

## **GARANTIEBEDINGUNGEN, STAND 20.01.2011**

### **1. GELTUNGSBEREICH**

- 1.1. Diese Garantiebedingungen gelten für durch SO-BIT Hergestellte Computer-Systeme, im Folgenden „System“, und sind durch unseren Kunden nicht übertragbar. Sie erstreckt sich nur auf das Gebiet der Bundesrepublik Deutschland.
- 1.2. Konkretisieren oder ergänzen andere Vertragsbestandteile oder Leistungsbeschreibungen Teile dieser Garantiebedingungen, gilt die Individualabrede.

### **2. GARANTIEDAUER**

- 2.1. Je nach Vereinbarung gilt die Garantie 12 oder 24 Monate ab Lieferdatum.
- 2.2. Eine nachträgliche Garantieverlängerung ist binnen 3 Monaten ab Lieferdatum möglich.
- 2.3. Die 12 monatige Garantie ist im Kaufpreis des Systems enthalten. Eine Garantieverlängerung auf 24 Monate wird 29,00€ für die ersten 400,00€ Wert des Systems sowie 10,00€ je weitere 150,00€ angeboten. Alle Angaben verstehen sich inkl. 19% MwSt.
- 2.4. Ein Abhol- und Bring-Service („Pick-up & Return“) ist für 30,00€ Aufpreis für die 24 monatige Garantie bestellbar.

### **3. VORAUSSETZUNGEN**

- 3.1. Ein Garantiefall liegt vor, wenn ein nicht Schaden an dem gelieferten System trotz ordnungsgemäßem, nicht übermäßigem Gebrauch auftritt.
- 3.2. Ein Garantiefall liegt nicht vor, wenn das System nicht sachgerecht behandelt wurde, insbesondere, wenn Taktrate oder Spannung von Hauptprozessor, Grafikprozessor oder Speicher verändert wurden oder die Hardware mutwillig beschädigt wurde.
- 3.3. Ein Garantiefall liegt ferner nicht vor, wenn der Aufstellungsort der Hardware für einen ordnungsgemäßen Betrieb nicht geeignet ist. Hiervon ist insbesondere auszugehen, wenn der Rechner in Feuchträumen, überdurchschnittlich staubigen oder dreckigen Umgebungen genutzt, nicht vor Erschütterungen geschützt wird oder der Rechner nicht zu allen Seiten und nach oben mindestens 10 cm gut belüfteten Freiraum zur Kühlung besitzt.
- 3.4. Ebenfalls handelt es sich nicht um einen Garantiefall, wenn am System ohne unsere schriftliche Zustimmung Hardwareänderungen vorgenommen wurden. Durch uns nachträglich installierte Hardware übernimmt die Garantie des übrigen Systems.

### **4. GARANTIEABWICKLUNG**

- 4.1. Bei einem Garantiefall mit Pick-up & Return-Service wird SO-BIT oder ein Erfüllungsgehilfe die Hardware nach der Mängelrüge (gemäß AGB Abs. 6.2.) und einer Terminabsprache in Empfang nehmen (Pick-up & Return Service).
- 4.2. Die Reparatur- und Rücklieferungszeit beträgt typischerweise 15 Arbeitstage nach dem Tag der Übergabe.
- 4.3. Eine Abwicklung mit dem Pick-up & Return Service ist nur in und 10km um Kiel möglich. Ist das Gerät weiter entfernt, sorgt der Kunde für einen freien Versand zu uns. Hierbei achtet der Kunde auf eine sichere Verpackung. Die Kosten der Rücksendung zum Kunden trägt SO-BIT.
- 4.4. Ist ein Pick Up & Return Service nicht vereinbart, ist der Kunde für Hin- & Rücktransport des Gerätes verantwortlich.
- 4.5. Im Falle eines augenscheinlichen Defektes einer Komponente werden wir kurzfristig Ersatz beschaffen, um die Funktionsfähigkeit des Systems innerhalb unserer Service-Level-Agreements sicherzustellen. Stellt sich erst im Nachhinein bei der Prüfung der Komponente heraus, dass die Voraussetzungen einer Garantiereparatur aus Gründen nicht gegeben waren, die der Kunde zu vertreten hat, behalten wir uns vor, die Reparatur nachträglich regulär zu berechnen.
- 4.6. Wird die maximale Reparaturzeit durch Gründe überschritten, die nicht in den AGB unter 8.5. aufgeführt sind, erhält der Kunde eine Gutschrift über 25,00 EUR (brutto) auf sein Kundenkonto. Beträgt die Überschreitung der Frist mehr als 10 Arbeitstage, erhält der Kunde eine Gutschrift über 50,00 EUR (brutto).

### **5. ERSATZLIEFERUNG**

- 5.1. Ist eine Komponente defekt und eine baugleiche Komponente ist nicht mit wirtschaftlich vertretbarem Aufwand oder innerhalb unserer Service-Level-Zeiten verfügbar, kann ein für den Kunden kostenfreier Austausch in eine gleich- oder höherwertige Komponente vorgenommen werden.
- 5.2. Im Falle einer Austauschkomponente garantiert SO-BIT nicht für Eigenschaften des alten Produktes, die marktüblich geworden sind. Dies sind zum gegenwärtigen Stand z.B. RS-232 Ports oder PS/2 Tastatur/Maus-Ports. Diese Einschränkung gilt nicht, wenn die Eigenschaft wesentlicher Vertragsbestandteil war, beispielsweise weil wir bei der Bestellung auf die Notwendigkeit bestimmter Anschlüsse hingewiesen wurden.
- 5.3. Eine Verwendung von gebrauchten Komponenten ist möglich, sofern sie jünger als das System sind oder die Lebensdauer des Systems durch die Komponenten nicht negativ beeinflusst wird, z.B. bei Speichermodulen.
- 5.4. Müssen Komponenten neu beschafft werden, können gegen eine Weiterbelastung des Mehraufwandes auf Wunsch des Kunden höherwertige Komponenten beschafft werden.

### **6. DATENSICHERHEIT**

- 6.1. Der Kunde ist für die Sicherheit der auf dem System gespeicherten Daten verantwortlich. Im Rahmen von Garantiereparaturen kann es zu Datenverlusten kommen. Eine Datensicherung findet nicht als Garantieleistung nicht statt.

## **ERGÄNZENDE BEDINGUNGEN FÜR UNSERE SUPPORTCARDS, STAND 27.12.2010**

### **1. GELTUNGSBEREICH**

- 1.1. Die Bedingungen dieser Vereinbarung gelten für sämtliche SupportCards im Angebot von SO-BIT Simon Offermann Business IT.
- 1.2. Konkretisieren oder ergänzen andere Vertragsbestandteile oder Leistungsbeschreibungen Teile dieser Bedingungen, gilt die Individualabrede.

### **2. VERTRAGSGEGENSTAND**

- 2.1. Vertragsgegenstand ist vorausbezahlte Arbeitszeit, die mit einer bestimmten zugesicherten Reaktionszeit nach Anforderung durch den Kunden erbracht wird.
- 2.2. Eine zugesicherte Reaktionszeit bedeutet, dass wir innerhalb der vereinbarten Frist beginnen, ernsthafte und nach bestem Wissen und Gewissen zielführende Schritte zu unternehmen, einen Fehler zu beheben oder zu analysieren. Dies kann auch über Fernwartungslösungen erfolgen.
- 2.3. Die Reaktionszeit beginnt um 0:00 des Folgetages der Anfrage. Bestätigen wir den Eingang Ihrer Anfrage persönlich, gilt der Zeitpunkt der Bestätigung als Beginn.
- 2.4. Die zugesicherte Reaktionszeit gilt auch per Bereitschaft zur Fernwartung als gewahrt.

### **3. LEISTUNGSBESCHREIBUNG**

- 3.1. Die Abrechnung über die SupportCard findet Anwendung auf alle anfallenden Arbeiten, die keine Werkstatt-Tätigkeiten sind und die nicht auf den im Voraus geäußerten Wunsch des Kunden abweichend abgerechnet werden.
- 3.2. Telefonische Hilfestellungen werden analog zu Dienstleistungen vor Ort abgerechnet.
- 3.3. Es gelten die beim Kauf der SupportCard gültigen Preise.

### **4. LAUFZEIT, ÄNDERUNG & KÜNDIGUNG**

- 4.1. Die Konditionen der Supportcard gelten 2 Werktage nach Zahlungseingang oder, sofern dies früher Eintritt, mit Übergabe der Karte an den Kunden.
- 4.2. Der Vertrag über die nach SupportCard abgerechneten Leistungen hat eine Laufzeit von 6 Monaten nach der Aktivierung der Konditionen.
- 4.3. Nicht genutzte Stundenkontingente verfallen zum Ende der Laufzeit.
- 4.4. Bestellt der Kunde eine SupportCard mit automatischer Verlängerung, wird der Kunde ca. 4 Wochen vor Ablauf der Laufzeit auf die Verlängerung derselben hingewiesen.
- 4.5. Die automatische Verlängerung kann von beiden Seiten mit einer Frist von 14 Tagen gekündigt werden. Die Kündigung bedarf der Schriftform.

### **5. FEHLERMELDUNGEN**

- 5.1. Der Kunde meldet Fehler dem Umfang und dem Weg nach analog der in den AGB unter 6.2. festgehaltenen Wege zur Meldung von Mängeln. Dies gilt als Auftrag zur Beseitigung unter Maßgabe der vertraglich festgelegten Konditionen.
- 5.2. Wird nichts Abweichendes angegeben, setzt SO-BIT voraus, dass die Behebung im dem der SupportCard zugeordneten Service-Level erfolgen soll.
- 5.3. SO-BIT bestätigt den Eingang von E-Mails an die Adresse 112@so-bit.de automatisch. Diese Eingangsbestätigung gilt als Beweis, dass uns die Mail zu dem in der Antwort-E-Mail angegebenen Zeitpunkt zugegangen ist.
- 5.4. Bei unvollständigen Angaben beginnt der Lauf der Reaktionszeit erst, sobald alle benötigten Informationen vollständig nachgereicht wurden. SO-BIT wird auf das Fehlen von Daten binnen eines Arbeitstages reagieren und den Kunden informieren.

### **6. SANKTIONEN**

- 6.1. Hält SO-BIT einen bestätigten Termin oder eine zugesicherte Reaktionszeit um mehr als 15 Minuten nicht ein, wird dem Kunden die Anfahrt oder, sofern eine Anfahrt auch sonst nicht berechnet worden wäre, die ersten 18 Minuten der Dienstleistung nicht berechnet.
- 6.2. Hält SO-BIT einen bestätigten Termin oder eine zugesicherte Reaktionszeit um mehr als 2 Stunden nicht ein, wird dem Kunden die erste Stunde des Einsatzes nicht berechnet.
- 6.3. Kann SO-BIT eine Fehlerdiagnose oder beauftragte Lösung nicht binnen 20 Arbeitstagen nach dem vereinbarten Termin abschließen, wird der Kunde von seiner Zahlungspflicht der hierauf verwendeten Arbeitseinheiten frei. Eventuell im Voraus entrichtete Zahlungen werden in Form einer Gutschrift über die Arbeitsleistung zurückgewährt.
- 6.4. Die Sanktionen gelten nicht in den von den AGB unter 8.5. aufgeführten Fällen oder wenn Umstände im Einflussbereich des Kunden die Einhaltung von Zusagen unmöglich machen, beispielsweise durch die fehlende Herausgabe von Zugangsdaten durch den Kunden.

### **7. ABRECHNUNG UND ZAHLUNGSVERZUG**

- 7.1. Die Abrechnung der Fixkosten erfolgt zum Anfang der Laufzeit der SupportCard.
- 7.2. Die Abrechnung der über den vorausbezahlten Supportrahmen hinaus gehenden Arbeitszeiten erfolgt im Kalendermonat nach der Erbringung.
- 7.3. Die Abrechnung der folgenden SupportCards erfolgt jeweils zum Anfang des ersten Monats der vollen Laufzeit.
- 7.4. Ist der Kunde in Zahlungsverzug und besitzt offene Posten von mehr als 100,00 € netto, so ist SO-BIT berechtigt, weitere Dienstleistungen erst nach Ausgleich der Forderungen vorzunehmen.
- 7.5. Weigert sich SO-BIT im in 7.4. genannten Fall, Leistungen zu erbringen, stellt dies keinen Bruch der vertraglich zugesicherten Reaktionszeit dar.