

# ANHANG HARDWARE

## 1 Verkauf und Einkauf

- 1.1 Dieser Anhang gilt, wenn eine Bestellung des Kunden Hardware enthält. Dieser Anhang legt die zusätzlichen Bedingungen fest, zu denen der Kunde dem Kauf der Hardware und der Anbieter beim Verkauf der Hardware zustimmt.
- 1.2 Die in der Anlage Hardware definierten Begriffe haben die gleiche Bedeutung wie die in den Nutzungsbedingungen.
- 1.3 Alle vom Anbieter angefertigten Muster, Zeichnungen, Beschreibungen oder Werbung sowie alle Beschreibungen oder Abbildungen, die in den Katalogen oder Broschüren des Anbieters enthalten sind, werden ausschließlich zu dem Zweck erstellt, eine ungefähre Vorstellung von der darin beschriebenen Hardware zu vermitteln, und sind nicht rechtsverbindlich.
- 1.4 Die Lieferung der Hardware erfolgt durch den Anbieter am Ort des Liefertermins.
- 1.5 Der Kunde hat dafür zu sorgen, dass ein ordnungsgemäß bevollmächtigter Vertreter des Kunden bei der Lieferung der Hardware am Ort anwesend ist. Die Annahme der Lieferung durch den Vertreter gilt als Bestätigung, dass der Kunde die Hardware geprüft und festgestellt hat, dass sie in gutem Zustand, vollständig und in jeder Hinsicht für den Zweck, für den sie bestimmt ist, geeignet ist (mit Ausnahme von verborgenen Mängeln, die bei der Prüfung vernünftigerweise nicht erkennbar sind). Der ordnungsgemäß bevollmächtigte Vertreter des Kunden unterzeichnet eine Quittung, die diese Annahme bestätigt.
- 1.6 Der Kunde ist verpflichtet, auf eigene Kosten alle erforderlichen Hilfsmittel bereitzustellen, um eine sichere und zügige Lieferung zu ermöglichen.
- 1.7 Der Anbieter stellt sicher, dass jeder Lieferung der Hardware ein Lieferschein beiliegt, auf dem die entsprechenden Referenznummern des Kunden sowie die Art und Menge der Hardware angegeben sind.
- 1.8 Alle für die Lieferung angegebenen Termine sind nur ungefähre Liefertermine und die Lieferzeit ist nicht von entscheidender Bedeutung. Der Anbieter haftet nicht für Verzögerungen bei der Lieferung der Hardware, die durch ein Ereignis verursacht werden, das außerhalb der zumutbaren Kontrolle des Anbieters liegt, oder für das Versäumnis des Kunden, angemessene Lieferanweisungen oder andere Anweisungen, die für die Lieferung der Hardware relevant sind, zu erteilen.
- 1.9 Nimmt der Kunde die Lieferung der Hardware nicht zum Liefertermin an, so gilt, sofern die Nichteinhaltung oder Verzögerung durch die Nichterfüllung der Verpflichtungen des Anbieters aus diesen Bedingungen verursacht werden: (i) die Lieferung der Hardware als zum Liefertermin erfolgt; und (ii) der Anbieter kann die Hardware bis zur Lieferung einlagern und dem Kunden alle damit verbundenen Kosten und Ausgaben (einschließlich Versicherungen) in Rechnung stellen.
- 1.10 Wenn der Kunde die Hardware nicht innerhalb von 10 Werktagen nach dem Lieferdatum abnimmt, kann der Anbieter die Hardware ganz oder teilweise weiterverkaufen oder anderweitig veräußern.
- 1.11 Der Anbieter kann die Hardware in Teilen liefern, die gesondert in Rechnung gestellt und bezahlt werden. Lieferverzögerungen oder Mängel einer Teillieferung berechtigen den Kunden nicht zur Stornierung einer anderen Teillieferung.
- 1.12 Der Anbieter gewährleistet, dass die Hardware bei der Lieferung den zu diesem Zeitpunkt geltenden Spezifikation entspricht und von zufriedenstellender Qualität und für jeden vom Anbieter festgelegten Zweck geeignet ist. Der Anbieter wird alle wirtschaftlich zumutbaren Anstrengungen unternehmen, um einen Sachmangel der Hardware, der sich innerhalb von 12 Monaten nach Lieferung zeigt, gemäß Absatz 1.13 zu beheben, vorausgesetzt, dass:
  - 1.12.1 der Kunde meldet dem Anbieter jeden Mangel schriftlich innerhalb von 10 Werktagen nach Auftreten des Mangels oder nachdem der Kunde von dem Mangel Kenntnis erlangt hat;
  - 1.12.2 dem Anbieter eine vollständige Prüfung des behaupteten Mangels gestattet wird;
  - 1.12.3 der Mangel nicht durch unsachgemäßen Gebrauch, Vernachlässigung, Veränderung, falscher Handhabung, Unfall oder unbefugter Manipulation durch eine andere Person als das autorisierte Personal des Anbieters entstanden ist;
  - 1.12.4 der Mangel nicht auf Informationen, Design oder sonstiger Unterstützung zurückzuführen ist, die vom Kunden oder in seinem Namen geliefert oder bereitgestellt wurden;
  - 1.12.5 der Mangel direkt auf fehlerhaftes Material, Verarbeitung oder Design zurückzuführen ist;
  - 1.12.6 soweit die Hardware Geräte oder Komponenten umfasst oder enthält, die nicht vom Anbieter hergestellt oder hergestellt wurden, hat der Kunde nur Anspruch auf solche Gewährleistungen oder sonstigen Vorteile, die der Anbieter vom Hersteller erhalten hat;
  - 1.12.7 Der Anbieter haftet nicht für die Nichteinhaltung der in diesem Absatz 1.12 genannten Gewährleistung durch die Hardware, wenn der Kunde diese Hardware nach Benachrichtigung gemäß Absatz 1.12.1 weiterverwendet; und
  - 1.12.8 Diese Bedingungen gelten für jede reparierte oder ersetzte Hardware, die vom Anbieter geliefert wird.
- 1.13 Der Anbieter wird nach seiner Wahl die defekte Hardware reparieren oder ersetzen oder den Preis der defekten Hardware in voller Höhe erstatten. Mit Ausnahme der Bestimmungen nach 1.13, übernimmt der Anbieter gegenüber dem Kunden keine Haftung für die Nichteinhaltung der in Absatz 1.12 genannten Gewährleistung durch die Hardware.

## 2 Gefahrübergang und Eigentum an der Hardware

- 2.1 Die Gefahr des zufälligen Untergangs der Hardware geht mit der versenden. Das Eigentum an der Hardware geht erst dann auf den Kunden über, wenn der Anbieter die vollständige Zahlung (in bar oder frei verfügbaren Mitteln) für die Hardware erhalten hat.
- 2.2 Bis das Eigentum an der Hardware auf den Kunden übergegangen ist, ist der Kunde verpflichtet:
  - 2.2.1 keine Kennzeichnung oder Verpackung der Hardware zu entfernen, zu verunstalten oder unkenntlich zu machen;
  - 2.2.2 die Hardware in zufriedenstellendem Zustand zu halten und sie gegen alle Risiken zum vollen Preis ab dem Lieferdatum zu versichern;
  - 2.2.3 den Anbieter unverzüglich zu benachrichtigen, wenn eines der Ereignisse eintritt, die dem Anbieter das Recht geben, die Nutzungsbedingungen mit sofortiger Wirkung zu kündigen; und
  - 2.2.4 dem Anbieter alle Informationen über die Hardware zukommen zu lassen, die der Anbieter von Zeit zu Zeit benötigt.
- 2.3 Vorbehaltlich des Absatzes 2.4 gilt: Wenn der Kunde die Hardware weiterverkauft, bevor der Anbieter die Zahlung für die Hardware erhält:
  - 2.3.1 er dies als Auftraggeber und nicht als Vertreter des Anbieters tut; und
  - 2.3.2 geht das Eigentum an der Hardware unmittelbar vor dem Zeitpunkt des Weiterverkaufs durch den Kunden vom Anbieter auf den Kunden über,und der Anbieter hat das Recht, den Kunden für alle unbezahlten Beträge, die der Kunde dem Anbieter schuldet, zu verklagen.
- 2.4 Tritt beim Kunden ein Ereignis ein, das dem Anbieter das Recht gibt, den Vertrag mit sofortiger Wirkung zu kündigen, bevor das Eigentum an der Hardware auf den Kunden übergeht, so hat der Anbieter unbeschadet aller anderen Rechte oder Rechtsmittel:
  - 2.4.1 Das Recht des Kunden, die Hardware weiterzuverkaufen oder im ordentlichen Geschäftsgang zu verwenden, erlischt unverzüglich; und
  - 2.4.2 Der Anbieter ist jederzeit berechtigt zu verlangen, (i) dass der Kunde die gesamte in seinem Besitz befindliche Hardware liefert, die nicht weiterverkauft oder unwiderruflich in ein anderes Produkt integriert wurde; und (ii) falls der Kunde dem nicht unverzüglich nachkommt, die Räumlichkeiten des Kunden oder eines Dritten, in denen die Hardware gelagert wird zu betreten, um sie zurück zu erlangen.

## 3 Preis

- 3.1 Der Preis der Hardware ist der in der Bestellung angegebene Preis.
- 3.2 Der Preis der Hardware versteht sich ausschließlich der Kosten und Gebühren für Verpackung, Versicherung und Transport der Hardware, die dem Kunden zusätzlich zum Preis in Rechnung gestellt werden.

## 4 Verantwortlichkeiten des Anbieters

- 4.1 Der Anbieter wird: (i) alle für die Hardware relevanten Software-Upgrades und -Erweiterungen zur Verfügung stellen; und (ii) dem Kunden während der Supportzeiten Fernunterstützung in Bezug auf die Hardware leisten.
- 4.2 Der Anbieter ist verantwortlich für die Identifizierung, Verwaltung und Behebung von Hardware-Mängeln, einschließlich:
  - 4.2.1 Beratung des Kunden über Mängel und Bereitstellung von Behebungen und Fernunterstützung des Kunden bei der Analyse und Korrektur von Hardware-Vorfällen;
  - 4.2.2 zeitnahe Analyse und Korrektur aller Hardware-Vorfälle per Fernzugriff oder durch die Bereitstellung von Ersatzhardware. Der Anbieter stellt sicher, dass Hardware-Vorfälle in Übereinstimmung mit den im SLA festgelegten Reaktionszeiten für Supportziele behandelt werden und informiert den Kunden sowohl über den Fortschritt als auch über die Ergebnisse der Untersuchung und Lösung von Hardwarevorfällen. Jedem Hardware-Vorfall wird ein Schweregrad gemäß den in der SLA festgelegten Schweregraden zugewiesen.
  - 4.2.3 Der Support für die Software (Firmware), die zum Betrieb und zur Steuerung der Hardware verwendet wird, wird mithilfe von Ferndiagnoseunterstützung bereitgestellt; und
  - 4.2.4 während der Triage eines Hardwarevorfalls kann es notwendig sein, dass eine entsprechend kompetente lokale Kundenressource die Bildschirme entfernt und die betroffene(n) Einheit(en) zurücksetzt, austauscht oder ausschaltet oder andere lokale Unterstützung leistet. Eine Abhilfe für einen Hardware-Vorfall mit hoher Priorität kann darin bestehen, weniger betroffene Hardware-Geräte an einen anderen Ort zu verlagern, um eine vorübergehende Lösung zu finden.
- 4.3 Wenn festgestellt wird, dass die Hardware ausgefallen ist und ersetzt werden muss und der Kunde alle Gebühren in Übereinstimmung mit den Nutzungsbedingungen bezahlt hat:
  - 4.3.1 Der Anbieter versendet innerhalb von 48 Stunden nach der Diagnose des Fehlers einen Ersatz an den Standort der fehlerhaften Hardware.
  - 4.3.2 Der Kunde ist weiterhin für die rechtzeitige Rücksendung der fehlerhaften Hardware nach dem

- Ausfüllen des Online-Hardware-Rücksendeformulars des Anbieters verantwortlich;
- 4.3.3 Der Kunde wird den fehlerhaften Hardwareartikel innerhalb von fünf Werktagen nach Erhalt der Ersatzhardware unter Wiederverwendung der bereitgestellten Verpackung an den Anbieter zurücksenden. Tracking-Details des zurückgegebenen Artikels müssen ebenfalls angegeben werden. Wenn der Kunde die Hardware nicht zurücksendet, ist der Kunde verpflichtet, die vollen Wiederbeschaffungskosten der Hardware zu tragen; und
- 4.3.4 sendet der Kunde die fehlerhafte Hardware oder die Hardware nicht innerhalb der vorgeschriebenen Frist zurück, stellt der Anbieter dem Kunden die Ersatzhardware zum jeweils aktuellen Listenpreis in Rechnung; der Kunde ist verpflichtet, die Rechnung innerhalb von 30 Tagen nach Rechnungsdatum zu begleichen.
- 4.4 Der Anbieter leistet keinen Ersatz für die Hardware, keinen Support und übernimmt keine Haftung für Schäden, die durch folgende Umstände verursacht werden:
- 4.4.1 die unsachgemäße Verwendung, Bedienung oder Vernachlässigung der Hardware;
- 4.4.2 das Versäumnis des Kunden, angemessene Empfehlungen in Bezug auf Lösungen, Ausfälle oder Korrekturen umzusetzen, die vom Anbieter empfohlen oder geliefert werden;
- 4.4.3 Reparaturen, Anpassungen, Änderungen oder Modifikationen der Hardware durch eine andere Person als den Anbieter oder seinen bevollmächtigten Vertreter ohne vorherige schriftliche Zustimmung vornehmen zu lassen;
- 4.4.4 die Verwendung der Hardware für jeden Zweck, für den sie nicht entworfen wurde,
- 4.4.5 und der Anbieter behält sich das Recht vor, zusätzlich zu den Gebühren weitere Gebühren zu erheben, wenn der durchgeführte Support auf einen der oben genannten Fehler zurückzuführen ist oder eine Anfrage nach Support nicht erforderlich ist.