

Servicekarte „terraXaler Service für Xaler Komponenten Basic“

Kontaktdaten: terraXaler GmbH Abteilung Service
Bredenhop 20
32609 Hüllhorst
Mo-Do 08:15 - 17:00, Fr 08:15 - 16:00
Tel: 05744 – 944 617
E-Mail: hws@terraxaler.de

Servicegeber ist die HW Service UG (haftungsbeschränkt), Abteilung Service, Fraunhoferstr. 3, 25524 Itzehoe in Deutschland. Es gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der HW Service UG (haftungsbeschränkt), erhältlich unter hwservice.net.

Servicebedingungen für terraXaler Service für Xaler Komponenten Basic

Die folgenden Bedingungen gelten für Produkte, die ausdrücklich mit terraXaler Service für Xaler Komponenten Basic (TX-SXK Basic) gebucht wurden. Welches Serviceprodukt gebucht ist und wie lange der Service gilt, können Sie jederzeit einsehen in der Seriennummernsuche unter www.terra.de.

Wir bitten um Verständnis für die Regelungen. Gäbe es diese nicht, wäre Missbrauch möglich und die Preise für Serviceleistungen wären dementsprechend höher. Durch die genannten Bedingungen werden die gesetzlichen Rechte des Verbrauchers ausdrücklich nicht eingeschränkt.

Allgemeine Bedingungen für terraXaler Service für Xaler Komponenten

1. terraXaler Service für Xaler Komponenten gilt für alle Standorte innerhalb der Bundesrepublik Deutschland, der Schweiz, Österreich und in den Beneluxstaaten. Ausgenommen sind Inseln und andere Orte, die mit normalen Verkehrsmitteln nicht zeitnah und mit üblichen Kosten zu erreichen sind. Die Reaktionszeit beträgt einen Werktag, die Wiederherstellungszeit in der Regel ein bis zwei Werktage. Die Reaktionszeit gilt bei erheblichen Störungen, die einen reibungslosen Betrieb verhindert.

Da hochwertige IT Produkte nur selten ausfallen und die Zahl der Servicefälle folglich nicht genau kalkulierbar ist, kann es in einzelnen Fällen auch länger dauern. Wir bitten in solchen Ausnahmefällen um Verständnis.

24 Stunden Reaktion am nächsten Werktag bedeutet, dass wir an Werktagen ausgenommen an gesetzlichen Feiertagen mit einem von uns bestimmten Versandunternehmen verschicken.

2. Wenn der Sachverhalt bis 12 Uhr MEZ geklärt ist und ein Serviceauftrag erstellt wird, erfolgt der Versand am gleichen Werktag zur Zustellung am nächsten Werktag gemäß den marktüblichen Bedingungen des jeweiligen Versandunternehmens. Kosten aufgrund von Verzögerungen der Versandunternehmen können im Rahmen dieses Serviceprodukts generell nicht geltend gemacht werden. Wenn der Sachverhalt erst nach 12 Uhr MEZ geklärt ist oder wenn die Zustelladresse sich an einem Standort mit schwerer zugänglicher Infrastruktur befindet, ist von einer längeren Zustelldauer auszugehen.
3. Es kann in seltenen Fällen zu längeren Verzögerungen kommen, wenn Bauteile europaweit nicht erhältlich sind, zum Beispiel durch eine sprunghafte Nachfragesteigerung von Grafikkarten für das Mining von Kryptowährungen, schlechte oder keine Verfügbarkeit von Netzwerkkarten, wenn in deren Ursprungsland Krieg ausbricht, durch Handelsembargos, Piraterie oder Unterbrechungen von Produktionsketten durch Pandemien, Rohstoffknappheit oder politische Edikte. In diesen Fällen höherer Gewalt oder Verschulden Dritter gilt die Reaktionszeit nicht. Es besteht kein Anspruch auf Schadenersatz für mittelbare oder unmittelbare Kosten.
4. In seltenen Fällen bleiben Reparaturversuche vor Ort ergebnislos. Zum Beispiel, weil der Fehler während der Reparatur nicht auftritt. Wenn selbst der Tausch mehrere Komponenten das Problem nicht beseitigt, behält sich der terraXaler Service vor einen Gutachter vor Ort einzusetzen oder das Gerät zu Testzwecken abzuholen.
5. Ein Anspruch auf Leihgeräte oder die Erstattung von Nebenkosten wie Neuinstallationen besteht nicht. Sollte sich herausstellen, dass das Gerät mangelfrei ist und der Service folglich unnötig in Anspruch genommen wurde oder unsachgemäße Handhabung ursächlich ist, sind die Kosten vom Nutzer des Services zu tragen. Eine Belastung mit derartigen Kosten wird nur erfolgen, wenn zweifelsfrei nachgewiesen werden kann, dass es sich nicht um eine Störung in Rahmen des Service handelt. Der Service gilt nur bei wesentlichen Mängeln, welche die Funktion und Nutzung verhindern. Er gilt ausdrücklich nicht bei erheblichen Beeinträchtigungen oder kosmetischen Mängeln wie Kratzern oder Lackschäden oder geringfügigen Unterschieden in den Spaltmassen.
6. Der terraXaler Service für Xaler Komponenten umfasst keine Anfahrtskosten und Arbeitslöhne, sondern nur die Transportkosten und erforderlichen Ersatzteile.

7. Alle Serviceleistungen beschränken sich ausschließlich auf die Hardware, die direkt bei der Produktion des Gerätes eingebaut bzw. installiert wurden. Aufrüstungen sollten nur durch autorisierte HW Service / TERRA Servicepartnerunternehmen erfolgen. Wenn eine Aufrüstung sachgemäß mit Erfassung des Service durch einen autorisierten HW Service / TERRA Servicepartner erfolgt und bei Ankauf der aufzurüstenden Komponenten gebucht wird, gilt der terraXaler Service für Xaler Komponenten auch für die neuen Komponenten. Für selbst nachgerüstete Komponenten und alle technischen Probleme, die durch den Einsatz dieser Komponenten entstehen, gilt der terraXaler Service für Xaler Komponenten nicht.
8. Bei Defekt während der Erstinbetriebnahme zum Beispiel durch Transportschäden gilt der terraXaler Service für Xaler Komponenten nicht. Es erfolgt ein Austausch gegen ein Neugerät oder eine kostenlose Rückholung zur Prüfung. Ein solcher Fehler ist unverzüglich dem terraXaler Servicecenter zu melden. Das weitere Vorgehen wird im Einzelfall konkret vom terraXaler Servicecenter vorgegeben.
9. Software ist grundsätzlich nicht Gegenstand des terraXaler Service für Xaler Komponenten. Der Kunde ist für die Wiederherstellung der eigenen Anwendungssoftware selbst verantwortlich. Der Kunde ist verpflichtet zur regelmäßigen Datensicherung, für Datenverluste wird keine Haftung übernommen. Die Durchführung von Softwareupdates und Patches und die regelmäßige Systempflege und Monitoring der Funktion sind nicht Gegenstand des terraXaler Service für Xaler Komponenten.

Im Falle eines Datenträgerdefekts kann auf Wunsch eine Standardneuinstallation des Betriebssystems durch den Servicetechniker erfolgen. Voraussetzung ist, dass der Kunde das Original Software Image oder die Originalmedien für die Installation des Betriebssystems bereithält. Dies gilt insbesondere für Geräte mit Downgrade des Betriebssystems. Voraussetzung ist, dass das Betriebssystem ursprünglich werkseitig auf dem terraXaler System vorinstalliert war.

10. Leistungsumfang: Die Serviceleistungen beschränken sich auf Einzelkomponenten und gelten nicht für Netzwerke oder Probleme im Zusammenhang mit Netzwerken. Zusätzliche Installationswünsche, Datensicherung und andere nicht vertragliche Leistungen sind auf Wunsch in der Regel möglich, aber kostenpflichtig. Für Folgeschäden und Kosten, die sich durch Nutzung und Wartung ergeben oder die durch ein defektes Gerät oder eine installierte Software entstehen, wird keine Haftung übernommen. Das Recht auf Schadenersatz wegen Nichterfüllung, mittelbarer Schäden oder Nutzungsausfall bleibt ausgeschlossen.
11. Folgende Leistungen gehören ausdrücklich nicht zum Leistungsumfang:
 - Normale zyklische oder vorbeugende Wartung
 - Instandhaltungsarbeiten
 - Inspektionstätigkeiten und Monitoring
 - Patches und Updates

- Reinigungsarbeiten wie zum Beispiel Staubentfernung
- Alle Ansprüche deren Erfüllung im Widerspruch zu geltenden Gesetzen oder den Resolutionen der Vereinten Nationen stehen unabhängig davon ob die Gesetze und Resolutionen zum Zeitpunkt des Verkaufs bereits Bestand hatten
- Jegliche Leistungen, wenn auf Verlangen kein Kaufnachweis vorgelegt werden kann
- Jegliche Leistungen bei Eigeneingriff und/ oder Öffnung des Geräts durch unbefugte Personen
- Das Sichern und die Übertragung von Daten auf ein Ersatzprodukt

12. Mitwirkung des Kunden: Zur schnellen Abwicklung sind die Seriennummer des Gerätes und eine präzise Fehlerbeschreibung, sowie ein Foto der betroffenen Komponente notwendig. In vielen Fällen können Probleme schon vorab am Telefon gelöst werden.
13. Der Kunde ist verpflichtet, freien Zugang zu gewähren und im Rahmen seiner Möglichkeiten vorhandene Ressourcen (Strom, ggf. Internetverbindung) für die Dauer der Reparatur zur Verfügung zu stellen. Er ist verpflichtet, die Servicemitarbeiter telefonisch und vor Ort zu unterstützen. Wenn die technischen Voraussetzungen gegeben sind, muss der Kunde Fehlercodes zur Verfügung stellen und den Remotezugriff auf sein System zulassen, wenn es der Fehleranalyse dient.
14. Der Kunde muss einen Remotezugriff ermöglichen. Erfolgt dies nicht hemmt das die Reaktionszeit. Wenn der Kunden trotz vorhandener Möglichkeiten eine Remoteverbindung oder andere sinnvolle Unterstützung ablehnt, gehen Mehrkosten für Verzögerungen oder andere mittelbare Kosten wie Mehrfachanfahrten aufgrund falscher Ersatzteile mangels ausreichender Fehleranalyse zu Lasten des Kunden. Wenn aufgrund der Weigerung des Kunden eine technisch mögliche Remoteverbindung herzustellen keine sichere Fehleranalyse möglich ist, kann die Erbringung jeglicher Serviceleistungen ausgesetzt werden, bis eine Remoteverbindung ermöglicht wurde.
15. Der Endkunden ist selbst verantwortlich für die Vermeidung von Trojanern und anderer Schadsoftware. Die Erbringung jeglicher Leistungen, die aus vorhandener Schadsoftware entstehen, geht zu Lasten des Kunden. Der Servicegeber und die beauftragten Servicemitarbeiter sind ausdrücklich nicht verpflichtet Systeme auf Schadsoftware zu untersuchen, auf Wunsch kann eine Überprüfung kostenpflichtig angefragt werden. Sollten Folgeschäden entstehen, weil innerhalb einer Entstörung Schadsoftware nicht wahrgenommen wurde ist die Verantwortung alleine beim Kunden, der die Schadsoftware im Vorfeld nicht vermieden hat. Der Kunde ist verpflichtet über alle Probleme und Symptome aktiv Auskunft zu geben, die einer ediktiven Entstörung dienlich sind.
16. Grundsätzlich können defekte Komponenten und Eingriffe an Systemen mit defekten Komponenten zu Datenverlusten führen. In solchen Fällen ist der Servicegeber nicht verantwortlich. Der Kunde ist selbst verantwortlich für eine geeignete Datensicherung und das Update des Systems auf den neuesten

sicheren Stand. Wenn der Kunde seinen Mitwirkungspflichten nicht nachkommt, ist der Servicegeber nicht verpflichtet, weitere Serviceleistungen zu erbringen.

17. Für Folgeschäden und Kosten, die durch ein defektes Gerät entstehen, wird keine Haftung übernommen. Schäden durch Sturm, Feuer, hohe oder niedrige Temperatur, Sturz, Unfall oder andere äußere Einflüsse, sowie Schäden die daraus resultieren, wie Korrosionsschäden nach einem Wasserschaden, sind nicht Gegenstand des terraXaler Service für Xaler Komponenten.
18. Die Laufzeit des terraXaler Service für Xaler Komponenten beginnt mit dem Verkaufsdatum an den Endkunden, jedoch maximal vier Wochen nach Auslieferung des Computersystems durch die WORTMANN AG an den Handel. Transportschäden und Defekte, die sofort bei Anlieferung auftreten sind nicht Gegenstand des terraXaler Service für Xaler Komponenten. Treten bereits bei der ersten Inbetriebnahme Probleme auf, ist dieser Fall umgehend als Transportschaden zu melden.
19. Eine Fortsetzung der Inbetriebnahme eines beschädigten Geräts ist nicht sinnvoll und auch nicht Gegenstand des terraXaler Service für Xaler Komponenten. In einem solchen Fall ist unverzüglich der terraXaler Service zu informieren. Es erfolgt in der Regel Abholung und Reparatur oder wenn es möglich ist ein Tausch gegen eine Ersatzkomponente nach Ermessen der Mitarbeiter des terraXaler Service. Die Länge der Servicezeit für terraXaler Computersysteme wird durch den terraXaler Service für Xaler Komponenten nicht berührt. Reparaturen wirken sich nicht hemmend auf die Servicezeit aus.
20. Der terraXaler Service für Xaler Komponenten setzt im Servicefall in der Regel identische Ersatzteile ein. Ein Anspruch auf identische Bauteile und die Kompatibilität mit allen genutzten Programmen besteht grundsätzlich nicht, besonders bei älteren Geräten. Es wird ausdrücklich nicht garantiert, dass das Ersatzprodukt dasselbe Modell, die gleiche Farbe, den gleichen Stromverbrauch oder dieselben Abmessungen hat. Der Kunde hat keinen Anspruch auf Kompatibilität von Software und Betriebssystemen jeglicher Art, es sei denn die Kompatibilität wurde ausdrücklich schriftlich vereinbart.
21. Maßgeblich ist der Einsatz von in der Summe der Eigenschaften gleichwertiger Komponenten, die einen Betrieb der Hardware ermöglicht. Ersatzteil oder Ersatzkomponenten müssen nicht in allen technischen Details identisch oder kompatibel sein, aber in der Summe der Eigenschaften mindestens als gleichwertig anzusehen sein. Die Definition der Gleichwertigkeit obliegt allein dem terraXaler Service. Es dürfen ausdrücklich auch gebrauchte Geräte als Ersatzgeräte eingesetzt werden, wenn diese getestet sind und keine wesentlichen technischen Mängel aufweisen. Ggf. werden mehrere Baugruppen oder das ganze System getauscht, um einen reibungslosen Betrieb zu gewährleisten.
22. Durch Einsatz alternativer Komponenten, Softwareupdates, Patches oder andere Ursachen kann es dazu kommen, dass Anwendungssoftware, Lizenzen oder Betriebssysteme nicht mehr genutzt werden können. Kompatibilität mit Software

kann nicht garantiert werden. Grundsätzlich wird versucht solche Inkompatibilitäten zu vermeiden. Möglich sind diese aber immer, da sich die Weiterentwicklung von Softwareprodukten nicht wirksam beeinflussen lässt. Direkte und indirekte Kosten von Inkompatibilität sind nicht Gegenstand des Service und können nicht geltend gemacht werden. Dasselbe gilt für Performanceverluste und deren direkte und indirekte Kosten aus denselben genannten Ursachen.

23. Insbesondere bei Geräten, die älter als 24 Monate sind, kann auch durch Nichtverfügbarkeit von Ersatzteilen ein kompletter Tausch des Defektsystems oder der Defektkomponente gegen ein Ersatzsystem oder eine Ersatzkomponente notwendig sein. Der terraXaler Service wird in diesem Fall ein insgesamt mindestens gleichwertiges Ersatzsystem / Ersatzkomponente zur Verfügung stellen. Betriebsbehindernde oder kosmetische Mängel, welche die Funktion nicht beeinträchtigen, stellen keinen wesentlichen Mangel dar. Getauschte Komponenten oder Systeme haben keinen Einfluss auf die Serviceleistung. Maßgebend ist immer der Serviceanspruch auf das Original.
24. Sollte sich herausstellen, dass sich der Defekt nur auf Tastatur, Maus, Batterie oder ein externes Netzteil beschränkt, ist ein Servicetechniker nicht notwendig. Wir schicken Ihnen ein kostenloses Austauschgerät und lassen das defekte Gerät bei Ihnen abholen. In diesem Fall tauschen Sie das entsprechende Teil bitte selbständig aus. Bitte bewahren sie aus diesem Grund die Originalverpackungen für die Dauer der Servicelaufzeit unbedingt auf! Transportschäden aufgrund nicht ausreichender Verpackung gehen zu Lasten des Kunden. Die Zusendung einer Ersatzverpackung ist möglich, führt aber zu einer Verzögerung und ist kostenpflichtig.
25. Es werden keinerlei Serviceleistungen erbracht bei Ursachen, die nicht seitens des Servicegebers zu verantworten sind. Das gilt ausdrücklich auch für Folgekosten jeglicher Art. Zu diesen Ursachen gehören:
- Schäden durch unsachgemäße Handhabung des Anwenders
 - Schäden durch unsachgemäße Lagerung
 - Mechanische Schäden
 - Schäden in Folge defekter Peripheriegeräte
 - Umwelteinflüsse jeglicher Art
 - Falschinstallation von Software
 - Defekte und Kosten in Folge von Schadsoftware
 - Temperatureinwirkung
 - Betrieb außerhalb der Spezifikationen des Gesamtsystems oder der Spezifikationen der einzelnen Bauteile oder Komponenten
 - Fremdeingriffe jeglicher Art und deren Folgen
 - Staub, Verschmutzung, Rauch, nukleare Strahlung oder Feuer
 - Betrieb der Geräte in einem ungeeigneten Umfeld
 - Kosten in Folge ungenauer oder falscher Angaben
 - Verzögerungen bei dem Beginn der Entstörung zum Beispiel durch Datensicherungstätigkeiten, Sicherheitskontrollen, fehlenden Zugang, fehlende

Dokumente oder fehlendes Personal vor Ort für Rückfragen

- Unfallschäden
- Fahrlässiger oder vorsätzlich falscher Umgang mit den Produkten und deren Folgen
- Fehlfunktionen aufgrund digitaler Inhalte, unabhängig davon ob diese vorinstalliert sind oder nicht
- Diebstahl, Verlust oder Beschädigung
- Mittelbare Kosten durch Zeitverlust, Einkommenseinbußen durch Nichteinhaltung von Verträgen, Imageverlust
- Schäden durch Korrosion, Verziehen oder Verbiegen
- Serienfehler und Rückrufaktionen jeglicher Art.
- Fehlfunktion des Internets oder anderer Einrichtungen
- Einfluss behördlicher Anordnungen zum Beispiel durch neue Gesetze oder Strafverfolgung
- Produkte, bei denen die Seriennummer entfernt oder verändert wurde
- Betriebsbehindernde oder Kosmetische Schäden unabhängig von der Schadensursache

26. Manchmal werden solche Ursachen erst vor Ort festgestellt. Sollten bereits Serviceleistungen erbracht worden sein, sind diese kostenpflichtig. Prüfen Sie daher genau, ob wirklich ein Defekt vorliegt, und installieren Sie Software gegebenenfalls neu, bevor sie einen Defekt melden. Sollten Reparaturversuche vor Ort in seltenen Fällen nicht zum gewünschten Erfolg führen, behält sich das Servicecenter eine Abholung des Systems oder der Komponente zur Reparatur im Werk in Hüllhorst / Itzehoe vor.
27. Im Falle eines Serienfehlers von Komponenten von Herstellerseite, den der Servicegeber nicht zu verantworten hat gilt der terraXaler Service für Xaler Komponenten nicht. Selbstverständlich wird in einem solchen Fall eine schnelle Kulanzlösung realisiert.
28. Einschränkungen der Nutzung von einzelnen Komponenten werden durch terraXaler Serviceleistungen nicht berührt, sie werden weder erweitert noch eingeschränkt. Die Nutzung von Komponenten außerhalb der Spezifikationen oder technischen Freigaben der Komponentenhersteller sind nicht zulässig und nicht Gegenstand von terraXaler Serviceleistungen.
29. Dies gilt insbesondere für Verschleißteile, den Einsatz von Komponenten im Dauerbetrieb, die nicht ausdrücklich dafür freigegeben sind und das Überschreiten von maximalen Nutzungswerten bei Datenträgern. Bei Verdacht auf Nutzung außerhalb der Spezifikationen behält sich der terraXaler Service vor, Service kostenpflichtig zu erbringen, Service abzulehnen oder Geräte zur Prüfung abzuholen. Das terraXaler Servicecenter behält sich die Kündigung der Serviceleistung vor, wenn der Kunde Leistungen übermäßig in Anspruch nimmt. Dies ist zum Beispiel der Fall, wenn ausfällig viele Komponenten einer Art angefordert werden.

30. Im Falle von höherer Gewalt besteht kein Anspruch auf die Erbringung auf Service- oder Supportleistungen oder jeglichen Schadenersatz für entstandene Schäden. Höhere Gewalt tritt dann ein, wenn aufgrund äußerer Umstände Services nicht mit vertretbarem Aufwand oder nicht ohne erhebliche Risiken erbracht werden können. Dies gilt zum Beispiel bei Naturkatastrophen, Seuchen, Pandemien oder anderen erheblichen Störungen der ordentlichen Ordnung oder der Warenversorgung.
31. Sollte ein Einsatz vor Ort nicht mit vertretbarem Aufwand möglich sein zum Beispiel durch Ausfall von Personal in Folge einer Pandemie oder aus anderen Gründen steht es dem Servicegeber frei, alternativ zum Einsatz vor Ort ein Ersatzgerät zu liefern. Das Ersatzgerät muss in der Summe der Eigenschaften mindestens gleichwertig sein und darf nicht älter sein als das defekte Gerät. Ein Anspruch auf neue oder identische Ware besteht ausdrücklich nicht. Die Bewertung der Gleichwertigkeit der Summe der Eigenschaften obliegt dem Servicegeber. Das defekte Gerät wird einige Tage nach Zustellung des Ersatzgeräts auf Kosten des Servicegebers abgeholt. Der Kunde ist zur Herausgabe des defekten Geräts verpflichtet, das defekte Gerät geht in das Eigentum des Servicegebers über. Die Inbetriebnahme des Ersatzgeräts ist, ebenso wie andere mittelbaren Kosten, keine Leistung innerhalb des Service. Der Servicegeber haftet nicht für Daten, Software, Zusatzprodukte oder andere persönliche Gegenstände, wenn diese mit der Retourensendung eingeschickt werden.
32. Die ersetzten Systeme oder Komponenten gehen in das Eigentum des terraXaler Services über, das alleinig über die weitere Verwendung entscheidet. Die ersetzten Produkte sind unverzüglich auszuhändigen. Der Anwender ist in der Verantwortung, dass sich auf den ersetzten Produkten keinerlei sensible Daten, Schadsoftware oder illegale Inhalte befinden, welche die Rechte Dritter tangieren.
33. Nach einem Austausch ist das ausgetauschte Produkt binnen 14 Kalendertagen zur Verfügung zu stellen. Erfolgt dies nicht wird eine Gebühr in Höhe des aktuellen Listenpreises des Produkts berechnet. Dies gilt auch in Fällen, wo eine Abholung Vertragsgegenstand ist. Scheitert die Abholung aus Gründen, die der Servicegeber nicht zu vertreten hat, ist der Kunde verpflichtet die Komponente / das System unverzüglich und auf eigene Kosten einzusenden.
34. Der terraXaler Service ist nicht verpflichtet die ersetzten Produkte zum Beispiel bei einer Weiterveräußerung in jeglicher Hinsicht zu prüfen.
35. Eine hohe Lautstärke ist kein wesentlicher Mangel, es sei denn es ist eine definierte Lautstärke unter bestimmten Bedingungen ausdrücklich verbindlich zugesagt. Kein Servicefall sind Geräte / Komponenten bei denen unter Belastung die Lautstärke erhöht oder die Leistung reduziert wird um Überhitzung zu vermeiden. Oft resultiert eine Überhitzung aus einer erhöhten Staubbelastung, die die Effektivität der Lüfter mindert oder aus nicht ausreichender Lüftung / Klimatisierung der Umgebung des Geräts. In solchen Fällen unsachgemäßer

Handhabung besteht kein Serviceanspruch. Der Anwender ist verpflichtet die Geräte vor Inanspruchnahme von Serviceleistungen daraufhin zu prüfen, ob erhöhte Lautstärke oder Leistungsverlust auf Staubbelastung, mangelnde Lüftung / Klimatisierung oder auch andere Faktoren wie fehlerhaft Installationen oder Schadsoftware zurückzuführen sind. Prüft er dies nicht, sind alle erbrachten Serviceleistungen kostenpflichtig.

36. Wenn Probleme nicht innerhalb eines üblichen zeitlichen Rahmens gelöst werden können, ist der terraXaler Service aktiv zu informieren. Der terraXaler Service verfährt bei schwierigen Problemstellungen nach festgelegten zielorientierten Eskalationsverfahren. Versucht der Kunde in Eigeninitiative alternative Lösungen ist der terraXaler Service für mögliche Kosten, Verzögerungen oder mittelbare Kosten nicht verantwortlich. Der daraus resultierende Zusatzaufwand ist nicht Teil des terraXaler Service für Xaler Komponenten und kann gesondert in Rechnung gestellt werden.
37. Während der Vertragslaufzeit ist höchstens ein Tauschvorgang vorbehaltlich der Haftungsgrenze abgesichert. Der Kaufpreis der Einzelkomponente / des Systems ist die Haftungsobergrenze für Serviceleistungen. Die Summe der erbrachten Serviceleistungen während der gesamten Vertragslaufzeit inklusive späterer Verlängerungen darf diesen Wert nicht überschreiten, es sei denn der Servicegeber erbringt in besonderen Fällen weitere Leistungen auf Kulanz. Für Kulanzleistungen jeder Art kann kein Anspruch auf ein Gewohnheitsrecht entstehen.
38. Alle Serviceleistungen sind nachrangig, wenn bereits Serviceansprüche gegenüber Dritten bestehen. terraXaler Serviceleistungen können erst in Anspruch genommen werden, wenn keine Ansprüche gegenüber Dritten bestehen. Auf Verlangen muss der Kunde aktiv nachweisen und rechtsverbindlich erklären, dass keine Ansprüche an Dritte wie zum Beispiel Versicherungen oder Servicezusagen der Komponentenhersteller bestehen.
39. Für Verschleißteile gilt eine Gewährleistungszeit von 6 Monaten. Dies betrifft insbesondere Akkus und Batterien, da deren Lebensdauer wesentlich von einer ordnungsgemäßen Handhabung abhängt. Nach Ablauf der Servicelaufzeit werden keine Leistungen mehr gewährt, es besteht kein Anspruch auf Ersatzteile und Support.
40. Erfolgen vorsätzlich Falschangaben in betrügerischer Absicht, behalten wir uns vor jegliche Leistungen einzustellen und bereits erbrachte Leistungen und Folgekosten für alle Produkte des gleichen Eigentümers einzufordern. Weitere Schadenersatzforderungen behalten wir uns vor, ebenso wie die Weitergabe an die Polizei zur Strafverfolgung.
41. Bei Auffälligkeiten zum Beispiel ungewöhnlich hoher Ausfallrate kann eine eidesstattliche Versicherung einer verantwortlichen Person eingefordert werden.

42. Der Servicegeber hat das Recht den Servicevertrag jederzeit fristlos zu kündigen. Der Kunde erhält für die Restlaufzeit eine anteilige Gutschrift. Der Servicegeber wird hiervon nur Gebrauch machen, wenn besondere Umstände vorliegen. Er ist aber nicht verpflichtet den Vorgang im Detail zu begründen.

43. Aktuelle Informationen zu den Systemen, Serviceleistungen und dem aktuellen Servicestatus erhalten Sie auch im Internet unter: www.wortmann.de

Salvatorische Klausel

Sollten einzelne Bestimmungen dieses Vertrages ganz oder teilweise unwirksam oder nichtig sein oder infolge Änderung der Gesetzeslage oder durch höchstrichterliche Rechtsprechung oder auf andere Weise ganz oder teilweise unwirksam oder nichtig werden oder weist dieser Vertrag Lücken auf, so sind sich die Parteien darüber einig, dass die übrigen Bestimmungen dieses Vertrages davon unberührt und gültig bleiben. Für diesen Fall verpflichten sich die Vertragsparteien, unter Berücksichtigung des Grundsatzes von Treu und Glauben an Stelle der unwirksamen Bestimmung eine wirksame Bestimmung zu vereinbaren, welche dem Sinn und Zweck der unwirksamen Bestimmung möglichst nahe kommt und von der anzunehmen ist, dass die Parteien sie im Zeitpunkt des Vertragsschlusses vereinbart hätten, wenn sie die Unwirksamkeit oder Nichtigkeit gekannt oder vorhergesehen hätten. Entsprechendes gilt, falls dieser Vertrag eine Lücke enthalten sollte.

Es gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der HW Service UG (haftungsbeschränkt).