

**CANCOM
CARE
COMPLETE**

CANCOM Care Complete

Laufzeit in Monaten	Apple iPad (ausgenommen iPad Pro) und Apple iPhone
24	6373553 € 69,-
36	6373554 € 99,-

§ 1 Geltungsbereich

Diese Bestimmungen definieren die Vertragspflichten der Fa. CANCOM GmbH, Messerschmittstr. 20, 89343 Jettingen-Scheppach (CANCOM), im Rahmen der 24 bzw. 36 Monate Garantieverlängerung inkl. Eigenverschulden und Diebstahl für Apple iPad (ausgenommen iPad Pro) und Apple iPhone („CANCOM Care Complete“) gegenüber dem Endverbraucher („Kunde“), sowie dessen Pflichten.

§ 2 Leistungsumfang

- CANCOM bietet, für einen Zeitraum von 24 bzw. 36 Monaten ab Kauf und Auslieferung für das auf dem Auftrag bzw. der Rechnung genannte Produkt mit entsprechender Seriennummer, über die Herstellergarantie und Gewährleistung hinaus, die kostenfreie Beseitigung von Material- und Herstellerfehlern, Schäden durch Eigenverschulden sowie Ersatz bei Verlust des Gerätes durch Diebstahl.
- Die Leistung umfasst dabei folgende Punkte:
 - Es erfolgt eine Störungsannahme bei CANCOM (hotline@cancom.de / 08225 99 5010). Die Reaktionszeit (Definition: Auftrag angenommen, Bearbeitungsnummer erstellt) beträgt in der Regel weniger als 8 Stunden. CANCOM wird fehlerhafte Produkte spätestens innerhalb von 8 Wochen ab Störungsannahme reparieren.
 - Nach Rücksprache mit dem Kunden wird das Produkt von einem von CANCOM beauftragten Techniker oder Subunternehmer repariert. CANCOM steht es jedoch frei, das betreffende Produkt zur Reparatur abholen zu lassen oder einen Tausch des Produkts mit gleichwertigem Material durchzuführen. Getauschte Teile gehen in das Eigentum von CANCOM über.
- Die Abholung des defekten Produktes und der Rückversand des reparierten/getauschten Produktes (bis 24 bzw. 36 Monate nach Kauf) und Ersatzteile sind im Rahmen von CANCOM Care Complete kostenfrei. Der Kunde hat dafür Sorge zu tragen, dass das Gerät in Originalverpackung sowie fachgerechter Transportverpackung zum vereinbarten Zeitpunkt zur Abholung bereit steht (Der Abholungsort muss von 8h-17h für den Transportdienstleister zugänglich sein).
- Im Falle von eigenverschuldeten Zerstörungen (Sturzschäden, Bruchschäden, allgemeiner Fremdeinwirkung, An- und Zusammenstoß, Wasser- und Flüssigkeitsschäden, Überspannungsschäden sowie unsachgemäße Handhabung) inkludiert die CANCOM Care Complete Garantieverlängerung eine zweimalige (bei 24 Monaten Laufzeit) bzw. dreimalige (bei 36 Monaten Laufzeit) Wiederinstandsetzung/Tausch des zerstörten Gerätes. Die Selbstbeteiligung des Kunden beträgt dabei pauschal € 50,- pro Fall. CANCOM behält sich hierbei das Recht vor, das Gerät zu tauschen oder zu reparieren.

Sollte sich bei einem gemeldeten Material- oder Herstellerfehler/Produktfehler herausstellen, dass kein Mangel aus klassischen Garantie- oder Gewährleistungsansprüchen besteht, sondern Eigenverschulden vorliegt (Diagnose durch zertifizierte Techniker), fallen ebenfalls € 50,- an und der Fall wird im Rahmen der oben beschriebenen Regelung (2 Fälle bei 24 Monaten bzw. 3 Fälle bei 36 Monate Laufzeit) angerechnet.

5. Im Falle von Diebstahl (Einfacher Diebstahl ausgeschlossen. Einfacher Diebstahl bedeutet die Entwendung von Gegenständen, die nicht in verschlossenen Räumen oder Behältnissen untergebracht sind, so dass die Merkmale eines Einbruches nicht vorliegen) wird das Gerät durch ein gleiches oder gleichwertiges Tauschgerät (Achtung, keine Neuware!) ersetzt. Im Falle eines Tausches bleibt die Laufzeit/Gewährleistung/Garantie unberührt. Sowohl die CANCOM Care Complete 24 als auch die CANCOM Care Complete 36 inkludieren einen (1) Fall von Diebstahl und den einhergehenden Geräteersatz. Die Eigenbeteiligung des Kunden beträgt im Falle von Diebstahl pauschal € 150,-. Die alleinige Meldung des Diebstahls des Kunden bei der CANCOM ist hierbei nicht ausreichend! Zur Verifizierung des Diebstahls muss eine polizeiliche Anzeige mit Aktenzeichen vorliegen und bei CANCOM eingereicht werden.

§ 3 Einschränkungen der Leistungspflicht

1. Es bestehen keinerlei Ansprüche bei Inkompatibilitäten mit Systemsoftwareupdates (Systemsoftwareveröffentlichung und Firmware- Updates) nach Auslieferung und Abweichung vom Zustand zum Zeitpunkt der Auslieferung, sowie bei Produkten mit Veränderungen an der Seriennummer.
2. Störungen, die auf Veränderungen der Systemkonfiguration des Produkts beruhen, sind von CANCOM Care Complete ausgeschlossen.
3. Die Installation oder Reparatur von Software, einschließlich des Betriebssystems und jeglicher Art von Anwendersoftware ist nicht im Leistungsumfang enthalten.
4. Vom Leistungsumfang ist sämtliche Peripherie, auch soweit diese im Lieferumfang enthalten waren, ausgeschlossen.
5. Personalisierte Geräte (Jailbreak, mechanische Gravuren) sind ausgeschlossen
6. Apple Geräte, die im Rahmen des DEP (Device Enrollment Program) registriert sind/wurden, sind ausgeschlossen.
7. Der Leistungsumfang erfasst keine Umbauten des Geräts oder Änderungen in der Gerätekonfiguration. Ferner ist keine Datenübernahme bei einem Austausch des Gerätes inbegriffen. Es wird keine Haftung für Daten übernommen.
8. Des Weiteren werden von CANCOM Care nicht erfasst:
 - a) Schäden aufgrund nicht fachgerechter Installation
 - b) Leistungen vor Beginn sowie nach Ablauf von 24 bzw. 36 Monaten ab Rechnungsdatum.
 - c) Erstattung von Eil- oder Expressfrachten etc., bzw. Nacht- oder Überstundenzuschläge etc.
 - d) Schäden durch Korrosion oder normale Gebrauchsabnutzung (z.B. Lackabnutzung oder Oberflächenabplatzungen)
 - e) Justagearbeiten, Serviceeinstellungen, Reinigungsarbeiten, Lötarbeiten etc. Selbst bzw. nicht fachgerecht durchgeführte Eingriffe am Gerät, entweder durch Dritte oder den Kunden selbst, führen automatisch zum Erlöschen des CANCOM Care Complete Versicherungsschutzes. Keine Fremdeingriffe sind Umbauten, die nach Herstellerrichtlinien oder Plänen durch CANCOM durchgeführt und umgehend gemeldet werden.
9. Es besteht kein Anspruch auf ein Leihgerät oder/und Fahrtkostenerstattung oder sonstige Ausfallszeiten
10. Der maximale Aufwand der Serviceleistung von CANCOM ist auf den Zeitwert des funktionsfähigen Geräts beschränkt.
11. Die Verletzung gültiger Gesetze und Vorschriften, soweit sie für diese Vertragsbeziehung von Bedeutung sind, führt zum Leistungsausschluss und die CANCOM Care Complete erlischt.
12. Sollte die Leistungspflicht der CANCOM Care aufgrund der Punkte 1-11 nicht greifen bieten wir Ihnen selbstverständlich eine kostenpflichtige Reparatur an. Hierzu wird ein Kostenvoranschlag erstellt. Sollten Sie die Reparatur im Rahmen des Kostenvoranschlags nicht in Anspruch nehmen, stellen wir zur Begleichung unserer Auslagen eine Diagnosegebühr in Höhe von € 58,82 zzgl. MwSt. in Rechnung.

§ 4 Allgemeines

1. Leistungen im Rahmen von CANCOM Care erfolgen ausschließlich aufgrund dieser Bestimmungen. Anderslautende Geschäftsbedingungen (AGB) von Kunden werden auch ohne ausdrücklichen Widerspruch und selbst im Falle einer Leistung nicht Vertragsbestandteil. Nebenabreden, Änderungen und Ergänzungen sind nur gültig, wenn CANCOM sie nochmals ausdrücklich schriftlich bestätigt. Dies gilt auch für den Verzicht auf das Schriftformerfordernis.
2. Der Kunde hat dafür Sorge zu tragen, dass die Ortungsdienste und die Funktion „Mein iPhone suchen“ deaktiviert sind (Bei defekten Geräten über iCloud bzw. iTunes Account möglich.) Bei aktivierten Diensten wie beschrieben ist die Leistung der CANCOM Care Complete nicht möglich. Sämtlicher entstandener Aufwand geht in diesem Fall zu Lasten des Kunden.
3. Die gesetzliche und vertragliche Gewährleistung, sowie eine Herstellergarantie, werden durch die von CANCOM angebotenen CANCOM Care Complete nicht eingeschränkt. Macht der Kunde Garantie- oder Gewährleistungsansprüche, die gegenüber dem Hersteller bestehen, nicht über CANCOM geltend, hat der Kunde keine Rechte auf die CANCOM Care von CANCOM.
4. CANCOM behält es sich vor, weitere Produkte in den Service einzubeziehen.
5. CANCOM Care ist nur von Endverbraucher an Endverbraucher übertragbar. Wiederverkäufer (Händler) und deren Kunden sind von CANCOM Care ausgeschlossen.
6. CANCOM behält sich das Recht vor, Telefonate mit dem Kunden und dem Support-Techniker für interne Zwecke und zur Qualitätssicherung vollständig oder teilweise aufzuzeichnen.
7. Der Kunde ist verpflichtet, mit dem Servicetechniker zu kooperieren und ihm ungehinderten Zugang zum abgedeckten Produkt zu gewähren.
8. Das Angebot gilt nur Geschäftskunden und innerhalb Deutschlands und Österreichs
9. Alle Preise verstehen sich rein netto zzgl. der jeweils geltenden Mehrwertsteuer.

§ 5 Haftung

1. CANCOM sowie deren Erfüllungs- und Verrichtungsgehilfen haften nicht auf Schadenersatz aus Unmöglichkeit der Leistung, wegen Verzug oder Nichterfüllung, aus positiver Forderungsverletzung, aus Verschulden bei Vertragsschluss und aus unerlaubter Handlung, soweit der Schaden nicht vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht wurde. Diese Regelung gilt auch für indirekte Schäden oder Folgeschäden sowie Vermögensschäden.
2. Für den Verlust von Daten wird keinerlei Haftung übernommen.
3. Bei vertragswidrigem Verhalten des Kunden- insbesondere bei schuldhaftem und unentschuldigtem vereinbarten konkreten Terminen - entfallen die über die gesetzlichen Gewährleistungspflichten und Herstellergarantie durch von CANCOM Care hinaus gewährten Leistungen.
4. Der Kunde ist verpflichtet, die angefallenen Anfahrtskosten und Auslagen zu tragen, falls der Support-Techniker bzw. der mit der Abholung des Produkts Beauftragte feststellt, dass für das Produkt kein Service gemäß der CANCOM Care-Bedingungen zu leisten ist.

§ 6 Salvatorische Klausel

Sollten eine oder mehrere Regelungen dieser Allgemeinen Vertragsbedingungen unwirksam sein, so berührt dies die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen nicht.

§ 7 Gerichtsstand

Für etwaige Streitigkeiten aus den CANCOM Care Bestimmungen wird für beide Teile als Gerichtsstand Augsburg vereinbart, soweit dies zulässig ist.