

Inhalt

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

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 Angabe der 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 Lauf. 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 oder im beiliegenden Gerätehandbuch zu finden.

4.1. Bring-In-Garantie

- Gilt für Produkte, bei denen ACL als Hersteller angegeben ist, ausgenommen OR-Consolen.
- Gilt für 24 Monate (Standard) ab dem Lieferdatum.
- Der Kunde sendet das Gerät unter Verwendung geeigneter Transportverpackung und Einhaltung der Transporthinweise auf seine Kosten und sein Risiko zu ACL.
- Die ACL übernimmt die Kosten für die Defekt- bzw. Mängelbeseitigung sowie die Rücksendung zum Kunden sofern keine Garantieausschlüsse vorliegen (siehe Punkt 6. Garantieausschlüsse).
- Erfolgt der Hin- und Rücktransport an ACL durch den Kunden selbst, erfolgt dies zu Lasten und Risiko des Kunden.

4.2. Vor-Ort-Service-Garantie

- 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 Servicevereinbarung in Schriftform festgelegt wird, aus der Einzelheiten der Leistungsbedingungen hervorgehen (Reaktions- bzw. Wiederherstellungszeit, Kontaktangaben usw.)
- Ein vorliegender Garantiefall wird den ACL-Servicemitarbeitern 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, aber auch noch innerhalb der Garantiezeit nachträglich erworben werden. Jedoch höchstens in dem Zeitraum der ersten 24 Monate ab Gerätekaufdatum.
- Eine Garantieverweiterung kann maximal auf insgesamt 60 Monate ab dem Datum des Gerätekaufs verlängert.
- Überdies unterliegen alle Garantieverweiterungen den Bedingungen der zuvor beschriebenen Garantiearten „Bring-In“ und „Vor-Ort-Service“.
- Eine nachträgliche Umwandlung von Bring-In-Garantie zu Vor-Ort-Service ist nicht möglich.

4.4. Ersatzteilaustausch während der Garantiezeit

- Gilt nur für OR-Consolen und für Geräte bei denen 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, die Rücksendekosten übersteigen den Wert der Teile erheblich.
- Wird die Anreise eines Technikers notwendig, sind die Kosten für Anreise vom Kunden zu tragen.

4.5. Garantieeinschränkungen bei Zubehör und externen Komponenten

Der Garantieumfang 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 Einschränkungen 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-PC	12 Monate
Monitore	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:

- RMA-Formular auf unserer Webseite www.acl.de unter Kontakt & Support (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. Computerviren)
- der unterbrechungsfreie oder fehlerfreie Lauf integrierter, aufgespielter oder mitgelieferter Software sowie die Qualität, Leistung, Marktauglichkeit 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 ausgeschlossen von der Diagnose, Beseitigung und Garantie sind die Schäden oder Mängel, 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 Produkthandbuchs entsprechen
- falls Serviceleistungen/Reparaturen oder anderen Veränderungen am Produkt durch nicht von der ACL autorisierte Personen vorgenommen wurden, es sei denn, dass der Defekt nachweislich nicht durch diese Ereignisse verursacht worden 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 (Blitzschlag, Überschwemmung, Krieg o.ä.)
- bei Verschmutzungen (Maus, Bandlaufwerke etc.)
- außergewöhnliche Umgebungseinflüsse (Überspannung, Magnetfelder o.ä.) oder andere, nicht von ACL zu vertretende Umständen.

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

gesetzliche Gewährleistung:

Die gesetzliche Gewährleistung erfolgt für die Fehlerfreiheit bei Geräteübergabe entsprechend dem jeweiligen Stand der Technik. Änderungen in der Spezifikation oder der Ausführung, 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.

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 uns 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 teil 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 telefonisch mitgeteilt werden.