

Inhalt und Umfang der beschränkten Garantie der LANCOM Systems GmbH für im Fachhandel bezogene Produkte

LANCOM Systems GmbH (im Folgenden: LANCOM) gewährt auf LANCOM-Hardwareprodukte, welche ab dem 01.12.2017 über gelistete Fachhändler (www.lancom.de/bezug) bezogen werden, nach ihrer Wahl zusätzlich zu den ihnen zustehenden gesetzlichen Gewährleistungsansprüchen eine kostenlose, beschränkte Herstellergarantie auf LANCOM-Hardwareprodukte nach Maßgabe der folgenden Bedingungen:

1. Inhalt der kostenlosen beschränkten Garantie

- a) Die beschränkte Garantie gilt nur, wenn die LANCOM-Hardwareprodukte in der europäischen Union bezogen wurden.
- b) Die beschränkte Garantie gilt ausschließlich für Mängel am Material oder an der Verarbeitung von LANCOM-Hardwareprodukten.
- c) Die beschränkte Garantie gilt nur für den ersten gewerblichen Nutzer nach Erwerb vom Fachhändler.
- d) Die Rechte aus der beschränkten Garantie können nicht abgetreten werden.
- e) Die Garantieleistungen werden nur erbracht, wenn der Anspruch entsprechend den Bedingungen dieser beschränkten Garantie gestellt wird und die Bedingungen für die Rücksendung der Garantieprodukte eingehalten werden.

2. Kostenpflichtige Garantieleistungen

- a) LANCOM bietet zusätzlich kostenpflichtige Garantieleistungen an, diese können auf der LANCOM Webseite unter www.lancom-systems.de/garantie-optionen eingesehen werden.

3. Garantieleistungen

- a) Die beschränkte Garantie wird in der Form geleistet, dass defekte Teile oder Produkte, nach Wahl von LANCOM kostenlos durch ein funktional gleichwertiges oder höherwertiges Teil, welches ggf. auch ein überholtes Gebrauchtteil sein kann, ausgetauscht oder repariert werden.
- b) Alternativ zu den in a) genannten Leistungen behält LANCOM sich vor, anstelle des defekten Teils das ganze Gerät gegen ein gleichwertiges Ersatzgerät mit vergleichbarem oder größerem Funktionsumfang auszutauschen, welches ggf. auch ein überholtes Gebrauchtteil sein kann.
- c) In jedem Fall entscheidet allein LANCOM nach eigenem Ermessen über die Maßnahme zur Behebung des Mangels.
- d) Die Kosten für Material und Arbeitszeit werden von LANCOM getragen, nicht aber die Kosten für den Versand vom Erwerber zur Service-Werkstätte und/oder zu LANCOM.
- e) Ersetzte Teile oder Geräte gehen in das Eigentum von LANCOM über. Die neuen Teile oder Geräte bzw. Austauschteile/Austauschgeräte gehen in das Eigentum des Erwerbers über.
- f) LANCOM ist berechtigt, aber nicht verpflichtet, über die Instandsetzung und den Austausch hinaus ohne vorherige Ankündigung technische Änderungen (z.B. Firmware-Updates) vorzunehmen, um das Gerät dem aktuellen Stand der Technik anzupassen. Für den Fall, dass LANCOM von dieser Möglichkeit Gebrauch macht, entstehen dem Erwerber keine zusätzlichen Kosten.

4. Garantiezeit

- a) Die Länge der Garantie richtet sich nach dem Gerätetyp und ist aus der zur Zeit des Erwerbs geltenden Produktbeschreibung ersichtlich, welche auch im Internet unter www.lancom-systems.de abgerufen werden kann.
- b) Die Garantiezeit beginnt mit dem Tag der Lieferung des Gerätes durch den gelisteten Fachhändler.
- c) Von LANCOM erbrachte Garantieleistungen bewirken weder eine Verlängerung der Garantiefrist, noch setzen sie eine neue Garantiefrist in Lauf.
- d) Die Garantiefrist für die reparierten oder ersetzten Teile bzw. Geräte endet mit der Garantiefrist für das Ursprungsgerät.

5. Räumlicher Geltungsraum

- a) Die beschränkte Garantie gilt räumlich innerhalb der Europäischen Union.
- b) Mängel, die an LANCOM-Hardwareprodukten außerhalb des räumlichen Geltungsbereichs der beschränkten Garantie auftreten, sind von der beschränkten Garantie nicht erfasst.
- c) Die beschränkte Garantie erlischt, sobald das LANCOM-Hardwareprodukt außerhalb der Grenzen der Europäischen Union verbracht wird.
- d) Ein Garantieanspruch kann in jedem Fall nur unter Angabe einer in der Europäischen Union gelegenen Rücksendeadresse geltend gemacht werden.

6. Ausschlüsse von der beschränkten Garantie

- a) Ausgeschlossene Teile
 - (1) Die beschränkte Garantie gilt nicht für Verschleißteile wie Batterien und Akkus, es sei denn sie sind vor Erstlieferung von LANCOM selbst verbaut worden.
 - (2) Handbücher und evtl. mitgelieferte Software einschließlich Firmware sind von der Garantie ausgeschlossen.
- b) Ausgeschlossene Schäden

Die beschränkte Garantie gilt nicht, wenn der Fehler auf Überspannungsschäden, Wasserschäden oder mechanische Beschädigungen des Gerätes zurückzuführen ist.

 - (1) Ein Überspannungsschaden ist nicht immer sichtbar. Er wird z.B. vermutet, wenn Metaldampfspuren auf der Platine von einem Lichtbogen herrühren oder Löcher in den Bauteilen auf eine hochenergetische Entladung rückschließen lassen.

- (2) Ein Wasserschaden wird vermutet, wenn Korrosionsspuren an der Platine, Kalkränder oder andere Rückstände (z.B. von Softdrinks oder anderen Flüssigkeiten) ersichtlich sind.
- (3) Eine mechanische Beschädigung wird vermutet, wenn Platinen, Bauteile oder das Gehäuse gebrochen oder äußerlich beschädigt sind, ohne dass die mechanische Beschädigung unverzüglich nach Erhalt der Ware durch den Erwerber in Textform bei LANCOM oder dem gelisteten Fachhändler moniert wurde.
- (4) Dem Erwerber bleibt der Nachweis einer anderen Schadensursache vorbehalten.

c) Sonstige Ausschlussstatbestände

- (1) Es besteht kein Anspruch auf die beschränkte Garantie
 - (a) wenn der Aufkleber mit der Seriennummer vom Gerät entfernt, verändert oder unkenntlich gemacht worden ist;
 - (b) wenn der Garantieanspruch nicht gemäß Ziffer 6. a) angemeldet worden ist oder Transportschäden nicht gemäß Ziffer 6. c) angezeigt wurden;
 - (c) für Transportschäden, welche auf dem Transport zu LANCOM ohne Verschulden der LANCOM verursacht wurden;
 - (d) für Transportschäden, welche auf dem Transport vom Fachhändler zum Erwerber entstanden sind;
 - (e) für sonstige Unfallschäden;
 - (f) wenn das Gerät durch den Einfluss höherer Gewalt oder durch Umwelteinflüsse (Feuchtigkeit, Stromschlag, Staub u.ä.) beschädigt oder zerstört wurde;
 - (g) wenn das Gerät unter Bedingungen gelagert oder betrieben wurde, die außerhalb der technischen Spezifikationen liegen;
 - (h) wenn die Schäden durch unsachgemäße Behandlung – insbesondere durch Nichtbeachtung der Systembeschreibung und der Betriebsanleitung – aufgetreten sind;
 - (i) wenn das Gerät durch hierfür nicht von LANCOM beauftragte Personen geöffnet, repariert oder modifiziert wurde;
 - (j) wenn die Ursache der gemeldeten Fehlfunktion des Gerätes durch fehlerhafte Hard- oder Software anderer Hersteller sowie durch fehlerhafte Installation oder Bedienung verursacht wurde;
 - (k) für Schäden infolge von normaler Abnutzung und üblichem Verschleiß;
 - (l) wenn das Gerät gebraucht erworben wurde;
 - (m) wenn das Gerät von einem Systemhersteller als eine in ein System integrierte Komponente erworben wurde.
- (2) In den im vorherigen Absatz unter (d) bis (k) genannten Fällen bleibt es dem Erwerber vorbehalten nachzuweisen, dass der geltend gemachte Schaden eine andere Ursache hat.

d) Aufwendererstattung

- (1) LANCOM behält sich vor, dem Erwerber den ihr entstandenen Bearbeitungs- und Transportaufwand zu berechnen, wenn dieser Garantieleistungen fordert, obwohl diese nach den hier vorliegenden Bedingungen offenkundig ausgeschlossen sind und/oder wenn seine Fehlerbeschreibung irreführend oder ungeeignet war und dadurch LANCOM unnötige Zusatzkosten entstanden sind.
- (2) Darüber hinaus hat LANCOM Anspruch auf die übliche Vergütung (z.B. für Arbeitsleistung, Transport und Teile sowie ggf. erforderliche Neuinstallationen von Software) der von ihr dennoch erbrachte Serviceleistungen im Zusammenhang mit dem Beheben von Mängeln oder Schäden, die auf einen der genannten Ausschlussgründe zurückzuführen sind.

7. Abwicklung

a) Anzeigepflichten

- (1) Zeigen sich innerhalb der Garantiezeit Fehler des Gerätes, so sind die Ansprüche aus der beschränkten Garantie unverzüglich, spätestens jedoch innerhalb von sieben Tagen nach Auftreten bzw. Kenntnis des Fehlers bei unserem Support geltend zu machen (näheres zur Erreichbarkeit des Supports unter www.lancom.de); dabei ist der aufgetretene Fehler vom Erwerber zu beschreiben.
- (2) Der Support vergibt nach Anmeldung der Garantieansprüche eine Bearbeitungsnummer („RMA“), die den Erwerber zur Rücksendung des Gerätes autorisiert. Die Rücksendung eines Gerätes ohne RMA ist nicht möglich.
- (3) Der Erwerber ist verpflichtet, das Gerät binnen 5 Werktagen nach Erhalt der RMA an LANCOM abzusenden.
- (4) Der Erwerber ist verpflichtet, die Sendung ordnungsgemäß freizumachen sowie alle sonst mit dem Transport zusammenhängende Kosten zu tragen.
- (5) Der Erwerber ist verpflichtet, eine innerhalb der europäischen Union gelegene Rücksendeadresse anzugeben und das reparierte oder getauschte Gerät dort in Empfang zu nehmen.
- (6) LANCOM kann die Vergabe einer RMA verweigern, wenn die Fehlerbeschreibung des Erwerbers keine Anhaltspunkte für das Vorliegen eines Garantiefalles ergibt.
- (7) Darüber hinaus wird LANCOM ungeachtet der Vergabe einer RMA die Erbringung der Garantieleistung verweigern, wenn sie nach Eintreffen des Geräts das Vorliegen eines der in Ziffer 5 genannten Ausschlussgründe feststellt und der Erwerber den ggf. zulässigen Gegenbeweis nicht geführt hat.

b) Pflichten beim Transport

- (1) Der Erwerber hat das Gerät vor der Versendung zu LANCOM transportsicher zu verpacken; die Original-Verkaufsverpackung alleine ist hierzu in der Regel nicht ausreichend.
- (2) Die von LANCOM mitgeteilte RMA ist deutlich sichtbar außen auf der Transportverpackung anzubringen.
- (3) Garantieansprüche werden weiter nur dann bearbeitet, wenn mit dem Gerät eine Kopie des Rechnungsoriginals übersandt wird. Auf Verlangen ist LANCOM das Rechnungsoriginal vorzulegen.
- (4) Der Transport zu LANCOM geschieht auf eigene Gefahr und Kosten des Erwerbers.

(5) Sendungen mit der Kennzeichnung „unfrei“, „Gebühren trägt Empfänger“ oder ähnlichem werden nicht angenommen.

- c) Pflichten beim Erhalt eines LANCOM-Hardwareprodukts nach Inanspruchnahme der Garantieleistung
- (1) Kommt es auf dem Rücktransport von LANCOM zum Erwerber zu einem Transportschaden, der äußerlich erkennbar ist, ist dieser unverzüglich in Textform gegenüber dem mit dem Transport beauftragten Unternehmen und gegenüber LANCOM anzuzeigen.
 - (2) Äußerlich nicht erkennbare Schäden sind unverzüglich nach Entdeckung, spätestens jedoch innerhalb von drei Tagen nach Anlieferung, in Textform gegenüber dem Transportunternehmen und LANCOM zu mitzuteilen.

8. Datensicherung und Haftungsausschluss für Datenverluste

- a) Es obliegt dem Erwerber, von ihm auf das Gerät aufgespielte oder dort gespeicherte Software und/oder Daten, insbesondere die Konfiguration des Geräts-, regelmäßig, wenn möglich letztmalig unmittelbar vor dem Versand an LANCOM, zu sichern und ggfs. aus der LANCOM Management Cloud (LMC) zu entfernen.
- b) LANCOM ist berechtigt, die Konfiguration des vom Erwerber eingesandten Geräts zu löschen und/oder dieses Gerät oder ein Austauschgerät mit einer anderen Version der Firmware zurückzusenden.
- c) Für Schäden, die durch Datenverluste infolge eines Gerätetauschs, des Aufspielens einer anderen Version der Firmware oder infolge sonstiger Leistungen im Rahmen der Garantieabwicklung entstehen, übernimmt LANCOM keine Haftung. Der Erwerber hat keinen Anspruch auf Wiederherstellung seiner hard- oder softwareseitigen Konfiguration.

9. Ausschlussfrist

- a) Die Geltendmachung von Ansprüchen aus der beschränkten Garantie ist bis zum letzten Tag des Garantiezeitraums durch entsprechende Meldung gem. 6. a) (1) an den LANCOM Support möglich.
- b) Nach Ablauf des Garantiezeitraumes ist die Geltendmachung des Anspruches aus der beschränkten Garantie endgültig ausgeschlossen und verwirkt.
- c) Ansprüche aus der beschränkten Garantie sind darüber hinaus ausgeschlossen, wenn das monierte Gerät trotz Meldung der Garantieansprüche innerhalb des Garantiezeitraumes nicht spätestens am 14. Tag nach Ende des Garantiezeitraumes bei LANCOM eingeht.
- d) Der vorhergehende Absatz c) gilt nicht, wenn der verspätete Zugang durch LANCOM verursacht wurde.

10. Fortgeltung der Gewährleistungsansprüche

Die jeweiligen nationalen gesetzlichen Gewährleistungsrechte des Käufers gegenüber dem Verkäufer, werden von dieser beschränkten Garantie nicht beeinträchtigt. Diese Garantie gilt zusätzlich.

11. Haftungsbeschränkungen

- a) Im Rahmen dieser Garantie haftet LANCOM nicht für entgangenen Gewinn, sonstige Vermögensschäden z.B. aufgrund von Ausfallzeiten, Fahrtkosten, Aufwendungen für Leih- oder Mietgeräte, mittelbare Schäden, Folgeschäden oder ähnliches.
- b) Sonstige gesetzliche Schadensersatzansprüche des Erwerbers bei Ausübung oder im Zusammenhang mit der Erbringung der Garantieleistung von LANCOM bestehen nur bei Personenschäden nach dem Produkthaftungsgesetz oder in Fällen des Vorsatzes oder der groben Fahrlässigkeit.

12. Höhere Gewalt

LANCOM haftet bei der Erbringung der Garantieleistungen nicht für Schäden die daraus entstehen, dass die Leistungserbringung durch Umstände höherer Gewalt (z.B. Feuer, Hochwasser, Erdbeben, Streik, Terror, Krieg, soziale Unruhen o.ä.) behindert, verhindert, erschwert oder verspätet werden.

13. Gerichtsstand und anwendbares Recht

- a) Gerichtsstand ist Aachen.
- b) Es gilt deutsches Recht unter Ausschluss der Verweisungsnormen des Internationalen Privatrechts und des CISG.

Würselen 15.02. 2019



Gregor Siegert
Director Customer Services