

Servicebedingungen

1. Allgemeines

1.1. Diese Servicebedingungen der VIDOFON AG, Ahornallee 3, 22529 Hamburg (Im Folgenden: „VIDOFON“) gelten ergänzend zu den Allgemeinen Geschäftsbedingungen von VIDOFON, die für das vorliegende Vertragsverhältnis maßgeblich sind und für die Service-Dienstleistungen von VIDOFON Anwendung finden, soweit in diesen Servicebedingungen nichts Anderes geregelt ist.

1.2. Der Kunde kann zwischen verschiedenen Vertragstypen wählen. Der Vertragstyp bestimmt den jeweiligen Umfang der Service-Leistungen von VIDOFON. Derzeit kann der Kunde bei Vertragsschluss zwischen den Vertragstypen „Bronze“, „Silber“, „Gold“ und „Platin“ wählen. Durch schriftliche Vereinbarung kann zu einem späteren Zeitpunkt ein jeweils höherer Service-Level (Upgrade) gewählt werden. Der genaue Umfang des gewählten Service-Levels bestimmt sich nach der jeweils gültigen Liste, sofern nicht ausdrücklich etwas Anderes vereinbart wird. Entscheidend ist der Inhalt der Auftragsbestätigung. Hat der Kunde keinen Vertragstyp gewählt, hat der Kunde keinen Serviceanspruch.

2. Serviceleistungen

2.1 Der Service erfolgt zur Sicherstellung der Betriebsbereitschaft der zu wartenden Geräte; eine Garantie für eine stets störungsfreie Arbeitsweise der Geräte wird von VIDOFON jedoch bei keinem Vertragstyp übernommen. Es gelten die jeweiligen Garantiebestimmungen des Herstellers.

2.2 Die Serviceleistung VIDOFONs umfasst ausschließlich die Instandsetzung der zu wartenden Geräte auf Anforderung des Kunden. Nicht unter die Serviceleistung fällt die Sicherstellung der Funktionsfähigkeit der gesamten technischen Einheit (Leitungen, Netzwerk, Zubehör, Beamer usw.).

2.3. Die Instandsetzung erfolgt im Rahmen einer telefonischen Hotline sowie durch Fernbedienungseinrichtungen und integrierte Funktionen. Sofern eine Instandsetzung durch die vorgenannten Maßnahmen nicht möglich ist, erfolgt die Instandsetzung beim Vertragstyp Bronze und Silber durch Reparatur der vom Kunden eingesandten Teile. Beim Vertragstyp Gold erhält der Kunde für die Dauer der Reparatur per Expressversand ein Ersatzsystem, beim Vertragstyp Platin vor Ort an dem in der Auftragsbestätigung genannten Aufstellungsort. Die Störung eines Systems gilt auch dann als vollständig beseitigt, wenn für die Dauer einer notwendigen Reparatur ein System gleicher oder größerer Leistungsfähigkeit kostenfrei vor Ort zur Verfügung steht. VIDOFON ist berechtigt, das gesamte System oder einzelne Komponenten zu tauschen, sofern dies für eine Reparatur erforderlich ist.

2.4 Mit dem Telefon-Service gewährleistet VIDOFON den nötigen Support zur ersten Einrichtung, Installation, Inbetriebnahme und Test der Geräte. Der Service bei den Vertragstypen Gold und Platin enthält eine Installation der Geräte und Schulung vor Ort durch Techniker von VIDOFON. Dieser Vor-Ort-Service umfasst den Aufbau, die Konfiguration und die Inbetriebnahme des Gerätes unter Einweisung der Administratoren und Schulung späterer Nutzer unter der Voraussetzung der Funktionsfähigkeit der gesamten technischen Einheit (vgl. Ziff. 2.2. und 7.2).

2.5 Befindet sich der Aufstellungsort in der EU, den USA oder Kanada ist der Kunde verpflichtet, das beanstandete System versandgerecht zu verpacken und an VIDOFON, Ahornallee 3, 22529 Hamburg zu zurückzusenden. An allen übrigen Aufstellungsorten trägt der Kunde darüber hinaus die Kosten der Versendung.

2.6 Soweit VIDOFON nach dem Vertragstyp zum Software-Update verpflichtet ist, richtet sich das Software-Update nach folgendem Verfahren. VIDOFON informiert den Kunden per E-Mail über Updates für die von ihm gekauften Produkte. VIDOFON stellt auf seiner Homepage einen Leitfaden für die Durchführung des Updates zur Verfügung. Der Kunde erhält mit der Information über das Update einen Internetlink auf die VIDOFON Homepage und einen Internetlink für das Update und /oder einen Schlüssel für das Herunterladen des Updates. Wenn der Kunde telefonische Unterstützung bei der Installation des Updates wünscht, wird VIDOFON diese kostenlos über die bekannte Hotline leisten. Im Falle von fest vereinbarten Serviceintervallen, werden in diesem Zusammenhang Software Updates durch unsere Servicetechniker durchgeführt.

2.7 Außerhalb der EU, Norwegen und Schweiz kann der Leistungsumfang abweichen.

3. Servicezeiten

3.1 Störungen kann der Kunde an allen Arbeitstagen von 9 – 18 Uhr MEZ fernmündlich oder schriftlich melden. Unterstützung per E-Mail steht allen Vertragstypen zu, Unterstützung per Telefon erst ab Vertragstyp Silber.

3.2 VIDOFON führt den Service an allen Arbeitstagen in der Zeit von 9 Uhr bis 18 Uhr durch; hinsichtlich des genauen Zeitpunkts des Services wird VIDOFON die Wünsche des Kunden so weit wie möglich berücksichtigen.

3.3 Die Reaktionszeit liegt je nach Vertragstyp zwischen 48 Stunden und 1 Stunde; bei den Vertragstypen Gold und Platin erfolgt eine schnellstmögliche Instandsetzung per Expresslieferung (Gold) bzw. Vor-Ort-Service (Platin) innerhalb von 24 Stunden nach Anforderung des Kunden.

4. Mitwirkungspflichten des Kunden

4.1 Der Kunde ist verpflichtet, bei der Nutzung der zu wartenden Geräte die in der technischen Dokumentation beschriebenen Umgebungsbedingungen sowie andere Bedienungsanweisungen des Herstellers und von VIDOFON zu beachten.

4.2 Bevor der Kunde Instandsetzungsleistungen von VIDOFON anfordert, führt er alle in der Betriebsanleitung vorgesehenen sowie im Rahmen des Zumutbaren alle sonstigen Maßnahmen zur Problemerkennung und -eingrenzung durch. Bei Störungsmeldungen hat der Kunde VIDOFON alle für die Störungsbeseitigung zweckdienlichen Informationen zu nennen. Der Kunde gibt VIDOFON die erforderliche Zeit und Gelegenheit zur Durchführung der Servicearbeiten. Insbesondere hat der Kunde VIDOFON die zu wartenden Geräte und Räumlichkeiten zur Durchführung des Service für eine ausreichende Zeit zur Verfügung zu stellen.

5. Aufstellungsort

5.1 Die vertragliche Serviceverpflichtung VIDOFONs bezieht sich ausschließlich auf die in der Auftragsbestätigung genannten Geräte an dem dort genannten Aufstellungsort. VIDOFON ist berechtigt, den Zusatzaufwand zusätzlich zum Serviceentgelt zu berechnen, der entsteht, sofern der Aufstellungsort der zu

wartenden Geräte ohne Genehmigung von VIDOFON verändert wurde.

5.2 Eine Umsetzung der Geräte ist VIDOFON rechtzeitig vorher schriftlich anzuzeigen. VIDOFON kann diese Arbeiten selbst durchführen oder verlangen, dass ein von VIDOFON benannter Fachmann zu den mit der Umsetzung verbundenen Transport- und Installationsarbeiten hinzugezogen wird. Der Kunde trägt sämtliche mit der Umsetzung verbundenen Aufwendungen und Folgekosten.

5.3 Bauliche Maßnahmen liegen in der Verantwortung des Kunden und werden von VIDOFON nicht durchgeführt. Der Kunde kann einen Dritten für notwendige bauliche Maßnahmen beauftragen. VIDOFON wird bei der Vermittlung des Dritten behilflich sein. Handlungen des Dritten sind VIDOFON nicht zurechenbar.

6. Serviceentgelt

6.1 Der Kunde zahlt an VIDOFON das in der Auftragsbestätigung ausgewiesene Entgelt zuzüglich der gesetzlichen Mehrwertsteuer.

6.2 Nicht unter das in Ziffer 6.1 genannte Serviceentgelt fallen Kosten für Verbrauchsmaterial sowie Kosten von Austauschteilen, die einem besonderen Verschleiß unterliegen. Diese Kosten sowie Kosten für Spesen und Reisekosten werden gesondert in Rechnung gestellt. Für Kunden mit dem Vertragstyp Platin entfällt die Pflicht zur Übernahme der Spesen und Reisekosten für Vor-Ort-Arbeiten innerhalb Deutschlands.

6.3 Rechnungen von VIDOFON werden, sofern nichts anderes vereinbart ist, mit Zugang der Rechnung sofort fällig und sind ohne Abzug zahlbar.

7. Gewährleistung und Haftung

7.1 Die Gewährleistung für die Serviceleistungen ist auf Nachbesserung begrenzt. Bei wiederholtem Fehlschlagen der Nachbesserung kann der Kunde nach seiner Wahl den Servicevertrag kündigen oder das Serviceentgelt entsprechend herab setzen, es sei denn der Kunde hat das Fehlschlagen (mit-) zu vertreten. Eine Nachbesserung kann im Einzelfall durch mehrere Erfüllungshandlungen erbracht werden.

7.2 In Ergänzung zu § 12 Abs. 3 Allgemeine Geschäftsbedingungen ist VIDOFON nicht zur Instandsetzung oder zur Gewährleistung in folgenden Fällen verpflichtet (a) bei Störungen, die beruhen auf

- Bedienungsfehlern, Nichtbeachtung der Gebrauchsanleitung oder der in der technischen Dokumentation beschriebenen Umgebungsbedingungen,
- defekten Bildröhren, Beamer-Lampen oder anderem defekten Zubehör,
- falscher Behandlung oder technischen Eingriffen des Kunden oder Dritter,
- Unregelmäßigkeiten oder Ungenügendheit des elektrischen Stroms, des Netzwerks oder der vom Kunden gemieteten Telefon- und DSL-Leitungen,
- sonstigen, nicht von VIDOFON zu vertretenden Einflüssen,

(b) bei nicht dem Vertrag unterliegenden Zusatzeinrichtungen inklusive Zubehör. Die Pflicht zur Gewährleistung entfällt ferner, wenn die Betriebsbereitschaft der zu wartenden Geräte nicht mehr oder nur noch mit unverhältnismäßig hohem Aufwand wiederhergestellt werden kann.

7.3 Für Schäden, die auf Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit beruhen, haftet VIDOFON uneingeschränkt nach Maßgabe der gesetzlichen Bestimmungen.

7.4 Im Fall der leicht fahrlässigen Verletzung wesentlicher Vertragspflichten, die für die Erreichung des Vertragszwecks unverzichtbar sind und auf deren strikte Einhaltung der Kunde deshalb vertrauen können muss, haftet VIDOFON nach Maßgabe der gesetzlichen Bestimmungen beschränkt auf solche Schäden, die für ihn bei Vertragsabschluss nach Art und Umfang voraussehbar waren. Der voraussehbare Schaden übersteigt im Hinblick auf die Eigenschaften und Einsatzmöglichkeiten der zu wartenden Geräte in keinem Fall den Betrag des Serviceentgelts für ein Vertragsjahr.

7.5 Im Übrigen gelten die Haftungsbestimmungen unter § 14 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen. Eine weitergehende Haftung ist ausgeschlossen.

8. Datenschutz

8.1 Jeder Kunde hat Zugang zum Diskussionsforum auf www.vidofon.de. Der Umgang mit Daten aus dem Forumsbesuch richtet sich nach den gesetzlichen Bestimmungen (insb. Bundesdatenschutzgesetz, Teledienstschutzgesetz). Im Forum kann der Kunde sich anonym bewegen. Er entscheidet, welche persönlichen Daten er übermittelt und zu welchem Zweck sie verarbeitet oder genutzt werden dürfen.

8.2 VIDOFON nutzt personenbezogene Daten nur mit Zustimmung des Kunden. Erfasste Daten unterliegen weit reichenden Sicherheitsmaßnahmen, die einen unbefugten Zugriff verhindern, eine missbräuchliche Verwendung unterbinden und vor Zerstörung oder Verlust der Daten schützen. Aus den Protokollaten werden zur Verbesserung des Angebotes nur statistische Informationen gesammelt und keine Nutzerprofile erstellt. Der Kunde hat das Recht, unentgeltlich Auskunft über gespeicherte, personenbezogene Daten zu erhalten und das Recht auf Berichtigung unrichtiger Daten, Sperrung und Löschung. Im Übrigen gilt § 21 unserer Allgemeinen Geschäftsbedingungen.

9. Vertragslaufzeit

9.1 Die Vertragslaufzeit des Servicevertrages für eine Videokonferenzanlage beträgt zunächst 24 (Silber) bzw. 36 (Gold, Platin) Kalendermonate. Der Beginn der Laufzeit ist in der Rechnung schriftlich festgehalten.

9.2 Nach Ablauf der Vertragslaufzeit kann die Serviceleistung nur nach Abschluss eines neuen Vertrags beansprucht werden. Erbringt VIDOFON die Leistung ohne neuen Vertrag gelten die bisherigen Bestimmungen hierfür fort. Eine Vertragsverlängerung wird hierdurch nicht begründet.

9.3 Der Kunde kann den Servicevertrag jederzeit aus wichtigem Grund kündigen. Die Kündigung hat schriftlich mit Begründung zu erfolgen.

10. Sonstige Bestimmungen

10.1 Ergänzungen und Änderungen der Servicebedingungen bedürfen der Schriftform.

10.2 Sollte eine Bestimmung dieser Servicebedingungen unwirksam sein oder werden, so bleibt die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen hiervon unberührt. Die Vertragspartner sind in einem solchen Falle verpflichtet, an der Schaffung von Bestimmungen mitzuwirken, durch die ein der unwirksamen Bestimmung wirtschaftlich möglichst nahe kommendes Ergebnis rechtswirksam erzielt wird.