

Service- und Reparaturbedingungen Stand: Januar 2009

1. Allgemeines

Mengstore führt Serviceleistungen zu den nachfolgend genannten Bedingungen durch. Die Leistungen werden je nach Bedarf beim Kunden (Außendienst) oder in der Mengstore Geschäftsstelle (Inhouse Reparatur) durchgeführt. Zu den Inhouse Reparaturen gehören auch Einsendungen des Kunden.

Für alle anderen Lieferungen und Leistungen gelten die „Allgemeinen Geschäftsbedingungen des jeweiligen Mengstores.“

2. Auftragserteilung

Vereinbarungen zwischen dem Auftraggeber (Kunden) und dem Auftragnehmer (Mengstore) über Instandsetzung, Reparatur und Austausch von Teilen und Modulen an Geräten oder Komponenten kommen in der Regel dadurch zustande, dass der Kunde einen schriftlichen Serviceauftrag (auch durch Telefax oder eMail) unter Anerkennung dieser Servicebedingungen erteilt. Bei der Durchführung von Reparaturen werden die vom Kunden beschriebenen Defekte an den zur Reparatur übergebenen Geräten zugrunde gelegt. Die bei Auftragserteilung angegebenen Fehlerbeschreibungen und

Diagnosen gelten lediglich als Anhaltspunkte für die Fehlersuche.

Treten während der Reparatur weitere Fehler zu Tage, die auch im Kostenvoranschlag nicht berücksichtigt wurden, so wird Mengstore den Kunden darüber informieren, die Reparatur wird dadurch jedoch unterbrochen. Dem Kunden obliegt die vorsorgliche Datensicherung (Sicherungskopie). Für den Verlust von Daten kann nicht gehaftet werden, auch dann nicht, wenn wir vom Kunden ausdrücklich mit der Datensicherung beauftragt wurden, diese jedoch aus technischen Gründen nicht möglich war (siehe hierzu auch Ziffer 9.). Falls technisch möglich wird die Wiederherstellung des Datenbestandes auf Wunsch gegen gesonderte Berechnung durchgeführt.

Mengstore trifft Maßnahmen zur Wahrung der Geheimhaltung im Bezug auf alle ihm vom Kunden zur Verfügung gestellten Daten und Informationen gemäß den geltenden Bestimmungen und gibt diese Daten und Informationen nicht ohne schriftliche Genehmigung seitens des Kunden an Dritte weiter. Mengstore muss zum Testen von Gerätefunktionen unter Umständen Dateien öffnen oder neue Dateien anlegen. Werden Sicherheitskopien der Daten angelegt, so stehen auch diese unter Geheimhaltungspflicht. Ausdrücklich hiervon ausgenommen sind im Rahmen der notwendigen Tests gefundene Informationen oder Daten, die auf einen Straftatbestand hinweisen.

Nach Abschluss der Reparatur werden eventuell angelegte, kodierte oder duplizierte Daten vernichtet.

3. Durchführung des Auftrages

Mengstore wird alle Servicearbeiten in dem erforderlichen Umfang sorgfältig durchführen, behält sich jedoch die Entscheidung darüber vor, Arbeiten abzulehnen oder abzuberechnen, die technisch oder wirtschaftlich unververtretbar erscheinen.

Liegen an dem Reparaturgerät Beschädigungen durch unsachgemäße Behandlung, Fremdeingriff oder Gewalteinwirkung vor oder wurden bei Geräten Garantiesiegel beschädigt, kann die Reparatur nur kostenpflichtig durchgeführt werden, auch wenn es sich laut Belegen um eine Garantiereparatur handelt.

Ausgeschlossen von Garantiereparaturen sind Anschluss- und Verbindungskabel sowie Verbrauchsmaterial wie z.B. Tonereinheiten, OPC-Trommeln, Bildröhren, Tintenstrahldruckköpfe.

Tests oder Prüfungen zur Fehlerermittlung sind ebenfalls als Servicearbeiten anzusehen. Mengstore behält sich die Entscheidung darüber vor, an welchem Ort (Kunde oder Mengstore-Werkstatt) die Arbeiten durchgeführt werden.

Mengstore wird sich bemühen, den Auftrag so schnell wie möglich durchzuführen (siehe auch Durchlaufzeiten unter Ziffer 5.). Für die Dauer der Servicearbeiten kann Mengstore kein kostenloses Ersatzgerät stellen. Leihgeräte werden im Rahmen von Serviceverträgen oder gegen Berechnung angeboten.

Falls für die Funktion des übergebenen Reparaturgerätes irgendwelche Programme oder zusätzliche Geräte erforderlich sind, sorgt der Kunde dafür, dass diese Mengstore auf Anforderung baldmöglichst zur Verfügung gestellt werden. Verzug hierbei geht grundsätzlich, unabhängig vom Verschulden, zu Lasten des Kunden.

4. Berechnung des Auftrages

Grundlage der Berechnung des Auftrages durch Mengstore sind die vom Auftraggeber zu unterzeichnenden Arbeitsberichte des Mengstore-Kundendienstes für Leistungen beim Kunden (Außendienst), sowie die Arbeitsberichte des Personals der Mengstore-Werkstatt. Abgerechnet wird in Arbeitseinheiten gemäß aktueller Preisliste. Eine Arbeitseinheit besteht aus fünf Minuten. Für jeden Auftrag werden mindestens drei Arbeitseinheiten in Rechnung gestellt. Zusätzlich berechnet werden Materialaufwand sowie bei Außendiensten weitere Kosten gemäß gültiger Preisliste für Anfahrt und Kilomergeld.

Die nach Aufwand ersetzten Module, Baugruppen und sonstige Ersatzteile werden mit dem jeweiligen Austauschpreis berechnet. Voraussetzung hierfür ist, dass es sich um reparaturfähige, d.h. bei normaler Beanspruchung ausgefallene Module handelt. Als nicht reparaturfähig werden von Mengstore Module angesehen, die äußerlich beschädigt sind (verbrannt, gebrochen usw.), die elektronisch oder mechanisch verändert wurden, deren Reparatur nur begrenzt wiederholbar ist (Schreibköpfe), die Älter sind als die von Mengstore jeweils als reparaturfähig erklärten Module (veralteter Revisionsstand).

Die Reparaturfähigkeit wird von Mengstore beim Kunden oder in der Werkstatt ermittelt. Der Austausch von nicht reparaturfähigen Teilen erfolgt zum Neupreis.

Bietet der Hersteller einen Austauschpreis an, oder muss im Garantiefall das Ersatzteil an den Hersteller zurückgesendet werden, kann Mengstore diese Teile nicht an den Kunden herausgeben. Wünscht der Kunde die defekten und getauschten Module mitzunehmen, dann muss dieses zwingend vor dem Serviceeinsatz gesagt werden, da weggeschickte Ersatzteile meist nicht, oder nur mit hohen Kosten vom Hersteller zurück beordert werden können. Wünscht der Kunde die Herausgabe kann bei einer kostenpflichtigen Reparatur der Kostenanteil für Ersatzteile wesentlich anwachsen, hier wird dann ein neuer Kostenvoranschlag fällig.

Wünscht der Auftraggeber die Zustellung des Reparaturgerätes, erfolgt diese auf seine Rechnung und Gefahr, alle Rechnungen werden per Nachnahme versendet.

Beanstandungen der Rechnung haben schriftlich innerhalb von 7 Tagen nach Abschluss der Reparatur bzw. Zugang der Rechnung zu erfolgen. Leistungen außerhalb der normalen Geschäftszeiten werden mit entsprechenden Aufschlägen gemäß Preisliste berechnet.

5. Preise / Zahlung

Alle Preise verstehen sich ab sofort in Euro, inkl. gesetzlicher Umsatzsteuer (soweit es sich um Geschäfte zwischen Vollkaufleuten handelt exklusive Umsatzsteuer, die dann separat ausgewiesen wird), sowie ggfs. zuzüglich Versandkosten. Alle genannten Preise gelten nach Abzug von Skonto (derzeit 3%), also netto. Skonto wird bei Barzahlung gewährt, als Barzahlung wird die Zahlung durch Bargeld und EC Karten anerkannt. Kreditkarten gelten nicht als Barzahlung und es wird somit kein Skonto gewährt.

Bei Reparaturen in der Mengstore Werkstatt sind die Rechnungen bei Abholung fällig und zu bezahlen. Bei Außendienstrechnungen bzw. bei Rechnungskunden, die auch Inhouse-Reparaturen auf offene Rechnung erhalten, sind die Zahlungen gemäß der ausgestellten Rechnung fällig. Jedoch spätestens 30 Tage nach Erbringung der Leistung. Bei Inhouse-Reparaturen hat Mengstore ein Zurückbehaltungsrecht an der reparierten Sache bis zur Zahlung des vollen Reparaturbetrages. Mengstore macht dann für ihre Forderungen aus dem Vertrag ein Pfandrecht an den von ihr hergestellten oder ausgebesserten Sachen des Kunden, die bei der Herstellung oder zum Zwecke der Ausbesserung in ihren Besitz gelangt sind, geltend. Nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Forderungen kann aufgerechnet oder ein Zurückbehaltungsrecht geltend gemacht werden. Kostenvoranschläge für Reparaturen betreffen nur den direkt festgestellten Fehler. Kostenvoranschläge sind für Mengstore bis zum Ablauf von vier Wochen nach Abgabe verbindlich im Bezug auf die Arbeitszeiten, erhöhte Materialkosten können nach Hinweis weiterberechnet werden und erhöhen den ursprünglichen Kostenvoranschlag. Generell kann ein Kostenvoranschlag jedoch um bis zu 10 % der veranschlagten Summe überschritten werden, falls besondere Gründe dies rechtfertigen. Erteilen Sie keinen Instandsetzungsauftrag, wird die Ware in der Regel im Eingangszustand gegen Berechnung einer Aufwands-pauschale (Kostenvoranschlagsgebühr) sowie der Versandkosten zurückgegeben. Ist es technisch oder wirtschaftlich nicht zu vertreten so braucht der untersuchte Gegenstand bei Rückruf des Kunden nicht mehr Mengstore Lübeck, Mengstraße 10, 23552 Lübeck, info@mengstore.de, www.Mengstore.de in den Ursprungszustand zurückversetzt werden. Gegen Berechnung der Arbeitszeit kann das Gerät natürlich in den Ursprungszustand zurückversetzt werden.

Wird nach eingehender Prüfung "kein Fehler diagnostiziert", wird eine Aufwandspauschale in Rechnung gestellt. Eine Gewährleistung auf diese Überprüfung besteht grundsätzlich nicht, da keine Reparatur im eigentlichen Sinn durchgeführt wurde.

Wird kein Fehler festgestellt oder ist der Fehler auf eine fehlerhafte bzw. veraltete Software zurückzuführen, oder ruft der Kunde während der Ausführung den Auftrag zurück, berechnen wir eine Bearbeitungsgebühr sowie anfallende Material und Versandkosten.

Die Durchlaufzeit für Pauschalreparaturen beträgt in der Regel 5-6 Werktage ab Wareneingang. Die Durchlaufzeit kann sich erheblich verlängern, bedingt durch Ersatzteillieferungen und die Zeit zur Erstellung und Bestätigung des Kostenvoranschlags. Gegen Berechnung eines einmaligen Zuschlags können Geräte auch zur "Expressreparatur" eingereicht werden. Diese Geräte werden am selben Tag bearbeitet. Die Durchlaufzeit in diesen Fällen ist von der Verfügbarkeit der Ersatzteile abhängig, sowie von der Dauer der Erstellung und Genehmigung eines Kostenvoranschlags, wenn dieser gewünscht wurde.

6. Nicht abgeholte Reparaturen

Wird nach einem Kostenvoranschlag oder einer berechneten Reparatur das Reparaturgerät nicht vom Kunden abgeholt, so wird Mengstore den Kunden per Post, Telefon, Fax oder eMail an die Abholung erinnern. Äußert sich der Kunde nicht zur Abholung, hat Mengstore das Recht, die Ware per Nachnahme zuzustellen. Die notwendigen Mehrkosten werden mit der Nachnahme eingezogen.

Nach einem Zeitraum von sechs Monaten ab Rechnungsstellung und erfolglosen Kontaktversuchen kann Mengstore das Gerät entweder sachgemäß entsorgen oder verwerten. Der Erlös wird mit der offenen Forderung verrechnet, ein etwaiger Überschuss wird dem Kunden als Gutschrift zur Verfügung gestellt. Entsorgungskosten gehen zu Lasten des Kunden und erhöhen die Reparaturrechnung.

7. Gewährleistung

Mengstore gewährleistet die fachgerechte Ausführung aller von ihr übernommenen Servicearbeiten. Die in diesem Rahmen eingebauten Neu- und Austauschteile unterliegen einer Gewährleistung für Herstellungs- und Materialfehler während 6 Monaten ab Reparatur oder Austausch. Gewährt der Hersteller längere Gewährleistungszeiten, werden diese an den Kunden weitergereicht. Fehlerhaft ausgeführte Servicearbeiten berechtigen den Kunden, kostenlose Nachbesserung und Instandsetzung innerhalb der normalen Geschäftszeiten am Aufstellungsort (wenn ein Außendienst zu Grunde liegt) oder in der Geschäftsstelle von Mengstore zu verlangen. Mehrfache Nachbesserung ist zulässig, soweit das BGB nichts anderes bestimmt. Der Kunde verpflichtet sich, Mengstore jede einzelne Störung, die auf fehlerhaften Arbeiten beruht, durch einen gesonderten schriftlichen Mängelbericht innerhalb einer Ausschlussfrist von 7 Tagen nach Vornahme der Serviceleistungen anzuzeigen, soweit diese offensichtlich mangelhaft waren. Andere Mängel sind unverzüglich nach Ihrem Auftreten zu rügen. Der Kunde ist zur Ersatzvornahme erst berechtigt, wenn Mengstore nicht innerhalb einer schriftlich gesetzten Frist von 14 Tagen die Nachbesserung durchführt.

Nachbesserungsleistungen von Mengstore verlängern die gesetzliche Verjährungsfrist nicht.

8. Haftung

Abgesehen von der Haftung für zugesicherte Eigenschaften nach dem Produkthaftungsgesetz und der Haftung für die Verletzung wesentlicher Vertragspflichten haftet Mengstore für Schäden des Kunden nur, soweit ihren gesetzlichen Vertretern, Mitarbeitern oder Erfüllungsgehilfen Vorsatz oder große Fahrlässigkeit zur Last fällt und nachgewiesen wurde. Dies gilt für alle Schadensersatzansprüche, unabhängig davon, ob sie auf gesetzliche Bestimmungen, unerlaubten Handlungen, vertraglichen Vereinbarungen oder auf einem sonstigen Rechtsgrund beruhen. Ein durch grobe Fahrlässigkeit verursachter Schaden wird nur bis zur Höhe des Betrages ersetzt, der für Mengstore im Zeitpunkt des Vertragsabschlusses unter Berücksichtigung aller ihr bekannten oder schuldhaft unbekannt gebliebenen Umstände voraussehbar war, maximal jedoch bis zur Höhe des vom Kunden bezahlten Serviceentgelts.

9. Kundenobliegenheiten

Bitte beachten Sie, dass Sie für die Daten auf der Festplatte verantwortlich sind. Da beim Hersteller häufig auch Festplatten getauscht oder zu Testzwecken formatiert werden müssen, sollten Sie dringend eine Si-

cherungskopie aller Daten auf einem separaten Datenträger anfertigen. Auch können Sie uns beauftragen, eine Sicherung Ihrer Daten gegen Gebühr vorzunehmen. Wir übernehmen keine Garantie für Vollständigkeit und Funktionsfähigkeit Ihres Datenbestandes, auch dann nicht, wenn die Sicherungskopie entgeltlich in unserem Hause erstellt wurde.

Wir übernehmen keine Haftung für Schäden oder Verluste Ihres Datenbestandes. Weitergehende Schadensersatzansprüche sind ausgeschlossen.

10. Eigentumsvorbehalt und ersetzte Teile

An allen eingebauten Ersatz- und Austauschteilen behält sich Mengstore bis zur vollständigen Bezahlung aller Rechnungen aus der Geschäftsverbindung das Eigentum vor.

Wenn nichts anderes schriftlich vereinbart worden ist, gehen ersetzte Teile in das Eigentum von Mengstore über. Bei Austauschteilen ist es notwendig, die defekten Originalteile an den Hersteller zu senden. Es ist nicht möglich, diese Ersatzteile vom Hersteller wieder zurück zu erhalten.

Wollen Sie defekte Ersatzteile ausgehändigt bekommen, so informieren Sie uns bitte bei Auftragserteilung darüber. Eine spätere Herausgabe vom Hersteller ist entweder nicht möglich, oder nur unter hohem Kostenaufwand den wir an Sie weiterberechnen müssen. Die Preise für die Ersatzteile liegen in der Regel höher, wenn kein defektes Teil zurückgesendet wird.

11. Gerichtsstand

Für alle Streitigkeiten aus oder im Zusammenhang mit dem Auftrag ist der Gerichtsstand Lübeck.

Mengstore kann aber auch am gesetzlichen Gerichtsstand des Kunden Ansprüche geltend machen, oder am Sitz seiner Niederlassung.