

Servicebedingungen der ZyXEL Deutschland GmbH

(im nachfolgenden ZyXEL genannt)
für die Erbringung von Services im Rahmen des
Hardware-Austauschservices bei Erwerb einer Express Garantie

1. Vertragsgegenstand

- 1.1 Mit dem Erwerb der Express-Garantie erhält der Erwerber die Möglichkeit, defekte Hardware austauschen zu lassen, in dem vom Erwerber gewählten Zeitfenster.
- 1.2 Die Express-Garantie von ZyXEL ist eine Dienstleistung, welche den Austausch von defekter Hardware bezweckt. Diese Dienstleistung erbringt ZyXEL je nach Zusammensetzung des beauftragten Dienstleistungspaketes. Kundenspezifische Ergänzungen zur Dienstleistung sind einzelvertraglich festzuschreiben.
- 1.3 Abgrenzung der von ZyXEL zu erbringenden Dienstleistung zu einer Instandhaltung: bei technischen Geräten im Bereich der Informationstechnologie (IT) und Telekommunikation (TK) mit aktiver Kühlung/Lüftung kann ein mechanischer Verschleiß nur dann auftreten, wenn keine regelmäßige oder präventiven Wartung im Sinne einer speziellen Reinigung der Geräte erfolgt, um für deren Funktionsfähigkeit präventiv zu sorgen. Bei den von ZyXEL erworbenen Dienstleistungen handelt es sich vielmehr um situationsorientierte Serviceeinsätze, um aufgetretene Störungen an den Geräten durch Austauschgeräte zu beseitigen.
- 1.4. Betreiber der IT- und TK-Einrichtung ist in jedem Fall der Erwerber. Für ihn gelten die entsprechenden einschlägigen Vorschriften und Gesetze (TKG, TDG, BDSG etc.). Hieraus etwa entstehende Kosten für die Einrichtung oder den Betrieb der IT- bzw. TK-Einrichtungen trägt der Erwerber.

2. Leistungsumfang

- 2.1 Der von ZyXEL zu erbringende Leistungsumfang ist definiert durch die im Service-Level-Agreement beschriebene Reaktionszeit für einen Hardware-Austauschservice und das im Service-Level-Agreement registrierte Gerät.
- 2.2 ZyXEL erbringt ab dem 01.08.2008 diesen Service nur für Original ZyXEL-Produkte aus der jeweils gültigen Produktliste für professionelle Produkte, welche über autorisierte Distributoren oder Fachhändler in Deutschland oder Österreich gekauft wurden und spätestens 6 Monate nach Erwerb durch den Benutzer beim Service registriert werden. Eine Erweiterung der Gewährleistung auf 60 Monate wird ausschließlich ab dem Datum des Erwerbs durch den Erstkäufer gewährt.
- 2.3 Der Service der ZyXEL kann je nach aufgetretenem technischem Defekt von z.B. einer Fern-Diagnose zur Fehlerbeseitigung, dem Zusenden einer empfohlenen Firmware bis zu einer Ersatzlieferung der in dem Service-Level-Agreement registrierten Komponenten reichen.
- 2.4 Ab dem Zeitpunkt der Rücksendung des Bestätigungsschreibens und des Service-Level-Agreements an den Erwerber, benötigt ZyXEL bis maximal 30 (dreißig) Werkzeuge, um die Gewährleistung des Austauschservice sicherstellen zu können. Erst ab diesem Zeitpunkt gewährt ZyXEL die vereinbarten Leistungen.
- 2.5 Alle Serviceanforderungen werden vom Erwerber zentral bei ZyXEL, Würselen, Telefon in Deutschland unter +49-2405-6909564 gemeldet. ZyXEL erfasst diese Meldung dort in einem Ticket System der Hotline.
- 2.6 Im Rahmen der *4-Stunden* Express-Garantie kann der Erwerber einen technischen Defekt an ZyXEL Deutschland GmbH oder einem von ZyXEL beauftragten Dienstleister melden. Ab diesem Zeitpunkt leitet ZyXEL erforderliche weiterführende Schritte ein, um eine aufgetretene Störung zu beseitigen. Hierbei wird von bis zu 1 (einer) Stunde Bearbeitungszeit ausgegangen, in welcher zwischen dem ZyXEL Service Techniker und einem technischen Ansprechpartner seitens des Erwerbers eine eindeutige Fehlerlokalisierung und mögliche Fehlerbeseitigung vorgenommen wird. Ist ein Tausch der ein Ersatz für die Hardware oder Software erforderlich, so wird nach Feststellung dieses Hardware-Defektes durch den Service-Techniker ein vorab Austausch eines Ersatzgerätes in die Wege geleitet. Erst ab diesem Zeitpunkt gilt die vereinbarte Reaktionszeit aus der Express-Garantie (bspw. 4 (vier) Stunden). Die Lieferung des Gerätes erfolgt an den durch den Erwerber im Zertifikat angegebenen Standort.

- 2.7 Kann nach erbrachter Serviceleistung kein Fehler am reklamierten Gerät festgestellt werden, hat der Verursacher die Kosten für die erbrachten Sonderleistungen und Aufwände zu tragen.
- 2.8 Im Rahmen der NBD/2BD Express-Garantie kann der Erwerber einen technischen Defekt Montag bis Freitag bis 13:00 (GMT+1), bei ZyXEL, Würselen melden. Ab diesem Zeitpunkt leitet ZyXEL erforderliche weiterführende Schritte ein, um eine aufgetretene Störung zu beseitigen. Hierbei wird von bis zu 1 (einer) Stunde Bearbeitungszeit ausgegangen, in welcher zwischen dem ZyXEL Service Techniker und einem technischen Ansprechpartner seitens des Erwerbers eine eindeutige Fehlerlokalisierung und mögliche Fehlerbeseitigung vorgenommen wird. Ist ein Tausch oder ein Ersatz für die Hardware oder Software erforderlich, so wird nach Feststellung dieses Hardware-Defektes durch den ZyXEL Service-Techniker ein vorab Austausch eines Ersatzgerätes in die Wege geleitet. Nur wenn der Defekt vor 13:00 gemeldet wird, ist es möglich eine Ersatzlieferung in der Regel am nächsten Arbeitstag sowie in Österreich innerhalb 2 Arbeitstagen zu erhalten. (Siehe auch Punkt 2.12)
- 2.9 Fällt ein im Service-Level-Agreement aufgeführtes Gerät aus und eine Fern-Diagnose ist nicht möglich, so werden unverzüglich Maßnahmen zum Gerätetausch vor Ort innerhalb der vertraglich vereinbarten Reaktionszeit nach der Fehlermeldung eingeleitet.
- 2.10 Ereignisse höherer Gewalt lassen die Pflichten der Vertragsparteien für die Dauer des leistungshindernden Ereignisses ruhen. ZyXEL kann in diesen Fällen eine angemessene Verschiebung der Leistungstermine und eine angemessene Wiederanlaufzeit verlangen.
- 2.11 Der Erwerber wird ZyXEL über eine Änderung der Konfiguration der unter Service stehenden Geräte informieren und diese falls benötigt übermitteln. Dem Erwerber ist bekannt, dass ZyXEL diese Änderungsmitteilungen benötigt, um einen vertragsgemäßen Service erbringen zu können.
- 2.12 ZyXEL erbringt den Service in den Regionen Deutschlands und Österreich. Ausgeschlossen sind sämtliche Inseln, schwer zugängliche Bergregionen, sowie weiterhin alle, als allgemein anerkannte schwer zugängliche Regionen, Gebiete oder Gebäude.

3. Bestandteile der Servicebedingungen

- 3.1 Dem Vertragsverhältnis zwischen dem Erwerber und der ZyXEL liegen folgende Dokumente zugrunde:
 - 3.1.1. Diese Servicebedingungen in der jeweils gültigen Form.
 - 3.1.2. Das ausgefüllte Zertifikat des Erwerbers, in welchem die genauen Geräte mit Seriennummer und Standort aufgelistet sind, die von ZyXEL im Rahmen dieser Express-Garantie betreut werden sollen.
 - 3.1.3. Das Bestätigungsschreiben von ZyXEL an den Erwerber, im nachfolgenden auch Service-Level-Agreement genannt, mit Angabe der Servicevertragsnummer und der Auflistung der Hardware, welche durch ZyXEL im Rahmen dieser Express-Garantie tatsächlich betreut werden.
 - 3.1.4. Es gelten die AGB der ZyXEL Deutschland GmbH.
- 3.2 Bei Widersprüchen zwischen den Vertragsbestandteilen gelten die Vertragsbestandteile dieser Servicebedingungen. Nachfolgend die AGB der ZyXEL Deutschland GmbH.
- 3.3 Soweit im Zusammenhang mit den Servicebedingungen Erzeugnisse von ZyXEL gekauft, gemietet, oder auf andere Weise erworben werden, stellt dies einen weiteren Vertrag unter Gültigkeit der AGB der ZyXEL dar.
- 3.4 Soweit im Zusammenhang mit den Servicebedingungen Original ZyXEL Erzeugnisse von autorisierten ZyXEL-Resellern erworben wurden, stellt dieser Kauf einen getrennten Vertrag zwischen diesen beiden Vertragsparteien dar, der keinerlei Auswirkungen auf die Servicebedingungen hat.

4. Änderungen

- 4.1. In dem zu diesen Servicebedingungen gehörendem Service-Level-Agreement (*Ziffer 3.1.3.*), ist jegliche Hardware, sowie die zugehörigen Standorte spezifiziert, für welche ZyXEL die entsprechenden Hardware-Austauschservices erbringt.
- 4.2. Will der Erwerber die in diesem Service-Level-Agreement aufgeführten Gegenstände an einem anderen Ort betreiben oder eine andere Art Dienstleistung erhalten, so wird er ZyXEL hiervon mindestens 30 (dreißig) Arbeitstage im Voraus schriftlich unterrichten, falls im Service-Level-Agreement keine hiervon abweichenden Ankündigungszeiten genannt sind. Diese Änderungsmitteilung gilt jedoch noch nicht als von ZyXEL akzeptiert.

- 4.3 Jegliche Änderung des Services bedarf der Schriftform.
- 4.4 Für nachträgliche Ergänzungen einzelner Module, welche der Erwerber in ein bereits unter Service stehendes Produkt einbaut, hat der Erwerber eine separate Nachmeldung mit dem beiliegenden Formular „Nachträglich erworbene Module“ an ZyXEL zu senden. Diese Nachmeldung muss innerhalb von 30 Tagen nach Kauf des Moduls erfolgen. Eine Kopie des Kaufbelegs der Module ist an ZyXEL zu senden.
- 4.5. Bei den vom Erwerber mitgeteilten Standortänderungen hat ZyXEL das Recht zur außerordentlichen Kündigung oder zur Anpassung des Service-Level-Agreements, wenn der neue Standort des Gerätes oder der Software nicht in der zugesagten Reaktionszeit erreicht werden kann.

5. Leistungsausschluss

- 5.1 Folgende Serviceleistungen sind vom Leistungsumfang ausgeschlossen:
 - 5.1.1 Maßnahmen zur Beseitigung von Störungen und Schäden, die nicht durch gerätebedingte Störungen aufgetreten sind, sondern die auf Bedienungsfehlern oder sonstiger, unsachgemäßer Behandlung beruhen.
 - 5.1.2 Beseitigung und Analyse von Fehlern, die durch installierte Geräte verursacht wurden, die nicht Gegenstand des Service-Level-Agreements sind.
 - 5.1.3 Behebung von Schäden und Störungen, welche durch unbefugte Personen in der IT-/TK-Einrichtung verursacht wurden. Insbesondere bei Modifikationen, Änderungen an Hard- und Software, Reparaturversuchen und unsachgemäßer Reinigung.
 - 5.1.4 Behebung von Schäden und Störungen, die durch äußere Einflüsse, wie nicht ordnungsgemäßer wieder Anlauf nach Stromausfall, höhere Gewalt oder mutwillige Sachbeschädigung, verursacht wurden.
 - 5.1.5 Behebung von Schäden und Störungen, die durch ungewöhnliche physische, chemische, elektrische oder thermische Belastung entstanden sind.
 - 5.1.6 Behebung von Schäden und Störungen, die durch Einflüsse von nicht im Service-Level-Agreement eingeschlossenen Anlagen, Geräten oder Zubehör verursacht wurden.
 - 5.1.7 Service für Geräte, deren Standort ohne Zustimmung durch ZyXEL, verändert wurde.
 - 5.1.8 Einbauen und Entfernen von Erweiterungen, Zubehör, Optionen und Zusatzeinrichtungen durch unbefugte Personen.
 - 5.1.9 Maßnahmen zur Beseitigung von Störungen und Schäden, die durch fehlender oder unsachgemäßer Wartung von aktiven Komponenten entstanden sind.
- 5.2 Stellt sich erst während oder nach der Störungsbeseitigung heraus, dass die Störung auf einer der vorstehend genannten Ursachen beruhte, so ist der Erwerber auch dann zur Zahlung einer angemessenen Vergütung an ZyXEL verpflichtet, wenn eine gesonderte Beauftragung von ZyXEL nicht erfolgte oder nicht mehr erfolgt.

6. Mitwirkungspflicht des Erwerbers

- 6.1 Der Erwerber stellt einen Beauftragten als Ansprechpartner und zur Unterstützung des Servicepersonals am Aufstellungsort ab.
- 6.2 Der Erwerber setzt bei der Nutzung seiner Anlage qualifiziertes Personal, das mit den zugehörigen Komponenten im Service-Level-Agreement vertraut ist, und geeignete, dem Stand der Technik entsprechende Werkzeuge und Hilfsmittel ein.
- 6.3 Der Erwerber ermöglicht ZyXEL, die Gelegenheit zur Durchführung der Servicearbeiten. Insbesondere erhält ZyXEL freien Zugang zu den Komponenten. Dies gilt auch für durch ZyXEL beauftragte Unterauftragnehmer und autorisierte Partnerunternehmen.
- 6.4 Der Erwerber stellt ZyXEL alle für die Servicearbeiten erforderlichen Passwörter und Login-Informationen für die in dem Service-Level-Agreement spezifizierten Geräte und Programme sowie der Trägersysteme (z.B. Betriebssysteme, etc.) im Rahmen der Servicetätigkeiten jeweils vorab in geeigneter Form zur Verfügung.
- 6.5 Der Erwerber trifft im Rahmen des Zumutbaren die erforderlichen Maßnahmen, die eine Feststellung der Fehler und ihrer Ursachen erleichtern und Wiederholungsabläufe abkürzen.
- 6.6 Ist eine Fern-Diagnose der betroffenen Geräte durch ZyXEL sinnvoll, so werden die personellen, technischen und organisatorischen Voraussetzungen für die Fern-Diagnose vom Erwerber auf dessen Kosten bereitgestellt.

- 6.7 Falls es erforderlich ist, auf das durch ZyXEL bereitgestellte Austauschgerät eine andere Firmware zu implementieren, so wird diese Software auf dem FTP-Server von ZyXEL oder Zusendung per Email an eine durch den Erwerber angegebene Email-Adresse zur Verfügung gestellt. Der Erwerber schafft die personellen, technischen und organisatorischen Voraussetzungen, um diese Software unverzüglich empfangen und auf den Geräten implementieren zu können.
- 6.8 Der Erwerber verpflichtet sich, die Funktionsfähigkeit der betroffenen Geräte nach bestem Wissen und Gewissen zu prüfen, bevor eine Störungsmeldung an ZyXEL weitergegeben wird. Falls eine Funktionsprüfung des durch den Erwerber zurückgesandten, als technisch defekt gemeldeten Gerätes eine einwandfreie Funktion ergibt, behält sich ZyXEL vor, die entstandenen Kosten für den erbrachten Austauschservice nachzuweisen und dem Erwerber in Rechnung zu stellen.

7. Vergütung

- 7.1 Der Erwerber versichert, dass er durch Kauf einer offiziellen Express-Garantie von ZyXEL bei einem durch ZyXEL autorisierten Wiederverkäufer die festgelegten Servicegebühren für die im Service-Level-Agreement aufgeführten Geräte bereits entrichtet hat und legt bei Bedarf die originalen Belege und Kaufquittungen vor.
- 7.2 Zusatzleistungen, sowie alle zusätzlichen Personal-, Reise-, Unterbringungs- und Materialkosten werden unabhängig von der Kaufsumme der Express-Garantie nach den jeweils gültigen Sätzen, auf Basis eines individuellen Angebotes von ZyXEL berechnet.
- 7.3 Der Erwerber erstattet ZyXEL auf der Grundlage der jeweils gültigen Vergütungs- und Spensätze den Aufwand, der ZyXEL dadurch entsteht, dass der Erwerber die ihm nach Ziffer 4.5. und Ziffer 6. dieses Vertrages obliegenden Pflichten nicht erfüllt oder die IT-/TK-Einrichtung nicht nach den Vorgaben von ZyXEL bedient.

8. Vertragslaufzeit

- 8.1 Die Laufzeit dieser Servicevereinbarungen richtet sich nach der Laufzeit der erworbenen Express-Garantie. Die Laufzeit für zugekaufte Leistungen beträgt 1 (ein) Jahr. Davon abweichende von ZyXEL angebotene Laufzeiten unterliegen den gültigen Garantiebedingungen und jeweils einer Vorprüfung und schriftlicher Auftragsannahmebestätigung durch ZyXEL.
- 8.2 Das Recht beider Parteien zur außerordentlichen Kündigung dieser Servicevereinbarungen aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Ein wichtiger Grund zur Kündigung liegt dann vor, wenn eine der Vertragsparteien die ihr durch diese Servicebedingungen auferlegten Pflichten grob fahrlässig oder vorsätzlich verletzt. Der außerordentlichen Kündigung geht regelmäßig mit angemessener Frist eine schriftliche Abmahnung mit Kündigungsandrohung voran.
- 8.3 Kündigt ZyXEL diesen Vertrag aus wichtigem Grund, oder kündigt der Erwerber vor Ablauf der vereinbarten Mindestlaufzeit, so ist der Erwerber zum Ersatz eines eventuell auftretenden Schadens verpflichtet, den ZyXEL durch die vorzeitige Beendigung des Vertrags erleidet. Die Geltendmachung weitergehender Schäden bleibt vorbehalten.

9. Fehlerbehebung, Ersatz oder Tausch von Hardware und / oder Software

- 9.1 Stellt der Erwerber ein Nichtfunktionieren eines Gerätes oder einer Software fest, welche in einem Service-Level-Agreement erfasst sind, so wird er sich umgehend mit der Hotline der ZyXEL in Verbindung setzen, um dies zu melden. Ab diesem Zeitpunkt leitet ZyXEL erforderliche weiterführende Schritte ein, um eine aufgetretene Störung zu beseitigen.
- 9.2 Ist ein Tausch oder ein Ersatz für die Hardware oder Software erforderlich, so wird nach Feststellung dieses Hardware-Defektes durch den ZyXEL Service-Techniker ein vorab Austausch eines Ersatzgerätes in die Wege geleitet. Erst ab diesem Zeitpunkt gilt die vereinbarte Reaktionszeit aus der Express-Garantie (bspw. 4 (vier) Stunden). Die Lieferung des Gerätes erfolgt an den durch den Erwerber im Zertifikat angegebenen Standort. ZyXEL behält sich jedoch das Recht vor, dem Erwerber ein in den wesentlichen technischen Parametern, identisches Gerät zu liefern.
- 9.3 Zur Entscheidung über eine durchzuführende Reparatur oder einen Ersatz von Geräten, die sich außerhalb des Servicezeitraums befinden, erhält der Erwerber vor seiner Beauftragung einen Kostenvoranschlag über die bei Reparatur bzw. Ersatz entstehenden Kosten.
- 9.4 ZyXEL hat nach Ablauf der Produktlebenszeit die Möglichkeit, Ersatzgeräte in gleichwertiger funktionaler Qualität zu liefern oder einzusetzen.

10. Gewährleistung, Fehlerbehebung, Reparatur / Ersatz für Hardware.

10.1 Hardware

- 10.1.1. Benachrichtigung: Der Erwerber wird ZyXEL unverzüglich, spätestens jedoch am folgenden Werktag ab Auftreten bzw. Entdecken eines Fehlers hiervon benachrichtigen. Der Erwerber wird ZyXEL eine detaillierte Fehlerbeschreibung abgeben und auf Nachfragen durch ZyXEL zu einer Vervollständigung der Informationen bereitwillig beitragen. Hält der Erwerber diese Frist oder die Informationsbereitschaft nicht ein, so gehen sämtliche hierdurch verursachten Kosten zu Lasten des Erwerbers.
- 10.1.2. Gewährleistung: Die gesamte zu reparierende oder zu ersetzende Hardware wird gemäß der Laufzeit der erworbenen Express-Garantie abgewickelt. Für unter dieser Express-Garantie nachgebesserte oder ersetzte Teile gilt weiterhin der ursprüngliche Servicezeitraum, d.h. bei Austausch durch ein neues Gerät verlängert sich der Servicezeitraum nicht.
- 10.1.3. Einschränkungen: ZyXEL ist nicht zum Ersatz oder zur Reparatur von Hardware verpflichtet, wenn ein Fehler aufgrund von (a) Verschleiß bzw. Abnutzung auftritt, (b) der Betrieb oder die Handhabung der Geräte nicht gemäß der Vorgaben von ZyXEL durchgeführt wurde, (c) ohne vorausgegangene Erlaubnis durch ZyXEL vom Erwerber Änderungen am Gerät vorgenommen wurden, (d) andere Geräte mit dem unter Servicevertrag stehenden Gerät verbunden wurden, unter Verwendung eines Interfaces, das nicht den Spezifikationen entspricht oder nicht den Benutzungs- oder Anschlussbedingungen entspricht, (e) oder wenn durch eine Dritte Partei Änderungen vorgenommen wurden, die nicht durch ZyXEL hierfür bevollmächtigt wurde.

10.2 Sonstige Regelungen

- 10.2.1 Eine Zusicherung von Eigenschaften im Rechtssinne oder eine Garantie ist nur dann gegeben, wenn die jeweiligen Angaben von ZyXEL ausdrücklich schriftlich bestätigt wurden.
- 10.2.2 Innerhalb der Gewährleistungsfrist auftretende Fehler oder Mängel sind durch ZyXEL zu beseitigen. Die Gewährleistung entfällt, soweit der Kunde die Arbeitsergebnisse selbst ändert oder von Dritten ändern lässt und nicht ausgeschlossen werden kann, dass die Änderungen für den aufgetretenen Mangel ursächlich sind.
- 10.2.3 Eigenwartungsarbeiten, Hardware Modifikation durch Personal des Erwerbers oder eines vom Erwerber beauftragten Dienstleisters führen ohne Einbeziehung von ZyXEL und/oder die Einhaltung der im Einzelfall definierten Vorgehensweisen zu einem Verlust der Gewährleistungsansprüche.

11. Haftung

- 11.1 Soweit sich aus den nachfolgenden Bestimmungen nichts anderes ergibt, sind weitergehende Ansprüche des Erwerbers – gleich aus welchen Rechtsgründen – ausgeschlossen. ZyXEL haftet deshalb nicht für Schäden, die nicht in unmittelbarem Zusammenhang zu der erbrachten Leistung stehen, insbesondere haftet ZyXEL nicht für entgangenen Gewinn oder sonstige Vermögensschäden des Erwerbers. Die Haftung ist in jedem Falle auf den vertragstypischen Schaden in Höhe von 10 % der Jahresvergütung gemäß Kaufpreis der Express Garantie begrenzt, der auch trotz Einhaltung der von ZyXEL empfohlenen Handhabungsweisen entstehen kann, und mit dessen Entstehen der Erwerber bei Vertragsabschluss aufgrund der ihm zu diesem Zeitpunkt bekannten Umstände rechnen musste.
- 11.2 Diese Haftungsfreizeichnung gilt nicht, wenn wesentliche Vertragspflichten verletzt wurden oder wenn der Schaden auf einer grob fahrlässigen oder vorsätzlichen Pflichtverletzung von ZyXEL beruht.
- 11.3 Vorstehende Haftungsausschlüsse und Begrenzungen gelten ebenfalls nicht für Ansprüche gemäß Produkthaftungsgesetz oder für Schäden aus pflichtwidriger Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit.
- 11.4 Für den Verlust von Daten und deren Wiederherstellung haftet ZyXEL nach Maßgabe der vorstehenden Absätze nur dann, wenn ein solcher Verlust durch angemessene Datensicherungsmaßnahmen seitens des Erwerbers nicht vermeidbar gewesen wäre (etwa durch Anfertigung geeigneter Sicherungskopien aller Daten).
- 11.5 Vorstehende Haftungsbeschränkungen gelten sinngemäß auch zugunsten der Arbeitnehmer, Vertreter, Erfüllungsgehilfen und der sonstigen Beauftragten der ZyXEL.

12. Schutz

- 12.1 Der Erwerber verpflichtet sich, von ZyXEL überlassene Software nicht ohne ausdrückliche, schriftliche Genehmigung zu vervielfältigen, sowie eigenmächtige Änderungen an Software und/oder Systemeinstellungen zu unterlassen. Wird ZyXEL wegen eventueller Schutzrechtsverletzungen des Erwerbers von Dritten in Anspruch genommen, so ist der Erwerber verpflichtet, ZyXEL von allen Ansprüchen des Dritten freizustellen und ZyXEL alle Kosten und Auslagen zu erstatten, die im Zuge der Auseinandersetzung mit dem Dritten entstehen.
- 12.2 ZyXEL verpflichtet sich, die während der Tätigkeiten im Rahmen des Servicevertrages gewonnenen Kenntnisse, Daten und Informationen über den Erwerber und dessen Infrastruktur vertraulich zu behandeln, und nicht anderweitig zu publizieren.
- 12.3 Die Vertragspartner verpflichten sich wechselseitig, die ihnen von der jeweils anderen Partei zugänglich gemachten Informationen und Kenntnisse vertraulich zu behandeln und während der Dauer sowie nach Beendigung des Vertrages, ohne die schriftliche Einwilligung der betroffenen Partei nicht zu verwenden oder zu nutzen oder Dritten zugänglich zu machen. Keine Dritten im Sinne dieser Vereinbarung sind Beteiligungsgesellschaften oder verbundene Unternehmen des jeweiligen Vertragspartners.
- 12.4 Vorgenanntes gilt nicht für Informationen, die bei Erhalt bereits bekannt waren, und ohne Verstoß gegen Vertraulichkeitspflichten öffentlich zugänglich werden, oder deren Weitergabe in Erfüllung gesetzlicher Offenbarungspflichten erfolgt. In Fällen einer zuletzt genannten Weitergabe informiert ZyXEL den Erwerber unverzüglich schriftlich.

13. Nebenabreden

Änderungen und Ergänzungen dieser Servicevereinbarungen sowie Nebenabreden und Erklärungen Dritter bedürfen der Schriftform.

14. Salvatorische Klausel

Sollten eine oder mehrere Bestimmungen dieses Vertrages unwirksam oder nichtig sein oder werden, so wird die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen hierdurch nicht berührt. Die Parteien sind verpflichtet, die unwirksame Bestimmung durch eine Bestimmung zu ersetzen, die dem wirtschaftlichen Zweck der unwirksamen Bestimmung möglichst nahe kommt und die sie vereinbart hätten, wäre ihnen die Unwirksamkeit bekannt gewesen.

15. Gerichtsstand

Soweit der Erwerber Kaufmann ist, ist Gerichtsstand Würselen. Es gilt deutsches Recht.

16. Inkrafttreten

Diese Servicevereinbarungen treten rechtsgültig in Kraft, sobald das Bestätigungsschreiben mit Service-Level-Agreement und Servicevertragsnummer von ZyXEL an den Erwerber zurückgesandt wurde.

Würselen, Februar 2009