
ICO Innovative Computer GmbH Allgemeine Servicebedingungen

Geltung und Umfang der Garantie

Die Garantie gilt nur für Produkte, die als Neugeräte von ICO verkauft wurden und beginnt mit dem Tag der Lieferung. Mit dem Kauf und Erhalt der Ware erkennen Sie unsere Allgemeinen Servicebedingungen an. Garantieansprüche müssen unverzüglich nach dem erstmaligen Feststellen eines Fehlers bei ICO geltend gemacht werden. Für Originalteile, die im Garantiefall in das System verbaut werden, gilt im Falle des Einbaus maximal die verbleibende Garantiedauer des reparierten Gerätes. Es gelten weiterhin die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der ICO Innovative Computer GmbH.

Leistungsbeschreibung und Durchführung der Garantieleistungen

Serviceleistungen werden von ICO oder von autorisierten Servicepartnern der ICO erbracht. Serviceleistungen können auch telefonisch, per Fax oder über das Internet erbracht werden. Die Reaktionszeit ist die Zeit zwischen dem Eingang der Störungsmeldung an der ICO-Hotline und dem Beginn der telefonischen Fehleranalyse.

Der Kunde ist verpflichtet vor der Meldung eines Hardwaredefektes zu prüfen, dass andere Ursachen auszuschließen sind.

Ersatzansprüche aus Transportschäden müssen vom Kunden beim Transportunternehmen geltend gemacht werden.

Die Einsendung defekter Teile erfolgt frei Haus durch den Kunden. Unfrei zurückgesandte Ware können wir aus organisatorischen Gründen nicht annehmen. Die Rücksendung der reparierten Ware erfolgt ebenfalls frei Haus durch ICO. Zur Bearbeitung benötigen wir eine Kopie der Kaufrechnung sowie eine genaue Fehlerbeschreibung ("defekt" oder "zur Reparatur" ist nicht ausreichend). Liegen diese Unterlagen der Rücksendung nicht bei, hat die ICO die Wahl zwischen einer kostenpflichtigen Fehlerdiagnose oder der unreparierten Rücksendung gegen eine Bearbeitungsgebühr. Die Rücksendung der Ware sollte nur in Originalverpackung erfolgen. Transportschäden aufgrund unzureichender Verpackung gehen zu Lasten des Kunden.

Bei eingesandten Komplettsystemen wird der werksmäßige Originalzustand beim Erwerb wieder hergestellt und ein elementarer Funktionstest durchgeführt.

Das Sichern und Zurückladen von Daten und Applikationen sind nicht Bestandteil der Garantieleistungen.

Im Falle des Austausches von Komponenten bzw. Geräten gehen die getauschten Komponenten (Geräte) in das Eigentum von ICO über. ICO ist berechtigt, nicht ausgehandigte Teile in Rechnung zu stellen.

Wenn es sich um interne Bauteile handelt und der Kunde über ein ausreichendes ICO-Kreditlimit verfügt, kann der Kunde einen Vorabaustausch der Teile mit Hilfe eines ICO-Formblattes fallweise beantragen. Die Rücksendung muss innerhalb von 14 Tagen frei Haus erfolgen, andernfalls ist die ICO berechtigt, die Bezahlung der vorab zugesandten Teile zu verlangen.

Außerlich beschädigte Teile oder Teile mit sichtbaren Gebrauchsspuren, Teile ohne Originalverpackungen, Teile ohne mitgeliefertes Zubehör sowie Software ist von der Rücknahme generell ausgeschlossen.

Ausschlüsse

Verschleißbedingte Mängel, (Verschleißteile und Verbrauchsmaterialien sowie Verschleißerscheinungen bei Datenträgern), nachlassende Kapazitäten von Akkumulatoren sowie Batterien, Schäden infolge unsachgemäßer Benutzung, Schäden infolge Nichtbeachten der Gebrauchsanweisung, Schäden infolge Reparaturversuche durch den Kunden oder besonders durch dritte Personen ohne Einwilligung von ICO sind von der Garantie ausgeschlossen.

Teile wie Gehäuse, Datenträger, Handbücher, Systemordner, usw. sind von der Garantie ausgeschlossen.

Nicht unter die Garantie fällt das Einstellen von Sicherheitsfunktionen, das Löschen von Passwörtern, die Bereitstellung und Installation von BIOS-, Treiber- oder Software-Updates/Upgrades sowie das Wiederherstellen von Software und Kundendaten.

Ebenfalls von der Garantie ausgeschlossen sind Schäden, die durch fehlerhafte Software oder fehlerhafte Bedienung der Software durch den Kunden entstanden sind. Ferner ausgeschlossen sind Schäden, die durch Sturm, Blitz, Feuer, Wasser, Diebstahl, Aufruhr, Plünderung, Kriegseinwirkungen oder andere Fälle höherer Gewalt entstanden sind.

Die Kosten für die Behebung solcher Mängel gehen voll zu Lasten des Kunden.

Der Anspruch auf die Behebung eines Schadens, der nicht von ICO vertreten werden kann, ist ausgeschlossen.

Leistungsbeschreibung und Durchführung des Vor-Ort-Service (optional bestellbar)

Der Vor-Ort-Service gilt nur innerhalb der Bundesrepublik Deutschland. Der Vor-Ort-Service muss mit der Bestellung des

Servers bei der ICO Innovative Computer GmbH mitbestellt werden. Der Vor-Ort-Service erstreckt sich nur auf die Fälle für die Garantie besteht.

Vor-Ort-Service bedeutet, dass innerhalb der angegebenen Antrittszeit ein autorisierter ICO Servicetechniker zum spezifizierten Einsatzort kommt und mit der Fehlerbehebung beginnt.

Die Antrittszeit ist die Zeit zwischen der telefonischen Qualifikation eines Vor-Ort-Einsatzes durch die ICO-Hotline und dem Eintreffen eines ICO-Servicetechnikers, bzw. dem Eintreffen des Technikers eines autorisierten Service-Partners. Die angegebenen Antrittszeiten können im Einzelfall vom angegebenen Wert abweichen. Diese Abweichungen können z. B. durch schwer erreichbare Gebiete oder durch höhere Gewalt auftreten (z. B. Sperrung der Zugangsstraßen).

Der Kunde stellt der ICO Innovative Computer GmbH alle relevanten Daten für die Prüfung des Vor-Ort-Einsatzes zur Verfügung.

Bei Beginn der Entstörung muss ungehinderte Zugang zum System sowie der sofortige Arbeitsbeginn des Technikers ermöglicht werden. Der ICO Servicetechniker darf aufgrund fehlender Datensicherungen sowie anderer Gründe, die ein Arbeiten am Gerät verhindern, seine Arbeit vor Ort unterbrechen, aufschieben oder abbrechen. Die Mehrkosten gehen zu Lasten des Kunden. Systeme die in Produktivumgebungen arbeiten, müssen so vorbereitet werden, dass diese für einen technischen Einsatz unmittelbar bereitstehen. Gegebenenfalls muss das System für die Dauer der Reparatur aus dem Netz genommen und heruntergefahren sein.

Der Vor-Ort-Service beinhaltet ausschließlich jene Hardware-Komponenten, die für den Serverbetrieb unerlässlich sind. Dazu zählen nicht: kosmetische Teile, Gehäuse, Scharniere, Klappen oder ähnliches. Ausgeschlossen vom Vor-Ort-Service sind sämtliche periphere Geräte wie z. B. Tastaturen, Mäuse, usw.

Streamer sind vom Vor-Ort-Service ausgeschlossen, sofern diese nicht ausdrücklich inkludiert sind. Arbeiten, wie Systemaufrüstungen (z. B. Installation weiterer Festplatten oder Speicher oder ähnliches) fallen nicht unter die Vor-Ort-Service Garantie. Auch vom Kunden später gekaufte und eingebaute Komponenten werden nicht Bestandteil der Vor-Ort-Service Garantie des Systems. Die Rekonfiguration von RAID-Systemen, die Installation und Pflege von Software, sowie das Sichern und das Zurückladen von Daten und Applikationen gehören nicht zum Leistungsumfang des Vor-Ort-Service.

Es sind keine garantierten Wiederherstellungszeiten vorgesehen. Die Antrittszeit bezieht sich nur auf das Eintreffen eines Technikers vor Ort. Sollte eine vollständige Problembehebung nicht unverzüglich möglich sein, hat der Techniker das Recht, die Arbeit zu unterbrechen, um die entsprechenden weiteren

Ersatzteile bzw. Informationen zur Behebung des Fehlers einzuholen.

Kann bei einer Vor-Ort-Service-Reparatur der Fehler nicht lokalisiert werden, so behält sich ICO das Recht vor, das Gerät abzuholen und in einer entsprechenden Servicewerkstätte wiederherstellen und ausführlich testen zu lassen.

Haftung

Die ICO Innovative Computer GmbH haftet für Schäden, die von ICO oder einer ihrer Erfüllungsgehilfen vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht werden.

Alle Ansprüche des Kunden auf Ersatz des mittelbaren Schadens oder auf Entschädigung für Nutzungsentgang werden ausdrücklich ausgeschlossen.

Eine regelmäßige Sicherung von Daten wird bei Benutzung von Computersystemen stets empfohlen. Eine notwendige Datensicherung inkl. Anwendungs- und

Betriebssystemsoftware obliegt der alleinigen Verantwortung des Kunden und muss vor Beginn der Instandsetzungsarbeiten abgeschlossen sein, da nicht ausgeschlossen werden kann, dass durch den Serviceeinsatz Daten verloren gehen. Verzögerungen des Serviceablaufes aufgrund mangelnder Datensicherungen wirken sich unmittelbar auf die Reaktionszeiten aus. Sicherung sowie Rücksicherungen von Daten sind nicht Bestandteil der Servicedienstleistung. Die Haftung der ICO Innovative Computer GmbH für Datenverluste und daraus entstanden Schaden ist ausdrücklich ausgeschlossen.

Sonstiges

Gerichtsstand für alle Lieferungen und Leistungen ist Diez/Lahn.

Sollte eine Bedingung dieser Servicebedingungen unwirksam sein, so wird hiervon die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen nicht berührt.

Stand: 07.12.2006