sich die Frist dementsprechend verlängern.

5.4 Grundlage für alle Leistungen ist die Netcarrier-Rechnung und Netcarrier-Meldeliste, die zu jedem Auftrag erstellt werden.

6. Weitere Pflichten des Vertragspartners

6.1 Sofern für die Abwicklung eines Schadensfalles ein Austausch eines Ersatzteiles notwendig ist, geht das ausgetauschte defekte Ersatzteil in das Eigentum der Netcarrier. Der Vertragspartner ist grundsätzlich zur Herausgabe verpflichtet. Sofern er dem nicht nachkommt, darf die Netcarrier den marktüblichen Verkaufspreis des Ersatzteiles dem Vertragspartner in Rechnung stellen.

6.2 Der von Netcarrier unter Vorbehalt ausgestellte Garantieschein behält seine Gültigkeit nur bei unverzüglicher Prämienbegleichung gemäß Punkt 3.4. Bei Stornierung ist der Vertragspartner verpflichtet, dem Besitzer oder neuem Eigentümer von der Ungültigkeit der Garantie zu verständigen, sofern der Garantieschein unter Umständen weitergegeben wurde.

7. Ausschlüsse und nicht enthaltene Leistungen

7.1 Folgende Leistungen/Schäden sind nicht Bestandteil dieser Vereinbarung:Leistungen an Geräten, die vom Vertragspartner nicht gemäß Punkt 3.1 bei Netcarrier zur Anmeldung gebracht wurden,

- Leistungen vor Beginn sowie nach Ablauf des vereinbarten Kundendienstzeitraumes,
- Schäden an externen Teilen oder Geräten wie z. B. Mouse, Tastatur, Dockingstation, Port Replicator, externes Netzteil, zusätzliche
- Papierzuführung sowie weitere sonstige externe Peripheriegeräte etc.,
- Schäden aufgrund nicht fachgerechter Installations-, Wartungs- oder Reparaturarbeiten, unsachgemäßer Behandlung (z.B. Bruch,
- Sturz etc.), Bedienung oder Pflege, sowie unbestimmungsgemäßen Gebrauch,
- Schäden die aufgrund grober Fahrlässigkeit oder Vorsatz des Benutzers oder dessen Personal verursacht worden sind,
- Schäden durch unsachgemäße(n) Verpackung/Versand oder Transport,
- Schäden an Geräten mit fehlender Seriennummer und/oder bei fehlendem Auslieferungsbeleg an den Endbenutzer,
- Schäden an Prototypen aus Alpha- oder Beta-Serien,
- Schäden an Geräten durch Eingriffe nicht autorisierter Dritter,
- Justagearbeiten, Serviceeinstellungen, Wartungsarbeiten, Reinigungsarbeiten, Lötarbeiten etc.,
- Sachfolgeschäden und Vermögensschäden,
- Schäden durch jegliche äußere Einwirkungen, wie Brand, Blitzschlag, Überspannung, Explosion, Diebstahl, Leitungswasser,
- Feuchtigkeit oder höherer Gewalt etc.,
- Schäden durch falsche Stromart /Spannung,
- Fehlersuche, Installation, Softwareschäden.

7.2 Diese Vereinbarung findet keine Anwendung auf Verbrauchsmaterial, z.B. Toner, Papier, Batterien, Leuchtmittel jeglicher Art etc.. Weiter findet diese Vereinbarung keine Anwendung auf Verschleißteile wie z.B. Akkumulatoren, Kabel,

Kabelverbindungen, Fernbedienungen, Kopfhörer, Plastikteile, mechanische Teile etc.. Ausgenommen hiervon sind vom Hersteller deklarierte Verschleißteile sowie Wartungskits, Rollen, Gummiwalzen, Fusereinheiten, Transfereinheiten, Maintenance Kits, Trommeln, Developereinheiten etc. sofern diese Teile noch nicht die vom Hersteller vorgegebene Nutzungsrate (Lebensdauer, Seitenzahl) überschritten haben und sich das Gerät noch in der Original Produkt Standard Herstellergarantie befindet. Diese Vereinbarung findet ebenfalls keine Anwendung wenn nicht Original Produkte oder OriginalVerbrauchsmaterialien sowie Original Zubehör des jeweiligen Herstellers verwendet wurden.

7.3 Es erfolgt keine Kundendienstleistung im Falle von nicht gemeldeten Reparaturen, Um- bzw. Aufrüstungen sowie bei Fremdeingriffen und nicht autorisierten Reparaturversuchen, sowie bei Inkompatibilität. Keine Fremdeingriffe sind Umbauten, die nach Herstellerrichtlinien oder Plänen durch autorisierte Vertragspartner durchgeführt und umgehend der Netcarrier gemeldet werden. Zusätze, die nicht durch autorisierte Vertragspartner geliefert wurden, fallen nicht unter diese Kundendienstvereinbarung.

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

8. Dauer der Vereinbarung / Kündigung

8.1 Diese Vereinbarung gilt hat eine Vertragslaufzeit wahlweise von 12 oder 24 Monaten und wird auf dem Wartungsvertrag festgehalten. Eine vorzeitige Kündigung ist nicht möglich. Die Vereinbarung läuft nach der Laufzeit ab und bedarf keiner zusätzlichen Kündigung.

8.2 Bei Kündigung dieser Vereinbarung werden die Kundendienstleistungen für die bis dahin angemeldeten und gemäß Punkt 3.4 bezahlten Geräte bis zum Ablauf des vereinbarten Kundendienstzeitraumes erbracht.

8.3 Ein vorzeitiges bzw. außerordentliches Kündigungsrecht dieser Vereinbarung bleibt Netcarrier bei falschen Angaben in den Anmeldungen bzw. bei den Reparaturen (s. 4.3) sowie generell im Schadenfall (s. 4.4) vorbehalten.

9. Bestandteile der Vereinbarung

9.1 Bestandteil dieser Vereinbarung sind die jeweils gültigen allgemeinen Geschäftsbedingungen unter www.netcarrier.eu.

10. Datenschutzklausel

10.1 Der Vertragspartner ist damit einverstanden, dass die Daten, die zur ordnungsgemäßen Durchführung der Kundendienstleistungen, welche gemäß 3.2 und 4.1 mitgeteilt werden müssen, von Netcarrier an den Versicherungsmakler bzw. an die Versicherungsgesellschaft bzw. deren Rückversicherungsgesellschaft übermittelt werden dürfen. Eine sonstige Weitergabe erfolgt nicht. Hierzu verweisen wir auf das gültige Datenschutzgesetz (BDSG).

10.2 Die Daten sind ausschließlich für diese Vereinbarung zu verwenden. Eine weitere Nutzung wird ausgeschlossen.

11. Salvatorische Klausel

11.1 Sollten eine oder mehrere Punkte dieser Vereinbarung unwirksam sein oder werden, oder dieser Vertragstext eine Regelungslücke enthalten, so werden die Vertragsparteien die unwirksame oder vollständige Bestimmung durch angemessene Regelungen ersetzen oder ergänzen, die dem wirtschaftlichen Zweck der gewollten Regelung weitestgehend entsprechen. Die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen bleibt davon unberührt.

12. Gerichtsstand

12.1. Gerichtsstand ist AG Charlottenburg Berlin.

13. Änderungen dieser Vereinbarung

13.1 Änderungen dieser Vereinbarung bedürfen der Schriftform

14. Rechtsgrundlage

14.1 Rechtsgrundlage dieser Vereinbarung ist das HGB.

15. Geltungsbereich

15.1 Bundesrepublik Deutschland