1. KUNDENDIENSTLÄNDER

Sofern in einer eventuell beigefügten Begleitdokumentation nichts anders Lautendes vermerkt ist, wird Kundendienst in den Ländern des Europäischen Wirtschaftsraums einschließlich Norwegen und der Schweiz, nicht aber in Griechenland und Portugal angeboten. In den anderen Ländern Europas, Osteuropas, des Nahen und Mittleren Ostens sowie Afrikas wird Kundendienst nur nach gesonderter Vereinbarung durchgeführt.

2. ALLGEMEINES

Diese allgemeinen Vertragsbedingungen gelten für alle von Xerox erbrachten Kundendienstleistungen. Für zusätzliche Kundendienstleistungen gelten gesonderte Vertragsbedingungen, die in einem "Ergänzungsblatt", aufgeführt sind. Mit der Erteilung eines Auftrages oder der Annahme einer Kundendienstleistung erkennt der Kunde die vorliegenden Allgemeinen Vertragsbedingungen und die in den jeweils geltenden Ergänzungsblättern aufgeführten zusätzlichen Bedingungen an, und zwar unter Ausschluß von zusätzlichen oder davon abweichenden Bedingungen, die auf dem Auftrag des Kunden ausgeführt sind. Dies gilt auch dann, wenn der Auftrag ausdrücklich von der Zustimmung zu solchen zusätzlichen oder abweichenden Bedingungen des Kunden durch Xerox abhängig ist.

3. GÜLTIGKEITSZEITRAUM

Das Datum, an dem der Servicevertrag beginnen soll, wird in der Registrationskarte unter dem Punkt "Datum des Erhalts" eingetragen.

Sollte das Produkt nicht innerhalb von 90 Tagen nach Kauf in Deutschland registriert werden, wird der Vertrag nicht akzeptiert, es sei denn es liegt eine Endkundenrechnung vor, die innerhalb der 90 Tagefrist ausgestellt ist.

4. ZUSÄTZLICHE KUNDENDIENSTLEISTUNGEN

Xerox wird Kundendienstleistungen entsprechend der jeweils gültigen Service-Vereinbarungen erbringen. Sollte eine derartige Vereinbarung nicht getroffen sein, verpflichtet sich Xerox, fehlerhafte Produkte während normaler Geschäftszeiten (nicht an gesetzlichen Feiertagen) zu reparieren oder wahlweise Ersatz zu liefern. Xerox verpflichtet sich nachzubessern, wenn Kundendienstleistungen nicht fachgerecht erbracht wurden und Xerox innerhalb von drei (3) Monaten ab Leistungserbringung von der Unzulänglichkeit der Leistung informiert wird; diese Frist gilt nicht, wenn bestimmte darüber hinausgehende gesetzliche Bestimmungen erfüllt warden müssen. Für abgelegene Gegenden werden gesonderte Vereinbarungen getroffen (fragen Sie bitte Ihren Kundendiensttechniker).

Der Kunde wird Xerox den Zugang zu den zu wartenden Produkten ermöglichen. Er wird mit Xerox zusammenarbeiten, damit die Kundendienstleistung effizient und ohne Unterbrechung erbracht warden kann. Der Kunde wird des weiteren Xerox die Benutzung derjenigen seiner Geräte oder Einrichtungen gestatten, die nach Meinung von Xerox zur Erbringung des Kundendienstes notwendig sind.

5. EINBEZIEHUNG VON AUSTAUSCHMODULEN

Dieser Kundendienstvertrag bezieht sich auch auf Austauschmodule. Wenn Xerox oder ein von Xerox beauftragter Kundendiensttechniker feststellt, dass ein Austauschmodul fehlerhaft ist, wird dem Kunden ein kostenloses Ersatzmodul zugesandt. Die Rückgabe muss nach den jeweils geltenden Xerox-Bestimmungen abgewickelt werden. Bei Nichtbefolgung dieses Verfahrens wird dem Kunden der volle Listenpreis des Austauschmoduls in Rechnung gestellt. Die Austauschmodule sind im Benutzerhandbuch zum jeweiligen Produkt aufgelistet.

6. AUSSCHLUSS VON AUSTAUSCHMODULEN UND VERBRAUCHSMATERIAL

Dieser Kundendienstvertrag erstreckt sich nicht auf vom Kunden ersetzbare Austauschmodule oder Verbrauchsmaterialien. Hierunter fallen beispielsweise Laserdruckmodule, Fixierkits und Heftklammernbehälter. Diese Module/Materialien sind im Benutzerhandbuch zum jeweiligen Produkt aufgelistet.

7. EINSCHRÄNKUNGEN

Folgende Leistungen sind nicht Inhalt dieses Vertrages:

a) Reparatur von Schäden, die nicht von Xerox beauftragtem Personal bei dem Versuch ein Gerät zu installieren, zu reparieren oder zu warten verursacht wurden, sofern dies nicht unter Anleitung eines Xerox Kundendiensttechnikers geschieht.

b) Reparatur von Schäden, Funktionsstörungen oder Leistungsverschlechterungen, die aus unsachgemäßem Gebrauch oder Anschluß an nicht kompatible Geräte oder Speicher resultieren.

c) Bereitstellung von Anwendungssoftware-Support oder Dienstleistungen, die Anwendungssoftware einschließen.

d) Reparatur von Schäden, Funktionsstörungen oder Leistungsverschlechterungen, die durch die Verwendung von Verbrauchsmaterialien verursacht worden sind, die entweder nicht von Tektronix/Xerox stammen oder nicht für den Gebrauch mit dem betreffenden Produkt spezifiziert sind. Xerox behält sich das Recht vor, die Dienstleistung in solchen Fällen zum normalen Tarif in Rechnung zu stellen.

e) Ausführung von Wartungs- oder Reinigungsarbeiten, die normalerweise vom Benutzer auszuführen sind, oder Reparatur von Schäden, Funktionsstörungen oder Leistungsverschlechterungen, die aus einem Verstoß gegen die in den veröffentlichten Produktunterlagen vorgeschriebenen Wartungs- und Reinigungsanweisungen resultieren.

f) Reparatur von Schäden, Funktionsstörungen oder Leistungsverschlechterungen, die aus einer Nutzung des Produktes in einer Umgebung resultieren, die gegen die in dem Benutzerhandbuch aufgeführten Betriebsbedingungen verstößt.

g) Reparatur von Schäden, Funktionsstörungen oder Leistungsverschlechterungen, die als Folge einer Umsetzung des Produktes entstanden sind, sofern diese Schäden auf einen Verstoß gegen die Transportrichtlinien im Benutzerhandbuch beruhen.

h) Reparatur von Zubehör.

i) Wartung eines Produkt nach Ablauf seiner Betriebszeit.

j) Reparatur von Schäden, Funktionsstörungen oder Leistungsverschlechterungen, die als Folge des Anstreichens eines Produktes oder der Bearbeitung seiner Oberfläche zu kosmetischen Zwecke entstanden sind.

Jede im vorigen Abschnitt aufgeführte Dienstleistung, die von Xerox im Auftrag des Kunden ausgeführt wird, wird dem Kunden zu dem Tarif in Rechnung gestellt, der zum gegebenen Zeitpunkt für Ersatzteile, Arbeits- und Reisekosten gilt.

8. GEBÜHREN

Für alle nicht von diesem Vertrag abgedeckten Arbeiten, es gelten die im Angebot aufgeführten Kundendienstgebühren. Diese beziehen sich nur auf die im Angebot genannten Produkte

9. RÜCKTRITT

Sofern nicht ergänzend anders geregelt, kann der Kunde vom Kundendienstvertrag für ein bestimmtes Produkt durch schriftliche Mitteilung an Xerox unter Einhaltung einer Frist von neunzig (90) Tagen zurücktreten. Der Kunde hat keinerlei Anspruch auf Rückerstattung, Gutschrift oder andere Anpassungen der vom Kuden zuvor bezahlten Kundendienstgebühren.

10. HAFTUNGSFREISTELLUNG

Xerox stellt den Kunden frei von allen Ansprüchen Dritter, die aus Körperverletzung oder Sachschäden resultieren, die von Xerox, ihren Erfüllungsgehilfen oder Angestellten in den Räumlichkeiten des Kunden verursacht worden sind.

11. HAFTUNGS-BESCHRÄNKUNG

Sämtliche Haftung, einschließlich einer solchen für Mangelfolgeschäden, wird ausgeschlossen.

SOLLTEN GESETZLICHE VORSCHRIFTEN EINE HÖHERE HAFTUNG VORSEHEN, WIRD DIE HAFTUNG DER HÖHE NACH AUF DIE DOPPELTE JAHRESGEBÜHR FÜR NACH DIESEM VERTRAG GESCHULDETEN KUNDENDIENSTLEISTUNGEN BESCHRÄNKT. §§ 4 UND 10 BLEIBEN UNBERÜHRT.

Sollte das Recht der Bundesrepublik Deutschland zur Anwendung kommen, bleibt eine vollumfängliche Haftung wegen Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit von Xerox oder ihrer Erfüllungsgehilfen bestehen.

12. DATEN

Der Kunde ist einverstanden, dass Xerox, ihre Vertreter oder ihre Mitarbeiter die Serviceparameter und Auslastungsdaten der Produkte ausschließlich intern für die Berechnung der Servicekosten, für die Verbesserung der Zuverlässigkeit und für Marketinganalysen auswerten. Xerox verpflichtet sich, alle jeweils anwendbaren Datenschutzgesetze und -verordnungen einzuhalten.

13. VERTRAULICHKEIT

Xerox erkennt an, während der Laufzeit dieses Vertrages vertrauliche Informationen im Zusammenhang mit dem Geschäftsbetrieb des Kunden, mit Entwicklungen des Kunden erhalten zu haben. Xerox verpflichtet sich, solche Informationen ebenso vertraulich zu behandeln wie eigene Informationen und diese nicht ohne schriftliche Genehmigung des Kunden Dritten preiszugeben

14. ERSATZTEILE UND -PRODUKTE

Zur Wartung ihrer Produkte kann Xerox neue oder neuwertige Teile oder Bauteile verwenden, um eine gleiche oder bessere Qualität zu erzielen. Alle fehlerhaften Teile und Baugruppen gehen in das Eigentum von Xerox über. Xerox ist berechtigt, die Rückgabe dieser Teile nach dem jeweils gültigen Prozeß zu fordern. Im Verzugsfall kann Xerox dem Kunden den vollen Listenpreis in Rechnung stellen.

15. TELEFONISCHER SUPPORT UND FERNDIAGNOSE

Um sicher zu stellen, dass das Produkt so schnell und effizient wie möglich repariert werden kann, soll der Anwender als erstes mit dem Telefonsupport zusammenarbeiten, um zu versuchen das Produkt selbst instand zu setzen.

Falls das Produkt Möglichkeiten zur Ferndiagnose beinhaltet, kann Xerox, unter bestimmten Bedingungen, den Zugriff auf das Produkt durch das Internet benötigen, um den Fehler zu lokalisieren. Xerox wird diesen Zugriff nur mit Zustimmung und unter Mitarbeit des Kunden nutzen.

Der Kunde soll als erstes die mitgelieferten Materialien, eingebaute Diagnosehilfen, Informationen aus dem Internet und e-mail support nutzen. Falls dies nicht zur Lösung führt, muss der Kunde den Xerox Telefonsupport informieren. Der Kunde wird den Telefonsupport so weit wie möglich unterstützen, um das Problem zu beheben. Die Entscheidung über einen vor Ort Einsatz liegt bei Xerox und ist die letzte Möglichkeit zur Fehlerbehebung.

Telefongespräche können zur Qualitätsverbesserung aufgezeichnet werden

16. ERFÜLLUNGSGEHILFEN

Xerox ist berechtigt, Dritte mit der Erfüllung der geschuldeten Kundendienstleistungen zu beauftragen, die nachstehend ebenfalls Xerox genannt werden.

17. VERBESSERUNGEN ODER AKTUALISIERUNGEN

Software- oder Firmware-Verbesserungen oder -Aktualisierungen werden unter diesem Vertrag nicht bereitgestellt, können jedoch nach ihrer Freigabe separat erworben werden.

18. WARTUNGSRELEASE

Ein Wartungsrelease kann zur Korrektur von Funktionsstörungen erforderlich sein und wird dann bereitgestellt, wenn dies von Xerox für erforderlich erachtet wird. Xerox stellt ein Wartungsrelease nur für Software und Firmware bereit, die sich auf der letzten und vorletzten Revisionsstufe befindet.

19. MITTEILUNGEN

Alle unter diesem Vertrag erforderlichen oder genehmigungspflichtigen Mitteilungen müssen schriftlich erfolgen und werden nach Ablauf von 3 Tagen ab Absendung per Post, E-Mail oder Fax als zugegangen betrachtet. Mitteilungen an Kunden werden an die Adresse auf der Registrationskarte. Mitteilungen an Xerox sind an die Xerox Niederlassung zu senden, die für den Kundendienst in dem Land, in dem sich das Gerät befindet, zuständig ist.

20. VOLLSTÄNDIGKEIT DES VERTRAGES

Das vorliegende Dokument, jeder sonstige Kundendienstvertrag sowie jeder Kundenauftrag, der von Xerox angenommen wird, bilden die vollständigen vertraglichen Beziehungen zwischen den Parteien. Alle vorangegangenen Verträge und Verhandlungen werden dadurch ersetzt und aufgehoben. Änderungen dieses Vertrages bedürfen der Schriftform; das gilt auch für die Aufhebung des Schriftformerfordernisses.

21. VERZICHT AUF GELTENDMACHUNG

Sollte eine Partei Rechte nach diesem Vertrag nicht ausüben, liegt darin kein – auch kein künftiger – Verzicht auf diese Rechte vor. In einer Verletzung von vertraglich geschuldeten Pflichten liegt keine Verwirkung irgendwelcher aus diesem Vertrag erwachsener Rechte.

22. ABTRETUNGSVERBOT

Der Kunde kann Rechte und Pflichten unter diesem Vertrag nur nach vorheriger schriftlicher Genehmigung von Xerox an Dritte abtreten.

23. ANWENDBARES RECHT

Dieser Vertrag unterliegt der Gesetzgebung des Landes, in dem sich das betreffende Gerät befindet.

24. RECHTSKOSTEN

Wird ein Rechtsstreit geführt oder eine Zwangsvollstreckungsmaßnahme durchgeführt, hat die obsiegende Partei Anspruch auf Erstattung der gesetzlichen oder notwendigen Kosten des Rechtsstreits oder der Zwangsvollstreckungen.

25. ERFASSBARE PRODUKTE

Mit Ausnahme von Produkten, für die die Gewährleistungs- oder Garantiefrist noch nicht abgelaufen ist oder für die bereits ein Xerox Kundendienstvertrag gilt, können Produkte erst dann Gegenstand eines Kundendienstvertrages werden, nachdem vorhandene Fehler repariert wurden. Der Kunde ist dafür verantwortlich, Leistungsmängel zum Zeitpunkt der Beauftragung des Kundendienstes zu identifizieren.

Die Kundendienstleistung wird in Übereinstimmung mit dem geltenden Tarif für Kundendienstbesuche und mit den Xerox Spezifikationen erbracht. Stellt Xerox innerhalb von 60 Tagen ab Inkrafttreten dieses Kundendienstvertrags fest, daß ein neu erfaßtes Produkt auf Grund eines bereits vorher vorhandenen und nicht identifizierten Fehlers nicht den Xerox Spezifikationen entspricht, ist der Kunde verpflichtet, entweder (a) vom Vertrag über weitere Wartung zurückzutreten oder (b) Xerox zu beauftragen, das Produkt zum jeweils geltenden Tarif für Kundendienstbesuche mit den Xerox-Spezifikationen in Einklang zu bringen.

AUFTRAGS-BEDINGUNGEN

ANHANG – VOR-ORT-SERVICE UND VOR-ORT-AUSTAUSCH IN EUROPA

26. REGISTRIERUNG DES VERTRAGS

Ein Produkt wird unter einem Xerox Servicevertrag registriert, sobald die vollständige Registrierungskarte, die in der Verpackung enthalten ist, bei Xerox eingegangen ist. Die Rücksendemöglichkeiten sind auf der Registrierkarte vermerkt.

Der Servicevertrag kann nur auf ein Produkt registriert werden, dass innerhalb der letzten 90 Tage gekauft wurde. Eine Rechnungskopie kann benötigt werden.

27. WARTUNG UND REINIGUNG

Der Kunde führt die üblichen benutzerseitigen Wartungs- und Reinigungsmaßnahmen durch, wie sie im Benutzerhandbuch beschrieben werden. Sofern Xerox auf Ersuchen des Kunden solche Wartungs- oder Reinigungsmaßnahmen vor Ort durchführt, werden diese auf Zeit- und Materialkostenbasis abgerechnet.

28. REAKTIONSZEIT

Xerox unternimmt alle geschäftlich angemessenen Anstrengungen, um Serviceanforderungen mit dem Ersuchen um einen Vor-Ort-Einsatz nachzukommen und den Vor-Ort-Service innerhalb der vertraglich festgelegten Reaktionszeit zu erbringen. Soweit nicht anders angegeben, gelten die Standard-Reaktionszeiten für erweiterten oder jährlichen Vor-Ort-Service

Die Standard Reaktionszeit ist das Ende des nächsten Arbeitstages innerhalb von 2 Arbeitstagen. Dies ist Montags bis Freitags, ausgeschlossen Feiertage.

Für Produkte mit einem vor Ort Austauschservice ist die Reaktionszeit von 48 Stunden bis zu 5 Tagen, abhängig von dem jeweiligen Standort.

Für Produkte mit einem vor Depotservice ist die Reaktionszeit von 5 Tage, abhängig von dem jeweiligen Standort.

29. INSTALLATION / ERNEUTE INSTALLATION

Die Installation eines Produkts ist nicht durch diesen Vertrag abgedeck.

Auf Ersuchen des Kunden überwacht Xerox die Umsetzung von Produkten einschließlich Abbau, Verpacken, Auspacken und Wiederaufstellung oder erbringt andere Serviceleistungen in diesem Bereich.

30. VOR-ORT-AUSTAUSCH-SERVICE

30.1 Der Kunde verpflichtet sich, das defekte Gerät entsprechend den Anweisungen des Telefonsupports für den Versand vorzubereiten.

30.2 Xerox wird das defekte Xerox Produkt durch ein gleiches oder gleichwertiges Austauschen

30.3 Die Installation des reparierten Produktes wird vom Kunden ausgeführt.

30.4 Transportkosten werden von Xerox getragen. Für Produkte mit einem Depotservice kann, in ländlichen Gebieten, der Kunde mit einem Anteil der Transportkosten belastet werden. Für genauere Informationen nehmen Sie bitte Kontakt zu ihrem lokalen Xerox Partner auf.