



Allgemeine Verkaufsbedingungen

für die Vor-Ort-Wartung von Systemen der EUROstor GmbH (im Folgenden „EUROstor“)

1. Registrierung und Gültigkeit

Der Servicezeitraum beginnt mit Lieferung des neu erworbenen EUROstor Systems, zu dem ein Vor-Ort-Service erworben wurde. Bitte beachten Sie, dass es bei der Leistungserbringung zu Zeitverzug kommen kann, wenn die ausgefüllte Registrierkarte noch nicht bei EUROstor eingetroffen ist. Die Nichteinhaltung der Reaktionszeiten kann dann nicht von EUROstor verantwortet werden.

Generell muss die Registrierkarte innerhalb von 30 Tagen ausgefüllt an EUROstor gefaxt oder zugeschickt werden. Liegt sie EUROstor noch nicht vor, ist ein Kaufnachweis vorzulegen um den Service in Anspruch zu nehmen.

Der Service gilt grundsätzlich nur in dem Land, für das der Vertrag geschlossen wurde. Er deckt die im System enthaltenen und von EUROstor gelieferten Komponenten ab.

Systeme, deren Funktion bei der Erstinbetriebnahme mangelhaft ist („DOA“ – dead on arrival) fallen nicht unter den Wartungsvertrag sondern werden als Garantiefälle direkt mit EUROstor abgewickelt.

Die Vergütung erfolgt einmalig beim Erwerb des Service. Darüber hinaus gehende vereinbarte Leistungen werden in Rechnung gestellt und erfolgen gemäß der Allgemeinen Geschäftsbedingungen. Vereinbarte Preise verstehen sich zuzüglich der gesetzlichen Mehrwertsteuer. Die Rechnungen sind nach Erhalt ohne Abzug sofort zahlbar. EUROstor ist außerdem berechtigt, entstehende Mehrkosten in Rechnung zu stellen, die durch unzureichende Information, Mehraufwand wegen kundenspezifischer Sicherheitsbestimmungen oder sonstige Einschränkungen des Zugangs zum Standort entstehen, oder durch Behinderung durch defekte Geräte, die nicht unter EUROstor Service stehen. Diese Hindernisse können darüber hinaus die Antritts- und Reaktionszeiten negativ beeinflussen.

2. Störungsmeldung

**Störungsmeldungen erfolgen an das EUROstor Callcenter unter der Rufnummer:
Tel.: 0711/70709180**

Vor der Störungsmeldung muss vom Kunden überprüft werden, ob das Gerät korrekt angeschlossen und auch eingeschaltet ist. Außerdem ist der Kunde verpflichtet, zuerst mit Hilfe des Handbuchs und evtl. mitgelieferter Diagnose-Software den Fehler zu suchen und gegebenenfalls selbst zu beheben.

Folgende Informationen sind für die Störungsmeldung bereitzuhalten:

- Modell- und Seriennummer des betroffenen Systems
- Art und Umfang des Service-Vertrags
- Art und Betriebssystem der angeschlossenen Rechner
- Eine Fehlerbeschreibung incl. aller Fehlermeldungen des Systems.

Für „Next Business Day Service“ (NBD) gilt: Bei Störungsmeldungen bis 14:00 (Freitags: 13:00) erfolgt der Technikereinsatz am nächsten Arbeitstag.

3. Voraussetzungen und Leistungen

3.1 Allgemein:

Die Serviceleistung wird von EUROstor selbst oder von EUROstor beauftragten, geschulten Partnern erbracht. Im Folgenden wird der Erbringer kurz mit „EUROstor“ bezeichnet.

Die Begriffe „Reaktionszeit“ und „Antrittszeit“ werden wie folgt definiert:

Reaktionszeit ist die Zeit zwischen Eingang der Schadensmeldung bei EUROstor und dem Beginn der telefonischen Fehlerdiagnose.

Antrittszeit ist die Zeit zwischen der Feststellung eines Einsatzbedarfs bei EUROstor (telefonisch) und dem Eintreffen eines EUROstor Servicetechnikers vor Ort. Für diese Zeiten sind Richtwerte vertraglich definiert. Wenn durch Erschwernisse wie Wetter, Erreichbarkeit des Standortes oder Verfügbarkeit von Technikern oder Hardware durch unvorhergesehene Engpässe diese Zeiten überschritten werden, so ist das im angemessenen Rahmen von Kunden zu akzeptieren.

Ist ein Austausch einer Komponente vom Kunden unproblematisch durchzuführen, kann EUROstor auf den Einsatz von Technikern verzichten und dies dem Kunden selbst überlassen.

Wenn nicht anders vereinbart sind die Servicezeiten Montag bis Donnerstag 8:00-18:00, Freitag 8:00-17:00 Uhr. In diesen Zeiten nicht beendete Serviceeinsätze werden am nächsten Arbeitstag fortgesetzt. Eine Überschreitung der Zeit ist möglich soweit dies dem Kunden zumutbar ist.

Vom Kunden geforderte Arbeit außerhalb der Regelzeiten wird nur gegen vor Ort zu vereinbarende Stundensätze geleistet. Ebenso dem Kunden in Rechnung gestellt werden Wartezeiten, die über 15 Min. hinausgehen, sowie von EUROstor nicht verschuldete Mehrfacheinsätze.

3.2 Voraussetzungen für die Leistungserbringung:

- Erfüllungsort ist der bei der Registrierung angegebene Einsatzort der gewarteten Hardware. Eine Änderung des Standorts ist unverzüglich an EUROstor zu melden. Nach Meldung Standortwechsels ist eine Übergangszeit von bis zu 14 Tagen zu veranschlagen, in der EUROstor u. U. die Antrittszeit nicht einhalten kann. EUROstor kann bei Bedarf Instandsetzungen aber auch in einem Reparaturzentrum eigener Wahl durchführen.
- Serviceleistungen betreffen nur die Produkte, für die der Servicevertrag abgeschlossen wurde. Erweiterungen durch Produkte anderer Lieferanten werden nicht betreut, nachträgliche Erweiterungen durch EUROstor Produkte nur, wenn die schriftlich durch EUROstor bestätigt wurde. EUROstor Techniker sind nicht autorisiert, mit den Produkten verbundene Hardware anderer Hersteller (Server, Netzwerk etc.) zu bedienen.
- Der Kunde stellt für die Hardware die adäquaten Umweltbedingungen und angemessene Stromversorgung zur Verfügung. Letztere muss auch während des Technikereinsatzes sichergestellt sein (näheres dazu in den jeweiligen Betriebshandbüchern).
- In Handbüchern angegebene Wartungsleistungen des Kunden werden von diesem eingehalten.
- Die der Wartung unterliegenden Produkte werden weder vom Kunden noch durch von ihm beauftragte anderer Wartungspartner außer EUROstor verändert.
- Der Kunde sichert seine Daten und Software täglich bzw. in den Anwendungen angemessenen Abständen in einer Weise, die eine Rücksicherung mit vertretbarem Aufwand ermöglicht. EUROstor haftet bei eventuellem Datenverlust durch den Wartungseinsatz nur für den Aufwand, den eine Rekonstruktion nach erfolgter angemessener Sicherung erfordert hätte.
- Personenbezogene und andere der Geheimhaltung unterliegenden Daten werden vom Kunden vor Beginn eines Einsatzes so gesichert, dass EUROstor auf diese nicht zugreifen kann.
- Während des Einsatzes ist eine vom Kunden beauftragte Person präsent, die die Unfallverhütungsvorschriften überwacht. Auf eventuelle Radioaktivität, Röntgenstrahlung oder andere ionisierende Strahlung muss hingewiesen werden. Der Kunde erfüllt die Strahlenschutzverpflichtungen, die sich aus der Strahlenschutz- und der Röntgenverordnung und anderen gesetzlichen Schutzvorschriften ergeben.
- Zum Lieferumfang gehörige Dokumentation, Software und Lizenzen stehen dem EUROstor Techniker während des Einsatzes zur Verfügung.

3.3 Folgende Leistungen werden erbracht:

- Behebung von Störungen, die durch den Ausfall eines von EUROstor gelieferten und unter Wartung stehenden Produkts oder seiner Komponenten entstanden sind.
- Wiederherstellung des Systemzustandes wie bei der Erst-Auslieferung.
- Bereitstellung der dazu notwendigen Ersatzteile (gleichwertig oder besser, nach Wahl von EUROstor)
- Abholung der defekten/ausgetauschten Teile.

3.4 Folgende Leistungen werden nicht erbracht:

- Die Behebung von Störungen, die zustande kamen durch
 - Höhere Gewalt oder äußere Gewalteinwirkung
 - Unsachgemäße Bedienung, Konfigurations- und Softwarefehler
 - Eingriff nicht autorisierter Personen
 - Nichtbeachtung der Bedienungsanleitung
 - Über Spezifikationen hinausgehende Beanspruchung
 - Verwendung von nicht spezifiziertem ZubehörIn diesen Fällen entfällt darüber hinaus die Gewährleistung.
- Den Austausch von Verbrauchsmaterial und Zubehör (wie Medien etc.) sowie über die Funktionalität hinausgehende Schönheitsreparaturen.
- Die Rekonfiguration von Systemen.
- Die Sicherung der Daten sowie das Zurückladen von Backups, Daten oder Software auf ein Speichersystem.
- Die Erst- und Uminstallation von Hardware, Umzüge und Umbau, sowie die Arbeit an Stomzufuhr und Fernmeldeanlagen.
- Die Installation und Wartung von Software und Treibern über den Auslieferstatus hinaus.

In all diesen Fällen wird EUROstor gerne ein entsprechendes Angebot zum kostenpflichtigen Einsatz machen.

Stellt sich beim Technikereinsatz heraus, dass der Einsatz nicht den Bedingungen des Wartungsvertrags entspricht, oder rührt ein Fehler nachweislich nicht von der vertraglich gewarteten Hardware her, kann EUROstor den Einsatz von sich aus dem Kunden in Rechnung stellen.

4. Haftung

4.1 EUROstor haftet für fehlerhafte Wartung. Dazu wird defekte Hardware ausgetauscht oder instand gesetzt. Ist dies nicht möglich, wird mit dem Kunden eine einvernehmliche Lösung gesucht. Scheitert dies, kann der Kunde schriftlich eine angemessene Nachbesserungsfrist setzen. Scheitert auch die zweite Nachbesserung kann der Kunde die Vergütung angemessen herabsetzen, oder – in gravierenden Fällen – eine Aufhebung des Wartungsvertrags verlangen.

Es gelten aber die unter Abschnitt 3 vermerkten Haftungsausschlüsse, insbesondere was Datenverlust mangels angemessener Datensicherung betrifft.

4.2 EUROstor haftet auch für vorsätzliche oder grob fahrlässig verursachte Schäden durch EUROstor, denen gesetzliche Vertreter oder Erfüllungsgehilfen. Für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit durch die genannten haftet EUROstor auch bei einfach fahrlässiger Pflichtverletzung. Ebenso haftet EUROstor für Schäden, die durch Organisationsverschulden von EUROstor entstehen oder durch Fehlen einer garantieren Beschaffenheit hervorgerufen werden.

4.3 Werden wesentliche Vertragspflichten verletzt, haftet EUROstor außer in den in 4.2 genannten Fällen der Höhe nach begrenzt auf den vertragsüblich vorhersehbaren Schaden.

4.4. Jede weitere Haftung auf Schadensersatz ist ausgeschlossen. Dies gilt insbesondere für Haftung ohne Verschuldung.

4.5 Die Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz bleibt davon unberührt.

4.6 Schadensersatzansprüche verjähren binnen eines Jahres ab Zugang der Mängelanzeige. Mit Vertragsende ist EUROstor nicht mehr verpflichtet, neu auftretende Mängel zu beseitigen.

5. Vertragsgültigkeit

Gerichtsstand für alle aus diesem Vertragsverhältnis sich ergebenden Streitigkeiten ist unter Vollkaufleuten der Gerichtsstand Filderstadt. Der Vertrag unterliegt dem Recht des Landes, in dem sich die verkaufende EUROstor Niederlassung befindet, unter Ausschluss des Wiener UN-Abkommens über den internationalen Warenkauf. Einzelne eventuell unwirksame Bestimmungen dieses Vertrages berühren nicht die Wirksamkeit des übrigen Vertrages. Es soll dann eine Klausel gelten, die vom wirtschaftlichen Sinn und Zweck her der unwirksamen Klausel am nächsten kommt.

Bei Leistungen über den Umfang des Servicevertrags hinaus gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) der EUROstor oder deren Vertragspartner.