

Allgemeine Garantiebestimmungen

ONLINE USV-Systeme (im Nachfolgenden kurz: ONLINE) garantiert dem letztverkaufenden Unternehmen (im Nachfolgenden kurz: Kunde), der ein oder mehr Produkte von ONLINE in Deutschland oder Österreich erworben hat, im Wesentlichen keine Fehler an Material oder Verarbeitung. ONLINE gewährt zusätzlich zu den gesetzlichen Gewährleistungsansprüchen eine Garantie nach Maßgabe der folgenden Bedingungen. Die Garantie ist nicht übertragbar und auf den ursprünglichen Kunden beschränkt, es sei denn, dies ist durch geltendes Recht untersagt.

1. Garantieuumfang

- a) Die Garantie wird in der Form geleistet, dass Teile, die nachweislich trotz sachgemäßer Behandlung und Beachtung der Gebrauchsanweisung, aufgrund von Fabrikations- und/oder Materialfehlern defekt geworden sind, nach Wahl von ONLINE kostenlos ausgetauscht oder repariert werden. Batterien/Akkus sind von dieser Regelung eingeschlossen. Alternativ hierzu behält ONLINE sich vor, das reklamierte Gerät gegen ein Ersatzgerät mit vergleichbarem oder größerem Funktionsumfang auszutauschen. Handbücher und evtl. mitgelieferte Software einschließlich Firmware sind von der Garantie ausgeschlossen.
- b) Die Kosten für Material und Arbeitszeit werden von ONLINE getragen, ebenso die Kosten für den einfachen Versand eines Ersatzgerätes von ONLINE oder seiner Servicepartner.
- c) Ersetzte Teile gehen in das Eigentum von ONLINE über.
- d) ONLINE ist berechtigt, über die Instandsetzung und den Austausch hinaus, technische Änderungen (z. B. Firmware-Updates) vorzunehmen um das Gerät dem aktuellen Stand der Technik anzupassen. Hierfür entstehen dem Kunden keine zusätzlichen Kosten. Ein Rechtsanspruch hierauf besteht nicht.

2. Garantiezeit

- a) ONLINE gewährt auf alle Produkte eine Standardgarantie von 24 Monaten. Die Garantiezeit beginnt mit dem Tag der Rechnungsstellung durch ONLINE oder eines Distributors. Von ONLINE erbrachte Garantieleistungen bewirken weder eine Verlängerung der Garantiefrist, noch setzen sie eine neue Garantiefrist in Lauf. Die Garantiefrist für eingebaute Ersatzteile oder Ersatzgeräte endet mit der Garantiefrist für das Ursprungsgerät.
- b) Zusätzlich ist eine optionale Garantieverlängerung auf 36 Monate erhältlich. Sie erweitert die Standardgarantie auf 36 Monate inklusive Batterien/Akkus und kostenloser Rücklieferung. Die Garantieverlängerung kann während der gesamten Dauer der Standardgarantie erworben werden. Zur Geltendmachung der erweiterten Garantie ist eine Registrierung Voraussetzung. Die Garantieverlängerung gilt pro Seriennummer; für zusätzliche Batteriepakete muss eine separate Registrierung erfolgen. Ausgenommen hiervon sind USV-Anlagen die in der Grundversion aus Steuereinheit und Batteriepaket bestehen. Sollte im Falle einer Störungsmeldung seitens des Kunden die Registrierung einer gültigen Garantieverlängerung nicht festgestellt werden, so hat der Kunde den Nachweis zu führen. Dies kann nur durch Vorlage des Garantiezerifikates, welches zum Abschluss der elektronischen Garantierregistrierung verfügbar ist, erfolgen.

3. Verhalten im Störfall

Im Störfall wendet sich der Kunde zuerst an die Hotline (Mo. – Fr. 8 – 18 Uhr) von ONLINE.

Software-Hotline: +49 (89) 2423990-13

Hardware-Hotline: +49 (89) 2423990-18

Der Kunde ist bereit, mit Hilfe der telefonischen Beratung, die Fehlerursache selbst zu beheben. Verweigert der Kunde dies, kann sich ONLINE von der Garantieleistung befreien. Ist eine Fehlerbehebung durch den Kunden nicht möglich, wird er über die weiteren Maßnahmen zur Abwicklung von der Hotline informiert.

4. Abwicklung

- a) Zeigen sich innerhalb der Garantiezeit Fehler des Gerätes, so sind Garantieansprüche unverzüglich, spätestens jedoch innerhalb von sieben Tagen geltend zu machen. Hierzu stellt ONLINE unter www.online-usv.de einen link zur elektronischen Reparaturanmeldung zur Verfügung. Bedingung für die Bearbeitung ist die vollständige Dateneingabe sowie Übermittlung des Kaufbeleges per upload. Alternativ können die Angaben auch per Fax übertragen werden. Hierzu ist der Kontrollausdruck der elektronischen Reparaturanmeldung oder das separate Formular mit jeweils anhängender Rechnungskopie zu verwenden. ONLINE vergibt nach Anmeldung des Garantieanspruches eine Bearbeitungsnummer („RMA“), die den Kunden zur Rücksendung des Gerätes autorisiert (vgl. 6.).

Die Rücksendung eines Gerätes ohne RMA ist nicht möglich. ONLINE kann die Vergabe einer RMA verweigern, wenn die Fehlerbeschreibung des Kunden keine Anhaltspunkte für das Vorliegen eines Garantiefalles ergibt.

b) ONLINE handhabt Garantieansprüche üblicher Weise im Verfahren des Vorab-Austausches. D.h. nach vollständig vorliegender Reparaturanmeldung und ggf. technischer Klärung bis 12 Uhr wird ein Austauschgerät in der Regel am nächsten Werktag an die angegebene Lieferanschrift in Deutschland zugestellt. Später eintreffende Anmeldungen werden am nächsten Werktag versendet. Nach Eintreffen des Ersatzgerätes steht die Wiederinbetriebnahme im Vordergrund. Erst wenn der Fehler beseitigt ist erfolgt die Rücksendung des beanstandeten Gerätes in der Verpackung des Austauschgerätes.

c) Der Kunde hat das Gerät vor der Versendung zu ONLINE oder seiner Servicepartner transportsicher zu verpacken. Die von ONLINE mitgeteilte RMA ist deutlich sichtbar außen auf der Transportverpackung anzubringen. Auf Verlangen ist ONLINE das Rechnungsoriginal vorzulegen.

d) Der Transport zu ONLINE oder seiner Servicepartner geschieht auf eigene Gefahr. ONLINE trägt in jedem Fall die Kosten für den Versand des Ersatzgerätes (vgl. 1. b). Der Rücktransport erfolgt zu Lasten des Versenders. Hiervon ausgeschlossen sind Geräte mit gültiger Garantieverlängerung.

Die Rücklieferung erfolgt an:

ONLINE / digitest GmbH
RMA:
Im Justus 1
76829 Landau

Kommt es auf dem Transport von ONLINE zum Kunden zu einem Transportschaden, der äußerlich erkennbar ist, muss die Ware unter Vorbehalt angenommen oder die Annahme verweigert werden. In beiden Fällen ist dies unverzüglich gegenüber dem mit dem Transport beauftragten Unternehmen und gegenüber ONLINE anzuzeigen. Äußerlich nicht erkennbare Schäden sind unverzüglich nach Entdeckung, spätestens jedoch innerhalb von drei Tagen nach Anlieferung, schriftlich gegenüber dem Transportunternehmen und ONLINE mitzuteilen. Für Transportschäden, die im Rahmen der Erstauslieferung von ONLINE-Produkten durch den Fachhandel auftreten, übernimmt ONLINE keine Haftung.

e) Im Lieferumfang des Austauschgerätes ist grundsätzlich kein Zubehör wie Kabel, Schnittstellenkarten etc. enthalten.

5. Nicht zurückgelieferte Ware

Sollte das reklamierte Gerät nicht innerhalb von 14 Tagen nach Erhalt des Ersatzgerätes bei ONLINE oder seiner Servicepartner eintreffen, so wird ONLINE dem Kunden den Neupreis des gelieferten Gerätes in Rechnung stellen.

6. Nicht angemeldete Retouren

Im Falle von nichtautorisierter Rücksendung (vgl. 4.a.) kann die Bearbeitungsdauer bis zu 4 Wochen betragen. ONLINE oder seine Servicepartner erstellen dem Kunden, im Falle eines kostenpflichtigen Austausches, ein Angebot. Sollte innerhalb von 3 Wochen kein Auftrag für den Austausch erfolgt sein, wird ONLINE das zurückgesendete Gerät kostenpflichtig entsorgen.

7. Fehleranalysen

ONLINE führt im Rahmen Ihrer Qualitätssicherungsmaßnahmen bei Bedarf regelmäßig Fehleranalysen an reklamierten Geräten durch. Ein Anspruch eines Kunden auf einen detaillierten Fehlerbericht besteht nicht.

8. Datensicherung

Es obliegt dem Kunden, von ihm auf das Gerät aufgespielte oder dort gespeicherte Software und/oder Daten, insbesondere die Konfiguration des Geräts, zu sichern. ONLINE ist berechtigt, die Konfiguration des vom Kunden eingesandten Geräts zu löschen und/oder dieses Gerät oder ein Austauschgerät mit einer anderen Version der Firmware zurückzusenden. Für Schäden, die durch Datenverluste, durch einen Gerätetausch oder durch das Aufspielen einer anderen Version der Firmware im Rahmen der Garantieabwicklung entstehen, übernimmt ONLINE keine Haftung. Der Kunde hat keinen Anspruch auf Wiederherstellung seiner hard- oder softwareseitigen Konfiguration.

9. Ausschluss der Garantie

Jegliche Garantieansprüche sind insbesondere ausgeschlossen,

- wenn der Aufkleber mit der Seriennummer vom Gerät entfernt worden ist,
- wenn das Gerät durch den Einfluss höherer Gewalt oder durch Umwelteinflüsse (Feuchtigkeit, Blitzschlag, Staub u.ä.) beschädigt oder zerstört wurde,
- wenn das Gerät unter Bedingungen gelagert oder betrieben wurde, die außerhalb der technischen Spezifikationen liegen,
- wenn die Schäden durch unsachgemäße Behandlung – insbesondere durch Nichtbeachtung der Systembeschreibung und der Betriebsanleitung – aufgetreten sind,
- wenn das Gerät durch nicht von ONLINE beauftragte oder durch nicht autorisierte Personen geöffnet, repariert oder modifiziert wurde,
- wenn das Gerät mechanische Beschädigungen irgendwelcher Art aufweist,
- wenn der Garantieanspruch nicht gemäß Ziffer 4. a) angemeldet worden ist, oder Transportschäden nicht gemäß Ziffer 4. d) angezeigt wurden.

10. Bedienungsfehler

Stellt sich heraus, dass die gemeldete Fehlfunktion des Gerätes offensichtlich durch fehlerhafte Fremd-Hardware, -Software, Installation oder Bedienung verursacht wurde oder stellt sich die Fehlerbeschreibung des Kunde als offensichtlich irreführend heraus, behält ONLINE sich vor, den entstandenen Aufwand dem Kunden zu berechnen.

11. Ergänzende Regelungen

a) Durch diese Garantie werden weitergehende Ansprüche, insbesondere solche auf Schadensersatz (Ersatz von entgangenem Gewinn, mittelbaren oder Folgeschäden etc.), Rücktritt oder Minderung, nicht begründet. Gesetzliche Ansprüche, z.B. bei Personenschäden oder Schäden an privat genutzten Sachen nach dem Produkthaftungsgesetz oder in Fällen des Vorsatzes oder der groben Fahrlässigkeit, bleiben unberührt.

b) Die Garantie wird lediglich dem Kunden gewährt und ist nicht übertragbar.

c) Die Garantiebestimmungen gelten ausschl. für Deutschland und Österreich. Bei weiteren Grenzüberschreitenden Aktivitäten können zusätzliche Kosten entstehen die ggf. separat berechnet werden.

d) Gerichtsstand ist München,

- falls der Kunde Kaufmann ist;
- falls der Kunde keinen allgemeinen Gerichtsstand in der Bundesrepublik Deutschland oder er seinen Wohnsitz oder gewöhnlichen Aufenthaltsort nach Vertragsabschluss aus dem Geltungsbereich der Bundesrepublik Deutschland verlegt;
- falls der Wohnsitz oder der gewöhnliche Aufenthalt des Kunden im Zeitpunkt der Klageerhebung nicht bekannt ist.

e) Mit Aktivierung der Garantieanmeldung erkennt der Kunde diese allgemeinen Garantiebestimmungen an.

f) Auf diese Garantie findet das Recht der Bundesrepublik Deutschland Anwendung.

München, 20.01.2010

ONLINE USV-Systeme AG,
Dreimühlenstrasse 4, 80469 München