

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

### für Erweiterte Hersteller Garantie (E-H-G) Pakete (Stand 01.09.2009)

#### Präambel

Die IPC2U GmbH, Anbieter für industrielle IT-Hardware und IT-Dienstleistungen, Frankenring 6, 30855 Langenhagen – im Folgenden IPC2U genannt -, bietet dem EDV-Fachhandel und den Gewerbekunden (im Folgenden Kunden genannt), unter Einschluss der Herstellergarantiezeiten, eine erweiterte Garantie für EDV-Hardware an. IPC2U übernimmt dabei die im Rahmen der Garantie anfallenden Kundendienstleistungen. Die Absicherung des damit verbundenen Risikos wird von der AXA Versicherung AG, Colonia-Allee 10, 51067 Köln, - kurz AXA – durch einen Rahmenvertrag zur Elektronik-Garantieleistungs-Versicherung gewährleistet. Die nachfolgende Vereinbarung regelt die Übernahme, der im Rahmen dieser Garantie anfallenden Kundendienstleistungen, für Anlagen und Geräte der EDV-Technik durch IPC2U.

#### 1. Umfang der Vereinbarung

**1.1** IPC2U ist gegenüber dem Kunden verpflichtet, alle angemeldeten Geräte über unsere Vertragspartner 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** IPC2U 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** IPC2U beauftragt bundesweit tätige Serviceunternehmen mit der Durchführung der Garantiereparaturen gemäß vereinbarter Kundendienstleistung. Sofern nichts anderes vereinbart wurde, erfolgen diese Reparaturen durch den Vertragspartner oder durch ein von ihm beauftragtes Unternehmen. Werden Unregelmäßigkeiten bei der Schadenabwicklung oder –abrechnung festgestellt, ist IPC2U berechtigt alle weiteren Garantiereparaturen selbst durchzuführen oder durch Dritte durchführen zu lassen. IPC2U 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** Mit dem Kauf eines Gerätes bei IPC2U kann der Kunde eine kostenpflichtige Garantieverweiterung erwerben.

**3.2** IPC2U hat das Recht die Anmeldung für Garantieverweiterung innerhalb von 15 Kalendertagen ohne Angabe von Gründen abzulehnen, bzw. der Übernahme des Kundendienstes zu widersprechen.

**3.3** Für die Dienstleistung im Rahmen dieser Vereinbarung berechnet IPC2U für jedes einzelne, angemeldete Gerät, den zu diesem Zeitpunkt gültigen Preis lt. IPC2U-Preisliste. Die Preisberechnung erfolgt für den gesamten Kundendienstzeitraum im Voraus. Für den Kunden gilt ein Zahlungsziel gem. der Auftragsbestätigung von IPC2U. Wird der Preis nicht rechtzeitig bezahlt, hat IPC2U das Recht die eingegangenen Anmeldungen und hierzu erstellten Rechnungen zu stornieren. Die Stornogebühren belaufen sich auf Euro 100,- netto pro Anmeldung und Gerät.

**3.4** Der Kundendienst für das einzelne Gerät beginnt mit Ablauf des Tages nach fachgerecht durchgeführter Installation oder betriebsbareitem Abverkauf, sofern die Anmeldung durch den Vertragspartner gemäß Punkt 3.2 erfolgreich war, und der Kaufpreis gemäß Punkt 3.3 beglichen wurde.

**3.5.** Alle Änderungen dieser Vereinbarung werden dem Kunden rechtzeitig vor Inkrafttreten angezeigt. Nach Inkrafttreten einer neuen Vereinbarung erfolgt eine Anmeldung zum Kundendienst nur noch nach den neuen Bedingungen, maßgebend ist das Datum des Posteingangs der Anmeldungen bei IPC2U. Eine rückwirkende Änderung dieser Vereinbarung für bereits angemeldete Geräte erfolgt nicht.

### **4. Schadenmeldung und Ende des Kundendienstes**

**4.1** Sofern nicht eine anderweitige Vereinbarung getroffen wurde, sind anfallende Garantiereparaturen vor Ausführung bei IPC2U schriftlich, per Fax oder E-Mail, unter Angabe der Anmelde- und Seriennummer des Gerätes und eines vorläufigen Schadenberichtes zu melden. Zwingend notwendig ist eine schriftliche Reparaturfreigabe von IPC2U einzuholen, wenn die voraussichtlichen Reparaturkosten 70% des Anmeldewertes bzw. Euro 2.500,- übersteigen. Die Reparatur kann erst nach schriftlicher Freigabe durch IPC2U durchgeführt werden. Sollte keine schriftliche Reparaturfreigabe eingeholt worden sein bzw. wurde seitens IPC2U keine schriftliche Reparaturfreigabe erteilt und der Kunde hat dennoch repariert bzw. reparieren lassen, kann IPC2U die Regulierung ablehnen. Es ist IPC2U

generell freigestellt Kostenvoranschläge bzw. Sachverständige mit einzubeziehen.

**4.2** Eine Bearbeitung der Kostenerstattung kann nur dann erfolgen, wenn die erforderlichen Unterlagen, wie der Reparaturbericht, Garantietauschbeleg des Herstellers innerhalb der Herstellergarantiezeit (M-H-G) von mindestens 12 Monaten, danach die Wiederbeschaffungsbelege der Ersatzteile vollständig an IPC2U eingereicht werden. Die Schadenanzeige muss innerhalb von 3 Monaten nach Schadeneintritt erfolgen. Bei später eingereichten Schadenanzeigen erfolgt keine Regulierung. IPC2U ist generell berechtigt Originalbelege zur Schadenprüfung anzufordern.

**4.3** Werden durch den Kunden vorsätzlich falsche Angaben bei der Anmeldung oder im Schadenfall gemacht, so behält sich IPC2U ein außerordentliches Kündigungsrecht dieser Vereinbarung vor. Der Kundendienst für alle angemeldeten Geräte endet zum Kündigungszeitpunkt. Nicht verbrauchte Prämien werden abzgl. einer Bearbeitungsgebühr von Euro 100,- pro Gerät erstattet.

**4.4** IPC2U hat 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 (Erstattung oder Ablehnung) zu erfolgen. Kündigt IPC2U wird der anteilige Garantiepreis abzgl. einer Bearbeitungsgebühr von Euro 100,- netto erstattet. Kündigt der Kunde, steht der anteilige Garantiepreis IPC2U zu.

## 5. Leistungen

**5.1** Innerhalb der M-H-G (mindestens 12 Monate), gerechnet ab fachgerecht durchgeführter Installation oder betriebsbereitem Abverkauf, erfolgt eine Erstattung der Ersatzteilkosten bis 100 Euro. Die HDDs werden ab dem 37. Monat unabhängig von der M-H-G umgetauscht.

**5.2** Sollte der für die produktspezifische Herstellergarantie verantwortliche Lieferant oder Hersteller während der von ihm gewährten Produkt und / oder Ersatzteilherstellergarantiezeit insolvent o. ä. sein, haftet IPC2U nicht für anfallende Ersatzteilkosten während der Restlaufzeit der ursprünglichen Herstellergarantie.

**5.3** Für ausgetauschte oder ersetzte Teile/Geräte wird nach Ablauf der M-H-G von mindestens 12 Monaten, der nachgewiesene Netto- Händlereinkaufspreis erstattet. Sonstige weitere Beschaffungskosten für ausgetauschte oder ersetzte Teile/Geräte werden nicht erstattet. Bei Austauschgeräten darf jedoch die Gesamterstattung den Anmeldewert nicht übersteigen. Austausch- bzw. Ersatzteile sowie Geräte gehen in das Eigentum der AXA über. Der Vertragspartner ist verpflichtet diese bis zur vollständigen Abwicklung des Schadenfalles

durch IPC2U aufzubewahren und auf Anforderung IPC2U zur Verfügung zu stellen. Bei Nichtstellung erfolgt keine Schadenregulierung seitens IPC2U.

**5.4** Für den Fall, dass die voraussichtlichen Reparaturkosten 70 % des Anmeldewertes bzw. Euro 2.500,- übersteigen ist es IPC2U freigestellt ob eine Reparatur erfolgen darf oder ob das defekte Gerät gegen ein vergleichbares oder gebrauchtes Gerät getauscht werden soll. Der Dienstleistungszeitraum für das Ursprungsgerät ist damit beendet. Der anteilige Garantierestpreis wird nicht erstattet. Austauschgeräte können nur nach Rücksprache neu angemeldet werden.

**5.5** Serienfehler sind auf Euro 15.000,- begrenzt. Serienfehler sind Fehler an Anlagen/Geräten derselben Art oder Konstruktion, die aufgrund von Konstruktions-, Material- oder Ausführungsfehlern durch die selbige Ursache entstanden sind.

**5.6** Grundlage für alle Leistungen ist die IPC2U Rechnung und IPC2U-Meldeliste, die zu jedem Auftrag erstellt werden.

## 6. Weitere Pflichten des Kunden

**6.1** Der Kunde erhält von IPC2U die zur Anmeldung erstellte Rechnung / zur Schadenmeldung erstellte Gutschrift, welche unverzüglich auf Richtigkeit zu prüfen sind. Abweichungen gelten als genehmigt, wenn der Vertragspartner nicht innerhalb von 10 Kalendertagen bei IPC2U schriftlich widerspricht.

**6.2** Der von IPC2U unter Vorbehalt ausgestellte Garantieschein behält seine Gültigkeit nur bei unverzüglicher Preisbegleichung gemäß Punkt 3.3. Bei Stornierung ist IPC2U verpflichtet, den Kunden von der Ungültigkeit der Garantie zu verständigen, sofern der Garantieschein an den Kunden ausgehändigt wurde.

## 7. Ausschlüsse und nicht enthaltene Leistungen

**7.1** Folgende Leistungen/Schäden sind nicht Bestandteil dieser Vereinbarung:

- Leistungen vor Beginn sowie nach Ablauf des vereinbarten Kundendienstzeitraumes,
- Schäden infolge der Reparatur mit nicht identischen Teilen
- Schäden, wenn kein typisches Austauschgerät zur Verfügung gestellt werden kann
- Schäden an externen Teilen oder Geräten wie z. B. Mouse, Tastatur, Dockingstation, Port Replicator, zusätzliche Papierzuführung sowie weitere sonstige externe Peripheriegeräte etc.; externe Netzteile sind von diesem Ausschluss nicht betroffen,

- 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,
- 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 Original Verbrauchsmaterialien 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 IPC2U 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. Datenschutzklausel

**8.1** Der Kunde ist damit einverstanden, dass die Daten, die zur ordnungsgemäßen Durchführung der Kundendienstleistungen, welche gemäß 4.1 sowie Händler, Käufer, Hersteller, Geräteart und -typ, Serien- bzw. Gerätenummer, Händlereinkaufspreis, Abverkauf-/Installationsdatum sowie die beantragte Absicherungsleistung/Artikelnummer mitgeteilt werden müssen, von IPC2U an den Versicherungsmakler bzw. an die Versicherungsgesellschaft bzw. deren Rückversicherungsgesellschaft sowie an die weiteren relevanten Dritten (die mit dem Kundendienst beauftragten Unternehmen) übermittelt werden dürfen. Eine sonstige Weitergabe erfolgt nicht. Hierzu verweisen wir auf das gültige Datenschutzgesetz (BDSG).

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

## 9. Salvatorische Klausel

**9.1** 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.

## 10. Gerichtsstand

**10.1.** Gerichtsstand ist Hannover.

## 11. Änderungen dieser Vereinbarung

**11.1** Änderungen dieser Vereinbarung bedürfen der Schriftform

## 12. Rechtsgrundlage

**12.1** Rechtsgrundlage dieser Vereinbarung ist das HGB.

## 13. Geltungsbereich

### 13.1 Bundesrepublik Deutschland

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
Unterschrift / Firmenstempel IPC2U GmbH Unterschrift / Firmenstempel Kunde  
\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Datum / Ort Datum / Ort

Alle Rechte, Änderungen, Irrtümer und Schreibfehler vorbehalten.



Unser Unternehmen ist nach DIN EN