

## **Allgemeine Geschäftsbedingungen der desegna Business IT Solutions (Stand 01.01.2022)**

### **1. Allgemeines / Vertragsabschluss**

- 1.1. Für alle Lieferungen und Leistungen gelten ausschließlich diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen. In Ergänzung hierzu gelten gegebenenfalls die den Vertragsprodukten beiliegenden Lizenzbedingungen der Hersteller, auf die ergänzend Bezug genommen wird.
- 1.2. Abweichungen von diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen, ergänzende Vereinbarungen und Nebenabreden bedürfen der Schriftform oder der ausdrücklichen schriftlichen Bestätigung.
- 1.3. Unsere Angaben und Angebote hinsichtlich der von uns vertriebenen Geräte und Produktbeschreibungen sind freibleibend, soweit nicht ausdrücklich eine verbindliche Zusicherung erfolgt. Im Hinblick auf die ständige technische Weiterentwicklung und Verbesserung unserer Produkte behalten wir uns Änderungen in Konstruktion und Ausführung gegenüber den in unseren verschiedenen Druckschriften gemachten Angaben vor, sofern hierdurch nicht der Wert der angebotenen Erzeugnisse beeinträchtigt wird. Dies gilt auch für Änderungen, die dem Erhalt der Lieferfähigkeit der von uns angebotenen Erzeugnisse dienen. Insoweit ist die desegna Business IT Solutions auch zu Änderungen der Leistungen in dem Umfang berechtigt, wie sie dem Käufer zur bestmöglichen Auftragsabwicklung zumutbar ist.
- 1.4. Der Kaufvertrag kommt bei Bestellung zustande und wird durch die desegna Business IT Solutions durch eine Auftragsbestätigung in schriftlicher Form bestätigt. Die desegna Business IT Solutions behält sich, vor den Kunden über unvorhersehbare eventuelle Lieferschwierigkeiten, Preisänderungen usw. in Kenntnis zu setzen. In diesem Fall hat der Kunde die Möglichkeit teilweise oder vollständig vom Vertrag zurückzutreten. Der Rücktritt oder die Änderung des Vertrages muss der desegna Business IT Solutions per Mail, schriftlich oder telefonisch mitgeteilt werden.
- 1.5. Übertragung von Rechten und Pflichten aus dem Kaufvertrag bedürfen der schriftlichen Zustimmung der desegna Business IT Solutions.

### **2. Preise und Zahlungsbedingungen**

- 2.1. Für die Lieferung gelten die Listenpreise zum Zeitpunkt der Auftragsbestätigung oder des Versandes der Ware.
- 2.2. Preisänderungen, die aufgrund von Änderungen von Zöllen, Einfuhr- und Ausfuhrgebühren, Devisenbewirtschaftung etc. notwendig werden, bleiben vorbehalten.
- 2.3. Unsere Preise verstehen sich inklusive MwSt, Versand und Verpackungskosten. Ohne Software, ohne gesondertes Zubehör, ohne Installation, ohne Schulung und sonstige Nebenleistung, soweit nicht schriftlich eine andere Vereinbarung geschlossen wurde.
- 2.4. Die Rechnungsbeträge sind fällig und netto ohne Abzug zahlbar innerhalb 7 Tagen ab Rechnungseingang. Teilleistungen können gesondert in Rechnung gestellt werden. Im Falle eines Zahlungsverzuges sind wir berechtigt, Verzugszinsen in Höhe von 5% über dem jeweiligen Bundesbankdiskontsatz zu berechnen. Die Geltendmachung eines darüber hinaus gehenden Verzugsschadens bleibt vorbehalten. Wechsel oder Schecks werden nicht entgegengenommen. Diskont- und Einzugsspesen gehen zu Lasten des Bestellers. Für die rechtzeitige Vorlage übernehmen wir keine Haftung.
- 2.5. Im Falle des Verzuges des Kunden sind wir berechtigt, sämtliche Lieferungen an den Kunden, auch aus anderen Vertragsverhältnissen zu verweigern. Für etwaige Schäden aus dieser Nichtlieferung haften wir nicht.
- 2.6. Nimmt der Käufer die bestellte Ware nicht ab, sind wir berechtigt, wahlweise auf Abnahme zu bestehen oder 10% des Kaufpreises als pauschalisierten Schadens- und Aufwendungsersatz, jedoch mindestens die Höhe der Auslagen für Porto und Versand zu verlangen. Uns bleibt das Recht vorbehalten, einen nachweisbaren höheren Schadensersatz zu verlangen. Die pauschale Entschädigung mindert sich in dem Maße, wie der Kunde nachweist, dass Aufwendungen oder ein Schaden nicht entstanden sind.
- 2.7. Zurückbehaltungsrechte stehen dem Käufer nur zu, soweit sein Gegenanspruch auf dem gleichen Vertragsverhältnis beruht. Eine Aufrechnung des Käufers ist ausgeschlossen, es sei denn, die Gegenansprüche des Käufers sind rechtskräftig festgestellt oder von uns anerkannt.

### **3. Lieferfrist**

- 3.1. Verbindliche Liefertermine müssen schriftlich vereinbart werden. Die vereinbarte Lieferfrist beginnt mit dem Datum der Auftragsbestätigung. Die Frist ist eingehalten, wenn der Liefergegenstand vor Fristablauf abgesandt wird.

- 3.2. Die Lieferfrist verlängert sich ggf. um die Zeit, bis der Besteller uns die für die Ausführung des Auftrages notwendigen Angaben und Unterlagen übergeben hat.
- 3.3. Alle vereinbarten Lieferfristen gelten vorbehaltlich richtiger und rechtzeitiger Selbstbelieferung.
- 3.4. Die Lieferzeit verlängert sich angemessen bei Maßnahmen im Rahmen von Arbeitsausfällen, insbesondere Streik und Aussperrung sowie von uns nicht zu vertretenden Umständen, wie gesetzlicher oder behördlicher Anordnung (z.B. Import und Exportbeschränkungen) oder in Fällen von Lieferverzögerungen durch höhere Gewalt. Die Vorbezeichneten Umstände sind auch dann von uns nicht zu vertreten, wenn sie während eines bereits vorliegenden Verzuges entstehen. Beginn und Ende derartiger Hindernisse werden wir in wichtigen Fällen dem Besteller baldmöglichst mitteilen. Im Falle nicht zu vertretender Lieferverzögerung sind wir berechtigt, wegen des noch nicht erfüllten Teiles des Vertrages den Vertrag zu kündigen und die bisher erbrachten Leistungen in Rechnung zu stellen. Weiterhin verlängert sich die Lieferfrist in diesem Fall für die Restlieferung um 2 Monate nach Wegfall des Lieferhindernisses. Die Haftung der desegna Business IT Solutions für die Lieferverzögerung oder einer daraus erwachsenden Vertragskündigung ist ausgeschlossen.
- 3.5. Geraten wir in Verzug mit der Lieferung, bestehen Schadenersatzansprüche nur, wenn der Verzug auf Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit beruht.

#### **4. Lieferung, Versand, Gefahrübergang**

- 4.1. Wir sind zu Teillieferungen berechtigt, sofern nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart wurde. Teillieferungen gelten für Zahlungsverpflichtungen, Gefahrübergang und Gewährleistungspflichten als selbständige Lieferungen. Der Besteller ist nicht berechtigt, selbständige Teillieferungen zurückzuweisen.
- 4.2. Die Versandart, den Versandweg und die mit dem Versand beauftragte Firma können wir nach unserem Ermessen bestimmen, sofern der Besteller keine ausdrücklichen Weisungen gibt.
- 4.3. Die Gefahr geht auf den Besteller über, sobald die Sendung mit den Liefergegenständen unser Lager verlässt. Dies gilt unabhängig davon, wer die Transportkosten trägt. Dies gilt nicht für Privatkunden (Endverbraucher) dort gilt das Widerrufsrecht von 2 Wochen nach Erhalt der Ware.
- 4.4. Bei der Zusendung von Warengegenständen und anderen Teilen an die desegna Business IT Solutions trägt der jeweilige Versender das Transportrisiko bis zum Eintreffen bei der desegna Business IT Solutions sowie sämtliche anfallenden Transportkosten.

#### **5. Umtausch bzw. Rücknahme**

- 5.1. Der Umtausch von Warensendungen wird grundsätzlich mit einer Bearbeitungsgebühr von 10% des Warenwertes belastet, jedoch mindestens die Auslagen für Porto und Versand. Ein Umtausch oder eine Rücknahme bei geöffneter oder beschädigter Originalverpackung ist nicht möglich. Mit dem Öffnen der Originalverpackung, respektive der Plastikhülle, erkennt der Kunde unseren Urheberrechtsschutz und die Gewährleistungsbedingungen an. Originalverpackungen sind alle Verpackungen der desegna Business IT Solutions und ihrer Zulieferer. Für Verbraucher gem. §13 BGB gilt das Fernabsatzgesetz. Rücknahmen sind nur innerhalb von 7 Tagen möglich, sofern die Artikel nicht auftragsbezogen für den Kunden geordert wurden und/oder von Umtausch und Rücknahme ausgeschlossen sind. Die Rücksendung ist vorher anzumelden und hat frei zu erfolgen. Dies gilt nicht für Privatkunden (Endverbraucher) dort gilt das Widerrufsrecht von 2 Wochen nach Erhalt der Ware.

#### **6. Eigentumsvorbehalt**

- 6.1. Wir behalten uns das Eigentum an der Kaufsache bis zur vollständigen Bezahlung aller Forderungen aus dem Liefervertrag einschließlich Nebenforderungen (z.B. Wechselkosten, Finanzierungskosten, Zinsen usw.) vor. Bei vertragswidrigem Verhalten des Bestellers sind wir berechtigt, die Kaufsache zurückzuverlangen. In der Rücknahme, sowie in der Pfändung der Vorbehaltssache, liegt kein Rücktritt vom Vertrag vor. Übersteigt der Wert der einbehaltenen Sicherheiten die offene Forderung um 25%, so wird die desegna Business IT Solutions auf Verlangen des Käufers insoweit Sicherheiten freigeben. Das Übersteigen der offenen Forderungen um 25% hat der Kunde darzulegen und zu beweisen.
- 6.2. Bei Pfändungen oder sonstigen Eingriffen Dritter hat uns der Besteller unverzüglich schriftlich zu benachrichtigen.
- 6.3. Eine Verarbeitung oder Umbildung der Kaufsache durch den Besteller wird stets für uns vorgenommen. Wird die Kaufsache mit anderen, uns nicht gehörenden Gegenständen verarbeitet, so erwerben wir das Miteigentum an der neuen Sache im Sinne des Wertes der Kaufsache zu den anderen verarbeiteten Gegenständen zur Zeit der Verarbeitung.
- 6.4. Wird die Kaufsache mit anderen, uns nicht gehörenden Gegenständen vermischt, so erwerben wir das Miteigentum an der neuen Sache im Verhältnis des Wertes der Kaufsache zu der anderen Sache im

Zeitpunkt der Vermischung. Ist die andere Sache des Bestellers als Hauptsache anzusehen, so hat der Besteller uns anteilig Miteigentum zu übertragen.

- 6.5. Der Besteller ist berechtigt, die Ware im ordentlichen Geschäftsgang weiter zu verkaufen. Dies gilt nicht für den Fall, dass sich der Kunde mit einer Zahlungsverpflichtung gegenüber der desegna Business IT Solutions in Verzug befindet. Der Besteller tritt jedoch bereits jetzt alle Forderungen gegenüber seinem Abnehmer oder Dritten aus der Weiterveräußerung oder allen sonstigen Rechtsgründen (Versicherung / unerlaubte Handlung) in Höhe des Faktura- Endbetrages an uns ab.
- 6.6. Die desegna Business IT Solutions ermächtigt den Käufer widerruflich, die an sie abgetretenen Forderungen in eigenem Namen einzuziehen.
- 6.7. Bei Zugriffen Dritter auf die Vorbehaltsware ist der Kunde verpflichtet auf das Eigentum der desegna Business IT Solutions hinzuweisen, und diese umgehend zu unterrichten. Der Käufer hat Zugriffe Dritter auf die Vorbehaltsware weitestmöglich abzuwehren.

## **7. Gewährleistung / Haftungsausschluss**

- 7.1. Wir gewährleisten, dass die Liefergegenstände nach dem jeweiligen Stand der Technik frei von Fehlern sind. Die gesetzliche Gewährleistungsfrist beträgt 12 Monate für alle von uns gelieferten Produkte soweit je nach Produkt gesetzlich nicht anders geregelt.
- 7.2. Keine Gewähr übernehmen wir für Mängel und Schäden, die aus ungeeigneter und unsachgemäßer Verwendung, Nichtbeachtung von Anwendungshinweisen oder fehlerhafter oder nachlässiger Behandlung entstanden sind. Dies gilt insbesondere für unsachgemäße Lagerung, den Betrieb der Gegenstände mit falscher Stromversorgung oder Spannung, sowie den Anschluss an ungeeignete Stromquellen. Das gleiche gilt für Mängel und Schäden, die aufgrund von Brand, Blitzschlag, Explosion oder netzbedingten Überspannungen, Feuchtigkeit aller Art, falsche oder fehlende Programmsoftware und/oder Verarbeitungsdaten zurückzuführen sind, es sei denn, der Kunde weist nach, dass diese Umstände nicht ursächlich für den gerügten Mangel sind. Herstellerspezifische Garantieansprüche bleiben von dieser Regelung unberührt.
- 7.3. Jegliche Gewährleistung erlischt, wenn der Kunde Eingriffe und/oder Reparaturen an Geräten ohne ausdrückliche Absprache mit der desegna Business IT Solutions oder durch Personen vornehmen lässt, die nicht durch uns autorisiert wurden.
- 7.4. Offensichtliche Mängel sind unverzüglich, spätestens jedoch zwei Wochen nach Empfang der Lieferung schriftlich, telefonisch oder per Mail anzuzeigen, andernfalls sind hierfür alle Mängelansprüche ausgeschlossen. Im kaufmännischen Verkehr gelten ergänzend §§ 377, 387 HGB.
- 7.5. Soweit ein von uns zu vertretender Mangel der Kaufsache bekannt wird, sind wir nach unserer Wahl zur Mängelbeseitigung oder zur Ersatzlieferung berechtigt. Der Käufer ist verpflichtet, vor Übergabe der Kaufsache zur Reparatur oder Überprüfung eine Datensicherung auf eigene Kosten vorzunehmen. Im Falle eines Datenverlustes kann die desegna Business IT Solutions keinesfalls haftbar gemacht werden. Der Käufer ist im Falle einer Mängelrüge verpflichtet, das Gerät bzw. Teil versehen mit einer genauen Fehlerbeschreibung, den Angaben der Modell- und Seriennummer sowie einer Kopie der Rechnung in der Originalverpackung an die desegna Business IT Solutions zu senden. Ohne diese Mitwirkung kann sich die Wandlung, Nachbesserung oder Minderung verzögern. Stellt sich bei der Überprüfung die Fehlerfreiheit des Gerätes oder Teiles heraus, so ist der Käufer verpflichtet eine Aufwandsentschädigung von Pauschal 25,- Euro zuzüglich Portokosten zu entrichten, die gesondert in Rechnung gestellt wird. Der desegna Business IT Solutions bleibt vorbehalten, einen darüber hinaus gehenden Aufwand zu berechnen und geltend zu machen. Dem Käufer bleibt der Nachweis eines geringeren Aufwandes vorbehalten.
- 7.6. Soweit nicht ausdrücklich vereinbart, sind weitergehende Ansprüche des Käufers - gleich aus welchem Rechtsgrund - ausgeschlossen. Wir haften deshalb nicht für Schäden, die nicht im Liefergegenstand unmittelbar entstanden sind, insbesondere haften wir nicht für entgangenen Gewinn oder sonstige Vermögensschäden des Käufers. Vorstehende Haftungsbefreiung gilt nicht, sofern der Schaden auf Vorsatz, grober Fahrlässigkeit oder Fehlen einer zugesicherten Eigenschaft, Verletzung vertragswesentlicher Pflichten, Leistungsverzug, Unmöglichkeit, sowie Ansprüche nach §§ 1, 4 des Produkthaftungsgesetzes beruht. Für die Wiederherstellung von Daten haften wir nicht, es sei denn, dass wir den Verlust grob fahrlässig oder vorsätzlich verursacht haben und der Käufer sichergestellt hat, dass eine Datensicherung erfolgt ist, so dass die Daten mit vertretbarem Aufwand rekonstruiert werden können.
- 7.7. Schadensersatzansprüche können in allen Fällen, auch bei fehlgeschlagener Nachbesserung oder Nachlieferung nur dann gegen uns geltend gemacht werden, wenn uns Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit zur Last fällt oder wenn zugesicherte Eigenschaften fehlen. Soweit unsere Haftung ausgeschlossen ist, gilt dies auch für die persönliche Haftung unserer Arbeitnehmer, Mitarbeiter, Vertreter und Erfüllungsgehilfen.
- 7.8. Gebrauchte Ware wird unter Ausschluss jedweder Gewährleistung verkauft.

## **8. Rücktritt und Entschädigung von nicht ausgeführten Bestellungen**

- 8.1. Wir können vom Vertrag zurücktreten, wenn uns eine Zahlungseinstellung, die Eröffnung des Konkurs- oder gerichtlichen Vergleichsverfahrens, die Ablehnung des Konkurses mangels Masse, Wechsel- oder Scheckproteste oder andere konkrete Anhaltspunkte über Verschlechterung in den Vermögensverhältnissen des Bestellers bekannt werden. In diesem Fall werden alle noch offenen Rechnungen sofort fällig und wir können alle weiteren Lieferungen von der Erbringung einer Vorauszahlung, einer selbstschuldnerischen Bankbürgschaft oder anderer Sicherheiten abhängig machen.
- 8.2. Wenn wir vom Vertrag zurücktreten oder wenn die Bestellung aus Gründen nicht ausgeführt wird, die der Kunde zu vertreten hat, hat der Kunde uns für unsere Aufwendung und den entgangenen Gewinn eine pauschale Entschädigung in Höhe von 10% des Kaufpreises zu zahlen. Uns bleibt das Recht vorbehalten, einen nachweisbaren höheren Schadensersatz zu verlangen. Die pauschale Entschädigung mindert sich in dem Maße, wie der Kunde nachweist, dass Aufwendungen oder ein Schaden nicht entstanden sind.

## **9. Software, Literatur**

- 9.1. Bei der Lieferung von Software gelten über unsere Bedingungen hinaus die besonderen Lizenz- und sonstige Bedingungen des Herstellers. Mit der Entgegennahme der Software erkennt der Käufer deren Geltung ausdrücklich an. Soweit die Software zum Lieferumfang gehört, wird diese dem Käufer allein zum einmaligen Wiederverkauf überlassen, d.h. er darf diese weder kopieren noch anderen zur Nutzung überlassen. Ein mehrfaches Nutzungsrecht bedarf einer besonderen schriftlichen Vereinbarung. Bei Verstoß gegen diese Vereinbarung haftet der Käufer in voller Höhe für den daraus entstandenen Schaden.

## **10. Sonstige Schadensersatzansprüche**

- 10.1. Für Schadensersatzansprüche aus positiver Vertragsverletzung, unerlaubter Handlung, Organisationsverschuldens, Verschulden bei Vertragsabschluss oder etwaigen anderen verschuldungsabhängigen Anspruchsgrundlagen haftet die desegna Business IT Solutions nur, soweit ihr oder ihren Erfüllungsgehilfen Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit zur Last fällt.

## **11. Verwendung von Kundendaten**

- 11.1. Wir sind berechtigt, alle Daten, die Geschäftsbedingungen mit dem Kunden betreffen, entsprechend dem Bundesdatenschutzgesetz zu verarbeiten. Unser Öffentliches Verzeichnisse kann auf Wunsch eingesehen werden.

## **12. Ausfuhrgenehmigung**

- 12.1. Eventuell für die Ausfuhr der gelieferten Ware notwendige Zustimmungen des Bundesamtes für gewerbliche Wirtschaft sind vom Kunden in eigenem Namen und auf eigene Kosten einzuholen. Die Versagung einer solchen Ausfuhrgenehmigung berechtigt den Kunden nicht, vom Vertrag zurückzutreten.

## **13. Erfüllungsort, Gerichtsstand, Teilunwirksamkeit, anwendbares Recht**

- 13.1. Als Erfüllungsort für alle beiderseitigen, aus dem Vertrag geschuldeten Leistungen, einschließlich eventueller Rückgewährleistungsansprüche wird Siegen vereinbart.
- 13.2. Im Geschäftsverkehr mit Kaufleuten, die nicht zu den in § 4 HGB bezeichneten Gewerbetreibenden gehören und mit juristischen Personen des öffentlichen Rechts, wird als Gerichtsstand für alle aus dem Vertrag sich ergebenden Rechtsstreitigkeiten Siegen vereinbart, wir sind auch berechtigt, am Sitz des Kunden zu klagen.
- 13.3. Bei Unwirksamkeit einzelner Bestimmungen des Liefervertrages oder dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen bleiben die übrigen Bestimmungen weiterhin wirksam.
- 13.4. Für sämtliche Rechtsgeschäfte oder anderen rechtlichen Beziehungen mit der desegna Business IT Solutions gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland als zwingend vereinbart.

## **Widerrufsbelehrung**

### **Widerrufsrecht**

Sie können Ihre Vertragserklärung innerhalb von zwei Wochen ohne Angabe von Gründen in Textform (z. B. Brief, Fax, E-Mail) oder - wenn Ihnen die Sache vor Fristablauf überlassen wird - durch Rücksendung der Sache widerrufen. Die Frist beginnt nach Erhalt dieser Belehrung in Textform, jedoch nicht vor Eingang der Ware beim Empfänger (bei der wiederkehrenden Lieferung gleichartiger Waren nicht vor dem Eingang der ersten Teillieferung) und auch nicht vor Erfüllung unserer Informationspflichten gemäß § 312c Abs. 2 BGB in Verbindung mit § 1 Abs. 1, 2 und 4 BGB-InfoV sowie unserer Pflichten gemäß § 312e Abs. 1 Satz 1 BGB in Verbindung mit § 3 BGB-InfoV. Zur Wahrung der Widerrufsfrist genügt die rechtzeitige Absendung des Widerrufs oder der Sache.

Der Widerruf ist zu richten an:

desegna Business IT Solutions  
Inh. Sven Giesler  
Eickhoffstr. 6  
D-57234 Wilnsdorf

Telefon: +49.2737.216179-0  
eMail: info@desegna.de

### **Widerrufsfolgen**

Im Falle eines wirksamen Widerrufs sind die beiderseits empfangenen Leistungen zurück zu gewähren und ggf. gezogene Nutzungen (z. B. Zinsen) herauszugeben. Können Sie uns die empfangene Leistung ganz oder teilweise nicht oder nur in verschlechtertem Zustand zurückgewähren, müssen Sie uns insoweit ggf. Wertersatz leisten. Bei der Überlassung von Sachen gilt dies nicht, wenn die Verschlechterung der Sache ausschließlich auf deren Prüfung - wie sie Ihnen etwa im Ladengeschäft möglich gewesen wäre - zurückzuführen ist. Im Übrigen können Sie die Pflicht zum Wertersatz für eine durch die bestimmungsgemäße Ingebrauchnahme der Sache entstandene Verschlechterung vermeiden, indem Sie die Sache nicht wie Ihr Eigentum in Gebrauch nehmen und alles unterlassen, was deren Wert beeinträchtigt. Paketversandfähige Sachen sind auf unsere Gefahr zurückzusenden. Sie haben die Kosten der Rücksendung zu tragen, wenn die gelieferte Ware der bestellten entspricht und wenn der Preis der zurückzusendenden Sache einen Betrag von 40 Euro nicht übersteigt oder wenn Sie bei einem höheren Preis der Sache zum Zeitpunkt des Widerrufs noch nicht die Gegenleistung oder eine vertraglich vereinbarte Teilzahlung erbracht haben. Anderenfalls ist die Rücksendung für Sie kostenfrei. Nicht paketversandfähige Sachen werden bei Ihnen abgeholt. Verpflichtungen zur Erstattung von Zahlungen müssen innerhalb von 30 Tagen erfüllt werden. Die Frist beginnt für Sie mit der Absendung Ihrer Widerrufserklärung oder der Sache, für uns mit deren Empfang.

## **Allgemeine Servicebedingungen der desegna Business IT Solutions (Stand: 01.01.2022)**

### **1. Allgemein**

Mit Kauf und Erhalt der Ware erkennen Sie unsere Allgemeinen Servicebedingungen an.

### **2. Kaufnachweis**

Zur Prüfung Ihres Gewährleistungsanspruchs ist eine Kopie oder die Angabe der Kaufrechnung / des Lieferscheins notwendig. Sollten diese Unterlagen der Reparatursendung nicht beigelegt sein, senden wir die Ware unbearbeitet gegen eine Gebühr von EUR 16,00 zuzüglich der Versandkosten und der gesetzlichen Mehrwertsteuer zurück.

### **3. Herstellergarantie**

Bei Einsendungen zur Herstellergarantie ist die desegna Business IT Solutions lediglich Erfüllungsgehilfe der Hersteller. In diesem Fall sind wir an die Herstellerangaben gebunden und haben keinen Einfluss auf die Garantieabwicklung. Insbesondere kann die desegna Business IT Solutions keine Angaben zur Frist machen, in der der Vorgang erledigt wird. Es besteht auch kein Anspruch auf Erledigung innerhalb einer vom Kunden gesetzten Frist.

### **4. Fehlerbeschreibung**

Bei Produkten, die ohne genaue Fehlerbeschreibung ("kaputt", "zur Reparatur", etc. genügt nicht!) bei uns eintreffen, verfahren wir wie unter Punkt 2.

### **5. RMA-Abwicklung**

Ohne Angabe der zuvor über die Servicehotline der desegna Business IT Solutions bezogenen RMA-Nummer kann keine Bearbeitung der Reklamation und Rücksendung erfolgen. Die RMA-Nummer ist deutlich lesbar außen auf dem Paket anzubringen.

### **6. Unberechtigte Beanstandungen**

Im Falle unberechtigter Beanstandungen (kein Fehler feststellbar, Bedienfehler, Handbuch nicht beachtet, etc.) wird die Ware gegen eine Bearbeitungsgebühr wie unter Punkt 2. beschrieben zurückgesandt. Wir behalten uns vor, in diesem Fall eine Weiterberechnung der Kostenpauschale unserer Lieferanten vorzunehmen.

### **7. Verpackung**

Bitte benutzen Sie zur Rücklieferung defekter Ware nach Möglichkeit die Original-Verpackung, da diese den besten Schutz gegen Transportschäden bietet. Bei unsachgemäßer Verpackung ist der Gewährleistungsanspruch gefährdet. Für hieraus resultierende Schäden entfallen jegliche Garantie- und Gewährleistungsansprüche.

### **8. Fremdprodukte**

Die Herstellergarantie für Produkte, die nicht von der desegna Business IT Solutions bezogen wurden, können nach schriftlicher Rücksprache über den Customer Service von desegna Business IT Solutions abgewickelt werden (ggfs. kostenpflichtig). In diesen Fällen ist eine RMA-Nummer zwingend erforderlich. Ohne RMA-Nummer wird verfahren, wie unter Punkt 2. beschrieben.

### **9. Kostenpflichtige Reparaturen**

Reparaturen außerhalb der Garantiezeit sind kostenpflichtig.

### **10. Kostenvoranschläge**

Die Erstellung von Kostenvoranschlägen ist kostenpflichtig, sofern die Durchführung der Reparatur abgelehnt wird. Die Kosten werden in Anlehnung an die jeweiligen Artikel festgesetzt und sind dem jeweiligen Kostenvoranschlag zu entnehmen.

### **11. Transportschäden / Transportverluste**

Bei Zustellung der Sendung sind alle Pakete der Lieferung auf Vollständigkeit, richtiger Adressat und äußerliche Unversehrtheit zu überprüfen. Ist die Verpackung oder der Inhalt beschädigt (Risse, Druckstellen etc.), lassen Sie sich dies vom Fahrer des Transportunternehmens schriftlich bestätigen. Lassen Sie die Ware unverändert und melden den Schaden unverzüglich beim anliefernden Transportunternehmen oder dem Customer Service der desegna Business IT Solutions, Tel.: +49.2737.216179-0 spätestens jedoch am 3.Tag nach Erhalt der Lieferung. In jedem Fall ist die vollständige Verpackung sowie Ware bis zur Aufnahme des Tatbestandes durch den Beauftragten des Transportunternehmens zwecks Beweissicherung in dem Zustand zu belassen, in dem sie bei der Entdeckung des Schadens vorgefunden wurden. Insbesondere darf das Versandetikett nicht entfernt werden. Sollten Sie die Ware ohne vorherige Begutachtung durch den Beauftragten des Transportunternehmens zu uns senden, oder die schriftliche Bestätigung des Fahrers fehlen, verfällt der Entschädigungsanspruch.

### **12. SLA (Service Level Agreement)**

Die Standard Reaktionszeit ist NBD (Next Business Day).

### **13. Schlussbestimmung**

Die desegna Business IT Solutions behält sich vor, jederzeit diese Allgemeinen Servicebedingungen zu ändern oder zu ergänzen. Im Übrigen gelten die jeweils aktuellen Allgemeinen Geschäftsbedingungen der desegna Business IT Solutions als anerkannt.