

# ALLGEMEINE SERVICEBEDINGUNGEN DER TRANSTEC AG

## 1. Allgemeines

- II Die von transtec erbrachten Serviceleistungen beziehen sich auf transtec Lösungen, transtec Produkte sowie auf Produkte des Geschäftsbereichs Lynx IT der transtec AG.
- II Produkte von Fremdherstellern werden grundsätzlich nicht durch die transtec Serviceleistungen abgedeckt. Servicefälle müssen direkt mit dem jeweiligen Hersteller abgewickelt werden.
- II Die transtec Support-Hotline steht standardmäßig in den Sprachen Englisch, Deutsch und Französisch zur Verfügung (abhängig vom Vertriebsgebiet).
- II Leistungen können durch die transtec AG oder einem von transtec autorisierten Service-Partner erbracht werden. Im Folgenden sind diese als "transtec" bezeichnet.

## 2. Gültigkeit und Umfang

- II Die von transtec erbrachten Serviceleistungen beziehen sich auf transtec Lösungen, transtec Produkte sowie auf Produkte des Geschäftsbereichs Lynx IT der transtec AG.
- II transtec Services gelten für den jeweils im Produktdefinierten Zeitraum. Dieser Servicezeitraum beginnt mit der Auslieferung des neu erworbenen transtec Systems. Eine Verlängerung der Laufzeit auf maximal 5 Jahre ist auf Anfrage möglich.
- II Systeme mit mangelnder oder ohne Funktion bei der ersten Inbetriebnahme bzw. innerhalb von 30 Tagen (Dead On Arrival, DOA) werden nicht durch den transtec Hardware Service abgedeckt.
- II Die Zeiten, in denen Serviceleistungen erbracht werden, sind im erworbenen Serviceprodukt vereinbart, andernfalls gelten die jeweiligen transtec Geschäftszeiten an Werktagen (Montag bis Freitag 8:00 bis 18:00 Uhr MEZ) als vereinbart.
- II transtec Systeme lassen sich durch eine eindeutige und einmalige Seriennummer identifizieren, welche an jedem System, in der Regel auf der Rückseite, angebracht ist. Diese muss zur Identifizierung im Falle einer Störung dem transtec Customer Service Center mitgeteilt werden. Serviceleistungen können nur in dem Land erbracht werden in welchem das System erworben wurde. Standortänderungen des Systems müssen dem transtec Customer Service Center mitgeteilt werden. Inseln und schwer erreichbare Regionen in den Bergen sind generell von den Serviceleistungen ausgeschlossen.
- II Der Kunde verpflichtet sich, transtec eine Änderung des Standortes sofort bekannt zu geben. In diesem Fall behält sich transtec das Recht vor, eine Vorlaufzeit zur Erbringung der Serviceleistung von 14 Tagen einzurechnen. Unterbleibt diese Mitteilung, können sich Serviceleistungen verzögern und SLAs unter Umständen nicht eingehalten werden.
- II Der erworbene Hardware Service deckt die verbauten Komponenten des jeweiligen Systems ab. Tastatur und Maus der Systeme sind durch einen Austauschservice abgesichert. Bei Meldung der Störung einer dieser Komponenten wird in der Regel auf den nächsten Arbeitstag ein Austauschprozess angestoßen.

Standardmäßig sind folgende Leistungen ausgeschlossen, können jedoch auf Anfrage erbracht werden:

- II Allgemeine und Bedienungsfragen zu der installierten Software.
- II Konfiguration und Diagnose des werkseitig installierten Betriebssystems oder der werkseitig installierten Anwendungen in Verbindung mit vom Kunden installierten Anwendungen und Hardwarekomponenten sowie die Rekonfiguration der Kundensysteme.
- II Konfiguration, Installation und Validierung der nicht von transtec bereitgestellten Hardware, Betriebssysteme, Software, Anwendungen oder Treiber/Fixes.
- II Support oder Austausch von Peripherieprodukten (Monitor, Drucker, Scanner etc.), Zubehör oder Verschleißteilen (Batterien, BBUs, Akkus, etc.) sowie nachträglich aufgerüstete Komponenten, sind nicht enthalten.
- II Abnutzung und Verschleiß von Komponenten.
- II Störungsbehebungen, die durch höhere Gewalt, äußere Einwirkungen, Virenbefall, grobe Fehlbedienung oder unsachgemäße Benutzung, erhöhte Abnutzung als Folge des deutlichen Überschreitens von geräteüblichen Spezifikationen für den Geräteeinsatz, unsachgemäße Eingriffe, Nichtbeachtung der Bedienungsanleitung oder andere, nicht von transtec zu vertretende Umstände hervorgerufen werden (z.B. Verwendung von Betriebsmaterial und Zubehör, das nicht den Spezifikationen von transtec entspricht, Schnittstellenprobleme).
- II Störungsbehebungen, die durch Eingriffe von nicht autorisierten Personen an den Geräten verursacht wurden.
- II Instandsetzung von Garantiegegenständen, die durch den Kunden ohne vorherige schriftliche Genehmigung von transtec geändert oder die durch andere, nicht von transtec autorisierte Techniker/ Personen geändert oder gewartet wurden.
- II Reparatursätze, die nicht auf Hardwarefehlern beruhen (wie z.B. Bedienungs-, Manipulations-, Konfigurations- und Softwarefehler).
- II Sofern an die Systeme Geräte angeschlossen wurden, die nicht Gegenstand dieses Vertrags sind, ist transtec nur verpflichtet, Fehler im Rahmen des ursprünglich bei Vertragsabschluss unter Service stehenden Systems zu lokalisieren. Rühren Störungen nachweisbar nicht von den in diesem Service eingeschlossenen Einheiten her, hat der Kunde den entsprechenden Aufwand zu den bei transtec üblichen Stundensätzen zu vergüten.
- II Installation und Umsetzen von Hardware. Generelle Austausch- und Umbaumaßnahmen, die über den normalen Rahmen der Störungsbeseitigung hinausgehen.
- II Vorbeugende Wartung.
- II Lieferung von Material für Schönheitsreparaturen sowie deren Durchführung, die über den normalen Rahmen der Störungsbeseitigung hinausgehen.
- II Arbeiten an elektrischen Zuführanlagen oder an den Anlagen des Fernmeldewesens.
- II Die Installation und Pflege von Software, die über die Wiederherstellung des ursprünglichen Auslieferungszustandes hinausgeht.
- II Programm- und Datensicherung sowie die Wiederherstellung und das Einlesen von Kundendaten nach Instandsetzungsmaßnahmen.

### 3. Registrierung

Anspruch auf die Erbringung der vereinbarten Leistungen besteht erst ab der Registrierung des Services. Hierfür muss der jeweilige Servicevertrag online im mytranstec Kundencenter durch Ausfüllen des Registrierungsformulars registriert werden. Ist der Service nicht registriert, kann transtec die Einhaltung der genannten Reaktions- und Antrittszeiten nicht sicherstellen. In diesen Fällen ist zusätzlich vor Leistungserbringung ein Kaufnachweis für das Gerät und den Service erforderlich.

### 4. Vorgehensweise bei Störungen, Störungsmeldung

- II Vor einer Hardware-Störungsmeldung beim transtec Customer Service Center ist eine Lösung zunächst über die mitgelieferten Diagnose-Tools, durch Nachschlagen in den mit dem System gelieferten Handbüchern anzustreben.
- II Ist ein Problem mit den oben genannten Mitteln nicht zu beseitigen, werden bei einer Störungsmeldung beim transtec Customer Service Center folgende Informationen benötigt:
  - > Die Seriennummer des Systems bzw. Lieferschein oder Rechnungsnummer zur Identifikation.
  - > Standortadresse, E-Mail und Telefonnummer des Ansprechpartners.
  - > Betriebssystem, dessen Revision und Servicepack Status.
  - > Eine umfassende und möglichst genaue Beschreibung des Fehlers, nach welcher Tätigkeit dieser auftrat und alle Schritte zur Fehlerbehebung, die bereits ausgeführt wurden.
- II Die transtec Mitarbeiter wurden geschult um für jeden Anruf die schnellstmögliche Problemlösung zu gewährleisten. Hierzu wird der Mitarbeiter den Kunden auffordern ihn bei der Fehlersuche zu unterstützen, damit eine Diagnose erstellt werden kann. Mit Hilfe des Diagnoseverfahrens kann der Mitarbeiter im Falle eines Fehlers die betreffende Systemkomponente ermitteln, so dass das weitere Vorgehen eingeleitet werden kann.
- II Der Kunde verpflichtet sich, mit dem transtec Ansprechpartner am Telefon und den Technikern vor Ort zusammenzuarbeiten und deren Anweisungen zu folgen. Der Kunde stellt seinem Ansprechpartner die für die Diagnose oder Fehlerbehebung erforderlichen Informationen bereit und befolgt seine Vorschläge.
- II Der Kunde erhält für einen Störfall eine Ticket-Nummer (Case-ID). Unter dieser Nummer wird jedes weitere Vorgehen des Störfalles dokumentiert.

### 5. Vertragsinhalt, Voraussetzungen und Vertragsdurchführung

- II Allgemeine Voraussetzungen für die Erbringung von Serviceleistungen durch transtec sind:
  - > Die Sicherstellung der gerätespezifischen Umgebungsbedingungen und Bereitstellung der Stromversorgung entsprechend den Installationsrichtlinien für das System, an dem die Serviceleistungen erbracht werden sollen.
  - > Das Bereithalten einer gültigen Lizenz für das Betriebssystem.
  - > Aktueller Revisionsstand von Betriebssystem und Firmware.
- II Ein vollständiger, sicherer, sofortiger und leicht zugänglicher Zugriff für den Servicetechniker auf die Produkte ist sicherzustellen.
- II Es liegt in der Verantwortung des Kunden, personenbezogene Daten vor Beginn von Serviceleistungen so zu sichern, dass ein unbeabsichtigter Zugriff von transtec darauf nicht möglich ist.

Der Kunde übernimmt als wesentliche Vertragspflicht, Daten und Programme in anwendungsadäquaten Intervallen, in maschinenlesbarer Form zu sichern und stellt damit sicher, dass diese mit vertretbarem Aufwand wiederhergestellt werden können. Der Kunde ist uneingeschränkt für die Sicherheit, Sicherung und erneute Installation seiner Daten verantwortlich. transtec übernimmt keine Haftung für Software- und Datenverlust.

- II transtec behält sich das Recht vor, Geräteteile im Rahmen des Zumutbaren, also insbesondere wenn keine speziellen Kenntnisse erforderlich sind, durch den Kunden austauschen zu lassen (z. B. hot-swap-fähige Komponenten wie Netzteile, etc.).
- II Zur Einhaltung von Unfallverhütungsvorschriften ist es erforderlich, dass der Kunde oder eine von ihm beauftragte Person, während den Servicearbeiten, am Installationsort anwesend ist. Der Kunde informiert transtec, wenn die Serviceleistungen in Bereichen durchgeführt werden sollen, in denen mit Röntgen-, radioaktiver oder sonstiger ionisierender Strahlung zu rechnen ist. Der Kunde nimmt alle Strahlenschutzverpflichtungen wahr, die sich aus der Strahlenschutzverordnung, der Röntgenverordnung oder sonstigen gesetzlichen Vorschriften für Servicearbeiten in den vorgenannten Bereichen ergeben.
- II Soweit nicht anders vereinbart, ist der Erfüllungsort der Serviceleistung der vom Kunden bei der Registrierung angegebene Einsatzort der Hardware.
- II Im Rahmen dieser Services ist es unter Umständen erforderlich, dass transtec auf Hard- oder Software zugreift, die nicht von transtec hergestellt wurde. Die Gewährleistungen einiger Hersteller werden ungültig, wenn transtec oder eine andere Partei außer dem Hersteller an der Hard- oder Software arbeitet. Der Kunde muss sicherstellen, dass die Erbringung der Services durch transtec sich nicht auf derartige Gewährleistungen auswirkt oder dass die Auswirkungen für den Kunden akzeptabel sind.
- II transtec übernimmt keine Verantwortung für Drittanbietergewährleistungen oder für mögliche Auswirkungen der transtec-Services auf diese Gewährleistungen.
- II Der Kunde hält die mit einer Anschaffung gelieferten bzw. zu Servicezwecken bereitgestellten Hilfsmittel wie Diagnosesoftware, Datenträger, Kabel, Testgeräte, Wartungspläne, Handbücher und Softwaredokumentation jederzeit vollständig zur Verfügung und überlässt sie transtec, soweit sie für vereinbarte Serviceleistungen von Bedeutung sein können.
- II Der Kunde wird bei Produkten, für die transtec ein Installationshandbuch herausgegeben hat, die darin aufgeführten produktspezifischen "Wartungsaufgaben des Kunden" selbständig durchführen.
- II Systemerweiterungen/-änderungen, die nach Erwerb des Services vorgenommen wurden, sind nicht im Leistungsumfang enthalten.
- II Bei Ersatzteilen kann es sich um reparierte Teile handeln. Der Austausch erfolgt gemäß den Spezifikationen und nicht anhand von Marke oder Modell in eine gleich- oder höherwertige Komponente.
- II Fehlerhafte Komponenten werden nach Wahl von transtec durch Instandsetzung oder Austausch nachgebessert.
- II Erweist sich eine Fehlerbeseitigung als nicht möglich, ist gemeinsam eine Auswechslung zu entwickeln.

## 6. Vergütung / Zahlungsbedingungen

- II Die Servicevergütung der transtec Hardware Services erfolgt mit einer Einmalzahlung beim Erwerb.
- II Vom Kunden erwünschte, nicht im Servicevertrag enthaltene zusätzliche Leistungen werden nach Leistungserbringung in Rechnung gestellt. Alle Rechnungen sind sofort nach Erhalt ohne Abzug zahlbar. Alle Preise verstehen sich zuzüglich der gesetzlichen Mehrwertsteuer.
- II Bei erhöhtem Serviceaufwand, der sich z.B. aus kundenspezifischen Sicherheitsbestimmungen, bei außergewöhnlichen Standorten, dem Fehlen der oben genannten Voraussetzungen und Störungsursachen oder im Fall der Behinderung von Serviceleistungen durch Störungen ergeben kann, die an nicht bei transtec unter Service stehenden Systemen und Systemkomponenten aufgetreten sind, ist transtec berechtigt, die hierdurch verursachten Mehrkosten in Rechnung zu stellen. Darüber hinaus können in Einzelfällen Einschränkungen von vertraglichen Leistungen (z.B. Antritszeiten) die Folge sein.

## 7. Ersatzteile

- II Wird defekte Hardware ausgetauscht, so geht diese in das Eigentum von transtec über. Wenn der Kunde die defekte Hardware nicht an den Vor-Ort-Techniker übergibt oder wenn eine Abholung für das fehlerhafte Ersatzteil nicht innerhalb von zehn Tagen beim transtec Customer Service Center beantragt wird, verpflichtet sich der Kunde die von transtec gestellte Rechnung über die Ersatzteile zu bezahlen.
- II Rücksendungen müssen vom Kunden transportsicher verpackt und zur Abholung bereitgestellt werden. Je nach Servicevertrag muss der RMA Versand durch den Kunden übernommen werden. Die entsprechende Lieferadresse kann beim transtec Customer Service Center erfragt werden. Falls vom Kunden gewünscht stehen online auf der transtec Webseite Rücksendeformulare zum Download bereit. Kunden müssen vor jeder Einsendung von Defektware eine RMA Nummer über das transtec Customer Service Center anfordern, sonst kann es zu Problemen bei der RMA Abwicklung kommen.

## 8. Gewährleistung

- II Schlägt der erste Nachbesserungsversuch fehl, kann der Kunde schriftlich eine angemessene Nachfrist zur Beseitigung des Mangels setzen. Schlägt auch der zweite Nachbesserungsversuch fehl, kann der Kunde wahlweise die vereinbarte Vergütung angemessen herabsetzen oder bei wesentlichen Mängeln die Aufhebung des Servicevertrages verlangen.
- II Die transtec bemüht sich im Rahmen wirtschaftlich angemessener Maßnahmen, den telefonischen Support entsprechend des definierten Service-Levels bereitzustellen.
- II Die Gewährleistung entfällt, wenn Hardware und/oder Software ohne schriftliche Einwilligung von transtec unsachgemäß benutzt, verändert oder ihre technischen Originalkennzeichen geändert oder beseitigt wurden.
- II Nach Vertragsende ist transtec nicht zur Beseitigung von Mängeln verpflichtet, die nach Auslaufen des Service-Vertrages gemeldet werden.

- II Gewährleistungsarbeiten werden nach Wahl von transtec entweder beim Kunden oder in einem von transtec zu bestimmenden Reparaturzentrum durchgeführt.
- II Eine Abtretung von Gewährleistungsansprüchen durch den Kunden ist ausgeschlossen.
- II Von transtec herausgegebene technische Daten, Spezifikationen, Softwareproduktbeschreibungen, Leistungsbeschreibungen, Servicehandbücher oder Qualitätsbeschreibungen enthalten keine Zusicherung von Eigenschaften, es sei denn, sie sind von transtec einzeln ausdrücklich als solche schriftlich bestätigt worden.

## 9. Haftung

- II Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit, Personenschäden: transtec haftet für Schäden, die von transtec oder einer ihrer Erfüllungsgehilfen oder gesetzlichen Vertreter vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht werden. Bei Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit besteht die Haftung auch bei einer einfach fahrlässigen Pflichtverletzung von transtec oder eines gesetzlichen Vertreters oder Erfüllungsgehilfen.
- II Organisationsverschulden und Garantien: transtec haftet auch für Schäden, die auf Organisationsverschulden von transtec zurückzuführen sind sowie für Schäden, die durch Fehlen einer garantierten Beschaffenheit hervorgerufen werden.
- II Verletzung wesentlicher Vertragspflichten: Bei der Verletzung wesentlicher Vertragspflichten haftet transtec, wenn keiner der in oben genannten Fälle gegeben ist, der Höhe nach begrenzt auf den vertragstypisch vorhersehbaren Schaden.
- II Haftungsausschluß: Jede weitere Haftung auf Schadensersatz, insbesondere die Haftung ohne Verschulden, ist ausgeschlossen.
- II Produkthaftungsgesetz: Die Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz bleibt unberührt.
- II Verjährung: Schadensersatzansprüche des Kunden verjähren innerhalb einer Frist von einem Jahr ab Zugang der Mängelanzeige.
- II Datensicherung: Der Kunde ist für eine regelmäßige Sicherung seiner Daten verantwortlich. Bei einem von transtec oder deren Erfüllungsgehilfen verschuldeten Datenverlust haften wir deshalb ausschließlich für die Kosten der Vervielfältigung der Daten von den seitens des Kunden zu erstellenden Sicherungskopien und für die Wiederherstellung der Daten, die auch bei einer ordnungsgemäß erfolgten Sicherung der Daten verloren gegangen wären.

## 10. Sonstiges

Diese Servicebedingungen unterliegen dem Recht des Landes, in dem sich die verkaufende transtec Niederlassung befindet, unter Ausschluss des Wiener UN-Abkommens über den internationalen Warenkauf. Ergänzend gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der transtec und deren Vertragspartner, sofern Leistungen erbracht werden, die über den Umfang dieser Serviceleistung hinausgehen. Gerichtsstand für alle aus diesem Vertragsverhältnis sich ergebenden Streitigkeiten ist der Gerichtsstand am Ort der Verkaufsniederlassung, sofern der Vertrag unter Vollkaufleuten vereinbart wurde. Die verkaufende Niederlassung für Österreich ist der Standort Deutschland. Einzelne, evtl. unwirksame Bestimmungen dieses Vertrages berühren die Wirksamkeit des übrigen Vertrages nicht. Es soll dann eine Klausel gelten, die vom wirtschaftlichen Sinn und Zweck her der unwirksamen Klausel am nächsten kommt.