Service & Solution

We make sure

FUJITSU COMPUTERS SIEMENS

Allgemeine Bedingungen zum Vertrag über Fujitsu Siemens Computers Service Packs

Ausgabe Oktober 2004 /2

Seiten 5

Inhalt **Punkt**

Allgemeine Bedingungen zum Vertrag über Fujitsu Siemens Computers Service Packs **1**
Allgemeines **2**
Aktivierungsbedingungen **3**
Vertragsdauer/Aktivierungspflicht/Serviceanspruch **4**
Mitwirkungspflichten des Kunden **5**
Leistungseinschränkungen und -ausschlüsse **6**
Gewährleistung bei Erbringung von Serviceleistungen **7**
Haftung **8**
Vertragsende **9**
Rechtswahl/Gerichtsstand **10**
Salvatorische Klausel/Schriftform **11**
Weiterführende Informationen **12**

1. Allgemeine Bedingungen zum Vertrag über Fujitsu Siemens Computers Service Packs

Für Fujitsu Siemens Computers Service Packs gelten die Allgemeinen Garantiebedingungen von Fujitsu Siemens Computers sowie ergänzend die Inhalte des entsprechenden Datenblattes und die nachfolgenden Bedingungen. Alle genannten Servicebedingungen können auf Anfrage bei Ihrem Fujitsu Siemens Computers Vertriebspartner eingesehen oder direkt onlline bei FSC unter http://www.fujitsu-siemens.de/support eingesehen und heruntergeladen werden. Fujitsu Siemens Computers ist an widersprechende oder ergänzende Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden nur insoweit gebunden, als diese Bedingungen mit nachfolgenden Bedingungen übereinstimmen oder Fujitsu Siemens Computers schriftlich zustimmt.

2. Allgemeines

Der Servicevertrag über die Fujitsu Siemens Computers Service Packs ist nur in Verbindung mit einem konkreten serviceberechtigten FSC Produkt mit SerienNr. gültig. Die Vereinbarung kommt mit Zahlung des Servicepreises und der Aktivierung des Fujitsu Siemens Computers Service Packs für ein bestimmtes individualisierbares FSC Produkt zustande. Ein Erwerb von Fujitsu Siemens Computers Service Packs ist nur binnen 90 Tage nach den Kauf des konkret zuzuordnenden serviceberechtigten Hardware Produkts möglich. Die Laufzeit des FSC Service Packs ist stets ausschließlich an das Kaufdatum des zuzuordnenden Hardwareprodukts gekoppelt, der konkrete Zeitpunkt des FSC Service Pack Erwerbs innerhalb der 90 Tagefrist hat demgegenüber keinen Einfluss auf die Laufzeit und entfaltet auch keine servicevertragsverlängernde Wirkung.

Art und Umfang des mit dem Fujitsu Siemens Computers Service Pack erworbenen Serviceanspruchs ergeben sich aus den FSC Standardleistungsbeschreibungen (Service Datenblätter) für das konkret erworbene FSC Service Pack. Die Typenbezeichnung des konkret erworbenen Fujitsu Siemens Computers Service Packs ergibt sich aus den Angaben auf dem Originalkaufbeleg/Lieferschein des FSC Vertriebspartners sowie der nach Aktivierung durch FSC übermittelten Aktivierungsbestätigung. Bei Abweichungen zwischen den Angaben auf dem Originalkaufbeleg und der FSC Aktivierungsbestätigung wird der Kunde gebeten sich unverzüglich mit dem in den Unterlagen angegebene FSC Kontakt in Verbindung zu setzen. Die FSC Serviceangebote, sowie die zugrunde liegenden Service Datenblätter können bei FSC unter http://www.fujitsu-siemens.de/support und bei allen FSC Vertriebspartnern vor Ort auf Anfrage eingesehen werden.

Die Serviceleistungen werden von Fujitsu Siemens Computers oder im Namen von Fujitsu Siemens Computers durch einen autorisierten Servicepartner/Repair center der FSC durchgeführt.

Das Serviceentgelt für Fujitsu Siemens Computers Service Packs ist als einmalige Pauschale bei Vertragsabschluß vorab an den das FSC Service Pack vermittelnden Vertriebspartner zu entrichten. Serviceleistungen (und Ersatzteile) die von FSC standardmäßig angeboten werden, aber außerhalb des im Rahmen des konkret erworbenen FSC Service Packs geschuldeten Leistungsumfangs liegen, werden auf Wunsch des Kunden erbracht und zu den zum Zeitpunkt der Reparatur bzw. Austausches bei gültigen FSC Service/Ersatzteillistenpreisen berechnet.

3. Aktivierungsbedingungen

Die Aktivierung der FSC Service Packs erfolgt durch Registrierung bei FSC, die entweder kostenlos online auf https://www.fujitsu-siemens.com/servicepack/activation oder gebührenpflichtig über die Tel. Nr.: 0180 5 004314 vorgenommen werden kann. Die Aktivierung dient insbesondere der eindeutigen Zuordnung des konkreten FSC Service Packs zu dem individuell serviceberechtigten FSC Produkt.

Informationen zur Registrierung finden Sie in diesen Bedingungen sowie über das Internet auf den für die Aktivierung/Registrierung bereitgestellten FSC Webseiten.

Die Aktivierung hat innerhalb von 30 Tagen nach Erwerb zu erfolgen. Nach der Aktivierung des FSC Service Packs für ein konkretes Hardware Produkt, welches zum Zeitpunkt der Aktivierung nicht älter als 120 Tage sein darf, ist der Serviceanspruch der bei der Aktivierung angegebenen Ident-/Seriennummer fest zugeordnet. Das FSC Service Pack ist dann nicht mehr auf andere Hardware Produkte übertragbar. Eine Abtretung der Leistungsansprüche aus dem aktivierten FSC Service Pack darf nur in Verbindung mit dem Verkauf des serviceberechtigten Produktes erfolgen.

Nach diesem Zeitraum ist eine Nachaktivierung des Servicepacks nur möglich soweit sich die erforderliche anfängliche Zuordnung des konkreten Servicepacks zu einer konkreten Seriennummer seitens des Kunden gegenüber FSC zweifelsfrei darlegen lässt. Die Beweislast hierfür liegt ausschließlich beim Kunden! Im übrigen gelten für die Leistungserbringung ausschließlich die in diesem Servicepack enthaltenen allgemeinen Fujitsu Siemens Computers Servicebedingungen.

Achtung: Ohne entsprechende Zuordnung des FSC Service Packs zu einem konkreten Produkt (Ident-/SerienNr.) durch Aktivierung vor Eintreten eines Servicefalles ist eine Leistungserbringung ausgeschlossen.
Bei Verlust des Zertifikates (incl. des Aktivierungsschlüssels) besteht kein Anspruch auf Ersatz.

Besonderheiten bei den Fujitsu Siemens Computers Service Packs mit 4 Stunden Ersatzteillogistik:

Bei Fujitsu Siemens Computers Service Packs 4 Std. gelten besondere Aktivierungsbedingungen

Der Serviceanspruchsberechtigte ist bei der Aktivierung ergänzend verpflichtet den Standort des serviceberechtigten Produkts, sowie einen konkreten FSC Service Partner auszuwählen und anzugeben. Ein entsprechender Serviceanspruch entsteht hier erst 14 Tage nach Aktivierung und ist auf den angegebenen Standort beschränkt. Sollte sich der Standort des betreffenden Hardware-Produktes ändern, so ist dies Fujitsu Siemens Computers unmittelbar mitzuteilen. Der Serviceanspruch für den veränderten Standort beginnt wiederum erst 14 Tage nach Änderungsmeldung an Fujitsu Siemens Computers.

Eine Verlegung des Produktes ohne Absprache mit FSC an einen anderen Standort, für die allein der Kunde verantwortlich ist, bzw. deren Gründe ausschließlich innerhalb der Risikosphäre des Kunden liegen kann zusätzliche Kosten und geänderte Servicelevel/Reaktionszeiten zur Folge haben.

4. Vertragsdauer /Aktivierungspflicht /Serviceanspruch

Die in der FSC Servicedokumentation aufgeführten Vertragslaufzeiten berechnen sich stets beginnend ab Anfang des Garantiezeitraumes (Kaufdatum) für das serviceberechtigte Hardware-Produkt und enden automatisch nach Ablauf des vereinbarten Zeitraumes nach Hardwaregarantiebeginn.

Der konkrete Serviceanspruch aus dem Vertrag besteht regelmäßig erst 48 Stunden nach der erforderlichen Registrierung durch FSC Service Pack Aktivierung bei FSC.

Ein Anspruch auf die Serviceleistung besteht jeweils innerhalb der in den Service Datenblättern angegebenen räumlichen Grenzen. Sofern nicht anders angegeben erfolgt die Leistungserbringung jeweils montags bis freitags innerhalb der ortsüblichen FSC Geschäftszeiten.

Der Kunde hat Art, Umfang und Serviceberechtigungszeitraum des konkret erworbenen Fujitsu Siemens Computers Service Packs auf Anforderung von Fujitsu Siemens Computers mit dem Originalkaufbeleg/Lieferschein für das entsprechende Produkt sowie der seitens FSC ausgestellten inhaltsgleichen Aktivierungsbestätigung nachzuweisen.

Bei defekten Festplatten ist das Aufspielen des Betriebssystems und der Applikationssoftware nicht Bestandteil des Fujitsu Siemens Computers Service Packs.

5. Mitwirkungspflichten des Kunden

Voraussetzung für eine ordnungsgemäße Leistungserbringung durch FSC und/oder seine Servicepartner/ Repaircenter ist die pflichtgemäße Erfüllung der in den Service Datenblättern sowie diesen Bedingungen festgelegten Mitwirkungspflichten des Serviceberechtigten. Wenn und soweit der Kunde seinen in diesen Bedingungen spezifizierten Mitwirkungsverpflichtungen trotz Zumutbarkeit der betreffenden Mitwirkung nicht nachkommt, ist Fujitsu Siemens Computers von der Erbringung der Leistung für die Dauer der Nichtmitwirkung befreit. Mehrkosten und Schäden, die aus der fehlenden Mitwirkung des Kunden entstehen hat der Kunde zu tragen. In Fällen einer erheblichen oder wiederholten Verletzung von Mitwirkungspflichten durch des Kunden ist FSC zur fristlosen Kündigung des Vertrags berechtigt.

Der Kunde wird auftretende Störungen und Fehler unverzüglich melden. Bei der Fehlerbeseitigung beachtet der Auftraggeber Hinweise und Anweisungen von Fujitsu Siemens Computers-Mitarbeitern. Der Kunde trifft im Rahmen des Zumutbaren die erforderlichen Maßnahmen, die eine Feststellung der Fehler und ihrer Ursachen erleichtern und Wiederholungsläufe zur Fehlerfeststellung abkürzen. Die regelmäßige Datensicherung obliegt dem Kunden.

Soweit für die konkrete Leistungserbringung erforderlich, wird der Kunde für freien Zugang zu dem Service-Objekt sowie den notwendigen Raum zur Durchführung der Reparaturen am Aufstellungsort sorgen. Der Kunde wird ferner dafür Sorge tragen, dass die für die Durchführung der Wartung benötigten technischen Einrichtungen (insbesondere Telefonverbindungen und Stromanschlüsse) funktionsbereit und in angemessenen Umfang kostenlos zur Verfügung gestellt werden. Bei der Leistungserbringung vor Ort, durch Abholung oder per Telefon muss der Kunde bzw. ein entscheidungs- und handlungsbefugter Vertreter des Kunden anwesend sein.

Vor jedem Serviceeinsatz, insbesondere vor einem Austausch von Teilen oder Geräten ist der Kunde verpflichtet, Programme und Daten zu sichern und Datenträger, Änderungen und Anbauten zu entfernen.

Während des Servicevertrages lässt der Kunde alle Service- und sonstigen Arbeiten an den Produkten nur mit Zustimmung von Fujitsu Siemens Computers ausschließlich durch von Fujitsu Siemens Computers qualifizierte Servicepartner ausführen.

6. Leistungseinschränkungen und -ausschlüsse

Die in den zum Zeitpunkt des Erwerbs des FSC Service Packs für das betroffene Produkt gültigen Garantie-bedingungen der Fujitsu Siemens Computers GmbH enthaltenen Leistungsausschlüsse und Beschränkungen gelten auch im Rahmen dieser Servicebedingungen entsprechend.

FSC unterstützt keine Produkte oder Komponenten anderer Hersteller, es sei denn, dass diese im Lieferumfang des serviceberechtigten Original FSC Produktes enthalten waren und/oder von der Leistungsbeschreibung ausdrücklich in den Umfang der Serviceleistungen mit einbezogen werden.

Soweit Änderungen des Kunden an den Produkten oder der Anschluss oder Einbau von Drittkomponenten und/oder Drittgeräten fremder Hersteller dazu führen, dass die Leistungserbringung im Rahmen dieser Servicebedingungen erschwert wird, ist der Kunde verpflichtet, solche Änderungen, Anschlüsse und/oder Anbauten vor dem Serviceeinsatz auf eigene Kosten und eigenes Risiko zu entfernen, um FSC den Serviceeinsatz im vertraglich geschuldeten Umfang zu ermöglichen. In diesem Zusammenhang zusätzlich erforderliche Leistungen der Fujitsu Siemens Computers werden nach den zu diesem Zeitpunkt bei FSC jeweils gültigen Konditionen und Preisen abgerechnet.

Die Leistungsverpflichtung im Rahmen der Fujitsu Siemens Computers Service Packs umfasst insbesondere keine Unterstützung in Form von Softwarefehlerbehebung, Anwendungsprogrammierung, IT Beratung, Installation,

Performancesteigerung, Systemoptimierung, Bereitstellung von Softwarepatches, Updates, Upgrades oder neuer Softwareversionen, Bereitstellung von Treibern für Peripheriegeräte, oder die Sicherung und Wiederherstellung von Kundendaten oder Software.

Darüber hinaus fallen Produktfehler und Servicefälle, die zeitlich vor der Aktivierung auftreten, auch nach Aktivierung nicht unter den erweiterten Leistungsumfang des FSC Service Packs. Für derartige Fälle gelten ausschließlich die produkt- und landesspezifischen FSC Garantiebedingungen.

7. Gewährleistung bei Erbringung von Serviceleistungen

Fujitsu Siemens Computers leistet Gewähr, das die im Rahmen des Serviceeinsatzes reparierten oder in das serviceberechtigte Objekt eingebauten Teile bezogen auf die von Fujitsu Siemens Computers herausgegebenen und zum Zeitpunkt der Auslieferung an den Auftraggeber gültigen Produktbeschreibung eine mindestens gleichwertige Funktionalität aufweisen. Diese Gewährleistung wird für den vereinbarten Servicezeitraum übernommen.

Soweit Fujitsu Siemens Computers zur Gewährleistung verpflichtet ist, wird Fujitsu Siemens Computers wahlweise kostenlos nachbessern, oder kostenlos Ersatz leisten. Gelingt die Nachbesserung mehrfach nicht, so kann der Kunde nach Fristsetzung eine angemessene Minderung des Servicepreises verlangen oder den Servicevertrag mit Wirkung für den verbleibenden Servicezeitraum kündigen. Weitergehende Ansprüche des Kunden aus Gewährleistungsrecht sind auch nach Ablauf einer Nachfrist ausgeschlossen, soweit nicht gemäß dieser Bedingungen (Haftung) zwingend gehaftet wird. Eine Änderung der Beweislast zum Nachteil des Kunden ist hiermit nicht verbunden.

Mängel, die durch unsachgemäße Behandlung, eigene Reparaturversuche des Kunden oder Reparaturversuche Dritter, Gewaltanwendung, Veränderungen des Originalproduktes, oder sonstige vom Kunden zu vertretende Umstände verursacht worden sind, sind von der Gewährleistung ausgeschlossen. Das gilt ebenfalls für Mängel und Schäden, die dadurch verursacht worden sind, dass das serviceberechtigte Objekt nicht nach den Bestimmungen der dazugehörigen produktspezifischen Dokumentation, insbesondere den von Fujitsu Siemens Computers herausgegebenen Sicherheitshinweisen, Anweisungen oder Bedienungsanleitungen genutzt wurden.

8. Haftung

FSC haftet unbeschränkt für einen von ihr zu vertretenden Schaden aus der Verletzung von Leben oder Gesundheit sowie bei Vorsatz, grober Fahrlässigkeit und Arglist. Für vorsätzliches Fehlverhalten von gesetzlichen Vertretern oder Erfüllungsgehilfen der Fujitsu Siemens Computers oder von ihr zur Durchführung des Serviceauftrages eingesetzten Dritten haftet FSC nicht.

Bei leicht fahrlässiger Verletzung wesentlicher Vertragspflichten ist die Haftung der FSC auf den vertragstypischen, vorhersehbaren Schaden begrenzt.

Im übrigen ersetzt FSC bei von ihr zu vertretenden Sachschäden den Aufwand für die Wiederherstellung der Sachen bis zu EUR 250.000,- je Schadenereignis.

Servicelevelangaben in der Garantiedokumentation und/oder den Servicedatenblättern sind als Durchschnittswerte (Regelfall) zu verstehen um deren regelmäßige Einhaltung sich FSC als Zielvorgabe bemüht, ein Anspruch des Kunden auf zeitgenaue Einhaltung bezogen auf den einzelnen Serviceeinsatz besteht jedoch nicht. Soweit über die FSC Service Packs hinausgehend fest verbindliche Servicelevelzeiten vereinbart werden sollen, ist dies nur gegen Aufpreis und über eine ausdrückliche schriftliche Zusatzvereinbarung möglich. Das Recht des Kunden zur Kündigung nach erfolglos gesetzter Nachfrist bleibt unberührt.

FSC übernimmt keine Verantwortung für Schäden, die im Zusammenhang damit entstehen, dass der Kunde keine tagesaktuelle Datensicherung in geeigneter Form angefertigt oder sonst eine zeitnahe und kostengünstige Wiederherstellung von Daten sichergestellt hat. Bei Beschädigung von Datenträgermaterial umfasst die Ersatzpflicht nicht den Aufwand für die Wiederbeschaffung verlorener Daten und Informationen. Höhere Gewalt, insbesondere Mobilmachung, Krieg, Unruhen, Terror, allgemeine Materialverknappungen, Streik und Aussperrungen stellen keine von Fujitsu Siemens Computers zu vertretenden Umstände dar.

Weitergehende und andere als die in diesem Vertrag genannten Schadensersatzansprüche des Kunden, gleich aus welchem Rechtsgrund, insbesondere Ansprüche wegen Betriebsunterbrechung, entgangenem Gewinn, Verlust von Informationen und Daten, wegen Folgeschäden oder vergeblicher Aufwendungen sind ausgeschlossen. Eine Änderung der Beweislast zum Nachteil des Kunden ist mit den vorstehenden Regelungen nicht verbunden.

9. Vertragsende

Die Vereinbarung endet mit Ablauf des vereinbarten Servicezeitraums gerechnet ab Kaufdatum des serviceberechtigten FSC Hardwareprodukts durch den Kunden.

Der Kunde anerkennt ausdrücklich, dass alle im Rahmen des erworbenen FSC Service Packs ggf. dem Kunden überlassenen Dokumentationen, Softwaretools, Zeichnungen, Diagnoseprogramme, sowie an ggf. von FSC unentgeltlich überlassenen Gerätschaften Remote – Zugriff nach Beendigung des Servicezeitraums unverzüglich an FSC bzw. den jeweiligen FSC Service Partner zurückgegeben werden müssen.

10. Rechtswahl/Gerichtsstand

Die vertraglichen Beziehungen zwischen den Parteien unterliegen deutschem Recht. Die Bestimmungen des Übereinkommens der Vereinten Nationen über Verträge über den internationalen Warenkauf vom 11.4.1980 (CISG) sind ausgeschlossen.

Soweit die Parteien gesetzlich befugt sind Gerichtsstandsvereinbarungen zu treffen, werden als Gerichtsstände für alle Streitigkeiten aus oder im Zusammenhang mit diesem Vertrag alternativ München oder Erfurt vereinbart.

11. Salvatorische Klausel /Schriftform

Sollten einzelne Bestimmungen dieses Vertrags ganz oder teilweise unwirksam sein, so berührt dies die Wirksamkeit des Vertrages im übrigen nicht, es sei denn, das Festhalten am Vertrag stellt auch unter Berücksichtigung der ergänzend angewandten gesetzlichen Vorschriften eine unzumutbare Härte dar.

Nebenabreden, Änderungen und/oder Ergänzungen bedürfen der Schriftform.

12. Weiterführende Informationen

Weiterführende Informationen erhalten Sie unter:
http://www.fujitsu-siemens.de/support

All rights, including rights created by patent grant or registration of a utility model or design, are reserved. Delivery subject to availability; right of technical modifications reserved. All hardware and software names used are trade names or trademarks of their respective manufacturers.

Copyright © Fujitsu Siemens Computers, 10/2004

Published by department: Service & Support Company stamp

Egon Mörken
Phone: ++49 821 804 4025
Fax: ++49 821 804 2701
egon.moerken@fujitsu-siemens.com
http://www.fujitsu-siemens.com/