

## Vertragsbedingungen für Advanced Hardware Replacement (AHR) im Rahmen des Audiocodes Champs Programms

### 1. Geltungsbereich

Ergänzend zu diesen Vertragsbedingungen gelten die allgemeinen Geschäftsbedingungen der Firma TOPAS electronic AG (TOPAS). Der Advanced Hardware Replacement (AHR)-Service kann nur als zusätzliche Option zu einem bestehenden Supportvertrag abgeschlossen werden. Diese Vertragsbedingungen werden durch die Bestellung der entsprechenden Support-Artikel durch den Kunden bindend. In dem Auftrag werden die unter Vertrag stehenden Geräte, Komponenten, Vertragslaufzeiten, Vertragsgebühren, Zahlungsweisen sowie ein eventuell abweichender Leistungsumfang festgelegt. Dieser Service kann nicht in jedem Land in Anspruch genommen werden.

### 2. Meldung von Ausfällen

Meldungen von Störungen und Problemen erfolgen vom Vertragspartner an die Firma TOPAS. TOPAS stellt den Support innerhalb der Regelarbeitszeit bereit. An Werktagen Montag bis Freitag werden zwischen 8:30 und 17:30 Uhr unter folgender Telefonnummer Meldungen entgegengenommen:

+49 511 9686420 und +49 511 968640

Meldungen können auch per Email unter [audiocodes@topas.de](mailto:audiocodes@topas.de) eingehen. Eine zeitnahe Abarbeitung ist per Email nicht garantiert.

Nach der Prüfung der AHR-Berechtigung anhand der Seriennummer des Gerätes oder der Rechnungsnummer, veranlasst der TOPAS-Support umgehend bei Audiocodes die Lieferung einer entsprechenden Ersatzkomponente. Eventuell mit dem Kunden vereinbarte Reaktionszeiten des TOPAS-Supports sind im Auftrag oder einem separaten Vertrag festgelegt.

### 3. Im Vertrag zugesicherte Leistungen

Der Kunde erhält beim Ausfall einer Hardwarekomponente ein Ersatzteil.

Das defekte Gerät/Modul muss der Kunde innerhalb von 30 Tagen zurücksenden. Sollte dies nicht geschehen, wird das Ersatzteil dem Kunden in Rechnung gestellt.

### 4. Im Vertrag nicht enthaltene Leistungen

- Inbetriebnahme der Produkte
- Einsätze von Servicetechnikern vor Ort
- Datensicherung/Rücksicherung
- Wiederherstellung der Konfiguration

### 5. Vor Ort Service

Dieser AHR-Vertrag umfasst keine Leistungen beim Kunden vor Ort.

### 6. Standort der Geräte im Ausland

AHR ist nicht in jedem Land verfügbar. Die Verfügbarkeit des Services ist mit TOPAS/Audiocodes abzustimmen. Wenn sich das defekte Gerät nicht in Deutschland oder sogar im außereuropäischen Ausland befindet, können weitere Transportkosten entstehen. Außerdem muss der Empfänger in der Lage sein, den Import des Ersatzteils und den Export der Rücksendung mit der defekten Komponente abzuwickeln. Einfuhrzölle, Gebühren, Steuern und Abgaben sind vom Empfänger zu tragen.

### 7. Vertragsdauer

- (1) Die unter Vertrag stehenden Artikel wurden zusammen mit dem AHR bestellt. Der Vertragszeitraum beginnt mit der Auslieferung der unter Vertrag stehenden Artikel, die Laufzeit des Vertrages ist im Auftrag festgelegt.
- (2) Für Service-Artikel, die erst nachträglich bestellt werden oder für die Verlängerung eines Servicevertrags gilt:

Der Vertragszeitraum beginnt mit dem Zahlungseingang der Servicegebühr.

Es ist zwingend erforderlich, dass alle systemrelevanten Komponenten von einem gültigen Supportvertrag abgedeckt sind, damit der Support für die Geräte erbracht und ein AHR veranlasst werden kann.

Der Vertrag kann jederzeit von der TOPAS gekündigt werden, wenn der Kunde mit der Zahlung der fälligen Vertragsgebühren mehr als 30 Tage in Verzug ist. Der TOPAS-Support kann Leistungen, zu denen er aus dem Vertrag verpflichtet ist zurückhalten, solange sich der Kunde mit den fälligen Vertragsgebühren im Verzug befindet.

TOPAS behält sich vor, die Ersatzteillieferung abzulehnen oder den Servicevertrag für ein Gerät mit Monatsfrist zu kündigen, wenn das Gerät nur noch mit unverhältnismäßigem und wirtschaftlich nicht mehr sinnvollem Aufwand betriebsbereit gehalten werden kann oder der Hersteller seinerseits den Support oder die Ersatzteilversorgung für das Gerät einstellt.

### 8. Gewährleistung

Die Gewährleistungspflichten der TOPAS im Rahmen dieser Vertragsbedingungen beschränken sich auf die gesetzlich vorgegebenen Regelungen der Bundesrepublik Deutschland. Soweit Gewährleistungsverpflichtungen für Geräte und Software bestehen, beschränken sich diese auf 12 Monate, soweit nicht vom Gesetz andere Zeiträume gefordert oder von den Partnern abweichende Zeiträume vereinbart sind. Folgeschäden und Vermögensschäden, die nicht durch grobe Fahrlässigkeit der TOPAS zu verantworten sind, werden im Rahmen der Gesetze ausgeschlossen.

Ansprüche auf Gewährleistung sind schriftlich gegenüber der TOPAS innerhalb von 60 Tagen nach Anspruchsanlass oder dem Zeitpunkt, an dem den Kunden der Anlass bekannt sein konnte, zu stellen.

### 9. Vertraulichkeit der Informationen

Die TOPAS verpflichtet sich, die Daten des Kunden vertraulich zu behandeln und ausschließlich die zur Erfüllung des Supportvertrages notwendigen Daten an Dritte weiterzugeben. Der Vertragskunde verpflichtet sich seinerseits, die vom Support empfangenen Informationen und Daten vertraulich zu behandeln, nicht unbefugt an Dritte weiterzugeben und nur im Sinne dieser Vereinbarung zu verwenden.

### 10. Schlussbestimmung

Sollten einzelne Bestimmungen dieser Vereinbarung ungültig sein, bleibt doch die Vereinbarung als solche bestehen, und die ungültige Bestimmung wird durch eine entsprechende konforme Bestimmung ersetzt, die der ursprünglichen Bestimmung am Nächsten kommt.