

Allgemeine Supportbedingungen

§ 1 Anwendungsbereich

(1) Die GEUTEBRÜCK GmbH, Im Nassen 7-9, 53578 Windhagen ("GEUTEBRÜCK") entwickelt und vertreibt Videosicherheitssysteme, die aus unterschiedlichen Hardwarekomponenten, GEUTEBRÜCK Systemkomponenten und/oder GEUTEBRÜCK Software (zusammen die "PRODUKTE") zusammengestellt werden können.

(2) Der Erwerb von GEUTEBRÜCK Software ist Gegenstand der "Allgemeinen Bedingungen zum Rechteerwerb an GEUTEBRÜCK Software". Der Erwerb von Hardware/Software-Systemkomponenten ist Gegenstand der "Allgemeinen Lieferbedingungen für GEUTEBRÜCK Systemkomponenten mit GEUTEBRÜCK Software". Diese Allgemeinen Supportbedingungen finden auf die in Satz 1 genannten Allgemeinen Geschäftsbedingungen ergänzende Anwendung für Dienstleistungen, die GEUTEBRÜCK im Rahmen der Nachbesserung und Gewährleistung zugunsten des Abnehmers erbringt.

(3) Sie regeln zudem die Bedingungen für alle gesondert beauftragten Dienstleistungen und Services, die dem Erwerb von GEUTEBRÜCK Systemkomponenten und/oder GEUTEBRÜCK Software ("PRODUKTE") nachfolgen.

§ 2 Verfahren für das Einsenden von PRODUKTEN

(1) Falls für die Inanspruchnahme einer Kundendienstleistung das Einsenden eines PRODUKTS erforderlich sein sollte, ist vom Abnehmer eine RMA-Nummer ("Return Merchandise Authorisation") zu beantragen, bevor das PRODUKT eingesandt wird. Hierzu ist vom Abnehmer das RMA-Formular, abrufbar unter www.geutebrueck.com auszufüllen und an den Kundendienst an folgende Adresse zu übermitteln:

RMA@geutebrueck.com

Die daraufhin erteilte RMA-Nummer ist deutlich auf der Rücksendeverpackung anzugeben.

Die weiteren Kontaktdaten der Hotline (Telefondurchwahl bzw. E-mail-Adresse) sind auf der GEUTEBRÜCK-Website unter www.geutebrueck.com zu finden.

(2) GEUTEBRÜCK behält sich vor, Einsendungen mit RMA-Nummer bevorzugt zu behandeln. Prozessbedingt können Einsendungen ohne RMA-Nummer bis zu mehreren Tagen Bearbeitungszeit nach sich ziehen.

(3) In jedem Fall müssen zur Reparatur eingesandten PRODUKTEN eindeutige und nachvollziehbare Fehlerbeschreibungen nach Maßgabe der Vorgaben im RMA-Formular und, soweit möglich, veranschaulichende Unterlagen seitens des Abnehmers beigelegt werden. Sollte der Abnehmer nach Aufforderung seitens GEUTEBRÜCK innerhalb von 14 Tagen keine klare und eindeutige Fehlerbeschreibung einreichen, wird das zur Reparatur eingesandte Produkt auf Kosten des Abnehmers zurückgesandt.

§ 3 Transportkosten für das Einsenden von PRODUKTEN

Die Einsendung von PRODUKTEN hat durch den Abnehmer frei verzollt (Incoterms 2010-DDP) zu erfolgen. Die Rücksendung der ausgetauschten oder reparierten PRODUKTE erfolgt ab Werk (Incoterms 2010-EXW).

§ 4 Besondere Verjährungsfristen

(1) Für alle nach Ablauf der Verjährungsfrist für Gewährleistungsansprüche eingesandten und kostenpflichtig reparierten PRODUKTE gilt eine Verjährungsfrist für Gewährleistungsansprüche (bezogen auf die Reparatur) von 12 Monaten. Für Gewährleistungsansprüche, die auf einer vorsätzlichen Pflichtverletzung von GEUTEBRÜCK beruhen, gilt die gesetzliche Verjährungsfrist.

(2) Dies gilt auch für die Bereitstellung eines Bugfixes, Patches, Updates oder neuen Major-Releases für GEUTEBRÜCK-Software im Sinne von Absatz 1.

§ 5 Kostenvoranschläge

(1) Für PRODUKTE, welche von einem Abnehmer außerhalb der Verjährungsfrist für Gewährleistungsansprüche zur Reparatur eingesandt werden, wird vor Beginn der Reparaturarbeiten nur dann ein Kostenvoranschlag erstellt, wenn der Abnehmer im Voraus darum bittet, oder wenn seitens GEUTEBRÜCK erwartet wird, dass die Kosten einer Reparatur oder eines Austauschs 30 Prozent des Produktwerts (Neuanschaffungswert) übersteigen.

(2) Lehnt der Abnehmer die im Kostenvoranschlag veranlagten Reparaturmaßnahmen ab, wird dem Kunden eine Pauschale für die Erstellung des Kostenvoranschlages in Höhe von 66,00 EUR berechnet. Das Produkt wird ihm sodann auf seine Kosten zurückgesandt..

(3) Alternativ entsorgt GEUTEBRÜCK - bei Ablehnung des Kostenvoranschlags - kostenfrei alle nach dem 23.03.2006 gelieferten PRODUKTE.

(4) Für vor dem 23.03.2006 gelieferte PRODUKTE kann die Entsorgung zu Lasten des Abnehmers durch GEUTEBRÜCK übernommen werden, ohne dass der Abnehmer hierauf jedoch einen Anspruch hat.

§ 6 Leihgeräte

(1) Auf Wunsch des Abnehmers kann GEUTEBRÜCK diesem für die Dauer von Reparaturmaßnahmen ein Leihgerät zur Verfügung stellen.

(2) Es besteht allerdings kein Anspruch des Abnehmers auf die Bereitstellung eines Leihgerätes. Dies gilt insbesondere unter Berücksichtigung der Verfügbarkeit von Leihgeräten mit Hardware- und Software-Standardkonfigurationen.

(3) Für PRODUKTE, die innerhalb der Verjährungsfrist für Gewährleistungsansprüche für GEUTEBRÜCK-Produkte eingeschickt werden, erfolgt die etwaige Bereitstellung eines Leihgeräts kostenlos.

(4) Für PRODUKTE, die außerhalb der Verjährungsfrist für Gewährleistungsansprüche für GEUTEBRÜCK-Produkte eingeschickt werden, wird für eine etwaige Bereitstellung eines Leihgerätes eine Gebühr von zehn Prozent des jeweiligen, aktuell gültigen Listenpreises zzgl. der Kosten für den Versand an den Abnehmer berechnet.

(5) Wenn das reparierte Produkt oder ein Austauschprodukt zum Abnehmer (zurück)geschickt wurde, ist der Abnehmer dazu verpflichtet, das entsprechende Leihgerät innerhalb von vierzehn Tagen nach Eingang des reparierten oder ausgetauschten Produkts frei verzollt (Incoterms 2010 -DDP) an GEUTEBRÜCK zurück zu schicken.

(6) Kommt der Abnehmer trotz Aufforderung seitens GEUTEBRÜCK der Pflicht zur rechtzeitigen Rückgabe des Leihgerätes nicht nach, behält sich GEUTEBRÜCK das Recht vor, die Rücknahme des Leihgerätes zu verweigern und dem Abnehmer das Leihgerät zum aktuellen Listenpreis in Rechnung zu stellen.

(7) GEUTEBRÜCK wird die zurückgesandten Leihgeräte einer technischen und optischen Prüfung unterziehen. Die Kosten für die Behebung etwaiger durch den Abnehmer verursachter Schäden oder Mängel an den Leihgeräten werden diesem in Rechnung gestellt.

§ 7 Ersatzkomponenten

Für den Fall, dass ein Kunde Komponenten oder Ersatzteile benötigt, die von GEUTEBRÜCK nicht mehr beschafft werden können, wird GEUTEBRÜCK dem Abnehmer dabei behilflich sein, neue Produkte auszuwählen oder neue Systemeintrichtungen vorzunehmen, die sicherstellen, dass dem Abnehmer die ursprünglichen Systemfunktionen auch weiterhin zur Verfügung stehen. Hierfür wird GEUTEBRÜCK dem Abnehmer auf Wunsch einen entsprechenden Kostenvoranschlag unterbreiten. Die Beauftragung derartiger Dienste kommt ausschließlich auf Grundlage einer gesonderten schriftlichen Beauftragung zustande.

§ 8 Technische Hotline

(1) GEUTEBRÜCK bietet seinen Abnehmer eine kostenlose technische Hotline an. Dieser trägt ausschließlich seine Gesprächsgebühren.

(2) Die Kontaktdaten der Hotline (Telefondurchwahl bzw. E-mail-Adresse) sind auf der GEUTEBRÜCK-Website unter www.geutebrueck.com zu finden.

§ 9 Technische Vor-Ort-Dienstleistungen

(1) GEUTEBRÜCK leistet auf Wunsch des Abnehmers technische Unterstützung oder Inbetriebnahme-Unterstützung vor Ort.

(2) Anfragen auf Vornahme von technischen Vor-Ort-Dienstleistungen durch GEUTEBRÜCK können telefonisch oder per E-Mail gestellt werden.

(3) Ein Vertrag über technische Vor-Ort-Dienstleistungen kommt erst durch eine von GEUTEBRÜCK schriftlich erteilte Auftragsbestätigung zustande. Nach dieser Auftragsbestätigung richtet sich auch der Umfang der Vor-Ort-Dienstleistung.

(4) Die Berechnung der technischen Vor-Ort-Dienstleistung erfolgt nach Maßgabe der jeweils aktuellen Preisliste.

§ 10 Fernwartung

(1) GEUTEBRÜCK leistet auf Wunsch des Abnehmers technische Unterstützung per Fernwartung (Remote-Zugriff).

(2) Anfragen auf Vornahme einer durch GEUTEBRÜCK durchzuführenden Fernwartung können telefonisch oder per E-Mail gestellt werden.

(3) Ein Vertrag über die Fernwartung kommt erst durch eine von GEUTEBRÜCK schriftlich erteilte Auftragsbestätigung zustande. Nach dieser Auftragsbestätigung richtet sich auch der Umfang der Fernwartungs-Dienstleistung.

(4) GEUTEBRÜCK behält sich vor, die Art des Fernzugriffes zu wählen und kann entsprechende Vorgaben des Abnehmers ablehnen.

(5) Die Berechnung der Fernwartungs-Dienstleistung erfolgt nach Maßgabe der jeweils aktuellen Preisliste.