

Securepoint Servicekarte Vorabaustauschservice PLUS (VAT+)

Diese Servicekarte gilt für folgende Produkte:

- Black Dwarf as a Service (G5)
- Black Dwarf SB (G3)

Die Securepoint GmbH, im Folgenden Securepoint genannt, bietet mit der Buchung eines der oben genannten Produkte das Recht auf Vorabtausch für die gebuchte Securepoint Firewall Klasse. Der Service gilt für alle Standorte innerhalb der Bundesrepublik Deutschland, in der Schweiz, Österreich und in den BeNeLux Staaten. Alle Geräte verbleiben im Besitz von Securepoint.

Im Falle eines bei Securepoint gemeldeten und vom Securepoint Support bestätigten Defekts hat der Kunde Anspruch auf die unverzügliche Zusendung eines Ersatzgeräts im Vorabtausch. Der Versand des Ersatzgeräts erfolgt von Securepoint oder einem Servicepartner per Expressversand, die Zustellung in der Bundesrepublik Deutschland in der Regel am folgenden Werktag nach Versand.

Bei wiederholten Defekten behält sich Securepoint eine genauere Prüfung des Systems und der Umgebung, sowie eine außerordentliche Beendigung des Vertrags vor.

Das Ersatzgerät entspricht der Leistungsbeschreibung des gebuchten Dienstes. Ein Anspruch auf ein Neugerät besteht nicht. Der Kunde hat keinen Anspruch auf Rücktausch gegen das Originalgerät.

Bitte beachten Sie, dass wir die entstehenden Kosten an Sie berechnen müssen, wenn kein Fehler festzustellen ist. Sollten Sie Probleme mit Ihrem Gerät haben, prüfen Sie daher bitte zunächst eingehend, ob tatsächlich ein Defekt am Gerät vorliegt.

Am Telefon wird der Vorgang geprüft und die weitere Abwicklung geklärt. Bitte halten Sie in jedem Fall die Seriennummer, einen Buchungsnachweis und eine detaillierte Fehlerbeschreibung bereit bzw. senden Sie diese mit. Weiterhin benötigen wir Name, Adresse und die Telefonnummer, unter der Sie tagsüber zu erreichen sind. Eventuell benötigen wir auch die Angabe von Passwörtern, um eine Reparatur durchführen zu können.

Securepoint behält sich vor Geräte proaktiv zu tauschen. Der Vorteil für den Kunden ist eine kürzere und geplante Ausfallzeit, als sie beim Tausch wegen eines Defekts auftreten würde. Der Tausch wird vorab mit dem Kunden besprochen.

Bevor Sie Ihr Gerät an Securepoint senden, sichern Sie, wenn erforderlich, bitte Ihre Daten mit einem externen Backup-Medium. Für verlorene Daten bzw. Software oder die Kosten der Neuinstallation von Daten kann keine Haftung übernommen werden. Software, Updates, Monitoring und Wartung sind nicht Gegenstand des Service.

Für Folgeschäden und Kosten, die durch ein defektes Gerät entstehen, wird keine Haftung übernommen.

Höhere Gewalt, Ausfall der Infrastruktur oder Serienfehler von Bauteilen können dazu führen, dass nicht immer sofort Ersatzgeräte zur Verfügung stehen. Selbstverständlich werden wir uns in einem solchen Fall um eine schnelle Kulanzlösung bemühen.

Verändern Sie das Gerät nicht. Unsachgemäße Erweiterungen, unleserliche Seriennummern oder vergleichbare Veränderungen führen dazu, dass Securepoint dem Kunden die Kosten des Geräts in Rechnung stellt. Die Firmware muss auf dem aktuellen Stand gehalten werden.

Bitte beachten Sie, dass alle Geräte nur in einer einwandfreien Transportverpackung an Securepoint gesendet werden. Bewahren Sie daher bitte die Originalverpackung für die Dauer der Buchung des Service auf. Bei Kündigung der Buchung muss das Gerät samt Zubehör in Originalverpackung an die unten angegebene Adresse zurückgesendet werden.

Transportschäden aufgrund einer nicht ausreichenden Verpackung gehen zulasten des Käufers. Der Transport an Securepoint geschieht auf eigene Gefahr des Käufers.

Wenn die Rücksendung eines Geräts nicht in Originalverpackung und/oder ohne Originalzubehör erfolgt, behalten wir uns eine Servicepauschale vor.

Im Falle von höherer Gewalt besteht kein Anspruch auf die Erbringung auf Service- oder Supportleistungen oder jeglichen Schadenersatz für entstandene Schäden. Höhere Gewalt tritt dann ein, wenn aufgrund äußerer Umstände Services nicht mit vertretbarem Aufwand oder nicht ohne erhebliche Risiken erbracht werden können. Dies gilt zum Beispiel bei Naturkatastrophen, Seuchen oder anderen erheblichen Störungen der öffentlichen Ordnung oder der Warenversorgung.

Wir bitten um Verständnis, dass bestimmte Schäden vom Austauschservice ausgeschlossen sind. In diesem Fall stellen wir Ihnen die Kosten der Reparatur bzw. die Kosten des Gerätes in Rechnung. Durch die genannten Bedingungen werden die gesetzlichen Rechte des Verbrauchers ausdrücklich nicht eingeschränkt.

Dazu gehören:

- Sämtliche Transportschäden (diese müssen unverzüglich gegenüber dem Transporteur bzw. Lieferanten schriftlich geltend gemacht werden).
- Mechanische Schäden, die nicht auf einen Transportschaden zurückzuführen sind.
- Beschädigungen oder Zerstörungen aufgrund höherer Gewalt, durch Umwelteinflüsse, Fremdeingriff oder äußere Fremdeinwirkung (z.B: Überspannung, Feuchtigkeit, Staub u.ä.).
- Defekte aufgrund unsachgemäßer Lagerung, Handhabung oder Betrieb.
- Schäden durch defekte Peripheriegeräte, Falschinstallation, Viren oder andere Verschulden des Anwenders.

Für Folgeschäden und Kosten, die durch ein defektes Gerät oder eine installierte Software entstehen, wird keine Haftung übernommen. Das Recht auf Schadenersatz wegen Nichterfüllung, mittelbarer Schäden oder Nutzungsausfall bleibt ausgeschlossen.

Für die Serviceerbringung werden in hohem Maße Ersatzteile und Ersatzgeräte vorgehalten und die Bestände werden regelmäßig geprüft und bei Bedarf aufgefüllt. Trotzdem kann es in seltenen Fällen zu Verzögerungen kommen, wenn Bauteile europaweit nicht erhältlich sind, zum Beispiel durch eine sprunghafte Nachfragesteigerung von Grafikkarten für das Mining von Kryptowährungen oder Unterbrechungen von Produktionsketten durch Pandemien, Rohstoffknappheit oder politische Effekte. In diesen Fällen höherer Gewalt oder Verschulden Dritter gilt die Reaktionszeit nicht und es können längere Wartezeiten entstehen. Es besteht kein Anspruch auf Schadenersatz für mittelbare oder unmittelbare Kosten.

Die Rücksendung des defekten Geräts erfolgt durch den Kunden innerhalb einer Frist von zwei Wochen nach der Versendung des Ersatzgeräts durch Securepoint oder einen Servicepartner. Bei Nichteinhaltung dieser Frist wird Securepoint dem Kunden das Gerät in Rechnung stellen.

Die Rücksendung des Geräts erfolgt durch den Kunden an:

Securepoint GmbH

Retoure UTMaas

Bleckeder Landstr. 28

21337 Lüneburg

Deutschland

Kontaktdaten:

<https://my.securepoint.de>

Tel +494131-2401-0

Fax +494131-2401-18

E-Mail support@securepoint.de

Es gelten die aktuell gültigen allgemeinen Geschäftsbedingungen der Securepoint GmbH.