

Allgemeine Geschäftsbedingungen zur Elektronik Garantie

Leistungsbeschreibung für Elektronik- und Elektro-Großgeräte (braune und weiße Ware)
(Stand 01.08.2010)

Präambel

SPB Garant GmbH, Mühlsteig 36, 90579 Langenzenn - kurz SPB Garant – bietet als Auftragnehmer des Elektronik- und Elektro-Fachhandels (Garantiegeber, GG) u. a. Garantieleistungen und Servicekonzepte für Endkunden (Garantienehmer, GN) im IT-, Elektronik- und Elektrobereich an. Als herstellerunabhängiger Anbieter umfasst das Geschäftsfeld die Dienstleistung (Service) während der Garantieverlängerung und deren Absicherung für nachfolgend genannte Geräte. SPB Garant übernimmt als Erfüllungsgehilfe des GG die im Rahmen der Garantie anfallenden Serviceleistungen. Der Vertrieb der Geräte erfolgt über den Fachhandel. Die Liefermodalitäten und die funktionsfähige Installation dieser Geräte werden zwischen dem GN und dem GG vereinbart.

1. Allgemeines

Die nachfolgenden Bedingungen regeln die Übernahme der im Rahmen dieser Garantie anfallenden Serviceleistungen für Unterhaltungselektronik (braune Ware) sowie Elektro-Großgeräte (weiße Ware) des privaten Endkunden durch SPB Garant.

Als Bestätigung erhält der GN einen Garantieabsicherungsschein (GS). Der GS enthält alle relevanten Daten über abgesicherte Geräte und Servicedauer. Im Servicefall stellt er ein wichtiges Garantiezertifikat dar und sollte mit der Kaufrechnung sorgfältig aufbewahrt werden.

Der GN ist damit einverstanden, dass SPB Garant oder dessen Subunternehmer die Beseitigung von Garantiedefekten für die im jeweiligen GS genannten Geräte/Komponenten vornimmt.

2. Grundlagen

Es gelten ausschließlich die folgenden rechtlichen Vorgaben in der nachstehenden Reihenfolge:

- a) Die allgemeinen Geschäftsbedingungen zur Elektronik Garantie
- b) Der Garantieabsicherungsschein
- c) Ergänzend gelten die deutschen Rechtsvorschriften sowie das EG-Recht
- d) Geschäftsbedingungen des GG sind nicht Bestandteil

3. Servicedauer und Regelung bei Totalschaden

Die Servicedauer für die betreffenden Geräte ergibt sich aus dem GS. Die Leistungserbringung beginnt nach Ablauf der jeweiligen Herstellergarantie, frühestens ab dem 25. Monat nach Kaufdatum. Sollten bereits reduzierte Hersteller-Garantieleistungen bestehen (Kaufdatum vor Abschluss dieser Vereinbarung), so geht dies zu Lasten des GN.

Ein Erwerb der Elektronik Garantie ist beim Fachhändler nur innerhalb von 90 Tagen nach fachgerecht durchgeführter Installation oder betriebsbereitem Abverkauf möglich. Nach Erhalt des GS ist dieser unverzüglich auf Richtigkeit und Vollständigkeit zu prüfen. Der GS enthält alle Angaben und Typenbezeichnungen der jeweiligen Geräte. Falsche oder fehlende Angaben müssen sofort vom GN bei SPB Garant berichtet werden.

Ab diesem Zeitpunkt ist der Serviceanspruch für das Gerät fest zugeordnet und nicht mehr auf andere Geräte übertragbar.

Wird das Gerät im Rahmen der gesetzlichen Gewährleistung vom Fachhändler/Hersteller durch ein neues Gerät gleicher Art und Güte ersetzt, geht die Garantieverlängerung auf das neue Gerät über. Voraussetzung für den Übergang ist die unverzügliche schriftliche Anzeige, anhand eines entsprechenden Nachweises nach erfolgtem Gerätetausch, bei SPB Garant. Eine Änderung bezüglich der Servicedauer, bzw. der Serviceleistungen ergibt sich dadurch nicht.

Totalschadenfallregelung:

Bei registrierten Einzelgeräten, die einen festgestellten Totalschaden aufweisen, wird folgende Zeitwertstaffel zu Grunde gelegt: 80% bei einem Gerätealter bis max. 36 Monate und 60% bei einem Gerätealter vom 37. bis max. 60. Monat, jeweils berechnet vom Endkundenpreis inkl. MwSt.. Der Zeitwert wird ab dem Kaufdatum errechnet. Der Servicezeitraum für das vom Totalschaden betroffene Gerät ist damit vorzeitig beendet und nicht übertragbar. Es bleibt jedoch SPB Garant vorbehalten, ob die Zeitwertentschädigung in Form eines überholten, vergleichbaren Austauschgerätes oder in geldwertem Ersatz vorgenommen wird.

Ein Totalschaden liegt vor, wenn die Wiederinstandsetzungskosten inkl. Ersatzteil, Arbeitszeit und sonstiger Kosten, der Höhe nach den o.g. Zeitwert erreichen oder übersteigen (wirtschaftlicher Totalschaden).

4. Serviceanspruch/Leistungsinhalt

Anspruch auf Serviceleistung besteht nach Ablauf der gesetzlichen Gewährleistungs- bzw. Garantiezeit des Fachhändlers oder Herstellers für Beschädigung sowie Zerstörung des Gerätes (Sachschäden), jedoch frühestens ab dem 25. Monat nach Kaufdatum, durch:

- a) Konstruktionsfehler, Fabrikationsfehler
- b) Guss - oder Materialfehler
- c) Berechnungs-, Werkstätten- oder Montagefehler.

Ein Anspruch auf die Serviceleistung besteht für den GN innerhalb der Bundesrepublik Deutschland. Voraussetzung für die nachstehende Serviceleistung ist, dass der Zugang zu dem defekten Gerät gewährleistet ist (gilt auch für den verkehrstechnischen Zugang) und die evtl. benötigten Ersatzteile termingerecht zur Verfügung stehen.

Servicedauer:

Siehe Garantieabsicherungsschein (GS).

Allgemeine Geschäftsbedingungen zur Elektronik Garantie **Leistungsbeschreibung für Elektronik- und Elektro-Großgeräte (braune und weiße Ware)** **(Stand 01.08.2010)**

Servicefenster:

- 24 x 7 (Montag bis Sonntag von 00.00 bis 24.00 Uhr):

Das Servicefenster definiert den Zeitraum, in dem die Störungsmeldungen entgegengenommen werden (siehe GS).

Serviceart:

- Reaktionszeiten vor Ort (Standort des Gerätes):

Weißer Ware:

Bei einer Mängelanzeige (Eingang der Störungsmeldung) von Montag bis Donnerstag jeweils bis 11.00 Uhr, erfolgt der Mängelbehebungsbeginn/Technikereinsatz bis zum 3. Arbeitstag (außer Samstag) nach Eingang der Störungsmeldung. Geht die Mängelanzeige an einem Freitag bis 11.00 Uhr ein, so erfolgt der Mängelbehebungsbeginn/Technikereinsatz bis zum 3. Arbeitstag ab dem darauf folgenden Montag. Bei Eingang nach 11.00 Uhr kann sich der Mängelbehebungsbeginn/Technikereinsatz um einen Tag verzögern.

Vor dem vor Ort Einsatz des Technikers wird versucht, eine möglichst konkrete Fehlerbeschreibung sowie telefonische Fehlerbehebung zu erreichen. Der GN muss generell gewährleisten, dass ein kompetenter Ansprechpartner zur Verfügung steht, der Zugriff auf das jeweilige Gerät hat.

SPB Garant bzw. dessen Subunternehmer nimmt alle notwendigen Reparaturen oder den Austausch von Komponenten bzw. der gesamten Einheit vor, bis das Produkt wieder unter normalen oder gleichwertigen Betriebsbedingungen einsatzbereit ist.

Braune Ware:

Bei einer Mängelanzeige (Eingang der Störungsmeldung) von Montag bis Donnerstag jeweils bis 11.00 Uhr, erfolgt die Geräteabholung (ohne Samstag) zwischen 8:00 – 17:00 Uhr. Geht die Mängelanzeige an einem Freitag bis 11:00 Uhr ein, so erfolgt die Geräteabholung ab dem darauf folgenden Montag zwischen 8:00 – 17:00 Uhr (falls kein Feiertag). Generell erfolgt eine Abholung nur nach Absprache mit dem Kunden.

Vor der Abholung, bzw. Reparatur wird versucht, eine möglichst konkrete Fehlerbeschreibung sowie telefonische Fehlerbehebung zu erreichen. Der GN muss generell gewährleisten, dass ein kompetenter Ansprechpartner zur Verfügung steht, der Zugriff auf das jeweilige Gerät hat.

Bei TV-Geräten mit einer Bildschirmdiagonalen von > 20" wird ein Spezialtransport für Ab- und Aufbau gewährleistet. Alle anderen Geräte müssen mit allen relevanten Zubehörteilen, die für den Betrieb notwendig sind, transportsicher verpackt und zur Abholung zum vereinbarten Termin bereitgestellt werden.

Die Geräte werden innerhalb von 8 – 10 Werktagen repariert und wieder an den Kunden zurückgeliefert.

SPB Garant bzw. dessen Subunternehmer nimmt alle notwendigen Reparaturen oder den Austausch von Komponenten bzw. der gesamten Einheit vor, bis das Produkt wieder unter normalen oder gleichwertigen Betriebsbedingungen einsatzbereit ist.

Besondere Klausel für Kaffee- und Espressoautomaten

Hier werden bei Serviceeinsätzen gesonderte Reparaturprotokolle mit einer dazugehörenden Fotodokumentation erstellt. Reparaturen die während der Herstellergarantie vom Hersteller aus Kulanz als Garantieschaden abgewickelt werden, sind nicht Bestandteil. Dazu gehören Schäden die z. B durch Nichteinhaltung der Reinigungsintervalle, durch nicht sachgerechter Nutzung und Überschreitung der Nutzungsrate etc. entstanden sind. Diese Schäden werden durch das gesonderte Reparaturprotokoll dokumentiert und dem Endkunden mitgeteilt. Gewerblich genutzte Kaffee-/Espressoautomaten sind prinzipiell ausgeschlossen. Siehe auch unter Punkt 6 Ausschlüsse und nicht enthaltene Leistungen.

5. Mitwirkungspflichten des GN

Der GN ist für die Prüfung auf Richtigkeit aller Angaben ihn betreffend verantwortlich. SPB Garant kann im Servicefall vom GN den Garantieabsicherungsschein, das Serviceobjekt sowie die damalige Anschaffungsrechnung verlangen.

Auftretende Störungen und Fehler werden vom GN unverzüglich an SPB Garant gemeldet. Die Fehleranalyse muss der GN angemessen unterstützen, alle erforderlichen Informationen bereitstellen, um einen termingerechten und professionellen Support durchführen zu können und bei Bedarf grundlegende Aktivitäten zur Fehlerbehebung ausführen (z.B. Gerätebedienung nach Anweisung oder mögliche Anschlussüberprüfung). Der Fehler muss reproduzierbar sein oder zumindest vom GN detailliert beschrieben werden. Bei sporadischen Fehlern oder falls eine längere Fehleranalyse notwendig ist, können die von SPB Garant oder dessen Subunternehmer genannten Servicezeiten nicht eingehalten werden.

Wenn für die konkrete Leistungserbringung erforderlich, wird der GN für freien Zugang zum Aufstellungsort sorgen sowie den notwendigen Raum zur Durchführung der Reparaturen zur Verfügung stellen. Der GN stellt die für die Durchführung der Instandhaltung benötigten technischen Einrichtungen (insbesondere Telefonverbindungen und Stromanschlüsse) funktionsbereit und in angemessenem Umfang kostenlos zur Verfügung. Bei der Leistungserbringung vor Ort oder per Telefon muss der GN bzw. ein entscheidungs- und handlungsbefugter Vertreter des GN anwesend sein.

Ein entsprechender Serviceanspruch ist auf den angegebenen Standorte beschränkt. Erfolgt eine Verlegung des betreffenden Produktes an einen anderen Standort, so ist dies SPB Garant unmittelbar mitzuteilen.

Sollte der GN den vereinbarten vor Ort Termin (Reparatur oder Abholung) nicht einhalten, so muss der GN die dafür bei SPB Garant oder dessen Subunternehmer anfallenden Kosten übernehmen.

Seite 2 von 4

Allgemeine Geschäftsbedingungen zur Elektronik Garantie

Leistungsbeschreibung für Elektronik- und Elektro-Großgeräte (braune und weiße Ware)
(Stand 01.08.2010)

6. Ausschlüsse und nicht enthaltene Leistungen

Soweit Änderungen des GN an den Produkten oder der Anschluss oder Einbau von Drittkomponenten und/oder Drittgeräten dazu führen, dass die Leistungserbringung im Rahmen dieser Servicebedingungen erschwert wird, ist der GN verpflichtet, solche Änderungen, Anschlüsse und/oder Einbauten vor dem Serviceeinsatz auf eigene Kosten und eigenes Risiko zu entfernen, um den Serviceeinsatz im vereinbarten Umfang zu ermöglichen.

Folgende Leistungen (Schäden) sind nicht Bestandteil dieser Vereinbarung:

Leistungen vor Beginn sowie nach Ablauf der vereinbarten Servicedauer.

Jegliche Schadensbehebungen, die durch äußere Einwirkungen wie Brand, Blitzschlag, Explosion, Überspannung, Kurzschluss, Diebstahl, Einbruch, Vandalismus, höhere Gewalt, sowie Feuchtigkeit, Flüssigkeit oder Schäden durch Korrosion oder Kalkablagerungen, sowie Schäden durch falsche Stromart/Spannung entstanden sind, sind ausgeschlossen.

Gleicher Ausschluss gilt für Schäden, die auf Grund nicht fachgerechter Installations-, Instandhaltungs-, Wartungs- oder Reparaturarbeiten, durch normale Abnutzung, sowie unsachgemäßer Behandlung (z.B. Bruch, Sturz etc.), Bedienung oder Pflege, sowie unbestimmungsgemäßen Gebrauch und Eingriffe nicht autorisierter Dritter entstanden sind. Justage-, Wartungs-, Reinigungs-, Lötarbeiten, oder Serviceeinstellungen, sowie Fehlersuche, Installations- und Softwareschäden gelten ebenfalls nicht vereinbart. Schäden aufgrund grober Fahrlässigkeit oder Vorsatz des Benutzers oder dessen Personal sind nicht enthalten.

Schäden, die auf Grund von Transport und unsachgemäßer Verpackung/Versand entstehen und Schäden an Geräten mit fehlender Seriennummer, E-, FD-Nummer sowie Elektrokleingeräte wie z.B. Brotschneidemaschinen, Kaffeemaschinen, Mixer, Toaster, Staubsauger etc., sowie externe Teile, wie Fernbedienungen etc., Erstattung von Eil- und Expressfrachten etc, bzw. Nacht- oder Überstundenzuschläge und gewerblich genutzte Geräte sind ebenfalls nicht Bestandteil dieser Vereinbarung. Dies gilt auch für Leistungen, die zur Beseitigung unerheblicher Mängel, insbesondere Kratz-, Schramm-, und Scheuerschäden sowie sonstiger Schönheitsfehler die den technischen Gebrauch des Gerätes nicht beeinträchtigen erbracht werden.

Darüber hinaus findet die Elektronik Garantie keine Anwendung auf Verbrauchsmaterialien (z. B. Batterien, Leuchtmittel etc.) und Verschleißteile jeglicher Art, z. B. Kabel, Kabelverbindungen, Schläuche, Plastikteile, mechanische Teile oder, wenn die vom Hersteller vorgegebene Nutzungsrate überschritten wurde. Diese Vereinbarung findet ebenfalls keine Anwendung, wenn nicht Original-Produkte oder Original-Verbrauchsmaterialien sowie Original-Zubehör des jeweiligen Herstellers verwendet wurden.

Sachfolge- und Vermögensschäden sowie Schäden für die ein Dritter aufgrund von Garantie- oder Gewährleistungsbestimmungen sowie sonstiger gesetzlicher oder vertraglicher Bestimmungen zu haften hat, sind nicht Gegenstand dieser Vereinbarung.

Es erfolgt keine Serviceleistung im Falle von nicht gemeldeten Reparaturen sowie bei Fremdeingriffen und nicht autorisierten Reparaturversuchen sowie bei Inkompatibilität. Keine Fremdeingriffe sind Umbauten, die nach Herstellerrichtlinien oder Plänen durch autorisierte Vertragspartner durchgeführt und umgehend der SPB Garant gemeldet werden. Zusätze, die nicht durch autorisierte Vertragspartner geliefert wurden, fallen nicht unter diese Vereinbarung.

Die Verletzung gültiger Gesetze und Vorschriften, soweit sie für diese Vereinbarung von Bedeutung sind, führen zum Leistungsausschluss

Sollte für die vorgenannten Schäden trotzdem vom GN außerhalb dieser Vereinbarung eine Schadensbehebung gewünscht werden, so erfolgt die Verrechnung vom Servicepartner direkt mit dem GN.

7. Vergütung

Mit dem Erwerb der Elektronik Garantie und der Begleichung des Servicepreises (Prämie) durch den Fachhändler, sind sämtliche Kosten für die in dieser Vereinbarung definierten Leistungen, abgedeckt. Die Prämienberechnung erfolgt für den gesamten Servicezeitraum im Voraus. Leistungen für nichtberechtigte Produkte und zusätzliche Leistungen (z.B. Fehlfahrten, Reisekosten usw.), die nicht in dieser Vereinbarung aufgeführt sind, jedoch vom GN bei SPB Garant oder dessen Subunternehmer ausdrücklich bestellt oder verursacht werden, werden nach den gültigen Konditionen von SPB Garant oder dessen Subunternehmer nach Aufwand mit dem GN abgerechnet.

8. Gewährleistung

Für die Leistungserbringung im Rahmen dieser Vereinbarung (nach der Herstellergarantie) ist die Verpflichtung von SPB Garant oder dessen Subunternehmer gemäß der gesetzlichen Gewährleistung auf vierundzwanzig (24) Monate begrenzt.

Bei Reparaturen und Ersatzlieferungen im Rahmen dieser Vereinbarung muss eine eventuelle Mängelrüge durch den GN erfolgen. Für die Gewährleistung/Garantie beginnt die Frist für die betroffenen Komponenten erneut zu laufen.

9. Haftung

SPB Garant (mit Subunternehmer) sowie ihre gesetzlichen Vertreter und Erfüllungsgehilfen haften gegenüber dem GN für von ihnen zu vertretende Schäden wie folgt:

Für Sach- und Sachfolgeschäden bis zu max. 20.000 € je Schadensereignis. Serienfehler sind ausgeschlossen. Serienfehler sind Fehler an Anlagen/ Geräten derselben Art oder Konstruktion, die auf Grund von Konstruktions-, Material- oder Ausführungsfehlern durch die gleiche Ursache entstanden sind.

SPB Garant haftet nicht für Vermögensschäden, insbesondere für Betriebsunterbrechung, entgangenem Gewinn, der Wiederherstellung von Daten oder der Kosten für die Ersatzbeschaffung von Produkten oder Dienstleistungen.

Seite 3 von 4

Allgemeine Geschäftsbedingungen zur Elektronik Garantie

Leistungsbeschreibung für Elektronik- und Elektro-Großgeräte (braune und weiße Ware)
(Stand 01.08.2010)

Die vorgenannten Haftungsbeschränkungen und -ausschlüsse gelten nicht für Schäden, die von SPB Garant oder dessen Personen vorsätzlich oder grobfahrlässig verursacht werden. Die Haftung für zugesicherte Eigenschaften und aus dem Produkthaftungsgesetz bleibt davon unberührt.

10. Kündigung

SPB Garant ist zur fristlosen Kündigung dieser Vereinbarung berechtigt, wenn der GN eine wesentliche Vertragspflicht nicht erfüllt oder gegen eine Bedingung dieser Vereinbarung (z.B. falsche Angaben) verstößt.

11. Zahlung

Die Zahlung der unter Punkt 7 erwähnten Servicepreise muss innerhalb des Zahlungsziels der Rechnung erfolgen.

12. Eigentum

Der GN bestätigt, dass alle von SPB Garant oder dessen Subunternehmer zur Verfügung gestellten Gerätschaften nach Beendigung der Servicedauer unverzüglich an diese zurückgegeben werden müssen.

Sofern nichts Abweichendes in dieser Vereinbarung geregelt ist, gehen Austauschteile in das Eigentum der SPB Garant über. Sollten diese vom GN trotzdem gefordert werden, so werden diese zum Listenpreis des Herstellers in Rechnung gestellt. Für diesen Fall bleiben diese Teile oder Geräte Eigentum der SPB Garant oder Herstellers, bis die Leistung durch SPB Garant erbracht worden ist und die Bezahlung der Teile-Rechnung durch den GN erfolgte.

13. Anwendbares Recht

Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland.

14. Geltungsbereich

Der Geltungsbereich ist auf die Bundesrepublik Deutschland beschränkt.

15. Datenschutzklausel

Der GN ist damit einverstanden, dass die Daten, die zur ordnungsgemäßen Durchführung der Serviceangelegenheiten erforderlich sind der SPB Garant mitgeteilt werden müssen. Von SPB Garant werden diese Daten an die Versicherungsgesellschaft, dem auszuführenden Reparaturunternehmen (Subunternehmer von SPB Garant) und dem Call-Center übermittelt. Eine sonstige Weitergabe erfolgt nicht. Die Parteien verpflichten sich, die einschlägigen deutschen Datenschutzbestimmungen einzuhalten.

16. Gerichtsstand

Gerichtsstand ist Nürnberg-Fürth (Bayern).

17. Salvatorische Klausel

Sollten eine oder mehrere Bestimmungen dieser Vereinbarung unwirksam sein oder werden, oder dieser Vertragstext eine Regelungslücke enthalten, so werden die Vertragsparteien die unwirksame oder unvollständige Bestimmung durch angemessene Regelungen ersetzen oder ergänzen, die dem wirtschaftlichen Zweck der gewollten Regelung entsprechen. Die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen bleibt davon unberührt.

18. Änderungen dieser Vereinbarung

Änderungen dieser Vereinbarung bedürfen der Schriftform.