

Allgemeine Geschäftsbedingungen für CarePaq™ Services

der Compaq Computer Austria GmbH (nachfolgend "Compaq"), Ziedlergasse 21, A-1231 Wien
Stand: Dezember 2001.

A: CarePaq-spezifische Hinweise

B: Leistungsbeschreibungen

C: Allgemeine Geschäftsbedingungen für CarePaq™ Serviceleistungen

A CarePaq-spezifische Hinweise

1. Gültigkeit, Umfang

- 1.1 CarePaqs gelten für den jeweils definierten Zeitraum. Der Service beginnt mit Kauf des neu erworbenen Compaq Produktes, welches durch das CarePaq abgedeckt werden soll, und nicht ab Erwerb des CarePaqs. Andere, nicht an die Produktgarantie gebundene CarePaqs, gelten ab Kauf des CarePaqs für einen Zeitraum von in der Regel 12 Monaten oder als einmalig zu erbringende Leistung.
- 1.2 CarePaqs können bis zu 90 Kalendertage nach dem Kauf der Hardware laut Rechnungsdatum erworben werden, wenn nicht anders verbindlich durch Compaq bestätigt. Hardwarefehler, die zum Zeitpunkt des Erwerbs des CarePaqs bereits vorliegen, sind durch das später erworbene CarePaq nicht abgedeckt.
- 1.3 Das CarePaq deckt folgende Compaq Komponenten ab: Systemeinheit, Tastatur, Maus, Monitor bzw. TFT-Display bis 21", alle intern installierten Original-Compaq-Optionen oder von Compaq qualifizierte Fremdoptionen, sowie ggf. Dockingstation. Nicht enthalten sind angeschlossene Peripherie-Geräte wie Digitale Camera, Scanner, Drucker etc. sowie Batterien, Akkus und andere Verschleißteile.
- 1.4 Die Leistungen der in Österreich erworbenen CarePaqs werden in allen Ländern der Europäischen Union, Norwegen, Andorra, Liechtenstein, Schweiz, Israel, Tschechische Republik, Ungarn, Polen, Slowakei, Süd- Afrika, Türkei, Russland und Vereinigte Arabische Emirate erbracht, wenn die einzelnen CarePaqs im jeweiligen Land auch angeboten werden.

2. Registrierung

- 2.1 Anspruch auf die in den Leistungsbeschreibungen definierten Leistungen besteht erst ab der Registrierung des CarePaqs.
- 2.2 Das CarePaq ist innerhalb von 30 Tagen nach dem Erwerb durch eine Registrierung zu aktivieren. Ist das CarePaq nicht registriert, kann Compaq die Einhaltung der im CarePaq genannten Reaktions- und Reparaturzeiten nicht sicherstellen. In diesen Fällen ist vor Leistungserbringung ein Kaufnachweis für Gerät und CarePaq erforderlich.
- 2.3 Die Registrierung kann durch Eingabe der Daten über das Internet unter <http://carepaq.emea.compaq.com> oder in Ausnahmefällen, wenn kein Internet-Zugriff möglich ist, durch Einsendung einer Registrierkarte an Compaq Global Services, 5 Inchinnan Drive, Inchinnan Business Park, Inchinnan, UK, PA49AF vorgenommen werden. Im Falle von elektronisch generierten CarePaqs (eCarePaq) wird die Registrierung automatisch im Rahmen der Bestellung vorgenommen.
- 2.4 Registrierte CarePaqs werden im Fall eines kompletten Gerätetausches (z. B. bei Austauschservice, defekt bei Inbetriebnahme) durch Compaq umregistriert (Zuordnung der neuen Seriennummer zum CarePaq). In allen anderen Fällen, z.B. bei Diebstahl eines mit CarePaq registrierten Gerätes, kann keine Umregistrierung auf ein anderes Gerät erfolgen.
- 2.5 Standort-Änderungen müssen umgehend an <http://csn.emea.compaq.com/carepaq/comments.asp> mitgeteilt werden. Andernfalls kann der Service nicht gewährleistet werden.
- 2.6 Für CarePaqs mit festvereinbarter Reparaturzeit (Call to Fix) stellt der Kunde sicher, dass Softwaretools zur Ermittlung der Konfiguration, Fehlererkennung und Fehleranalyse (z. B. Compaq Inside Manager, Compaq Analyze) installiert sind. Mit Registrierung ist ein Report unter Zuhilfenahme des Compaq Insight Manager oder eines vergleichbaren von Compaq zertifizierten Tools zu erstellen und an carepaq.calltofix@compaq.com zu senden.

WICHTIG: Die CarePaq-Vertragsnummer ist so aufzubewahren, dass sie bei einer Störungsmeldung jederzeit zugänglich ist!

3 Störungsmeldung

- 3.1 Im Falle eines Systemausfalls ist zunächst zu prüfen, ob das System korrekt angeschlossen und eingeschaltet ist.
- 3.2 Sollte der Kunde über einen internen Helpdesk verfügen, ist eine Störungsmeldung zuerst dorthin zu richten.
- 3.3 Vor einer elektronischen Störungsmeldung unter <https://ww3.ccc.emea.compaq.com> oder einem Anruf bei der CarePaq-Hotline (Telefonnummer siehe Leistungsbeschreibung) ist eine Lösung zunächst über die mitgelieferten Compaq Diagnosetools bzw. durch Nachschlagen in den mit dem System gelieferten Handbüchern anzustreben.
- 3.4 Ist ein Problem mit den oben genannten Mitteln nicht zu beseitigen, hat der Kunde bei einem Anruf bei der CarePaq-Hotline folgende Informationen bereit zu halten:
 - (a) die CarePaq-Vertragsnummer, die auf der Registrierkarte angegeben ist,
 - (b) die Seriennummern der Systemeinheit und der angeschlossenen Compaq Geräte,
 - (c) die Modellnummern der Systemeinheit und der angeschlossenen Compaq Geräte,
 - (d) Name und Versionsnummer des installierten Betriebssystems,
 - (e) Name und Versionsnummern der eingesetzten Anwendungssoftware
 - (f) eine Beschreibung der Fehler, die aufgetreten sind, bzw. alle ausgegebenen Fehlermeldungen eines Compaq Diagnosetools, sofern verwendet.

B: Leistungsbeschreibungen

Die CarePaq spezifischen Leistungsbeschreibungen definieren den Inhalt der erworbenen Carepaq Serviceleistung. Diese besteht aus folgenden Komponenten:

1 Leistungsniveau (Servicelevel)

Zwischen folgenden Leistungsniveaus wird unterschieden:

- 1.1 Installation und Set Up Service
- 1.2 Carry In Service
- 1.3 Mail In Service
- 1.4 Pick Up and Return Service
- 1.5 Hardware Service vor Ort
- 1.6 Hardware Service vor Ort plus Software Support
- 1.7 Software Support

2 Reaktionszeit, festvereinbarte Wiederherstellung

Die Reaktionszeit ist die Zeit, innerhalb derer mit der Störungsbehebung begonnen wird. Unter festvereinbarter Wiederherstellungszeit ist die Zeit zu verstehen, in der das Gerät nach Eingang der Störungsmeldung repariert ist. Zwischen folgenden Reaktionszeiten und Wiederherstellungszeiten wird unterschieden:

- 2.1 Wiederherstellungszeit von 2 Arbeitstagen
- 2.2 Reaktionszeit von einem Arbeitstag
- 2.3 Reaktionszeit von 4 Stunden
- 2.4 Reaktionszeit von 2 Stunden
- 2.5 Wiederherstellungszeit von 6 Stunden

3 Bereitschaft

Die Bereitschaftszeit ist die Zeit während der Compaq eine Störungsmeldung entgegennimmt. Es wird zwischen zwei Varianten unterschieden:

- 3.1 **9x5:** Störungsannahme und -behebung von Montag bis Freitag, ausschließlich gesetzlicher Feiertage, von 8 Uhr bis 17 Uhr.
- 3.2 **24x7:** Störungsannahme und -behebung von Montag bis Sonntag, einschließlich gesetzlicher Feiertage, von 0 Uhr bis 24 Uhr.

Nähere Informationen zum Leistungsumfang sind auf dem CarePaq Zertifikat zu finden. Detaillierte Leistungsbeschreibungen sind unter www.compaq.de/service/carepaq einzusehen.

C. Allgemeine Geschäftsbedingungen für CarePaq Serviceleistungen

1. Vertragsinhalt, Voraussetzungen und Vertragsdurchführung

- 1.1 Der Service wird durch Compaq, seine Servicepartner oder andere, von Compaq für den Service an Compaq Geräten ausgebildeten und autorisierten Serviceanbietern (im Folgenden als „Compaq“ bezeichnet) erbracht.
- 1.2 Sofern zumutbar, und keine speziellen Kenntnisse des Kunden notwendig sind, behält sich Compaq das Recht vor, Geräteteile durch den Kunden austauschen zu lassen (z. B. Maus, Tastatur, CD Laufwerk im Notebook).
- 1.3 Compaq erbringt Serviceleistungen an Hardware und an Software sowie weitere individuelle Serviceleistungen ("Serviceleistungen") ausschließlich zu diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen. Inhalt und Umfang der Serviceleistungen ergeben sich aus den jeweiligen CarePaq Leistungsbeschreibungen.
- 1.4 Die Zeiten, in denen Serviceleistungen erbracht werden, sind im CarePaq vereinbart, andernfalls gelten die jeweiligen Compaq-Geschäftszeiten an Werktagen (Montag bis Freitag 8.00 bis 17.00 Uhr) als vereinbart.
- 1.5 Es liegt in der Verantwortung des Kunden, personenbezogene Daten vor Beginn von Serviceleistungen so zu sichern, daß ein unbeabsichtigter Zugriff von Compaq hierauf nicht möglich ist.
- 1.6 Der Kunde übernimmt als wesentliche Vertragspflicht, Daten und Programme in anwendungsadäquaten Intervallen, mindestens einmal täglich, in maschinenlesbarer Form zu sichern und gewährleistet damit, daß diese mit vertretbarem Aufwand wiederhergestellt werden können.
- 1.7 Zur Einhaltung von Unfallverhütungsvorschriften ist es erforderlich, dass der Kunde oder eine von ihm beauftragte Person während der Servicearbeiten am Installationsort anwesend ist. Der Kunde zeigt Compaq an, wenn die Serviceleistungen in Bereichen durchgeführt werden sollen, in denen mit Röntgen-, radioaktiver oder sonstiger ionisierender Strahlung zu rechnen ist. Der Kunde nimmt alle Strahlenschutzverpflichtungen wahr, die sich aus anwendbaren Bestimmungen in den Bereichen Strahlenschutz, Röntgen u.ä. ergeben.
- 1.8 Soweit nicht anders vereinbart, ist der Erfüllungsort der Serviceleistung der vom Kunden bei der Registrierung angegebene Einsatzort der Hardware bzw. Software.
- 1.9 Allgemeine Voraussetzungen für die Erbringung von Serviceleistungen durch Compaq sind:
 - Die Sicherstellung der gerätespezifischen Umgebungsbedingungen und Bereitstellung der Stromversorgung entsprechend den Installationsrichtlinien des Herstellers für das System, an dem die Serviceleistungen erbracht werden sollen,
 - das Vorliegen einer gültigen Lizenz für das Betriebssystem bzw. die zu betreuende Anwendungssoftware und die Erfüllung der in den zugehörigen Softwareproduktbeschreibungen (Software Product Description - "SPD") definierten Mindestvoraussetzungen, sowie bei Softwareprodukten von Drittherstellern ("Fremdsoftware") der Nachweis der Berechtigung des Kunden, die vereinbarten Serviceleistungen an der Software durchführen zu lassen,
 - aktueller Revisionsstand von Betriebssystem und Firmware.
- 1.10 Der Kunde weist vorstehende Voraussetzungen nach.
- 1.11 Bei der Erbringung von Serviceleistungen an Produkten von Drittherstellern überläßt der Kunde Compaq die für den Service erforderliche Dokumentation und gegebenenfalls Diagnosesoftware bzw. beschafft diese.
- 1.12 Serviceleistungen können mit Hilfe neuer Servicetechnologien, z.B. Werkzeugen zur Fehlererkennung und Analyse, Werkzeugen für automatisierte Abläufe, Werkzeugen für Informationsmanagement etc., standardmäßig auch als Fernserviceleistung erbracht werden. In diesem Fall stellt der Kunde die nötigen Kommunikationsvoraussetzungen, wie z.B. einen Fernsprech-Hauptanschluß sowie ein durch Compaq definiertes Modem, auf seine Kosten zur Verfügung. Wird zur Durchführung von kundenseitigen Aktivitäten Personal (z.B. Operator) benötigt, stellt der Kunde dies nach vorheriger entsprechender Einweisung durch Compaq bereit.
- 1.13 Der Kunde wird Compaq eine bevorstehende Änderung des Einsatzortes 14 Tage vorher bekanntgeben. Unterbleibt diese Mitteilung, können sich Serviceleistungen verzögern.
- 1.14 Der Kunde hält die mit einer Anschaffung gelieferten bzw. zu Servicezwecken bereitgestellten Hilfsmittel wie Diagnosesoftware, Datenträger, Testgeräte, Wartungspläne, Handbücher und Softwaredokumentation jederzeit vollständig zur Verfügung und überläßt sie Compaq, soweit sie für vereinbarte Serviceleistungen von Bedeutung sein können.
- 1.15 Der Kunde wird bei Produkten, für die Compaq ein Installationshandbuch herausgegeben hat, die darin aufgeführten produktspezifischen "Wartungsaufgaben des Kunden" selbständig durchführen.
- 1.16 Zur vertraglichen Leistung gehören nicht:
 - Lieferung von Betriebsmaterial und Zubehör,
 - Rekonfiguration von Netzwerkprodukten und RAID Systemen,
 - Zurückladen von Daten oder Applikationen,

- Störungsbehebungen, die durch höhere Gewalt, äußere Einwirkungen, grobe Fehlbedienung, erhöhte Abnutzung als Folge des deutlichen Überschreitens von geräteüblichen Spezifikationen für den Geräteeinsatz, unsachgemäße Eingriffe oder andere, nicht von Compaq zu vertretende Umstände hervorgerufen werden (z.B. Verwendung von Betriebsmaterial und Zubehör, das nicht den Spezifikationen des Herstellers entspricht), sowie an Verbrauchs- und Verschleißmaterial. Solche Leistungen werden auf Wunsch des Kunden zu den Bedingungen Rahmenvertrags Dienstleistungen (Einzelaufträge) erbracht.
- 1.17 Systemerweiterungen, die nach Erwerb des CarePaqs installiert werden, sind automatisch bis zum Ende der CarePaq-Laufzeit im Leistungsumfang enthalten oder aber gegen Verrechnung aufzunehmen.

2. Vergütung / Zahlungsbedingungen

- 2.1 Die Servicevergütung von CarePaqs erfolgt mit einer Einmalzahlung bei Erwerb.
- 2.2 Zusätzliche Leistungen werden nach Leistungserbringung in Rechnung gestellt und erfolgen gemäß der Bedingungen des Rahmenvertrags Dienstleistungen (Einzelaufträge). Alle Rechnungen sind sofort nach Erhalt ohne Abzug zahlbar. Alle Preise verstehen sich zuzüglich der gesetzlichen Mehrwertsteuer.
- 2.3 Bei erhöhtem Serviceaufwand, der sich z.B. aus kundenspezifischen Sicherheitsbestimmungen, bei außergewöhnlichen Standorten, dem Fehlen der unter Ziffer 1.8 genannten Voraussetzungen, den in Ziffer 1.15 beschriebenen Störungsursachen oder im Fall der Behinderung von Serviceleistungen durch Störungen ergeben kann, die an nicht bei Compaq unter Service stehenden Systemen und Systemkomponenten aufgetreten sind, ist Compaq berechtigt, die hierdurch verursachten Mehrkosten in Rechnung zu stellen. Darüber hinaus können in Einzelfällen Einschränkungen von vertraglichen Leistungen (z.B. Reaktionszeiten) die Folge sein.

3. Gewährleistung

- 3.1 Fehlerhafte Serviceleistungen werden nach Wahl von Compaq durch Instandsetzung oder Austausch nachgebessert. Defekte Hardware kann Compaq nach eigener Wahl austauschen oder instandsetzen. Durch Austausch entfernte Hardware geht in das Eigentum von Compaq über. Bei Nichterfüllung der Nachbesserung innerhalb schriftlich gesetzter, angemessener Nachfrist kann der Kunde den jeweiligen Servicevertrag fristlos kündigen.
- 3.2 Compaq gewährleistet, dass von Compaq lizenzierte Software die Funktionen und Leistungsmerkmale erfüllt, die in der jeweils einschlägigen, im Zeitpunkt der Lizenzerteilung gültigen Softwareproduktbeschreibung enthalten sind. Alternativ zur Nachbesserung an Softwareprodukten ist Compaq berechtigt, fehlerhafte Software gegen Erstattung bereits geleisteter Lizenzvergütungen zurückzunehmen.
- 3.3 Weitergehende Gewährleistungsansprüche, und/oder Schadensersatzansprüche, sind - vorbehaltlich der Regelung in Ziffer 4. - ausgeschlossen. Die Gewährleistung entfällt, wenn Hardware und/oder Software ohne schriftliche Einwilligung von Compaq unsachgemäß benutzt oder verändert oder ihre technischen Originalkennzeichen geändert oder beseitigt wurden.
- 3.4 Für Werk- oder Lieferleistungen beträgt die Gewährleistungsfrist sechs Monate vom Zeitpunkt der Serviceleistung. Sie verlängert sich um den Zeitraum einer etwaigen Nachbesserung.
- 3.5 Gewährleistungsarbeiten werden nach Wahl von Compaq entweder beim Kunden oder in einem von Compaq zu bestimmenden Reparaturzentrum durchgeführt.
- 3.6 Eine Abtretung von Gewährleistungsansprüchen durch den Kunden ist ausgeschlossen.
- 3.7 Von Compaq herausgegebene technische Daten, Spezifikationen, Softwareproduktbeschreibungen, Leistungsbeschreibungen, Servicehandbücher oder Qualitätsbeschreibungen enthalten keine Zusicherungen von Eigenschaften, es sei denn, sie sind von Compaq einzeln ausdrücklich als solche schriftlich bestätigt worden.
- 3.8 Durch die vorstehenden Bestimmungen werden die gesetzlichen Verbraucherrechte des Kunden (falls vorhanden) nicht beeinträchtigt.

4. Haftung

Compaq haftet für sämtliche sich ergebenden Schäden aus und im Zusammenhang mit diesem CarePaq, gleich aus welchem Rechtsgrund, nur nach Maßgabe der folgenden Ziffern:

- 4.1 Bei Vorsatz, krasser grober Fahrlässigkeit, Ansprüchen nach dem Produkthaftungsgesetz sowie bei Personenschäden haftet Compaq nach den gesetzlichen Vorschriften.

- 4.2 Bei schlichter grober Fahrlässigkeit ist die Haftung der Höhe nach begrenzt auf den typischerweise vorhersehbaren Schaden, soweit der Schaden nicht durch leitende Angestellte oder Organe verursacht oder wenn eine wesentliche Vertragspflicht verletzt wurde. Die Haftung ist beschränkt auf Sach- und Personenschäden. Die Haftung für Vermögensschäden ist ausgeschlossen.
- 4.3 Die Haftung für leichte Fahrlässigkeit ist ausgeschlossen.
- 4.4 Die Haftung für einen von Compaq zu vertretenden Verlust von Daten oder Programmen ist zudem auf den Schaden begrenzt, der auch eingetreten ist bzw. wäre, wenn der Kunde seine Daten innerhalb angemessener Intervalle gesichert hat bzw. hätte, mindestens jedoch einmal täglich.
- 4.5 In jedem Fall ist die Haftung nach den Ziffern 4.2 bis 4.4 begrenzt auf insgesamt EUR 508.700,-- (i.W. fünfhundertachttausendsiebenhundert Euro).
- 4.6 Sollte die zu zahlende CarePaq-Vergütung niedriger sein als der nach Ziffer 4.5 einschlägige Haftungshöchstbetrag, haftet Compaq insgesamt nur bis zur Höhe dieser Vergütung.
- 4.7 Durch die vorstehenden Bestimmungen werden die gesetzlichen Verbraucherrechte des Kunden (falls vorhanden) nicht beeinträchtigt.

5. Allgemeines

- 5.1 Compaq übernimmt keine Verantwortung für verlorene oder gestohlene CarePaq-Vertragsnummern, sowie für die unberechtigte Verwendung der Vertragsnummer.
- 5.2 Die Abtretung von CarePaq-Services und daraus abgeleiteten Rechten ist nur mit vorheriger schriftlicher Zustimmung von Compaq möglich.
- 5.3 Erweist sich eine Bestimmung dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen als unwirksam, so berührt dies die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen des Vertrages nicht. Die unwirksame Bestimmung ist durch eine solche zu ersetzen, die der Absicht der Parteien, wie sie in diesem Vertrag zum Ausdruck kommt, am ehesten entspricht.
- 5.4 Die Nichtausübung eines Rechts durch Compaq gemäß diesen Bestimmungen bedeutet keinen Verzicht auf die künftige Geltendmachung dieses Rechts.
- 5.5 Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen unterliegen dem Recht der Republik Österreich. Das Einheitliche UN-Kaufrecht (Convention on Contracts for the International Sale of Goods vom 11.4.1980, UNCITRAL-Kaufrecht) wird ausgeschlossen.
- 5.6 Soweit der Kunde Kaufmann, juristische Person des öffentlichen Rechts oder ein öffentlich-rechtliches Sondervermögen ist, wird, vorbehaltlich eines abweichenden ausschließlichen Gerichtsstandes für alle Rechtsstreitigkeiten aus oder in Zusammenhang mit diesem Vertrag, als alleiniger Gerichtsstand Wien vereinbart. Die Parteien bleiben daneben zur Erhebung einer Klage oder der Einleitung sonstiger gerichtlicher Verfahren am allgemeinen Gerichtsstand bzw. Sitz der anderen Partei berechtigt.
- 5.7 Änderungen und Ergänzungen sowie Nebenabreden, insbesondere Zusicherungen, bedürfen der Schriftform. Dies gilt auch für einen etwaigen Verzicht auf dieses Schriftformerfordernis.
- 5.8 Gemäß diesen Vertragsbedingungen handelt es sich bei Compaq um die Vertriebsgesellschaft der Compaq Computer Corporation in demjenigen Land der Europäischen Union, in der Schweiz, Norwegen oder Andorra, in dem ein Anspruch erstmals erhoben wurde. Existiert in diesem Land keine Vertriebsgesellschaft, tritt an ihre Stelle die COMPAQ Computer BDG GmbH, Deutschland.