

# CANCOM Care – Garantieerweiterung für Microsoft Produkte

## CANCOM CARE

### CANCOM Care Basis-Paket

CANCOM bietet Ihnen mit der Dienstleistung CANCOM Care eine einzigartig preiswerte Hardware-Garantieerweiterung von 36 und 48 ab Kauf und Auslieferung für das auf dem Auftrag bzw. der Rechnung genannte Produkt mit entsprechender Seriennummer, über die Herstellergarantie und Gewährleistung hinaus. Die CANCOM Care Garantieverlängerung beinhaltet immer alle Reparatur-, Transport- und Ersatzteilkosten.

	Laufzeit in Monaten	Surface Pro (v5), Surface Pro 6, Surface Laptop, Surface Laptop 2, Surface GO		Surface Book, Surface Book 2, Surface Studio	
Pick-up & Return	36	4904931	€ 49,-	7029466	€ 69,-
	48	4904932	€ 69,-	7029467	€ 99,-

Alle Preisangaben sind Nettopreise zuzüglich gesetzlicher Mehrwertsteuer.

CANCOM GmbH Garantieverlängerung

## „CANCOM Care“

Vertragsbedingungen

### § 1 Geltungsbereich

Diese Bestimmungen definieren die Vertragspflichten der CANCOM GmbH, Messerschmittstr. 20, 89343 Jettingen-Scheppach (im Nachgang CC genannt), im Rahmen der 36 und 48 Monate Garantieverlängerung („CANCOM Care“) gegenüber dem Endverbraucher (im Nachgang „Kunde“ genannt), sowie dessen Pflichten.

### § 2 Leistungsumfang

- CC bietet, für einen Zeitraum von 36 und 48 Monaten ab Kauf und Auslieferung für das auf dem Auftrag bzw. der Rechnung genannte Produkt mit entsprechender Seriennummer, über die Herstellergarantie und Gewährleistung hinaus, die kostenfreie Beseitigung von Material- und Herstellerfehlern.
- Die Leistung umfasst dabei folgende Punkte:
  - Es erfolgt eine Störungsannahme bei CC (hotline@cancom.de / 08225 99 5010) . Die Reaktionszeit beträgt in der Regel weniger als 48 Stunden (Reaktionszeit = Auftrag angenommen, Bearbeitungsnummer erstellt und an den Kunden übermittelt). CC wird fehlerhafte Produkte spätestens innerhalb von 8 Wochen ab Störungsannahme reparieren.
  - Nach Rücksprache mit dem Kunden wird das Produkt von einem von CC beauftragten Techniker oder Subunternehmer repariert. CCD steht es jedoch frei, das betreffende Produkt zur Reparatur abholen zu lassen oder einen Tausch des Produkts mit gleichwertigem Material durchzuführen. Getauschte Teile gehen in das Eigentum von CCD über.
- Die Abholung des defekten Produktes und der Rückversand des reparierten/getauschten Produktes (Je nach Laufzeit und Leistungsumfang des erworbenen Cancom Care Produktes) und Ersatzteile sind im Rahmen von CANCOM Care kostenfrei.

### **§ 3 Einschränkungen der Leistungspflicht**

1. Es bestehen keinerlei Ansprüche bei Inkompatibilitäten mit Systemsoftwareupdates (Systemsoftwareveröffentlichung und Firmware- Updates) nach Auslieferung und Abweichung vom Zustand zum Zeitpunkt der Auslieferung, sowie bei Produkten mit Veränderungen an der Seriennummer.
2. Störungen, die auf Veränderungen der Systemkonfiguration des Produkts beruhen, sind von CANCOM Care ausgeschlossen.
3. Wartungs- oder Reparaturarbeiten oder Fehler, die aufgrund unsachgemäßer Handhabung, Bedienung, Pflege, höherer Gewalt oder Virenbefall entstanden sind, sowie nachgerüstete Komponenten, werden von CANCOM Care nicht erfasst. Ebenso Schäden durch jegliche äußere Einwirkungen, wie z. B. Brand, Blitzschlag, Überspannung, Explosion, Diebstahl und Flüssigkeiten.
4. Die Installation oder Reparatur von Software, einschließlich des Betriebssystems und jeglicher Art von Anwendersoftware ist nicht im Leistungsumfang enthalten.
5. Vom Leistungsumfang ist sämtliche Peripherie wie z. B. Maus, Tastatur, auch soweit diese im Lieferumfang enthalten waren, ausgeschlossen.
6. Der Leistungsumfang erfasst keine Umbauten des Desktops oder Änderungen in der Gerätekonfiguration (Ausnahme: die Änderungen wurden durch CC durchgeführt und eine Dokumentation darüber kann vom Kunden vorgelegt werden). Ferner ist keine Datenübernahme bei einem Austausch der Festplatte inbegriffen. Datenrettung und Übertragung, sofern vom Kunden gewünscht und technisch möglich, kann kostenpflichtig, nach entsprechendem Aufwand, durchgeführt werden.
7. Des Weiteren werden von CANCOM Care nicht erfasst:
  - a) Schäden aufgrund nicht fachgerechter Installation
  - b) Leistungen vor Beginn sowie nach Ablauf von 36 und 48 Monaten ab Kauf und Auslieferung
  - c) Erstattung von Eil- und Expressfrachten, Nacht- oder Überstundenzuschläge etc.
  - d) Schäden, die aufgrund grober Fahrlässigkeit oder Vorsatz des Benutzers oder dessen Personal entstanden sind.
  - e) Schäden durch Korrosion oder normale Gebrauchsabnutzung (z.B. Lackabnutzung oder Oberflächenabplatzungen)
  - f) Schäden durch unsachgemäße(n) Verpackung/Versand oder Transport (Die Verpackung der Sendung muss dem Inhalt entsprechen und so beschaffen sein, dass der Inhalt vor Beschädigung und Verlust geschützt ist. Belastungen wie Druck, Stoß und Vibrationen, denen die Sendung während der Postbeförderung ausgesetzt ist, muss die Verpackung standhalten. Außerdem ist eine ausreichende Innenverpackung vorzusehen, die den Inhalt fixiert und vor oben genannten Einflüssen schützt.)
  - g) Justagearbeiten, Serviceeinstellungen, Reinigungsarbeiten, Lötarbeiten etc.
  - h) Schäden durch falsche Stromart oder Stromspannung.
  - i) Sämtliches Verbrauchsmaterial, z.B. Toner, Papier oder Leuchtmittel jeglicher Art sowie Verschleißteile, wie z.B. Akkumulatoren, Gummwalzen, Zahnräder, Batterien/ C-MOS Batterien, Netzteile, Kabel, Kabelverbindungen, Fernbedienungen, manuelle Fotoobjektive, Kopfhörer, Plastikteile etc. sind ausgeschlossen. Vom Hersteller vorgegebene Leistungsgrenzen, z.B. bei Druck-/ Schreibköpfen, Papierzuführungen die Seitenzahlen, Betriebsstunden bzw. Lebensdauer, dürfen nicht überschritten sein.
  - j) CANCOM Care greift ebenfalls nicht im Falle von nicht gemeldeten Reparaturen, Um- bzw. Aufrüstung sowie bei Fremdeingriffen und nicht autorisierten Reparaturversuchen oder Eingriffen Dritter, sowie bei Inkompatibilität. Keine Fremdeingriffe sind Umbauten, die nach Herstellerrichtlinien oder Plänen durch CANCOM durchgeführt und umgehend gemeldet werden.
8. Es besteht kein Anspruch auf ein Leihgerät (außer CCCPP) und/oder Fahrtkostenerstattung.
9. Der maximale Aufwand der Serviceleistung von CC ist auf den Zeitwert des funktionsfähigen Gerätes und die Verfügbarkeit der Ersatzteile durch den Hersteller beschränkt. Sollte in seltenen Ausnahmefällen die Ersatzteilversorgung des Herstellers über die vereinbarte Laufzeit des CANCOM Care nicht mehr gewährleistet sein, wird dem Kunden ein anteilmäßiger Betrag (des Kaufpreises des Cancom Care Produktes), je nach Laufzeit des einzelnen CC Care Produktes und abhängig vom Datum der Fehlermeldung, rückerstattet.
10. CC übernimmt sowohl Material- als auch Lohnkosten, behält sich aber vor, den Kunden aufzufordern, einzelne sofort installierbare Teile nach Maßgabe der nachfolgenden Bestimmungen selbst zu installieren. CC behält sich vor, für Ersatzlieferungen oder Ersatzteile sowohl neu hergestellte als auch aufbereitete oder betriebsfähige gebrauchte Teile zu verwenden. Solche Ersatzteile sind den ausgetauschten Teilen funktional wenigstens gleichwertig und unterliegen für den verbleibenden Deckungszeitraum den Bestimmungen der Cancom Care. Die ausgetauschten Produkte oder Teile gehen in das Eigentum von CC über.

11. Die Verletzung gültiger Gesetze und Vorschriften, soweit sie für diese Vertragsbeziehung von Bedeutung sind, führt zum Leistungsausschluss.
12. Sollte die Leistungspflicht der CANCOM Care aufgrund der Punkte 1-11 nicht greifen, bieten wir Ihnen, sofern technisch möglich, eine kostenpflichtige Reparatur oder einen kostenpflichtigen Tausch an. Hierzu wird ein Kostenvoranschlag erstellt. Sollten Sie die Reparatur/den Tausch im Rahmen des Kostenvoranschlags nicht in Anspruch nehmen, stellen wir zur Begleichung unserer Auslagen eine Diagnosegebühr in Höhe von 58,82 € zzgl. MwSt. in Rechnung.

#### **§ 4 Allgemeines**

1. Leistungen im Rahmen von CANCOM Care erfolgen ausschließlich auf Grundlage dieser Bestimmungen. Anderslautende Geschäftsbedingungen (AGB) von Kunden werden auch ohne ausdrücklichen Widerspruch und selbst im Falle einer Leistung nicht Vertragsbestandteil. Nebenabreden, Änderungen und Ergänzungen sind nur gültig, wenn CC sie nochmals schriftlich ausdrücklich bestätigt. Dies gilt auch für den Verzicht auf das Schriftformerfordernis.
2. Die gesetzliche und vertragliche Gewährleistung, sowie eine Herstellergarantie, werden durch das von CC angebotene CANCOM Care Produkt nicht eingeschränkt. Macht der Kunde Garantie- oder Gewährleistungsansprüche, die gegenüber dem Hersteller bestehen, nicht über CC geltend, hat der Kunde keine Rechte auf die Leistungen des CANCOM Care Produktes von CC.
3. CC behält es sich vor, weitere Produkte in den Service einzubeziehen.
4. CANCOM Care ist nur von Endverbraucher an Endverbraucher übertragbar. Wiederverkäufer (Händler) und deren Kunden sind von CANCOM Care ausgeschlossen.
5. CC behält sich das Recht vor, Telefonate mit dem Kunden und dem Support-Techniker für interne Zwecke und zur Qualitätssicherung vollständig oder teilweise aufzuzeichnen.

#### **§ 5 Haftung**

1. CC sowie deren Erfüllungs- und Verrichtungsgehilfen haften nicht auf Schadenersatz aus Unmöglichkeit der Leistung, wegen Verzug oder Nichterfüllung, aus positiver Forderungsverletzung, aus Verschulden bei Vertragsschluss und aus unerlaubter Handlung, soweit der Schaden nicht vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht wurde. Diese Regelung gilt auch für indirekte Schäden oder Folgeschäden sowie Vermögensschäden.
2. Für den Verlust von Daten wird keinerlei Haftung übernommen.
3. Bei vertragswidrigem Verhalten des Kunden- insbesondere bei schuldhaftem und unentschuldigtem vereinbarten konkreten Terminen - entfallen die über die gesetzlichen Gewährleistungspflichten und Herstellergarantie durch von CANCOM Care hinaus gewährten Leistungen.

#### **§ 6 Salvatorische Klausel**

Sollten eine oder mehrere Regelungen dieser Allgemeinen Vertragsbedingungen unwirksam sein, so berührt dies die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen nicht.

#### **§ 7 Gerichtsstand**

Für etwaige Streitigkeiten aus den CANCOM Care Bestimmungen wird für beide Teile als Gerichtsstand Augsburg vereinbart, soweit dies zulässig ist.