



bluechip Computer AG * Postfach 57 - 04607 Meuselwitz

Firma Mustermann GmbH
Muster-Str. 1
00815 Musterstadt

Händler Firma Händler GmbH
Händlerweg 1
Herr Mustermann
00815 Händlerstadt

Herr Max Mustermann
Tel.: 03448 755-0
E-Mail: info@mustermann.de

Vor-Ort-Service Zertifikat: 12345

Artikel	Serien-Nummer	Vor-Ort-Service	Garantiezeit	Reaktionszeit
Computer-System	1234567	ab 01.06.2021	60 Monate	24 Stunden

SERVICEBEDINGUNGEN - bluechip Vor-Ort-Service - Stand 06/2021

Sehr geehrte Kundin, Sehr geehrter Kunde

Sie haben einen bluechip Vor-Ort-Service für Ihr Computersystem erworben.

Herzlichen Dank für das uns entgegengebrachte Vertrauen.

Mit dem bluechip Vor-Ort-Service wollen wir Ihnen einen schnellen und anerkannt guten Service für Ihr Computersystem ermöglichen.

A. LEISTUNGSUMFANG

1. Die bluechip Computer AG erbringt Reparaturleistungen an Hardware für Kunden, welche ein von bluechip produziertes Computersystem mit einem entsprechend dazu erworbenen und registrierten Vor-Ort-Service im Einsatz haben. Die vereinbarte Laufzeit des Vor-Ort-Service beginnt nach Auslieferung der Hardware ab Rechnungsdatum durch die bluechip Computer AG an den Fachhandel und ist auf die im Kaufvertrag und im Vor-Ort-Service Zertifikat angegebene Dauer beschränkt. Jeder erworbene Vor-Ort-Service bedarf einer elektronischen Registrierung des Computersystems innerhalb von 4 Wochen nach Zugang der Rechnung auf vorort@bluechip.de und unter Verwendung der mit der Bestellung zur Verfügung gestellten Registrierungsformularen. Eine verspätete Registrierung verlängert nicht die Laufzeit des Vor-Ort-Service-Zeitraumes. Der vereinbarte Leistungsumfang ist nur für registrierte Computersysteme mit ausgehändigtem Zertifikat gültig.

2. Gegenstand des Vor-Ort-Service ist die:

- Beseitigung aller Hardware-Funktionsstörungen am Aufstellungsort des Computersystems innerhalb Deutschlands auf Anforderung des Kunden durch Reparatur mittels Komponentenaustausch gültig ab dem Übermittlungszeitpunkt der Registrierungsdaten.
- Vorab-Lieferung von gleich- oder höherwertigeren Ersatzteilen oder Austauschbaugruppen zur Beseitigung von Funktionsstörungen im Rahmen eines Vor-Ort-Serviceeinsatzes. Die ausgetauschten Komponenten und Baugruppen gehen in das Eigentum von bluechip über.
- In Einzelfällen behalten wir uns den Austausch und/oder im DOA-Fall die Rückholung des

bluechip Computer AG

Lieferadresse: Geschwister-Scholl-Straße 11a, 04610 Meuselwitz - Postadresse: Postfach 57, 04607 Meuselwitz - Telefon: (03448)755-0 - Fax: (03448)755-105

Vorstand: Hubert Wolf (Vorsitzender), Brit Wolf, Frank Oelsch, Sven Buchheim - Vorsitzender des Aufsichtsrates: Sören Münch

Sitz der Gesellschaft: Meuselwitz Amtsgericht: Jena HRB: 202046 - Steuernummer: 161/100/03289 - FA Gera - USt-Ident.-Nr.: DE 150 513 827

Bank: Commerzbank Altenburg, BLZ 860 400 00, KTO: 306 3344, BIC COBADEFFXXX, IBAN DE0586040000306334400

kompletten Systems vor. Die Entscheidung obliegt bluechip.

B. NICHT EINGESCHLOSSENE LEISTUNGEN

1. Garantieleistungen bei Funktionsstörungen aufgrund:
 - a. unsachgemäßer Behandlung oder Bedienung und unzureichender Pflege oder Wartung, sowie Transportschäden oder sonstige mechanische Fremdeinwirkungen
 - b. Nichtbeachtung der Hinweise im Benutzerhandbuch
 - c. Feuer, Blitzschlag, Überspannungen, Flüssigkeiten und anderweitige unvorhersehbare Ereignisse höherer Gewalt
2. Ferner sind folgende Computersysteme von der selbständigen Herstellergarantie ausgenommen:
 - a. Computersysteme, deren Seriennummern entfernt, verändert oder verfälscht worden sind
 - b. Computersysteme, die nicht von bluechip oder dessen Vertragspartner ausgeliefert oder hergestellt worden sind
 - c. Computersysteme, deren technische und/oder mechanische Eigenschaften wissentlich unsachgemäß verändert worden sind
 - d. Computersysteme, an denen nachträgliche Änderungen im Rahmen der Hardwarekonfiguration vorgenommen worden sind
 - e. Computersysteme, wegen fehlender Wartung verschmutzt sind
 - f. Computersysteme, die nicht bestimmungsgemäß eingesetzt worden sind
 - g. Computersysteme, bei denen die Betriebszeit von maximal 12 Stunden täglich regelmäßig überschritten wurde, ausgenommen Computersysteme mit 24/7h-Komponenten der Modellreihe STORAGEline, SERVERline und INDUSTRYline
3. Computersysteme, mit Fehlfunktionen aufgrund allgemeine Bedienfehler, sowie durch Softwareinstallation oder Viren verursachte Fehlfunktionen
4. Updates von Treibern und/oder Bios, sowie deren Installation und Konfiguration sind nicht Bestandteil des Vor-Ort-Service. Gleiches gilt für das Betriebssystem oder sonstige vorhandene Anwender-Software sowie das Einrichten eines Raid-Verbundes. Diese Leistungen werden gesondert nach Aufwand verrechnet. In diesen Fällen stimmen Sie bitte die notwendigen Instandsetzungskosten direkt mit dem von uns beauftragten Servicepartner ab.
5. Warte- und Ausfallzeiten sowie sonstige Verzögerungen in der Leistungserbringung, die nicht durch bluechip oder dessen beauftragten Servicepartner zu vertreten sind, werden nach Aufwand berechnet.
6. Die Lieferung von Betriebsmitteln und Zubehör (Datenträger, Kabel usw.) sind in den Serviceleistungen nicht enthalten und werden separat berechnet.
7. Serviceleistungen, die darauf zurückzuführen sind, dass ein fremdes Produkt die Fehlerursache war, welches nicht Gegenstand dieser Servicevereinbarung ist, werden gesondert berechnet.
8. Etwaige Generalüberholungen werden gesondert berechnet. Auf Wunsch wird ein Kostenvoranschlag erstellt.
9. Komponenten gemäß originaler Konfiguration mit der speziellen Kennzeichnung "BTO", sowie Verschleißteile und Akkus mit eingeschränkten Garantiebedingungen.

C. PREISE / PAUSCHALE VERGÜTUNG

1. Für alle Vor-Ort-Serviceleistungen an bluechip-Computersystemen erhält der Vor-Ort-Servicepartner unter Berücksichtigung der Punkte A1-B9 dieser Vereinbarung ausschließlich für den Hardware-Komponententausch und ausschließlich nach der Materialrücklieferung der/den defekten Vorabtausch-Komponente(n) eine pauschale Vergütung.
2. Es gelten die pauschalen Preise der zum Zeitpunkt der Leistungserbringung gültigen Vor-Ort-Konditionsliste. Die Preise sind Festpreise und gelten für die Laufzeit des momentan laufenden Vor-Ort-Serviceauftrag. Nach Ablauf dieser Zeit gelten die pauschalen Preise der dann gültigen Konditionsliste.
3. Die Mehrwertsteuer wird in der jeweiligen gesetzlichen Höhe zusätzlich berechnet.

bluechip Computer AG

Lieferadresse: Geschwister-Scholl-Straße 11a, 04610 Meuselwitz - Postadresse: Postfach 57, 04607 Meuselwitz - Telefon: (03448)755-0 - Fax: (03448)755-105
Vorstand: Hubert Wolf (Vorsitzender), Brit Wolf, Frank Oelsch, Sven Buchheim - Vorsitzender des Aufsichtsrates: Sören Münch
Sitz der Gesellschaft: Meuselwitz Amtsgericht: Jena HRB: 202046 - Steuernummer: 161/100/03289 - FA Gera - USt-Ident.-Nr.: DE 150 513 827
Bank: Commerzbank Altenburg, BLZ 860 400 00, KTO: 306 3344, BIC COBADEFFXXX, IBAN DE05860400000306334400

4. Bei Zahlungsverzug des Kunden um 7 Tage entfällt die Leistungspflicht der bluechip Computer AG.

D. ARBEITSZEIT

Mit den Serviceleistungen wird innerhalb der im Kaufvertrag vereinbarten Reaktionszeit (nach anerkannter Schadensmeldung) begonnen. Für die Zugspitze und die norddeutschen Inseln erhöht sich die Reaktionszeit um einen Tag. Die Serviceleistungen werden innerhalb der Geschäftszeiten der bluechip Computer AG (8:00 Uhr – 17:00 Uhr Montag bis Freitag mit Ausnahme gesetzlicher Feiertage) erbracht. Eine Reparaturauslösung ist an Arbeitstagen bis 14:30 Uhr nach Qualifizierung der Ersatzteilanforderung möglich. Die Reaktionszeit entspricht dem Zeitraum, innerhalb dessen der Kunde unter normalen Umständen mit einer Reaktion rechnen kann.

E. AUSFÜHRUNG DER SERVICELEISTUNG

Die Ausführung des Vor-Ort-Service erfolgt vorrangig gemäß der durch den Kunden gemeldeten und im Zertifikat fixierten Registrierungsdaten. Der in den Registrierungsdaten übermittelte technische Ansprech-/Servicepartner wird durch bluechip zur Ausführung des Vor-Ort-Service beauftragt und wird sich im Bedarfsfall für eine präzise Terminabstimmung am Standort gemäß den im Zertifikat fixierten Kontakt-/Standortdaten melden. Nach Abschluss des Vor-Ort-Service ist durch den Kunden am Standort für die erbrachte Vor-Ort-Service-Leistung eine Quittierung auf dem ausgehändigten Vor-Ort-Service-Auftrag notwendig. Der technische Ansprech-/Servicepartner kann im Ausnahmefall zur Ausführung des Vor-Ort-Service einen externen Ersatzservicepartner bei bluechip anfragen. Der Leistungsumfang des Vor-Ort-Service einschließlich der Reaktionszeiten gemäß dieser Servicevereinbarung können in diesem Ausnahmefall dann nicht vollumfänglich gewährleistet werden und bedürfen zusätzlicher Einsatzabsprachen. Die bluechip Computer AG ist generell berechtigt, den Vor-Ort-Service entsprechend dieser Servicebedingungen abweichend zum Zertifikat durch einen Servicepartner eigener Wahl durchführen zu lassen.

F. Haftung

Die bluechip Computer AG, sowie die eingesetzten Servicepartner, haften unbeschränkt für von ihnen zu vertretende Personenschäden. Bei Sachschäden werden die Kosten für die Wiederherstellung bis zu einem Betrag von Euro 500.000 je Schadenereignis beschränkt. Schadensersatzansprüche für den Verlust gespeicherter Daten sind ausgeschlossen, wenn der Schaden bei ordnungsgemäßer Datensicherung nicht eingetreten wäre. Sollte bluechip einen Auftrag mangels telefonischer Unterstützung nicht zur Zufriedenheit des Endkunden beenden können, ist die bluechip Computer AG für evtl. Haftungsansprüche des Endkunden nicht regresspflichtig. Weitergehende Schadensersatzansprüche, gleich aus welchem Rechtsgrund, sind ausgeschlossen, soweit nicht eine Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz besteht oder wegen Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit sowie der Verletzung von Kardinalspflichten zwingend gehaftet wird.

G. UNTERSTÜTZUNG DURCH DEN KUNDEN

Der Kunde ist verpflichtet, dem Servicepersonal ungehindert Zutritt zu den Maschinen und Ausstattungen zu gewähren und ihm kostenlos die erforderliche Maschinenzeit zur Durchführung der Serviceleistung einzuräumen. Auf Verlangen unseres Personals wird der Kunde außerdem auf eigene Kosten ausreichend Raum zur Unterbringung von Material und Ersatzteilen sowie zur Benutzung für das Servicepersonal zur Verfügung stellen.

H. SONSTIGES

Beim Vor-Ort-Service dürfen technisch gleich- oder höherwertige Komponenten verwendet werden. Der Kunde ist für eine vollständige Sicherung aller vorhandenen Daten und Programme auf dem betroffenen System vor der Erbringung der Serviceleistung selbst verantwortlich. Bluechip übernimmt keine Haftung für den Verlust oder die Wiederherstellung von Daten oder Programmen, oder für Systemausfälle, die aus dieser Serviceleistung oder damit zusammenhängenden Service-aktivitäten oder einer Unterlassung, einschließlich Fahrlässigkeit, seitens bluechip oder eines Drittanbieters resultieren. Diese Bedingungen stellen die ganze Vereinbarung zwischen den Partnern dieser Servicebedingungen bezüglich der Bereitstellung der hierin beschriebenen Serviceleistungen dar.

bluechip Computer AG

Lieferadresse: Geschwister-Scholl-Straße 11a, 04610 Meuselwitz - Postadresse: Postfach 57, 04607 Meuselwitz - Telefon: (03448)755-0 - Fax: (03448)755-105
Vorstand: Hubert Wolf (Vorsitzender), Brit Wolf, Frank Oelsch, Sven Buchheim - Vorsitzender des Aufsichtsrates: Sören Münch
Sitz der Gesellschaft: Meuselwitz Amtsgericht: Jena HRB: 202046 - Steuernummer: 161/100/03289 - FA Gera - USt-Ident.-Nr.: DE 150 513 827
Bank: Commerzbank Altenburg, BLZ 860 400 00, KTO: 306 3344, BIC COBADEFFXXX, IBAN DE05860400000306334400

I. ERFÜLLUNGsort; GERICHTSSTAND UND TEILUNWIRKSAMKEIT

Erfüllungsort ist Meuselwitz. Ausschließlicher Gerichtsstand ist für alle Streitigkeiten aus diesen Servicebedingungen der Sitz des Lieferanten. Diese Rahmenbedingung unterliegt deutschem Recht. Die Anwendung des UN-Kaufrechts wird übereinstimmend ausgeschlossen. Sollten eine oder mehrere Bedingungen unwirksam sein oder werden, so ist davon die Wirksamkeit der übrigen nicht betroffen. Die unwirksame Bedingung ist durch eine wirksame zu ersetzen, die den mit ihr verfolgten Zweck so weit wie möglich verwirklicht.

J. STÖRUNGSANNAHME

Die Vor-Ort-Service Störungsannahme erreichen Sie unter:

1. BUSINESSline / TRAVELline / INDUSTRYline - Tel. 03448 / 755-444
2. SERVERline - Tel. 03448 / 755-330

Bitte halten Sie vor dem Anruf die PC-Seriennummer Ihres registrierten Gerätes gemäß des Vor-Ort-Zertifikates bereit!

Wir freuen uns auf eine gute Zusammenarbeit und wünschen Ihnen viel Freude mit Ihrem Computer.

bluechip Computer AG

Lieferadresse: Geschwister-Scholl-Straße 11a, 04610 Meuselwitz - Postadresse: Postfach 57, 04607 Meuselwitz - Telefon: (03448)755-0 - Fax: (03448)755-105
Vorstand: Hubert Wolf (Vorsitzender), Brit Wolf, Frank Oelsch, Sven Buchheim - Vorsitzender des Aufsichtsrates: Sören Münch
Sitz der Gesellschaft: Meuselwitz Amtsgericht: Jena HRB: 202046 - Steuernummer: 161/100/03289 - FA Gera - USt-Ident.-Nr.: DE 150 513 827
Bank: Commerzbank Altenburg, BLZ 860 400 00, KTO: 306 3344, BIC COBADEFFXXX, IBAN DE05860400000306334400