

bluechip SERVICE VERTRAGSBEDINGUNGEN 03/2009

Sie haben einen *bluechip* Servicevertrag für Ihr Computerprodukt erworben. Herzlichen Dank für das uns entgegengebrachte Vertrauen. Mit dem *bluechip* Servicevertrag wollen wir Ihnen einen schnellen und anerkannt guten Service für Ihr Gerät ermöglichen.

Servicebestimmungen für *bluechip* Serviceverträge

A. Vertragsgegenstand

1. Die *bluechip* Computer AG erbringt Hardware-Reparaturleistungen für Kunden, die einen von *bluechip* produzierten Server mit einem entsprechenden ServicePack im Einsatz haben. Die vereinbarte Laufzeit des Service-Packs beginnt nach Herstellung der Betriebsbereitschaft des Systems beim Endkunden. Die dazu notwendige Karenzzeit ist auf 4 Wochen nach Lieferung der Hardware zum Zwischenhändler begrenzt. Die Laufzeit des Service-Packs ist auf die im Vertrag angegebene Dauer beschränkt.
2. Gegenstand des ServicePack ist die:
 - a) Beseitigung aller Hardware-Funktionsstörungen am Aufstellungsort des Gerätes innerhalb Deutschlands auf Anforderung des Kunden durch Reparatur oder Austausch.
 - b) Lieferung und Einbau von Ersatzteilen oder Austauschgruppen zur Beseitigung von Funktionsstörungen im Rahmen eines Serviceeinsatzes. Die ausgetauschten Teile und Baugruppen gehen in das Eigentum von *bluechip* über.

B. Nicht eingeschlossene Leistungen

1. Garantieleistungen bei Funktionsstörungen aufgrund:
 - unsachgemäßer Behandlung, Bedienung oder Pflege sowie Transportschäden oder sonstige mechanische Einwirkungen;
 - Nichtbeachtung der Hinweise im Benutzerhandbuch;
 - Feuer, Blitzschlag, Flüssigkeiten etc.
2. Ferner sind folgende Geräte von der selbständigen Herstellergarantie ausgenommen:
 - Geräte, deren Seriennummern entfernt, verändert oder verfälscht worden sind
 - Geräte, die nicht von *bluechip* oder dessen Vertragspartner ausgeliefert worden sind sowie mit dem Kürzel "bto" gekennzeichnete Artikel und Verschleißteile
 - Geräte, deren technische und/oder mechanische Eigenschaften wissentlich verändert worden sind
 - Geräte an denen nachträgliche Änderungen im Rahmen der Hardwarekonfiguration vorgenommen wurden
 - Geräte, die wegen fehlender Wartung verschmutzt sind
 - Geräte, die nicht bestimmungsgemäß eingesetzt worden sind
3. Updates von Treibern und/oder Bios, sowie dessen Installation und Konfiguration sind nicht Bestandteil des ServicePacks. Gleiches gilt für das Betriebssystem oder sonstige vorhandene Anwender-Software sowie das Einrichten des Raidsystems. Diese Leistungen werden gesondert nach Aufwand verrechnet.
4. Warte- und Ausfallzeiten sowie sonstige Verzögerungen in der Leistungserbringung, die nicht durch *bluechip* zu vertreten sind, werden nach Aufwand berechnet.
5. Die Lieferung von Betriebsmitteln und Zubehör (Datenträger, Kabel usw.) sind in den Serviceleistungen nicht enthalten und werden separat berechnet.
6. Serviceleistungen, die darauf zurückzuführen sind, dass ein fremdes Produkt die Fehlerursache war, welches nicht Gegenstand dieser Servicevereinbarung ist, werden gesondert berechnet.
7. Etwaige Generalüberholungen werden gesondert berechnet. Auf Wunsch wird ein Kostenvorschlag erstellt.

C. Preise

1. Es gelten die Preise der z. Zt. gültigen Preisliste. Die Preise sind Festpreise und gelten für die Dauer des Vertrages. Nach Ablauf dieser Zeit gelten die Preise der dann gültigen Preisliste.
2. Die Mehrwertsteuer wird in der jeweiligen gesetzlichen Höhe zusätzlich berechnet.
3. Bei Zahlungsverzug des Kunden um 7 Tage entfällt die Leistungspflicht der *bluechip* Computer AG.

D. Arbeitszeit

Mit den Serviceleistungen wird innerhalb der vertraglich vereinbarten Reaktionszeit (nach anerkannter Schadensmeldung) begonnen. Für die Zugspitze und die norddeutschen Inseln erhöht sich die Reaktionszeit um einen Tag. Die Serviceleistungen werden innerhalb der Geschäftszeiten der *bluechip* COMPUTER AG (8.00 Uhr – 17.00 Uhr Montag bis Freitag mit Ausnahme gesetzlicher Feiertage) erbracht. Eine Reparaturauslösung ist an Arbeitstagen bis 14.30 Uhr nach Qualifizierung der Ersatzteilanforderung möglich. Die Reaktionszeit entspricht dem Zeitraum, innerhalb dessen der Kunde unter normalen Umständen mit einer Reaktion rechnen kann.

E. Haftung

Die *bluechip* Computer AG sowie die eingesetzten Servicepartner haften unbeschränkt für von ihnen zu vertretende Personenschäden. Bei Sachschäden werden die Kosten für die Wiederherstellung bis zu einem Betrag von Euro 500.000 je Schadenereignis beschränkt. Schadensersatzansprüche für den Verlust gespeicherter Daten sind ausgeschlossen, wenn der Schaden bei ordnungsgemäßer Datensicherung nicht eingetreten wäre. Sollte *bluechip* einen Auftrag mangels telefonischer Unterstützung nicht zur Zufriedenheit des Endkunden beenden können, ist die *bluechip* Computer AG für evt. Haftungsansprüche des Endkunden nicht regresspflichtig. Weitergehende Schadensersatzansprüche, gleich aus welchem Rechtsgrund, sind ausgeschlossen, soweit nicht eine Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz besteht oder wegen Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit sowie der Verletzung von Kardinalspflichten zwingend gehaftet wird.

F. Ausführung der Serviceleistung

Die *bluechip* Computer AG ist berechtigt, den Service gemäß dieses Vertrages durch einen Servicepartner durchführen zu lassen.

G. Unterstützung durch den Kunden

Der Kunde wird dem Servicepersonal ungehindert Zutritt zu den Maschinen und Ausstattungen gewähren und wird ihm kostenlos die erforderliche Maschinenzeit zur Durchführung der Serviceleistung einräumen. Auf Verlangen unseres Personals wird der Kunde außerdem auf eigene Kosten ausreichend Raum zur Unterbringung von Material und Ersatzteilen sowie zur Benutzung für unser Servicepersonal zur Verfügung stellen.

H. Sonstiges

Beim Service dürfen technisch gleich- oder höherwertige Komponenten verwendet werden. Im Rahmen der Vertragsleistung werden die Kunden- und Gerätedaten elektronisch gespeichert. Wir weisen darauf hin, dass bei Reparaturvorgängen Daten verloren gehen können. Der Kunde ist für eine Sicherungskopie selbst verantwortlich.

Diese Bedingungen stellen die ganze Vereinbarung zwischen den Vertragsparteien bezüglich der Bereitstellung der hierin beschriebenen Serviceleistungen dar.

I. Datenschutzklausel

Der Kunde und die *bluechip* Computer AG sind verpflichtet, personenbezogene Daten nur dem Zweck der Servicebestimmungen und den jeweils gültigen Bestimmungen des Bundesdatenschutzgesetzes (BDSG), bzw. den Datenschutzgesetzen des jeweiligen Landes entsprechend zu verarbeiten und zu nutzen. Der Kunde stimmt diesem Prozedere zu.

J. Erfüllungsort, Gerichtsstand und Teilunwirksamkeit

Erfüllungsort ist Meuselwitz. Ausschließlicher Gerichtsstand ist für alle Streitigkeiten aus diesem Vertragsverhältnis der Sitz des Lieferanten. Dieser Vertrag unterliegt deutschem Recht. Die Anwendung des UN-Kaufrechts wird übereinstimmend ausgeschlossen. Sollten eine oder mehrere Bestimmungen unwirksam sein oder werden, so ist davon die Wirksamkeit der übrigen nicht betroffen. Die unwirksame Bestimmung ist durch eine wirksame zu ersetzen, die den mit ihr verfolgten Zweck so weit wie möglich verwirklicht.

K. Störungsannahme

Die Störungsannahme erreichen Sie unter:

Tel. 0 34 48 / 755-330

Bitte halten Sie vor dem Anruf die Seriennummer Ihres Gerätes bereit!