

Garantiebedingungen

Inhaltsverzeichnis

1. Allgemeines	2
2. Umfang	2
3. Garantiebedingungen	2
4. Garantiearten	3
4.1. Bring-In Garantie	3
4.2. Vor-Ort-Service	3
4.3. Garantieverlängerungen	3
4.4. Ersatzteilaustausch während der Garantiezeit	4
4.5. Garantien für Zubehör und Drittgeräte	4
5. Vorgehen im Garantiefall	4
5.1. Meldung einer Reklamation	5
5.2. Hinweis zur Datensicherung	5
5.3. Nachbesserung und Umtausch	5
6. Garantiausschlüsse	5
7. Haftungsbeschränkungen	6
8. Geltendes Recht	6
8.1. Gesetzliche Gewährleistung	6
8.2. Garantie	7
9. Datenschutz	7

1. Allgemeines

ACL-Produkte wurden entwickelt, um hohe technische und qualitative Ansprüche zu erfüllen. Um die dafür notwendige Qualität auch über die Fertigungskontrollen 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. 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 von dieser Herstellergarantie können eigene Garantien der ACL-Vertriebspartner oder anderer Dritter bestehen, welche ausschließlich diesen gegenüber geltend gemacht werden können.

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

2. Umfang

Für folgende ACL-Produktfamilien gelten die Festlegungen in diesem Dokument:

- Produktfamilie OR-PC®
- Produktfamilie OR-MD®

Andere Produkte können eigene Garantiebedingungen haben. Wenn keine Garantiebedingungen für Ihr Produkt verfügbar sind dann gelten alle anwendbaren Festlegungen aus diesem Dokument.

3. Garantiebedingungen

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

ACL kann die Vorlage des Originallieferscheins oder der Originalrechnung fordern, um den Garantieanspruch als legitim anzuerkennen. Auf dem Dokument sind die Gerätebezeichnung und die Geräteseriennummer vermerkt.

Äußerlich nicht sichtbare Transportschäden müssen direkt nach Entdeckung, spätestens jedoch 7 Tage (inkl. Wochenende- und Feiertage) nach Wareneingang beim Kunden an ACL gemeldet werden. Garantieansprüche müssen unverzüglich nach Feststellen des Fehlers bei ACL oder dem zuständigen Vertriebs- oder Servicepartner geltend gemacht werden.

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

Die Standardgarantiezeitraum beträgt 24 Monate beginnend mit dem Tag des Datums auf dem Lieferschein. Abweichende Zeiträume sind auf dem Lieferschein oder einem zusätzlich geschlossenen Vertrag geregelt.

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

Die Garantie beschränkt sich auf die Herstellung der Hardware-Leistungsmerkmale und des Zustands, den das Originalprodukt vor dem Defekt hatte. Das Gerät gilt als wiederhergestellt, wenn es nach der Reparatur den ACL Final Check abzüglich zu erwartender Verschleißerscheinungen in dem Umfang besteht, den es als Neugerät bestehen musste und wenn die Kriterien gemäß der ursprünglichen Auftragsbestätigung erfüllt sind.

Soweit keine gesetzliche Haftung vorgesehen ist, sind über die Mängelbeseitigung hinausgehende Ansprüche ausgeschlossen.

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.

Unsachgemäße Reparaturen stellen ein Sicherheitsrisiko dar und können zur Beschädigung des Gerätes führen. Aus diesem Grund finden Sie an bzw. in Ihrem Gerät Garantiesiegel. Wird ein Siegel gebrochen, muss von einer erloschenen Garantie ausgegangen werden.

Ausgewechselte Bauteile gehen wieder in das Eigentum von ACL über.

4. Garantiearten

4.1. Bring-In Garantie

- Gilt für 24 Monate, sofern keine Garantieverlängerung vereinbart wurde.
- Der Kunde sendet das Gerät unter Verwendung einer geeigneter Transportverpackung und Einhaltung der Transporthinweise auf seine Kosten und sein Risiko zu ACL.
- Die ACL übernimmt die Kosten für die Mängelbeseitigung.
- ACL sendet das reparierte Gerät zurück zum Kunden. Kosten und Risiko hierfür trägt ACL.

4.2. Vor-Ort-Service

- Gilt nur für Geräte, für die eine separate Servicevereinbarung abgeschlossen wurde.
- Verfügbar 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 Servicevereinbarung in Schriftform festgelegt wird, aus der Einzelheiten der Leistungsbedingungen hervorgehen (Reaktions- bzw. Wiederherstellungszeit, Kontaktangaben usw.).
- Ein vorliegender Garantiefall wird den ACL-Serviceitarbeitern gemeldet. Ist eine telefonische Störungsbeseitigung durch ACL nicht möglich, wird ein ACL-Servicepartner im Anschluss die Reparatur bzw. ein Geräteaustausch entsprechend der in der Servicevereinbarung festgelegten Bedingungen vor Ort durchführen.

4.3. Garantieverlängerungen

- Garantieverlängerungen können bei Kauf oder innerhalb der ersten 24 Monate nach Gerätekauf erworben werden.

- Eine Garantieverlängerung kann maximal auf insgesamt 60 Monate ab dem Datum des Gerätekaufs verlängert werden.
- Überdies unterliegen alle Garantieverlängerungen den Bedingungen der zuvor beschriebenen Garantiearten „Bring-In“ oder „Vor-Ort-Service“, je nach Vereinbarung.
- Eine nachträgliche Umwandlung von Bring-In-Garantie zu Vor-Ort-Service ist nicht möglich.

4.4. Ersatzteilaustausch während der Garantiezeit

- Gilt für Geräte, bei denen nach Einschätzung von ACL keine Bring-In-Garantie möglich ist.
- ACL liefert kostenfrei vormontierte Bauteile, die durch den Kunden nach Anleitung montiert werden.
- Ausgebaute Teile sind auf Kosten und Risiko des Kunden an ACL zurückzusenden, es sei denn, ACL verzichtet schriftlich auf die Rücksendung, etwa wenn die Rücksendekosten den Wert der Teile erheblich übersteigen würde.
- Wird die Anreise eines Technikers notwendig, sind die Kosten für die Anreise vom Kunden zu tragen.

4.5. Garantien für Zubehör und Drittgeräte

Um vollständige Lösungen anbieten zu können werden die ACL-Geräte gelegentlich gemeinsam mit Drittgeräten anderer Hersteller angeboten. Der Garantiefumfang kann bei diesen externen Komponenten (Zukaufteile), bei denen ACL nicht der Hersteller ist, abweichen. Weiterhin gilt für Drittgeräte eine abweichende Garantiedauer. Im Detail:

Drittgerät	Garantieanspruch
Maus	12 Monate
Tastatur	12 Monate
Montagesysteme und Halterungen	12 Monate
Rollwagen	12 Monate
Desktop-PC (nicht OR-PC®)	12 Monate
Thin-Clients	12 Monate
Desktop-Monitore (nicht OR-MD®)	12 Monate
Radiologische Monitore	24 Monate
Scanner	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

Melden Sie Defekte und Fehlfunktionen unverzüglich nach Feststellung an ACL. 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: Firma, Name und Kontaktdaten eines Ansprechpartners für den Vorgang,
- Angaben zum Gerät: Seriennummer sowie ggf. Kauf- oder Lieferdatum,
- Fehlerbeschreibung,
- gewünschte Rücksendeadresse, und
- optional: Vorgangsnummer beim Kunden zur leichteren Identifikation des Vorgangs.

5.2. Hinweis zur Datensicherung

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.

5.3. Nachbesserung und Umtausch

Als eine Nachbesserung wird der Versuch der Schadensbehebung verstanden. Sollten drei Nachbesserungen fehlschlagen oder drei Mängel am gleichen Gerät auftreten oder falls die Nachbesserung unmöglich ist, berechtigt dies den Käufer einen Anspruch auf ein komplett neues Austauschgerät zu erheben.

Erfolgt vor Umsetzung der drei Nachbesserungsversuche auf Wunsch des Kunden ein Austausch, wird die bisherige Nutzung des Gerätes in Rechnung gestellt.

Für Fragen zum Servicevorgang und zum Bearbeitungsstand stehen Ihnen die Servicemitarbeiter von ACL zur Verfügung. Nach Abschluss der Reparatur erhalten Sie Ihr Gerät zusammen mit einem Reparatur- und Prüfprotokoll an die gewünschte Adresse zurück.

6. Garantieausschlüsse

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

Vom Garantieumfang ausgeschlossen sind:

- unwesentliche Fehler oder Abweichungen, die für Wert und bestimmungsgemäßen Gebrauch des Gerätes unerheblich sind,
- die Bereitstellung oder Installation von BIOS-, Treiber- oder Software-Updates,
- das Zurücksetzen von Sicherheitsfunktionen oder das Löschen von Passwörtern durch Serviceaktivitäten,

- das Sichern oder Wiederherstellen kundenspezifischer Daten oder Software,
- die Neuinstallation und der fehlerfreie Lauf von Software und Betriebssystemen, selbst wenn sie mit einem ACL-Produkt zusammen geliefert wurde, z.B. verursacht durch Löschen systemrelevanter Dateien, fehlerhafte Systemeinstellungen oder sich selbst vervielfältigende Programme wie Computer-Viren,
- Verschleißerscheinungen an Verschleißteilen, deren vorbeugender Austausch im Gerätehandbuch empfohlen wurde, z.B. Datenträger oder ein nachlassendes Backlight,
- Verbrauchsmaterialien, z.B. Druckerpatronen oder Batterien, und
- die nachlassende Kapazität von Akkumulatoren.

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

- wenn für ACL-Geräte Ersatzteile oder Komponenten verwendet wurden, die ACL nicht freigegeben hat,
- wenn Peripheriegeräten oder Zubehöerteile mit dem Gerät genutzt wurden, deren Verwendung ACL widersprochen hat,
- durch unsachgemäße Benutzung oder Behandlung des Gerätes durch den Kunden oder Dritte, z.B. LCD-Bruch, mechanische oder Gehäuseschäden oder defekte Kabel oder Stecker durch Gewalteinwirkung. Unsachgemäß sind insbesondere Handlungen, die nicht den Vorgaben des Gerätehandbuches entsprechen.
- durch unsachgemäße Installation, z.B. unsachgemäße Aufstellung oder Nichtbeachtung der Einbau- oder Installationsvorgaben,
- falls Serviceleistungen, Reparaturen oder andere Veränderungen am Produkt durch andere Personen als durch ACL oder durch ACL qualifiziertes Servicepersonal vorgenommen wurden, es sei denn, dass der Defekt nachweislich nicht durch diese Ereignisse verursacht wurden oder deren Folge ist,
- durch Overclocking, Gerätemodifikationen oder den Betrieb von Software, deren Hardwarevoraussetzungen durch das Gerät nicht erfüllt sind,
- durch äußere Einwirkungen, z.B. Beschädigung durch Stoß, Schlag oder Witterungseinflüsse,
- durch Verwendung von anderen als den im Handbuch freigegebenen Reinigungssubstanzen,
- durch höhere Gewalt, etwa Blitzschlag, Überschwemmung, Krieg o.ä.,
- durch erhebliche Verschmutzungen, insbesondere bei Slot-in DVD's und Card-Readern,
- durch außergewöhnliche Umgebungseinflüsse wie Überspannung, Magnetfelder o.ä., oder
- durch 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.