

Garantiebedingungen der viscan GmbH – B2B-Garantie- und Servicepakete

§1 Geltungsbereich

Diese Garantiebedingungen gelten ausschließlich gegenüber Unternehmern im Sinne des § 14 BGB, juristischen Personen des öffentlichen Rechts und öffentlich-rechtlichen Sondervermögen. Sie gelten ergänzend zu den jeweils vereinbarten Angeboten, Auftragsbestätigungen, Leistungsbeschreibungen, Verträgen und den Allgemeinen Geschäftsbedingungen der viscan GmbH. Vorrang haben stets individuelle Vereinbarungen. Herstellergarantien, Lizenz-, Service-, Nutzungs- und Supportbedingungen von Drittanbietern gelten nur nach Maßgabe der jeweiligen Drittanbieterbedingungen und werden durch diese Garantiebedingungen nicht erweitert.

§2 Abgrenzung zur gesetzlichen Gewährleistung

- (1) Die gesetzliche Mängelhaftung/Gewährleistung richtet sich nach dem jeweiligen Vertrag, den AGB der viscan GmbH und den gesetzlichen Vorschriften. Soweit im B2B-Geschäft wirksam vereinbart, insbesondere durch die AGB der viscan GmbH, können Gewährleistungsrechte und Verjährungsfristen beschränkt sein; insbesondere ist die Gewährleistungsfrist für Sach- und Rechtsmängel grundsätzlich auf zwölf Monate ab Ablieferung, Bereitstellung oder Abnahme begrenzt, soweit keine zwingenden gesetzlichen Regelungen entgegenstehen.
- (2) Eine Garantie ist eine freiwillige, zusätzlich zur gesetzlichen Gewährleistung gewährte Leistung. Inhalt, Umfang, Laufzeit, Ausschlüsse, Reaktionszeiten, Servicelevel und Vergütung ergeben sich ausschließlich aus diesen Garantiebedingungen sowie dem jeweils gebuchten Garantie- oder Servicepaket. Eine Garantie wird nur übernommen, wenn sie ausdrücklich in Textform zugesagt oder als Bestandteil eines gebuchten Pakets vereinbart wurde.

§3 Garantiegeber

Garantiegeber ist die
viscan GmbH, Am Wallgraben 144, 70565 Stuttgart

§4 Garantieuumfang

- (1) Der Garantieuumfang richtet sich nach dem jeweils gebuchten Paket. Ohne ausdrückliche Zusatzvereinbarung gilt ausschließlich das Basic-Grundmodell. Garantieleistungen erfolgen nach Wahl der viscan GmbH durch Reparatur, Austausch, erneute Bereitstellung, Fehlerkorrektur, Workaround oder sonstige angemessene Maßnahme. Ein Anspruch auf eine bestimmte Art der Leistungserbringung besteht nur, wenn dies ausdrücklich vereinbart wurde.
 - beheben (Reparatur) oder
 - durch Lieferung eines gleichwertigen Ersatzgerätes zu ersetzen
- (2) Das Basic-Grundmodell ist im Produktpreis enthalten und beschränkt sich bei anerkanntem Gewährleistungs- oder Garantiefall auf Reparatur oder Austausch im Servicezentrum. Nicht enthalten sind insbesondere Vor-Ort-Service, Ersatz- oder Austauschgeräte, Expressbearbeitung, Schulungen, Datenwiederherstellung, Projektunterstützung, Integrationsleistungen sowie sonstige Dienstleistungen, sofern diese nicht gesondert vereinbart und vergütet werden.
 - Hardwarekomponenten gemäß Angebot
 - vereinbarte Softwaremodule (falls enthalten)
 - definierte Systemfunktionen laut Leistungsbeschreibung
- (3) Bei Software-, SaaS-, Cloud- und Schnittstellenleistungen umfasst eine Garantie nur ausdrücklich vereinbarte Funktionen gemäß Leistungsbeschreibung. Ohne gesonderte SLA-Vereinbarung bestehen keine garantierte Verfügbarkeit, keine garantierte Reaktions- oder

Wiederherstellungszeit, keine Garantie für unterbrechungsfreien Betrieb und keine Garantie für Kompatibilität mit Fremdsystemen, Drittsoftware, Hardware Dritter oder kundenseitigen Systemumgebungen.

- Fehlerbehebung reproduzierbarer Softwarefehler
 - Bereitstellung von Updates innerhalb üblicher Wartungszyklen
- (4) Öffentliche Aussagen von Herstellern, Lieferanten oder Drittanbietern, technische Datenblätter, Produktabbildungen, Werbeaussagen oder sonstige Drittangaben begründen keine Garantie der viscan GmbH, sofern diese nicht ausdrücklich in Textform als eigene Garantie übernommen wurden.

§5 Garantiedauer

- (1) Die Garantiedauer richtet sich nach dem jeweils gebuchten Paket:
- **Basic:** 12 Monate ab Gefahrübergang, Ablieferung oder Bereitstellung; Leistungsumfang ausschließlich nach § 4.
 - **Professional:** Garantieverlängerung auf insgesamt 36 Monate, optional um bis zu weitere 24 Monate verlängerbar, sofern dies vor Ablauf der jeweils laufenden Garantiezeit vereinbart wird.
 - **Premium:** Garantie- und Servicepaket für kritische Projekte mit Laufzeit gemäß Angebot, regelmäßig 36 Monate, optional verlängerbar nach individueller Vereinbarung.
- (2) Die Garantie beginnt mit Gefahrübergang, Ablieferung oder Bereitstellung der betroffenen Leistung. Bei Software-, SaaS- und Cloud-Leistungen beginnt die Garantie mit Bereitstellung des Zugangs oder der produktiven Nutzbarkeit. Reparatur, Austausch oder sonstige Garantieleistungen führen nicht zu einem Neubeginn der Garantiezeit, sofern nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart ist.

§6 Garantieausschlüsse

Von der Garantie ausgeschlossen sind, soweit im jeweiligen Paket nicht ausdrücklich abweichend geregelt:

- Verschleißteile (z. B. Akkus, mechanisch beanspruchte Komponenten)
- Schäden durch unsachgemäße Nutzung, Bedienfehler, Nichtbeachtung von Bedienungs-, Wartungs-, Lagerungs- oder Pflegehinweisen
- Schäden durch äußere Einflüsse, insbesondere Sturz, Bruch, Feuchtigkeit, Witterung, Überspannung, Brand, Transport, Vandalismus oder höhere Gewalt
- Verwendung nicht freigegebener Software oder Komponenten
- eigenständige Änderungen oder Reparaturen durch den Kunden oder Dritte
- Kompatibilitätsprobleme mit Fremdsystemen
- Datenverlust
- Verfügbarkeits-, Performance-, Integrations- oder Schnittstellenprobleme, soweit diese durch Drittanbieter, öffentliche Netze, Hosting-/Cloud-Anbieter, kundenseitige Systeme oder fehlende Mitwirkung des Kunden verursacht oder mitverursacht werden.

§7 Garantieleistungen und Abwicklung

- (1) Garantieansprüche sind unverzüglich nach Auftreten oder Entdeckung des Mangels in Textform anzuzeigen. Die Anzeige muss eine nachvollziehbare Fehlerbeschreibung, betroffene Seriennummern, Softwareversionen, Systemumgebung, Nutzungsumstände, relevante Protokolle sowie sonstige zur Prüfung erforderliche Informationen enthalten.
- (2) Die viscan GmbH ist berechtigt, zunächst eine Fernanalyse, Plausibilitätsprüfung oder Fehlerreproduktion durchzuführen. Der Kunde hat hierfür erforderliche Zugänge, Informationen, Ansprechpartner, Testdaten, Logfiles und Systemzugriffe rechtzeitig und kostenfrei bereitzustellen.
- (3) Reparaturen erfolgen:
 - im Servicezentrum oder
 - nach Vereinbarung beim Kunden vor Ort
- (4) Transportkosten trägt:
 - im Basismodell: der Kunde
 - bei erweiterten Garantiepaketen: gemäß Leistungsbeschreibung
- (5) Ein Anspruch auf ein Ersatz- oder Austauschgerät, Vor-Ort-Service, Expressbearbeitung, bestimmte Reaktionszeiten oder bestimmte Wiederherstellungszeiten besteht nur, wenn dies im gebuchten Garantie- oder Servicepaket ausdrücklich vereinbart ist.

§8 Erweiterte Garantie- und Servicepakete

- (1) Der Kunde kann im Rahmen separater Vereinbarung kostenpflichtige Garantieerweiterungen erwerben.
- (2) Das Paket Professional ist das erweiterte Standardpaket für Kunden mit erhöhtem Servicebedarf. Es kann insbesondere folgende Leistungen umfassen:
 - Garantieverlängerung auf 36 Monate, optional verlängerbar um bis zu 24 weitere Monate
 - priorisierter Support gegenüber Basic-Kunden, einschließlich Telefonsupport während der vereinbarten Supportzeiten
 - begrenzter Vor-Ort-Service nach vorheriger Vereinbarung; (Hinweis: Reise-, Warte- und Nebenkosten können gesondert berechnet werden)
 - Ersatzgerät optional gegen gesonderten Aufpreis und vorbehaltlich Verfügbarkeit
 - Teilabdeckung definierter Elektronik- und Sensorikdefekte, insbesondere GNSS-Antenne oder vergleichbare Komponenten, ausgenommen Vorsatz, grobe Fahrlässigkeit, unsachgemäße Nutzung und ausgeschlossene Schadensursachen
- (3) Das Paket Premium ist für kritische Projekte, Enterprise-Kunden und zeitkritische Betriebsumgebungen vorgesehen. Es kann insbesondere Total-Care-Leistungen, erweiterten Schutz einschließlich optionalem Accidental Damage, Austauschgerät innerhalb von 48 Stunden, Vor-Ort-Service, Fernwartung, garantierte Updates, Schulungsleistungen für neues Personal sowie definierte SLA- und Verfügbarkeitszusagen umfassen, soweit dies im Angebot ausdrücklich vereinbart wurde. Reisekosten und Fremdkosten sind nur eingeschlossen, wenn dies ausdrücklich vereinbart ist.
- (4) Die Vergütung richtet sich nach dem Angebot. Als unverbindliches Preismodell können Professional-Pakete mit 10 % p. a. vom Hardwarewert bzw. bei Software mit 10 % auf die relevanten Grundkosten und Premium-Pakete mit 20 % p. a. vom Hardwarewert oder Projektvolumen angeboten werden; abweichende Preise, Rabatte, Vorkassemodelle und Laufzeiten bedürfen einer ausdrücklichen Vereinbarung. Basis-, Speicher-, Hosting-, Hersteller-, Lizenz- und Drittanbieterkosten sind nur enthalten, wenn dies ausdrücklich vereinbart ist.

§9 Haftungsbegrenzung im Rahmen der Garantie

- (1) Für die Haftung im Zusammenhang mit Garantieleistungen gelten die Haftungsregelungen der AGB der viscan GmbH, insbesondere § 9 der AGB, entsprechend. Eine Garantie erweitert die Haftung der viscan GmbH nur insoweit, wie dies im jeweiligen Paket ausdrücklich geregelt ist.
- (2) Insbesondere besteht keine Haftung für:
 - Produktionsausfälle
 - entgangenen Gewinn
 - Projektverzögerungen
 - mittelbare Schäden
- (3) Zwingende gesetzliche Haftungstatbestände, insbesondere für Schäden aus der Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit, Vorsatz, grobe Fahrlässigkeit, Ansprüche nach dem Produkthaftungsgesetz sowie ausdrücklich übernommene Garantien, bleiben unberührt.

§10 Mitwirkungspflichten des Kunden

Der Kunde ist verpflichtet:

- Mängel unverzüglich anzuzeigen
- Fehlerbeschreibung bereitzustellen
- Zugriff auf Systeme zu ermöglichen (bei Software/Cloud)
- Wartungs- und Nutzungsvorgaben einzuhalten

§11 Schlussbestimmungen

- (1) Änderungen, Ergänzungen und Nebenabreden zu diesen Garantiebedingungen bedürfen der Textform, soweit nicht gesetzlich eine strengere Form vorgeschrieben ist. Vorrangig gelten individuelle Vereinbarungen, Angebote, Auftragsbestätigungen, Leistungsbeschreibungen und ausdrücklich vereinbarte SLA-Regelungen.
- (2) Es gilt deutsches Recht.
- (3) Gerichtsstand ist der Sitz des Garantiegebers, soweit gesetzlich zulässig.
- (4) Sollten einzelne Bestimmungen dieser Garantiebedingungen ganz oder teilweise unwirksam, undurchführbar oder lückenhaft sein oder werden, bleibt die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen unberührt. An die Stelle der unwirksamen, undurchführbaren oder lückenhaften Regelung treten die gesetzlichen Vorschriften.