

Vertragsbedingungen Servicevertrag (Seite 1 von 3)

I. GEGENSTAND DES VERTRAGES

Gegenstand dieses Vertrages ist (i) die entgeltliche Nutzungsüberlassung des Service- und Verbrauchsgüterlieferungsvertrages und (ii) das nichtübertragbare sowie nichtexklusive Recht, die mit den Produkten verbundene Software und Firmware gegen Entgelt für die Vertragsdauer innerhalb Österreichs zu nutzen. Die Produkte aus dem Service- und Verbrauchsgüterlieferungsvertrages bestehen aus neuen, sowie umweltgerechten, einem Recyclingverfahren unterzogenen Teilen und entsprechen den Xerox-Qualitätsstandards. Der Kunde hat das Produkt nach Art, Zustand, Leistung und Funktion als für seine Zwecke geeignet ausgesucht. XOS ist berechtigt, jederzeit ihre Leistung aus diesem Vertrag durch ein anderes, gleichwertiges und gleichartiges Produkt zu erbringen. XOS haftet nur bei ausdrücklichlicher schriftlicher Zusage für bestimmte Eigenschaften des Produktes. Es gelten die in den Richtlinien zum Leistungsumfang enthaltenen Spezifikationen des Produktes als vereinbart. Der Vertragsgegenstand wird durch die Funktionalität des Produktes im Zeitpunkt der Abnahme nach Installation definiert. Jegliche späteren Änderungen, wie zB die Installation von ServicePacks, Upgrades des Betriebssystems des Kunden, Einbindung zusätzlicher Systeme mit einem anderen als dem abgenommenen Betriebssystem führen zu keiner Erweiterung des vertraglichen Leistungsumfanges. Der Kunde verzichtet ausdrücklich auf die Anfechtung wegen jeden Irrtums. Bei Vertragsart MPS gelten die Definitionen/Festlegungen der beiliegenden und vom Kunden zur Kenntnis genommenen Dienstleistungsbeschreibung.

II. ÜBERGABE, ÜBERNAHME U. INSTALLATION DES MIETGEGENSTANDES

- Das Produkt ist vom Kunden nach Erhalt der Bereitstellungsmeldung ohne Verzug an der von ihm genannten Lieferadresse zu übernehmen und die ordnungsgemäße Übernahme auf dem Lieferschein zu bestätigen. Technische Änderungen des Produktes in serienmäßiger Ausführung und Konstruktion bleiben XOS vorbehalten.
- Bei Verzug des Kunden mit der Übernahme ist XOS berechtigt, nach Ablauf einer vierzehntägigen Nachfrist vom Vertrag zurückzutreten und eine Stornogebühr in Höhe des sechsfachen monatlichen Serviceentgeltes geltend zu machen.
- Der Kunde stellt die für Installation und Betrieb des Produktes notwendigen Voraussetzungen rechtzeitig auf seine Kosten und Gefahr her. Erforderliche Bedienungskräfte sind vom Kunden zu nennen. Einschulungen werden gesondert vereinbart und gemäß jeweils gültiger Preisliste verrechnet.

III. PREISE

Alle Preise dieses Vertrages sind Nettopreise, hinzu kommen die geltenden Umsatzsteuersätze.

Eine Aufrechnung des Kunden gegen Forderungen von XOS und/oder den Subunternehmer ist ausgeschlossen.

XOS behält sich das Recht vor, die Preise nach vorheriger Verständigung unter Einhaltung einer Frist von drei Monaten, beginnend mit dem nächstfolgenden Monatsersten zu ändern. In diesem Fall hat der Kunde das Recht, den Vertrag zum Stichtag der beabsichtigten Änderung mit eingeschriebenem Brief, unter Einhaltung einer einmonatigen Frist vorzeitig aufzulösen.

Der Kunde ist jedoch damit einverstanden, dass XOS jederzeit Erhöhungen aller Preise dieses Vertrags mindestens um die Inflationsrate, jedoch höchstens 5 % vornehmen kann, die sich aus dem von der STATISTIK AUSTRIA verlautbarten Verbraucherpreisindex der letzten 12 Monate seit der zuletzt von XOS durchgeführten Preiserhöhung ergibt. Wird gegenständlicher Index nicht mehr verlaubar, so gilt der entsprechende Folgewert. Einer Vorankündigung bedarf es in diesem Falle nicht.

IV. BEGINN UND ZAHLUNGSBEDINGUNGEN

Mit Gegenzeichnung des Service- und Verbrauchsgüterlieferungsvertrages und nach Lieferung des Produktes durch XOS, kommt der Service- und Verbrauchsgüterliefervertrag zustande und wird auf unbestimmte Zeit abgeschlossen.

Alle Zahlungen aus diesem Vertrag sind prompt netto Kassa nach Fakturerhalt durch Bankeinzug zahlbar. Es steht dem Kunden jedoch frei, die Zahlung durch Überweisung zu tätigen. In diesem Fall entfällt der im Preis berücksichtigte 2% ige Rabatt. Für den Monat des Vertragsbeginnes bezahlt der Kunde ab Installation des Produktes ein anteiliges Serviceentgelt auf Basis eines Monats von 30 Tagen. Die Verrechnung des monatlichen Serviceentgeltes beginnt (ebenso wie der gegenständliche Vertrag) mit dem der Lieferung des Produktes folgenden Monatsersten.

Bei Zahlungsverzug können dem Kunden 9% Verzugszinsen über dem jeweiligen Basiszinssatz verrechnet werden. Der Kunde hat für jede Mahnung eine Mahngebühr von € 8,- zu bezahlen sowie sämtliche XOS bei der Verfolgung ihrer Ansprüche anfallenden Kosten, insbesondere Anwalts- und Gerichtskosten zu ersetzen.

Der Kunde nimmt zur Kenntnis, dass ein Nichtbezahlen des Service- und Verbrauchsgüterlieferungsvertrages trotz schriftlicher Mahnung spät. 45 Tage nach Rechnungserhalt die automatische Sperre desselben zur Folge hat. Das Entsperren des Service- und Verbrauchsgüterlieferungsvertrages wird mit dem doppelten Serviceentgelt in Rechnung gestellt. Allfällige Bankspesen sind ausnahmslos vom Kunden zu tragen.

Bei Abschluss des Service- und Verbrauchsgüterlieferungsvertrages im Nachhinein (bei bereits in Verwendung befindlichen Geräten) kann dieser nach Vorhandensein eines Zählerwerkes mit aktuellen Zählerstand sowie einer vorhergehenden Inspektion durch den Technischen Kundendienst erfolgen. Die Kosten der Inspektion sind vom Kunden zu tragen.

V. KÜNDIGUNG

a) Kündigung durch XOS:

Bei gleichzeitigem Abschluss des Service- und Verbrauchsgüterlieferungsvertrages mit dem Kaufvertrag bzw. bis vor Lieferung des Systems kann XOS den Service- und Verbrauchsgüterliefervertrag unter Einhaltung einer dreimonatigen Kündigungsfrist erstmalig zum Ende desjenigen Vertragsjahres, welches der Kunde unter der Spalte Vertragsdauer festgehalten hat, kündigen. Nach diesem Zeitpunkt kann XOS jederzeit kündigen. Bei Abschluss des Service- und Verbrauchsgüterlieferungsvertrages nach Abschluss des Kaufvertrages bzw. nach Lieferung kann XOS unter Einhaltung einer sechsmonatigen Kündigungsfrist den Vertrag zum Ende jedes 2. Vertragsjahres kündigen.

Nach dem ersten möglichen Endtermin des gegenständlichen Service- und Verbrauchsgüterlieferungsvertrages kann XOS jederzeit unter Einhaltung einer 3 monatigen Frist die Leistungen gemäß Punkt VII.b) kündigen. In diesem Fall hat der Kunde das Recht, den gesamten Vertrag zum Stichtag dieser beabsichtigten Aufkündigung unter Einhaltung einer einmonatigen Frist vorzeitig aufzulösen. Wird von dieser Möglichkeit kein Gebrauch gemacht, gilt für das Vertragsverhältnis ab dem Stichtag der geänderte Leistungsumfang, alle anderen Bestimmungen des Vertrags bleiben unverändert.

b) Kündigung durch den Kunden:

Der Kunde kann den Service- und Verbrauchsgüterlieferungsvertrages unter Einhaltung einer dreimonatigen Kündigungsfrist erstmalig zum Ende jenes Vertragsjahres kündigen, das der Ziffer im Feld "vereinbarte Mindestlaufzeit" auf der Vorderseite entspricht. In der Folge kann der Kunde den Service- und Verbrauchsgüterliefervertrag unter Einhaltung einer dreimonatigen Frist zum Ende eines jeden weiteren Vertragsjahres kündigen.

Ist der Kunde ein Leasingnehmer, so kann er den Service- und Verbrauchsgüterliefervertrag unter Einhaltung einer dreimonatigen Kündigungsfrist erstmalig zum Ende der vertraglich vereinbarten Mindestlaufzeit des Leasingvertrages, nach diesem Zeitpunkt zu den Terminen gemäß gewählter Vertragsdauer unter Einhaltung einer dreimonatigen Kündigungsfrist kündigen.

Bei technisch verbundenen Systemen werden auf Verlangen von XOS alle Service- und Verbrauchsgüterlieferverträge gleichzeitig beendet

Eine Kündigung für Pkte. V a) & b) muss mittels eingeschriebenem Brief erfolgen.

VI. ABRECHNUNG FÜR PRODUKTE BEI VORHANDENSEIN VON ZÄHLWERKEN

Um eine vertragsgemäße Rechnungslegung zu ermöglichen, verpflichtet sich der Kunde, XOS den Zählerstand jeweils in Abständen von 3 Monaten ab Vertragsbeginn zum Ersten des darauffolgenden Monats unaufgefordert auf www.xos.at oder elektronisch via zur Verfügung gestellter Software (XDA, XDA Lite und ähnliches) bekannt zu geben.

XOS behält sich im Falle der nicht termingerechten Meldung der Zählerstände das Recht vor, die Abrechnung der nicht im Serviceentgelt inkludierten Drucke auf Basis der aufgenommenen Zählerstände bei Technikerbesuchen oder auf Basis eines Monats von 30 Tagen zu erstellen.

Wird XOS der Zählerstand zur Erstellung der Endabrechnung zum Vertragsende nicht rechtzeitig mitgeteilt, so werden die nicht im Serviceentgelt inkludierten Drucke entweder auf Basis des Demontagescheins oder auf Basis eines Monats von 30 Tagen oder auf Basis eines Monats von 30 Tagen des zuletzt bei einem Technikerbesuch aufgenommenen Zählerstandes fakturiert.

Wählt der Kunde keine der hier angeführten Varianten der Ermittlung der Zählerstände oder hält er die von ihm gewählte Variante nicht ein, ist XOS berechtigt, für den dadurch entstandenen Administrationsaufwand einen Pauschalbetrag in Höhe von € 15,00 pro Rechnungsperiode und Gerät in Rechnung zu stellen.

Die auf Seite 1 genannten Kosten für Drucke verstehen sich als Kosten pro A4 Druck. Bei A3 Drucken werden die genannten Kosten doppelt gezählt.

Vertragsbedingungen Servicevertrag (Seite 2 von 3)

VII. PFLICHTEN VON XOS

1. XOS ist verpflichtet, innerhalb der geltenden Arbeitszeit des Xerox-Kundendienstes in zumutbarer Frist nach Meldung durch den Kunden die Wartung (bzw. Inspektion, Grundeinstellung, Reparatur) des Produktes und den erforderlichen Austausch von Teilen durch neue oder generalüberholte Ersatzteile vorzunehmen sowie alle für den Druck- und Kopiervorgang im engeren Sinn notwendigen Verbrauchsmaterialien zu liefern; für Schwarz/Weiß-Geräte schwarze Toner; für Farbgeräte CMYK-Toner; für Highlight-Color-Geräte schwarze Toner. Toner für Continuous Feed-Geräte, Druckträger, Farbtoner und Farbentwickler für S/W Geräte, Heftklammern, Heftdraht, Thermobindestreifen, Druckköpfe etc. werden getrennt verrechnet. Verbrauchsmaterialbestellungen des Kunden, die über den durchschnittlichen monatlichen Standardverbrauch hinausgehen, werden von XOS gesondert zu den jeweils gültigen Listenpreisen in Rechnung gestellt.
2. Das im Rahmen des Service- und Verbrauchsgüterlieferungsvertrages bezogene Verbrauchsmaterial bleibt bis zum zweckgebundenen Verbrauch auf dem Produkt Eigentum von XOS.
3. Fehl- u. Probekopien oder Verbrauchsgüter des Kunden (zB Papier) werden nicht ersetzt
4. Service- und Reparaturleistungen sowie Beschädigungen des Produktes, die durch nachträgliche Veränderungen der für den Betrieb des Produktes nötigen Voraussetzungen, durch Verwendung nicht von XOS stammender Verbrauchsmaterialien und Druckträger oder durch Verhalten des Kunden oder Dritter, insbesondere durch unsachgemäße Bedienung, Eingriffe, Veränderungen, erheblich nachteiligem Gebrauch etc. verursacht werden, sind vom Kunden gesondert zu bezahlen.
5. Der Kunde erhält nach Ermessen von XOS „vor Ort“ Unterstützung zur Fehlerdiagnose bzw.- behebung. Vom Kunden angeforderte „vor Ort“ Unterstützung ist gemäß jeweils gültiger Preisliste gesondert zu bezahlen.

a) betreffend Hardware

XOS wird innerhalb der vertraglich vereinbarten Wartungsbereitschaftszeit in zumutbarer Frist nach Defektmeldung durch den Kunden

- die Instandsetzung und Instandhaltung durchführen lassen
- bei Reparaturen Systemteile durch neue oder neuwertige Ersatzteile ersetzen lassen
- Alle ausgetauschten Systemteile werden Eigentum von XOS, bei Nichtrückgabe durch den Kunden können die Kosten diesem verrechnet werden.
- XOS liefert die notwendigen Verbrauchsgüter (exkl. Papier, Heftklammern, externe Datenträger).

b) betreffend Software und/oder Hardware

Die Wartung von System und Software erfolgt im implementierten und vom Kunden abgenommenen Rahmen.

Der Kunde erhält:

- Lieferung von Maintenance Releases (d.h. Software zur Behebung festgestellter Mängel) bzw. Software Patches. Der Kunde ist verpflichtet, diese zu akzeptieren und die veraltete Release zu vernichten. XA installiert Maintenance Releases, sofern XA diese vom Kunden als nicht installierbar bezeichnet. Verweigert der Kunde den Einsatz der neuen Release, ist XOS/XA von jeglicher Wartungsverpflichtung für die veraltete Release frei. Kosten der Problembeseitigung durch XOS/XA, die aus der Weiterverwendung der alten Release entstehen (zB Upgrade), sind vom Kunden zu tragen. Datenträger, Dokumentationen, Implementationen, Wiederherstellung von Software oder Daten des Kunden, zusätzlich erforderliche Hardware, Versandkosten, Schulung, etc. sind gesondert kostenpflichtig. Releases, die die Funktionstüchtigkeit der Software erweitern (Enhancement Releases) werden nur gegen gesonderte Bezahlung beigestellt und gewartet.
- Unterstützung via E-Mail und/oder telefonische Unterstützung durch Helpline, um Fehler an den Xerox-Produkten zu diagnostizieren und gegebenenfalls zu beheben. Unterstützung bei Applikationsentwicklungen, vermeintlicher Fehlermeldung aufgrund ungenügender Betriebskenntnisse oder betriebliche Unterstützung werden ab einer Dauer von 15 Minuten gesondert verrechnet.
- Unterstützung bei der Fehlerdiagnose durch ein Ferndiagnosesystem sofern eine solche Ferndiagnoseeinrichtung für die installierten Produkte verfügbar und eingebaut ist.
- Behebung gemeldeter Mängel durch die zur Verfügungsstellung revidierter Codes oder Angabe einer Umgehungsmöglichkeit. XOS ist jedoch nicht verpflichtet, Ansprüche des Kunden, die außerhalb der spezifizierten Norm liegen, zu erfüllen.
- nach Ermessen von XOS „vor Ort“ Unterstützung zur Fehlerdiagnose bzw. -behebung. Vom Kunden angeforderte "vor Ort" Unterstützung ist gemäß jeweils gültiger Preisliste gesondert zu bezahlen.

VIII. PFLICHTEN DES KUNDEN

- Der Kunde ist verpflichtet, die von Xerox zur Verfügung gestellten Betriebs- und Wartungsanweisungen einzuhalten. Service- und Wartungsanforderungen sind an die zentrale telefonische Supporthotline zu richten.
- Der Kunde wird XA bei jeglicher Fehlerbehebung in zumutbarem Ausmaß unterstützen.
- Vor Veränderung des vereinbarten Standortes des Produktes hat der Kunde schriftlich die Zustimmung von XOS einzuholen. Während der üblichen Geschäfts- und Betriebszeit ist XOS der Zutritt zu dem Produkt zu gestatten. Transporte werden durch XOS auf Kosten des Kunden durchgeführt.
- Vor Veränderungen, An- und Einbauten am Produkt ist die schriftliche Zustimmung von XOS einzuholen, verwendete Teile gehen ersatzlos in das Eigentum von XA über.
- Der Kunde hat das Produkt von Rechten Dritter freizuhalten und darf das Produkt unter keinem Titel Dritten überlassen. Das eventuell vorhandene Eigentumsrecht von XOS ist offen zu legen.
- Der Kunde hat XOS unverzüglich in Kenntnis zu setzen, falls in sein Vermögen ergebnislos Exekution geführt oder ein Insolvenzverfahren eingeleitet oder beantragt wird. XOS ist über Zugriffe Dritter auf das Produkt unverzüglich unter Übermittlung entsprechender Unterlagen in Kenntnis zu setzen.
- Sollte das Produkt sich bei Installation nicht in dem vereinbarten Zustand befinden, ist der Kunde verpflichtet, dies unverzüglich anzuzeigen, andernfalls angenommen wird, dass der Kunde auf seine diesbezüglichen Rechte verzichtet hat.
- Der Kunde gewährt XOS und XA und/oder deren Subunternehmer zur Wahrnehmung von Rechten und Pflichten aus diesem Vertrag während der Arbeitszeit Zugang zum System.
- Der Kunde wird die für den Betrieb des Systems nötigen Voraussetzungen wie z.B. Strom- und Spannungsversorgung, eventuelle Anschlussbedingungen an Fremdprodukte etc. schaffen und während der Vertragslaufzeit aufrechterhalten.
- Der Kunde wird den Betrieb des Systems nur geschulten Bedienungskräften überlassen.
- Der Kunde bestätigt über Installationserfordernisse insbesondere Maße, Gewicht und Stromanschlüsse unterrichtet worden zu sein und ist verpflichtet, alle ihm bekannten Risiken, Gefahren und Änderungen technischer Voraussetzungen, welche einen einwandfreien Betrieb gefährden können, XOS unverzüglich mitzuteilen. Der Kunde wird XOS jenen Schaden ersetzen, der XOS wegen Verletzung dieser Informationspflicht oder seiner mangelhaften Vorkehrungen bei der Lieferung und Installation des Systems entsteht. Der Kunde wird keinerlei Einbau von Fremdkomponenten in das System ohne vorherige schriftliche Zustimmung von XOS vornehmen.
- Der Kunde wird die aktuellen Maintenance Releases bzw. Software Patches von XOS übernehmen oder selbst installieren. Dies hat zu erfolgen, bevor die veraltete Release von XA nicht mehr unterstützt wird.
- Der Kunde wird ihm übergebene lizenzierte Software und License Strings verwalten, nach verfolgen und archivieren.
- Der Kunde wird für Systeme mit lizenzierter Software folgende Informationen verwalten und für XOS stets zugänglich halten, a) Kundenspezifische Konfigurationsdateien und Passwörter, b) Arbeitsmethoden mit allen erforderlichen Sicherungen der System- u. Anwenderdaten. Der Kunde hat XOS allfällige Kosten und Spesen zu ersetzen, wenn a) der Kunde einen Termin zur Erbringung von Wartungsleistungen weniger als 24h vorher absagt, b) XOS bei der Erbringung von Wartungsleistungen durch Ereignisse behindert wird, die in der Verantwortung des Kunden liegen.

Vertragsbedingungen Servicevertrag (Seite 3 von 3)

Der Kunde ist verpflichtet, folgende Leistungen gesondert zu bezahlen:

- Wartungsleistungen außerhalb der vertraglich vereinbarten Wartungsbereitschaft.
- Wartungsleistungen, die durch Änderungen des Systems bzw. der für den Betrieb des Systems nötigen Voraussetzungen (Systemkonfiguration), Änderung/Upgrades in der Kundenumgebung, durch Netzwerkprobleme oder den Einbau von Fremdkomponenten verursacht sind.
- Wartungsleistungen, die durch Verwendung von durch Xerox als ungeeignet bezeichnetem Verbrauchsmaterial (Papier, Toner, etc.) verursacht sind.
- Wartungsleistungen, verursacht durch unsachgemäße Bedienung, Eingriffe, Veränderungen (zB der lizenzierten Software oder der Hardware), An- oder Abschaltungen, Installation unautorisierter Software oder Verbindung mit einem nicht autorisierten Gerät. Wartungsleistungen, die XOS zur Diagnose/Behebung von gemeldeten Fehlern erbringt, die nach Untersuchung von XOS im letzten von XOS zur Verfügung gestellten Release nicht auftreten.
- erforderliche Wartungsleistungen, weil die Leistungsfähigkeit der von XOS oder XOS-Partnern gelieferten Software durch die Anwesenheit von Dritt-Software am System beeinträchtigt ist.
- Schulungsleistungen, Unterstützung des Kunden bei der Gerätebedienung
- Wiederherstellung (Reloading) oder Ersatz von Software oder Daten, die vom Kunden gelöscht, zerstört oder verloren wurden.
- Wartungsleistungen aufgrund von Handhabungsproblemen, die aus der Kalibrierung von mit Xerox-Druckern verbundenen RIP's resultieren. XOS nimmt im Rahmen dieses Vertrages keine Kalibrierungen vor.

IX. HAFTUNG UND GEWÄHRLEISTUNG VON XOS, XA und/oder deren Subunternehmer

XOS schließt jegliche Haftung dem Kunden oder Dritten gegenüber für mittelbare Schäden, Folgeschäden insbesondere Schäden aus Datenverlust, entgangenem Gewinn oder Schäden durch Betriebsunterbrechung oder Verzögerung bei Wartung aus.

Die Gewährleistungsfrist beträgt 6 Monate. XOS gewährleistet die Funktionstüchtigkeit des Produktes und der Software gem. Produktbeschreibung. Der Kunde hat keinen Anspruch auf die Behebung aller etwaigen Fehler der Software. XOS haftet nicht für Fehler, die durch unsachgemäße Handhabung bzw. unautorisierte Programm-Modifikationen des Kunden etc. entstehen. Fehl- u. Probekopien oder aufgewendete Verbrauchsgüter (inkl. Papier) werden dem Kunden nicht vergütet. XOS ist nicht verpflichtet Schäden zu beheben, die aufgrund höherer Gewalt, Diebstahl, Blitz, Feuer, Wasser und ähnlichen Ursachen entstanden sind.

X. VERBRAUCHSMATERIAL

Verbrauchsmaterialien deren Lieferung nicht im gegenständlichen Vertrag inkludiert ist, können bei XOS zu den jeweils gültigen Listenpreisen gegen Verrechnung bestellt werden. Im Rahmen dieses Vertrages geliefertes Verbrauchsmaterial wird erst durch den Verbrauch auf dem zugehörigen Gerät, das darüber hinaus bezogene Verbrauchsmaterial erst mit Bezahlung an XOS Eigentum des Kunden. Alle Verbrauchsmaterialien müssen den Xerox-Spezifikationen entsprechen.

XI. VORZEITIGE AUFLÖSUNG

XOS hat das Recht, den Service- und Verbrauchsgüterliefervertrag mit sofortiger Wirkung aufzulösen, wenn:

- a) der Kunde seine Zahlungsverpflichtungen nicht einhält
- b) über das Vermögen des Kunden ein Insolvenzverfahren eröffnet oder er zahlungsunfähig wird
- c) der Kunde seine Verpflichtungen aus diesem Vertrag nicht einhält, insbesondere bei unbefugter Verwendung, Vervielfältigung, Weitergabe etc. der Software

XII. VERTRAULICHKEIT

Der Kunde ist verpflichtet, alle Informationen und Dokumentationen über das System und die Software vertraulich zu behandeln, sorgfältig zu verwahren und keinen unbefugten Dritten zugänglich zu machen. Jene Mitarbeiter des Kunden, die zur Erfüllung des gegenständlichen Vertrages Zugang zu den erforderlichen Informationen benötigen, sind zur Einhaltung der Vertraulichkeit zu verpflichten.

XIII. SCHLUSSBESTIMMUNGEN

Mündliche Nebenabreden haben keine Gültigkeit. Etwaige Allgemeine Vertragsbedingungen des Kunden finden keine Anwendung. Jede Änderung des Vertrages bedarf der Schriftform.

XIV. TECHNISCHE HILFE

1. Zur schnellstmöglichen Fehlerdiagnose und Reparatur des Produktes verwendet der Kunde im ersten Schritt, die von XA veröffentlichten Informationen zur selbständigen Problembeseitigung, einschließlich mit dem Produkt mitgeschickter Materialien, Gerätediagnostik und auf Xerox-Websites zugängliche Informationen. Wenn diese Maßnahmen nicht zur Lösung führen, nimmt der Kunde die telefonische Unterstützung von XA in Anspruch.
2. Bietet das Produkt Funktionen, die eine Ferndiagnose und -behebung der Geräteprobleme durch XA ermöglichen, kann XA in bestimmten Fällen sicheren Internet-Zugang zum Produkt verlangen, um den Prozess der Fehlerbehebung zu unterstützen. XA verpflichtet sich, den Prozess der Fehlerbehebung nur mit Zustimmung und in Zusammenarbeit mit dem Kunden durchzuführen
3. Um sicherzustellen, dass das Produkt so schnell und effizient wie möglich repariert wird, ist der Kunde verpflichtet, aktiv zu kooperieren und XA beim Versuch der Reparatur und Fehlerbehebung im zumutbaren Rahmen zu unterstützen und Verbrauchsmaterialien wie auch ihm von XA zugeschickte Kundentauschteile „CRU –customer replacable units“ austauschen.
4. Wenn Servicedienstleistungen per Fernzugriff erfolglos bleiben, erfolgt der Kundenservice an der Gerätehardware zur Problembeseitigung vor Ort. Kooperiert der Kunde jedoch nicht bei der Erbringung der Servicedienstleistungen per Fernzugriff mit XA und hätte die Problemlösung per Fernzugriff erfolgen können, behält sich XA das Recht vor, die Kosten für einen Vor-Ort-Kundenservice, den der Kunde zur Behebung des Problems anfordert, in Rechnung zu stellen.
5. Die Telefonnummer für die telefonische Unterstützung von Xerox ist unter www.xerox.at > Kontakt->Technischer Support ersichtlich

Erfüllungsort ist Brunn am Gebirge. Es gilt materielles österreichisches Recht als vereinbart.