

Garantiebedingungen

OR-CONSOLE®

Inhaltsverzeichnis

1. Allgemeines	2
2. Standardgarantiebedingungen	2
3. Umfang und Erbringung von Garantieleistungen	3
4. Geltungsbereich der verschiedenen Garantiearten	3
4.1 Ersatzteilaustausch während der gesetzlichen Garantiezeit (Gewährleistung)	3
4.2 Vor-Ort-Service Optionen	4
4.3 Garantieverlängerungen	4
4.4 Garantieeinschränkungen bei Zubehör und externen Komponenten	5
5. Vorgehen im Garantiefall	5
5.1 Meldung einer Reklamation	5
5.2 Nachbesserung	6
5.3 Umtausch	6
5.4 Hinweis zur Datensicherung	6
6. Garantiausschlüsse	6
7. Haftungsbeschränkungen	7
8. Geltendes Recht	7
8.1 Gesetzliche Gewährleistung	7
8.2 Garantie	8
9. Datenschutz	8

1. Allgemeines

Die Produkte von ACL wurden entwickelt, um hohe technische und qualitative Ansprüche zu erfüllen. Um die Qualität auch darüber hinaus sicherzustellen, gewährt ACL auf seine Produkte eine Garantie gemäß nachfolgenden Bedingungen, zu deren Inanspruchnahme Kunden von ACL im Falle von Material- oder Verarbeitungsfehlern des erworbenen Produktes berechtigt sind.

Die gewährte Garantie begründet eine eigene freiwillige Verpflichtung von ACL als Hersteller gegenüber erstmaligen Erwerbern von Neugeräten.

Die Garantie gilt nicht für Geräte, die durch ACL als Gebrauchtgeräte in Verkehr gebracht wurden (z. B. Demogeräte).

Daneben können Kunden von ACL gesetzliche Ansprüche haben, die durch diese Garantiebedingungen nicht eingeschränkt werden. Andere oder weitergehende als die hier beschriebenen Ansprüche können aus der Garantie nicht geltend gemacht werden.

Unabhängig davon bestehen möglicherweise neben dieser Herstellergarantie eigene Garantien der ACL-Vertriebspartner oder anderer Dritter, welche ausschließlich diesen gegenüber geltend gemacht werden können.

Es besteht die Möglichkeit, von ACL und deren Vertriebspartnern gegen Aufpreis Leistungen zu erwerben, um die Garantie in Umfang und Dauer zu erweitern.

Die genaue Garantieart sowie deren Dauer für Ihr ACL-Produkt ergibt sich aus der Garantiebeschreibung, die auf Originalrechnung und Originallieferschein enthalten ist.

2. Standardgarantiebedingungen

Die Garantiezeit beträgt i.d.R. 24 Monate, beginnend mit dem Tag des Lieferdatums.

Die Mängelbeseitigung in der Garantie z.B. durch eine Reparatur oder eine Ersatzlieferung verlängert die ursprünglich vereinbarte Garantiezeit nicht.

Bedingungen:

- Garantieansprüche können nur gegen Vorlage der Originalrechnung bzw. des Originallieferscheins geltend gemacht werden. Auf dem Dokument müssen die Gerätebezeichnung und die Seriennummer des Gerätes vermerkt sein.
- Das Gerät ist nur mit Original-Zubehör und Original-Ersatzteilen betrieben worden.
- Äußerlich nicht sichtbare Transportschäden müssen direkt, spätestens jedoch 7 Tage (inkl. Wochenende- und Feiertage) nach Wareneingang beim Kunden an ACL gemeldet werden.
- Das Gerät wurde nicht eigenmächtig geöffnet oder zerlegt.
- Garantieansprüche müssen unverzüglich nach Feststellen des Fehlers bei ACL oder dem zuständigen Vertriebs- oder Servicepartner geltend gemacht werden.
- Ausgewechselte Bauteile gehen wieder in das Eigentum von ACL über.
- Über die Mängelbeseitigung hinausgehende Ansprüche – soweit keine gesetzliche Haftung vorgesehen ist – sind ausgeschlossen.

3. Umfang und Erbringung von Garantieleistungen

Die Garantie umfasst, soweit nicht anderweitig geregelt, alle auftretenden Material- und Verarbeitungsfehler für den jeweiligen Garantiezeitraum.

Erbrachte Garantieleistungen bewirken weder eine Verlängerung der Garantiefrist, noch setzen sie eine neue Garantiefrist in Gang. Die Garantiefrist für eingebaute Ersatzteile endet mit der Garantiefrist für das ganze Gerät, frühestens jedoch 6 Monate nach Einbau.

Von der Garantie ausgeschlossen sind Defekte, die aus einem anderen als dem ordnungsgemäßen Betrieb resultieren (siehe Punkt 6. Garantieausschlüsse).

Unter einem ordnungsgemäßen Betrieb ist die Handhabung und Nutzung des Produkts unter den Bedingungen zu verstehen, die in der Betriebsanleitung bzw. der Produktdokumentation beschrieben sind.

Die Garantie beschränkt sich auf die Herstellung der Hardware-Leistungsmerkmale und des Zustands, den das Originalprodukt vor dem Defekt hatte. Ausreichend dafür ist, dass das betroffene Produkt die Testkriterien entsprechend seiner Spezifikationen gemäß Auftragsbestätigung erfüllt.

ACL obliegt die Entscheidung, auf welche Art und Weise Defekte bzw. Mängel beseitigt werden. ACL ist berechtigt, autorisierte Drittfirmen (Servicepartner) mit der Erbringung der Garantieleistung zu beauftragen. Der Austausch defekter Teile erfolgt bei Material- und/oder Verarbeitungsfehlern durch neue oder neuwertige Teile. Gegebenenfalls wird das gesamte Produkt gegen ein gleiches oder funktional gleichwertiges Produkt ausgetauscht. In jedem Fall beschränkt sich der Wert der Garantieleistung auf den Wert des fehlerhaften Produkts.

4. Geltungsbereich der verschiedenen Garantiearten

Für Fragen zum Servicevorgang stehen die Servicemitarbeiter von ACL zur Verfügung. Entsprechende Kontaktdaten sind auf dem Typenschild des Gerätes, unter www.acl.de oder im beiliegenden Gerätehandbuch zu finden.

4.1 Ersatzteilaustausch während der gesetzlichen Garantiezeit (Gewährleistung)

- Ein vorliegender Garantiefall ist den ACL-Servicemitarbeitern oder dem zuständigen Wiederverkäufer (falls zutreffend) zu melden. Ist eine Remote-Störungsbeseitigung durch ACL nicht möglich, wird ACL oder ein durch ACL autorisierter Servicepartner bei Bedarf die Reparatur bzw. einen Geräte austausch vor Ort durchführen.
- Die ACL GmbH sichert eine Reaktion auf einen gemeldeten Garantiefall innerhalb des nächsten Werktags zu. Pauschale Aussagen zu Wiederherstellungszeiten können nicht getroffen werden, da diese stark abhängig vom vorliegenden Defekt und Projektumfang sind. Die ACL GmbH verpflichtet sich jedoch zur zeitnahen und schnellstmöglichen Abhilfe.
- Auf Reaktions- und Wiederherstellungszeiten etwaiger Wiederverkäufer hat die ACL GmbH keinen Einfluss.
- Dem etwaigen Wiederverkäufer sichert ACL die Ersatzteilverfügbarkeit und die Remote-Unterstützung im Fehlerfall zu. Es steht dem Wiederverkäufer frei, sich jederzeit kostenpflichtig und präventiv mit entsprechend projektbezogenen Ersatzteilen zu bevorraten.
- Bevorzugt liefert ACL kostenfrei vormontierte Bauteile, die durch den Endkunden oder den autorisierten Servicepartner nach Anleitung montiert werden.
- Zur Erhaltung der Garantie auf das Gesamtgerät im Falle eines Selbsttauschs durch den Endkunden, ist eine Autorisierung durch ACL in Form einer Serviceschulung verpflichtend. Derartige Schulungen können auf Anfrage jederzeit am Firmensitz von ACL kostenneutral oder vor Ort für einen Tagessatz von 1500 EUR zzgl. MwSt. und Reisekosten angeboten werden.

- Ausgebaute Teile sind auf Kosten und Risiko des Kunden an ACL zurückzusenden, es sei denn, die Rücksendekosten übersteigen den Wert der Teile erheblich.
- Wird die Anreise eines Technikers notwendig bzw. besteht der Kunde auf eine Wiederherstellung durch ACL oder einen autorisierten Servicepartner, so werden die Kosten dafür durch ACL oder den zuständigen Wiederverkäufer (falls zutreffend) innerhalb des gesetzlichen Gewährleistungszeitraums getragen.

4.2 Vor-Ort-Service Optionen

- Möglich für alle Geräte bei denen ACL als Hersteller angegeben ist und darüber hinaus für Produkte, die in einer separaten Servicevereinbarung festgelegt sind.
- Die Beauftragung des Vor-Ort-Service bedingt, dass zwischen beiden Vertragspartnern eine zusätzliche Servicevereinbarung in Schriftform festgelegt wird, aus der Einzelheiten der Leistungsbedingungen und deren Gebühr hervorgehen.
- Die zusätzliche Servicevereinbarung umfasst je nach Auswahl Garantierweiterungen auf alle Teile sowie notwendige Dienstleistungen vor Ort für den entsprechenden Zeitraum.
- ACL selbst bietet Vor-Ort-Service Optionen für im Raum DACH ansässige Endkunden und Installationen an. Endkunden anderer Länder steht es frei, eine individuelle Servicevereinbarung mit dem durch ACL autorisierten Wiederverkäufer zu treffen, von dem die ACL-Produkte bezogen wurden.
- Ein vorliegender Garantiefall ist den ACL-Servicemitarbeitern oder dem zuständigen Wiederverkäufer (falls zutreffend) zu melden. Ist eine Remote-Störungsbeseitigung durch ACL nicht möglich, wird ACL oder ein durch ACL autorisierter Servicepartner im Anschluss die Reparatur bzw. einen Geräte austausch entsprechend der in der Servicevereinbarung festgelegten Bedingungen vor Ort durchführen.
- Die ACL GmbH sichert eine Reaktion auf einen gemeldeten Garantiefall innerhalb des nächsten Werktags zu. Pauschale Aussagen zu Wiederherstellungszeiten können nicht getroffen werden, da diese stark abhängig vom vorliegenden Defekt und Projektumfang sind. Die ACL GmbH verpflichtet sich jedoch zur zeitnahen und schnellstmöglichen Abhilfe.

4.3 Garantieverlängerungen

- Garantieverlängerungen können bei Kauf, aber auch noch innerhalb der gesetzlichen Garantiezeit (Gewährleistung) nachträglich erworben werden, jedoch höchstens in dem Zeitraum der ersten 24 Monate ab Gerätekaufdatum.
- Eine Garantierweiterung kann maximal auf insgesamt 60 Monate ab dem Datum des Gerätekaufs verlängert werden.
- Eine reine Garantierweiterung umfasst lediglich die Garantie auf verbaute Teile und keine vor Ort notwendigen Dienstleistungen. Daher sind diese Verlängerungen ausschließlich für von ACL autorisierte Wiederverkäufer verfügbar, welche selbst über autorisiertes Personal verfügen müssen, um mit dem jeweiligen Endkunden bei Bedarf individuell Dienstleistungen vor Ort zu vereinbaren.
- Die ACL GmbH sichert dem Wiederverkäufer in diesem Fall die Ersatzteilverfügbarkeit und die Remote-Unterstützung im Fehlerfall zu. Es steht dem Wiederverkäufer frei, sich jederzeit kostenpflichtig und präventiv mit entsprechend projektbezogenen Ersatzteilen zu bevorraten.
- Die Ausgestaltung der Vertragsbedingungen für Dienstleistungen vor Ort steht dem autorisierten Wiederverkäufer frei und ist unabhängig von Vertragsbedingungen der ACL GmbH.
- Sofern im Fehlerfall ein Selbsttausch durch Dritte vereinbart wird, ist zur Erhaltung der Garantie auf das Gesamtgerät eine Autorisierung durch ACL in Form einer Serviceschulung verpflichtend. Derartige Schulungen können auf Anfrage jederzeit am Firmensitz von ACL kostenneutral oder vor Ort für einen Tagessatz von 1500 EUR zzgl. MwSt. und Reisekosten angeboten werden.
- Die ACL GmbH sichert eine Reaktion auf einen gemeldeten Garantiefall innerhalb des nächsten Werktags zu. Pauschale Aussagen zu Wiederherstellungszeiten können nicht getroffen werden, da diese stark abhängig vom

vorliegenden Defekt und Projektumfang sind. Die ACL GmbH verpflichtet sich jedoch zur zeitnahen und schnellstmöglichen Abhilfe.

4.4 Garantieeinschränkungen bei Zubehör und externen Komponenten

Der Garantiefumfang kann bei externen Komponenten (Zukaufteile), die mit dem ACL-Originalprodukt erworben wurden, abweichen. Da ACL nicht Hersteller der externen Komponenten ist, besteht hierfür seitens ACL eine Einschränkung der Garantiedauer.

Dies gilt für die nachfolgenden Komponenten:

Bezeichnung	Garantieanspruch bei ACL
Maus	12 Monate
Tastatur	12 Monate
Montagesysteme	12 Monate
Rollwagen	12 Monate
Desktop-PCs (nicht OR-PC®)	12 Monate
Desktop-Monitore (nicht OR-MD®)	12 Monate
Thin-Clients	12 Monate
Radiologische Monitore	24 Monate
Halterungen und Carts	12 Monate
Batterien und Akkus	6 Monate

5. Vorgehen im Garantiefall

Garantieleistungen werden durch ACL oder autorisierte Servicepartner zu den lokal vor Ort festgelegten Arbeitszeiten erbracht. Die Arbeitszeiten können aufgrund nationaler oder regionaler Gepflogenheiten variieren.

Im Folgenden wird erklärt, was im Fall eines Garantieanspruchs zu tun ist.

5.1 Meldung einer Reklamation

Die Meldung einer Reklamation sollte unverzüglich nach Feststellung des Defekts oder der Fehlfunktion an ACL erfolgen. Vorzugsweise sollte die Meldung direkt an die Serviceabteilung erfolgen.

Dazu stehen 3 Möglichkeiten zur Wahl:

- via RMA-Formular auf unserer Webseite unter <https://www.acl.de/de/rma-anfrage> (bevorzugt)
- per Mail an service@acl.de
- telefonisch unter der Nummer +49 341 230 78-60

Bei der Anmeldung einer Reklamation werden folgende Inhalte erhoben:

- Allgemeine Angaben: Bezeichnung der Einrichtung, Name, Adresse, und Telefonnummer(n) des/ der Ansprechpartner(s) für den Vorgang,
- Angaben zum Gerät: Modellbezeichnung, Seriennummer, Kaufdatum und Lieferdatum
- Fehlerbeschreibung

5.2 Nachbesserung

Als eine Nachbesserung wird der Versuch der Schadensbehebung verstanden. Erst wenn die Schadensbehebung fehlschlägt oder ein anderer Mangel auftritt, beginnt ein neuer Nachbesserungsversuch.

Bevor andere Abhilfemaßnahmen möglich sind, sind 3 Nachbesserungsversuche zulässig. Schlägt die Mängelbeseitigung fehl oder ist sie unmöglich, berechtigt dies den Käufer einen Anspruch auf ein komplett neues Austauschgerät zu erheben.

5.3 Umtausch

Erfolgt (vor Einhaltung der 3 Nachbesserungsversuche) auf Wunsch des Kunden ein Austausch, wird die bisherige Nutzung des Gerätes in Rechnung gestellt.

5.4 Hinweis zur Datensicherung

Eine regelmäßige Sicherung von Daten wird bei der Benutzung von Computer-Hardware oder -Software stets empfohlen. Eine Datensicherung ist besonders vor Serviceaktivitäten unbedingt geboten, da nicht in jedem Fall sichergestellt werden kann, dass durch den Serviceeinsatz keine Daten verloren gehen.

Es ist daher zu beachten, dass die Verantwortung für eine vollständige Datensicherung inklusive Anwendungs- und Betriebssystem-Software ausschließlich bei dem Nutzer und Anwender des Gerätes liegt. Die Haftung von ACL ist für im Rahmen der Erbringung der Garantie auftretende Daten- und Informationsverluste ausdrücklich ausgeschlossen.

6. Garantieausschlüsse

Vor der Übergabe eines Gerätes an ACL obliegt es dem Kunden, Daten und Einstellungen zu sichern. ACL übernimmt keine Verantwortung für verlorene oder beschädigte Daten und Programme, welche auf einem Medium des Gerätes gespeichert waren und/oder die daraus resultierenden Folgen. Eine Aufwandsentschädigung für Datensicherung bzw. Datenwiederherstellung sowie Neuinstallation von Software oder anderer Informationen wird nicht gewährt.

Garantieausschlüsse sind:

- unwesentliche Fehler oder Abweichungen in der Beschaffenheit des Produktes, die für Wert und bestimmungsgemäßen Gebrauch des Gerätes unerheblich sind
- Bereitstellung und Installation von BIOS-, Treiber- oder Software-Updates/Upgrades
- Zurücksetzen von Sicherheitsfunktionen, Löschen von Passwörtern etc.
- Sichern oder Wiederherstellen kundenspezifischer Daten oder Software
- Neuinstallation nicht mehr lauffähiger Software/Betriebssysteme (z. B. durch Löschen systemrelevanter Dateien, fehlerhafte Systemeinstellungen oder sich selbst vervielfältigende Programme, z. B. Computer-Viren)
- der unterbrechungsfreie oder fehlerfreie Lauf integrierter, aufgespielter oder mitgelieferter Software sowie die Qualität, Leistung, Markttauglichkeit oder Geeignetheit dieser Software oder ihrer Produktdokumentation für irgendeinen Zweck, selbst wenn sie mit einem ACL-Produkt zusammen geliefert wurde.

- Verschleißerscheinungen bei Datenträgern
- Ersatz verbrauchter Batterien
- Verschleißteile und Verbrauchsmaterialien (z. B. Druckerpatronen)
- nachlassende Kapazität von Akkumulatoren

Weiterhin sind von der Diagnose, Beseitigung und Garantie Mängel ausgeschlossen, die aus folgenden Ursachen entstehen:

- wenn ACL-Produkte mit Teilen, Komponenten oder Peripheriegeräten versehen oder genutzt werden, die von ACL für die konkrete Anwendung nicht freigegeben sind
- unsachgemäße oder sachfremde Benutzung oder Behandlung des Gerätes durch den Kunden oder Dritte (z. B. LCD-Bruch, mechanische oder Gehäuseschäden, defekte Kabel oder Stecker); unsachgemäß sind insbesondere Handlungen, die nicht den Vorgaben des Produkthandbuches entsprechen
- falls Serviceleistungen/Reparaturen oder andere Veränderungen am Produkt durch nicht von der ACL autorisierte Personen vorgenommen wurden; es sei denn, dass der Defekt nachweislich nicht durch diese Ereignisse verursacht wurde oder deren Folge ist
- bei unsachgemäßer Installation, z.B. unsachgemäße Aufstellung, Nichtbeachtung der Einbau- oder Installationsvorschriften
- bei äußeren Einwirkungen, z.B. Beschädigung durch Stoß oder Schlag, Schäden durch Witterungseinflüsse
- bei unsachgemäßer Bedienung oder Beanspruchung, z.B. Nichtbeachtung der Gebrauchsanweisungen
- bei nicht ordnungsgemäßigem Aufstellen oder Aufbewahren
- bei Verwendung von nicht laut Handbuch vorgesehenen Reinigungssubstanzen
- bei höherer Gewalt (Blitzeinschlag, Überschwemmung, Krieg o.ä.)
- bei Verschmutzungen (Maus, Bandlaufwerke etc.)
- außergewöhnliche Umgebungseinflüsse (Überspannung, Magnetfelder o.ä.)
- oder andere, nicht von ACL zu vertretende Umstände

7. Haftungsbeschränkungen

Weitergehende als die in diesen Garantiebedingungen ausdrücklich genannten Ansprüche des Garantieberechtigten sind ausgeschlossen. Dies gilt insbesondere auch hinsichtlich von Ansprüchen auf Ersatz von Folgeschäden, entgangenem Gewinn, Daten- oder Informationsverlust oder Schäden infolge von Betriebsunterbrechung.

8. Geltendes Recht

8.1 Gesetzliche Gewährleistung

Die gesetzliche Gewährleistung erfolgt für die Fehlerfreiheit bei Geräteübergabe entsprechend dem jeweiligen Stand der Technik. Änderungen in der Spezifikation, die weder die Funktionstüchtigkeit noch den Wert des Gerätes beeinträchtigen, stellen keinen Fehler dar. Ist das Gerät mangelhaft, so wird der Mangel durch den ACL-Service kostenlos beseitigt. ACL wählt die jeweils angemessene Art der Nacherfüllung unter Berücksichtigung der Zumutbarkeit für den Kunden.

Über die Gewährleistung hinaus räumt ACL eine Garantie ein, diese schränkt die gesetzliche Gewährleistung nicht ein.

8.2 Garantie

Bei einem Kaufvertrag ist das Recht des Landes des Verkäufers anwendbar. Verträge, die zwischen ACL und deren Kunden geschlossen werden, unterliegen dem deutschen Recht.

Ein gesetzlicher Garantieanspruch existiert nicht.

Die ACL GmbH garantiert jedoch nach § 443 BGB die Einhaltung der beschriebenen Garantieregeln.

Das Übereinkommen über Verträge für den internationalen Warenverkauf findet keine Anwendung.

9. Datenschutz

Die im Rahmen der Auftragsbearbeitung und Angebotserstellung von uns zu einem vorliegenden Garantiefall erhobene Daten werden zum Zwecke der Qualitätssicherung elektronisch erfasst, verarbeitet und ausgewertet. Dies geschieht, um einen hohen Standard der Servicequalität sicherzustellen.

Zu diesen Zwecken kann auch eine Übermittlung der Daten an qualifizierte und entsprechend beauftragte Dritte erfolgen.

Wir versichern, dass diese Daten gemäß den Vorgaben der DSGVO behandelt werden.

Auf Verlangen teilt ACL kostenlos mit, ob und welche personenbezogenen Daten zu einem Servicevorgang gespeichert sind.

Sollte im Einzelfall nicht gewünscht sein, dass personenbezogenen Daten über die unmittelbare Garantieabwicklung hinausgehend gespeichert, genutzt und/oder im Rahmen der genannten Qualitätssicherungsmaßnahmen übermittelt werden, so kann dies jederzeit mitgeteilt werden.