

# **DG-AGB-002**

## **Besondere Bedingungen für Werkstatt-, Diagnose-, Reparatur- und Serviceleistungen**

### **Inhaltsverzeichnis**

#### **Präambel**

**§ 1 Geltungsbereich und Verhältnis zu DG-AGB-001**

**§ 2 Annahme von Geräten und Leistungsumfang**

**§ 3 Geräteprüfung und Eingangszustand**

**§ 4 Diagnoseleistungen**

**§ 5 Kostenvoranschläge**

**§ 6 Reparaturfreigaben und Auftragserweiterungen**

**§ 7 Durchführung der Reparatur**

**§ 8 Ersatzteile und Austauschkomponenten**

**§ 9 Herstellergarantie und Gewährleistungsreparaturen**

**§ 10 Wirtschaftliche Unreparierbarkeit und Reparaturabbruch**

**§ 11 Funktionsprüfung und Abnahme der Reparaturleistung**

**§ 12 Herausgabe des Geräts**

**§ 13 Lagerung und nicht abgeholte Geräte**

**§ 14 Altteile und Entsorgung**

**§ 15 Daten auf Datenträgern**

**§ 16 Recht auf Reparatur und Ersatzteilverfügbarkeit**

**§ 17 Fremdleistungen und Herstellerreparaturen**

**§ 18 Haftungsbesonderheiten bei Reparaturleistungen**

**§ 19 Schlussbestimmungen**

#### **Präambel**

Diese Besonderen Bedingungen regeln ergänzend zu den **DG-AGB-001 – Allgemeinen Geschäftsbedingungen** sämtliche Werkstatt-, Diagnose-, Reparatur- und Serviceleistungen der DGDATA Datentechnik GmbH.

Sie gelten insbesondere für die Prüfung, Wartung, Instandsetzung, Fehlerdiagnose, den Austausch von Komponenten sowie sonstige technische Arbeiten an informationstechnischen Geräten und Systemen.

Soweit diese Bedingungen spezielle Regelungen enthalten, gehen sie den allgemeinen Bestimmungen der DG-AGB-001 vor. Im Übrigen gelten ausschließlich die Bestimmungen der DG-AGB-001. Allgemeine Vertragsregelungen, Begriffsdefinitionen sowie allgemeine Haftungs-, Gewährleistungs- und Zahlungsregelungen werden in diesem Dokument nicht wiederholt.

## **§ 1 Geltungsbereich und Verhältnis zu DG-AGB-001**

1. Diese Besonderen Bedingungen gelten für sämtliche Werkstatt-, Diagnose-, Reparatur-, Wartungs- und Serviceleistungen der DGDATA Datentechnik GmbH.
2. Sie ergänzen die Allgemeinen Geschäftsbedingungen DG-AGB-001.
3. Bei Widersprüchen zwischen diesen Besonderen Bedingungen und den Allgemeinen Geschäftsbedingungen gehen hinsichtlich der Werkstatt- und Reparaturleistungen ausschließlich die Regelungen dieses Dokuments vor.

Soweit diese Bedingungen keine besondere Regelung enthalten, gelten die Bestimmungen der DG-AGB-001 uneingeschränkt.

## **§ 2 Annahme von Geräten und Leistungsumfang**

1. DGDATA übernimmt Geräte, Komponenten und sonstige technische Einrichtungen ausschließlich zur Durchführung der im Auftrag vereinbarten Leistungen.
2. Art und Umfang der Leistung ergeben sich aus dem Reparaturauftrag, der Auftragsbestätigung, einem freigegebenen Kostenvoranschlag oder einer sonstigen Individualvereinbarung.
3. Die Annahme eines Geräts stellt keine Zusage dar, dass eine Reparatur technisch möglich, wirtschaftlich sinnvoll oder innerhalb eines bestimmten Zeitraums durchführbar ist.
4. Soweit nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart wurde, umfasst der Auftrag zunächst lediglich die Prüfung des gemeldeten Fehlers sowie die hierfür erforderlichen Diagnosemaßnahmen.
5. Erkennt DGDATA während der Bearbeitung weitere Mängel oder sicherheitsrelevante Defekte, darf der Kunde hierüber informiert und eine Erweiterung des Auftrags angeboten werden. Eine Durchführung zusätzlicher Arbeiten erfolgt nur nach entsprechender Freigabe des Kunden oder soweit sie zur Abwehr unmittelbarer Gefahren oder aufgrund zwingender gesetzlicher Vorschriften erforderlich ist.
6. DGDATA ist berechtigt, zur Durchführung des Auftrags geeignete Mess-, Prüf- und Diagnosesoftware sowie herstellerübliche Servicewerkzeuge einzusetzen.
7. Leistungen an Geräten, die bereits durch Dritte verändert, unsachgemäß repariert oder technisch verändert wurden, erfolgen ausschließlich im Rahmen der tatsächlichen technischen Möglichkeiten. Eine Verpflichtung zur Wiederherstellung des ursprünglichen Zustands besteht nicht.

8. Angaben des Kunden zur Fehlerbeschreibung dienen ausschließlich als Arbeitshilfe. Sie begründen weder eine Beschaffenheitsvereinbarung noch eine verbindliche Festlegung des tatsächlichen Fehlerbildes.
9. Offensichtliche Transportschäden, fehlendes Zubehör oder äußerlich erkennbare Beschädigungen können bei Annahme dokumentiert werden. Unterbleibt eine Dokumentation, lässt dies weder Rechte des Kunden noch Rechte von DGDATA entfallen.
10. Zubehör, Datenträger, Speicherkarten, Netzteile, Adapter, SIM-Karten oder sonstige Gegenstände werden nur dann Bestandteil des Auftrags, wenn sie zur Durchführung der vereinbarten Leistung erforderlich oder im Auftrag ausdrücklich aufgeführt sind.
11. Gerätekennzeichnungen, insbesondere Seriennummern, IMEI, Asset-Nummern oder vergleichbare Identifikationsmerkmale, dürfen zur eindeutigen Zuordnung des Reparaturauftrags dokumentiert werden.
12. Gesetzliche Rechte des Kunden sowie die allgemeinen Regelungen der DG-AGB-001 bleiben unberührt.

### **§ 3 Geräteprüfung und Eingangszustand**

13. Vor Beginn der Arbeiten kann DGDATA den äußerlich erkennbaren Zustand des Geräts sowie dessen Funktionsfähigkeit dokumentieren.
14. Die Dokumentation kann insbesondere Folgendes umfassen:
  - äußerlich erkennbare Beschädigungen,
  - fehlende Bauteile oder Zubehör,
  - Manipulations- oder Öffnungsspuren,
  - Feuchtigkeits- oder Korrosionsschäden,
  - Display- und Gehäuseschäden,
  - offensichtliche Funktionsstörungen,
  - Identifikationsmerkmale des Geräts.
15. Eine Eingangsprüfung erfolgt ausschließlich im zur Auftragsdurchführung erforderlichen Umfang. Sie stellt keine vollständige technische Untersuchung sämtlicher Gerätefunktionen dar.
16. Verdeckte Mängel, Folgeschäden oder weitere Defekte können auch erst während der Diagnose oder Reparatur festgestellt werden.
17. Ergibt die Eingangsprüfung Anhaltspunkte dafür, dass eine Reparatur wirtschaftlich oder technisch nicht sinnvoll erscheint, informiert DGDATA den Kunden hierüber vor Durchführung kostenpflichtiger Reparaturmaßnahmen, soweit dies nach den Umständen möglich und zumutbar ist.
18. Die Dokumentation des Eingangszustands dient der Nachvollziehbarkeit des Reparaturverlaufs sowie der Beweissicherung und begründet keine Aussage über sämtliche vorhandenen oder künftig auftretenden Mängel.
19. Weitergehende Untersuchungen richten sich nach den Bestimmungen der folgenden §§ über Diagnoseleistungen und Kostenvoranschläge.

## **§ 4 Diagnoseleistungen**

1. Soweit keine unmittelbare Reparatur ohne vorherige Fehleranalyse vereinbart wurde, beginnt der Auftrag mit der technischen Diagnose des vom Kunden beschriebenen Fehlers.
2. Die Diagnose dient der Feststellung der Ursache einer Funktionsstörung, der Abschätzung des erforderlichen Reparaturumfangs sowie der Beurteilung der technischen und wirtschaftlichen Reparaturfähigkeit.
3. Umfang und Tiefe der Diagnose richten sich nach Art des Geräts, dem Fehlerbild sowie dem hierfür erforderlichen technischen Aufwand. DGDATA ist nicht verpflichtet, sämtliche denkbaren Fehlerquellen auszuschließen oder vollständig zu untersuchen, soweit dies für die Auftragserfüllung nicht erforderlich ist.
4. Zur Durchführung der Diagnose ist DGDATA berechtigt,
  - Geräte zu öffnen,
  - Komponenten auszubauen oder testweise auszutauschen,
  - Softwaretests durchzuführen,
  - Diagnosesoftware und Herstellerwerkzeuge einzusetzen,
  - Firmwarestände auszulesen oder zu aktualisieren, soweit dies zur Fehleranalyse erforderlich ist.
5. Die Diagnose kann ergeben, dass
  - eine Reparatur möglich ist,
  - mehrere Fehlerursachen vorliegen,
  - weitere Prüfungen erforderlich sind,
  - eine Reparatur technisch nicht möglich ist oder
  - eine Reparatur wirtschaftlich nicht sinnvoll erscheint.
6. Ergibt die Diagnose zusätzliche Defekte oder einen gegenüber der ursprünglichen Fehlerbeschreibung erweiterten Reparaturbedarf, informiert DGDATA den Kunden vor Durchführung kostenpflichtiger Zusatzarbeiten, sofern keine anderweitige Freigabe vorliegt.
7. Die Diagnose stellt keine Garantie dar, dass sämtliche vorhandenen Fehler erkannt werden oder nach Abschluss der Reparatur keine weiteren, bislang nicht erkennbare Mängel auftreten.
8. Soweit nichts anderes vereinbart wurde, ist eine Diagnoseleistung auch dann vergütungspflichtig, wenn anschließend keine Reparatur durchgeführt wird oder eine Reparatur technisch oder wirtschaftlich ausscheidet.
9. Ergebnisse der Diagnose können dem Kunden in geeigneter Form mitgeteilt werden. Ein Anspruch auf Herausgabe interner Messprotokolle, Serviceunterlagen, Diagnosesoftware oder betriebsinterner Arbeitsunterlagen besteht nicht, soweit keine gesetzliche Verpflichtung besteht.

## **§ 5 Kostenvoranschläge**

1. Kostenvoranschläge werden nur erstellt, wenn dies vereinbart wurde oder nach Art des Auftrags erforderlich erscheint.
2. Ein Kostenvoranschlag beruht auf dem zum Zeitpunkt seiner Erstellung erkennbaren Fehlerbild und dem voraussichtlichen Arbeits- und Materialaufwand.

3. Soweit nicht ausdrücklich als verbindlich bezeichnet, sind Kostenvoranschläge unverbindliche Schätzungen des zu erwartenden Reparaturaufwands.
4. Werden während der Reparatur zusätzliche Defekte oder bisher nicht erkennbare Schäden festgestellt, die zu einer wesentlichen Erhöhung der voraussichtlichen Kosten führen, informiert DGDATA den Kunden vor Durchführung dieser zusätzlichen Arbeiten und holt eine entsprechende Freigabe ein.
5. Verzichtet der Kunde nach Erstellung eines Kostenvoranschlags auf die Reparatur, bleibt eine vereinbarte Vergütung für Diagnose- oder Kostenvoranschlagsleistungen unberührt.
6. Kostenvoranschläge begründen keine Verpflichtung von DGDATA zur Durchführung der Reparatur, sofern die Reparatur aus technischen, wirtschaftlichen oder rechtlichen Gründen nicht oder nicht mehr durchgeführt werden kann.
7. Die Gültigkeitsdauer eines Kostenvoranschlags richtet sich nach der jeweiligen Angabe im Angebot oder der individuellen Vereinbarung. Nach Ablauf dieser Frist kann eine Neubewertung erforderlich werden.
8. Preisänderungen aufgrund zwischenzeitlich gestiegener Material-, Ersatzteil- oder Beschaffungskosten bleiben vorbehalten, soweit sie gesetzlich zulässig sind und den Kunden vor Ausführung der Arbeiten mitgeteilt werden.

## **§ 6 Reparaturfreigaben und Auftragserweiterungen**

1. Kostenpflichtige Reparaturarbeiten, die über den ursprünglich erteilten Auftrag hinausgehen, werden grundsätzlich erst nach Freigabe durch den Kunden durchgeführt.
2. Die Freigabe kann in jeder nach den Allgemeinen Geschäftsbedingungen zulässigen Form erfolgen, insbesondere in Textform oder über dokumentierte elektronische Kommunikationswege.
3. Der Kunde ist dafür verantwortlich, dass die von ihm benannten Ansprechpartner zur Erteilung verbindlicher Freigaben berechtigt sind.
4. Ist der Kunde trotz angemessener Kontaktversuche nicht erreichbar und besteht keine Gefahr für Personen oder Sachen, ruht die weitere Bearbeitung bis zur Entscheidung des Kunden.
5. Maßnahmen, die ausschließlich der Sicherung des Geräts, der Vermeidung weiterer Schäden oder der Erfüllung gesetzlicher Pflichten dienen, dürfen auch ohne vorherige Freigabe durchgeführt werden, soweit sie nach den Umständen erforderlich und dem Kunden zumutbar sind.
6. Änderungen des Reparaturumfangs, zusätzliche Leistungen sowie hierdurch entstehende Mehrkosten werden Bestandteil des Auftrags, sobald der Kunde diese freigegeben hat.
7. Sämtliche Freigaben und Auftragserweiterungen können von DGDATA zur Nachweis- und Qualitätssicherung dokumentiert werden.

## **§ 7 Durchführung der Reparatur**

1. DGDATA führt Reparaturarbeiten nach den anerkannten Regeln der Technik sowie unter Berücksichtigung der technischen Möglichkeiten des jeweiligen Geräts durch.
2. Art und Umfang der Reparatur richten sich nach dem erteilten Auftrag sowie den während der Diagnose festgestellten Mängeln.
3. DGDATA entscheidet im Rahmen einer fachgerechten Reparatur über die geeignete Reparaturmethode, soweit keine abweichende Vereinbarung mit dem Kunden getroffen wurde.
4. Zur Wiederherstellung der Funktionsfähigkeit dürfen Bauteile instand gesetzt, repariert oder ersetzt werden, soweit dies technisch geeignet und rechtlich zulässig ist.
5. Ergibt sich während der Arbeiten, dass eine vollständige Fehlerbeseitigung technisch nicht möglich oder wirtschaftlich nicht vertretbar ist, informiert DGDATA den Kunden über die festgestellten Umstände und das weitere Vorgehen.
6. Angaben zu Reparaturzeiten stellen, soweit nicht ausdrücklich als verbindlich vereinbart, lediglich unverbindliche Prognosen dar.
7. Verzögerungen infolge fehlender Ersatzteile, Herstellerlieferzeiten, zusätzlicher Fehlerfeststellungen, höherer Gewalt oder sonstiger von DGDATA nicht zu vertretender Umstände verlängern die Bearbeitungszeit angemessen.
8. DGDATA ist berechtigt, nach Abschluss der Reparatur die zur Funktionsprüfung erforderlichen Testläufe durchzuführen.
9. Ein Anspruch auf Durchführung einer bestimmten Reparaturmethode oder auf Verwendung bestimmter Werkzeuge besteht nicht, sofern hierzu keine ausdrückliche Individualvereinbarung getroffen wurde.
10. Gesetzliche Rechte des Kunden sowie die Bestimmungen der DG-AGB-001 bleiben unberührt.

## **§ 8 Ersatzteile und Austauschkomponenten**

11. Soweit nichts anderes vereinbart wurde, entscheidet DGDATA nach pflichtgemäßem fachlichem Ermessen über die Verwendung geeigneter Ersatzteile.
12. Je nach Verfügbarkeit und technischer Eignung können insbesondere verwendet werden:
  - Original-Ersatzteile des Herstellers,
  - technisch gleichwertige kompatible Ersatzteile,
  - aufbereitete (refurbished) Originalteile,
  - werksseitig instand gesetzte Austauschkomponenten.
13. Die Auswahl erfolgt unter Berücksichtigung der technischen Anforderungen, der Wirtschaftlichkeit, der Ersatzteilverfügbarkeit sowie bestehender Herstellervorgaben.
14. Verlangt der Kunde ausdrücklich die Verwendung bestimmter Ersatzteile oder Komponenten, erfolgt dies nur, soweit deren Einsatz technisch geeignet, rechtlich zulässig und wirtschaftlich vertretbar ist.
15. Für vom Kunden bereitgestellte Ersatzteile übernimmt DGDATA keine Gewähr für deren Qualität, Kompatibilität oder Eignung. Etwaige hierdurch verursachte Mehrarbeiten oder Folgeschäden richten sich nach den gesetzlichen Vorschriften und den allgemeinen Haftungsregelungen der DG-AGB-001.

16. Soweit aus technischen Gründen Austauschbaugruppen eingesetzt werden, können ausgetauschte Komponenten beim Hersteller oder Lieferanten verbleiben, sofern entsprechende Austauschprogramme bestehen.
17. Ein Anspruch auf fabrikneue Ersatzteile besteht nur, wenn dies ausdrücklich vereinbart wurde oder gesetzlich vorgeschrieben ist.
18. Die Verfügbarkeit bestimmter Ersatzteile hängt von Herstellern und Lieferanten ab. Lieferengpässe oder Produktionsausfälle begründen keine Haftung von DGDATA, soweit diese nicht von DGDATA zu vertreten sind.

## **§ 9 Herstellergarantie und Gewährleistungsreparaturen**

19. Soweit Reparaturen im Rahmen einer Herstellergarantie oder gesetzlichen Gewährleistungsrechte durchgeführt werden, gelten ergänzend die jeweiligen Garantiebedingungen des Herstellers sowie die gesetzlichen Vorschriften.
20. DGDATA prüft im Rahmen des erteilten Auftrags, ob nach den vorliegenden Informationen eine Hersteller- oder Händlergarantie in Betracht kommt. Eine verbindliche Entscheidung über das Bestehen oder den Umfang einer Garantie trifft ausschließlich der jeweilige Garantiegeber.
21. Der Kunde ist verpflichtet, die für eine Garantie- oder Gewährleistungsprüfung erforderlichen Unterlagen, insbesondere Kaufbelege oder Garantienachweise, auf Anforderung bereitzustellen.
22. Lehnt der Hersteller oder Garantiegeber eine Garantieleistung ab oder stellt sich heraus, dass kein Garantie- oder Gewährleistungsfall vorliegt, können die bis dahin entstandenen Diagnose-, Prüf- oder Transportkosten nach der jeweiligen Vereinbarung berechnet werden.
23. Führt der Hersteller die Reparatur selbst oder durch autorisierte Servicepartner durch, kann DGDATA das Gerät an den zuständigen Hersteller oder Servicepartner weiterleiten, sofern der Kunde hierzu seine Zustimmung erteilt hat oder dies Bestandteil des Auftrags ist.
24. Garantie- oder Gewährleistungsleistungen erstrecken sich ausschließlich auf den jeweils anerkannten Mangel. Weitergehende Ansprüche richten sich nach den gesetzlichen Vorschriften sowie den allgemeinen Regelungen der DG-AGB-001.
25. Die Durchführung einer Garantie- oder Gewährleistungsprüfung begründet keinen Anspruch auf eine kostenfreie Reparatur, sofern die gesetzlichen oder vertraglichen Voraussetzungen hierfür nicht vorliegen.

## **§ 10 Wirtschaftliche Unreparierbarkeit und Reparaturabbruch**

1. Ergibt die Diagnose oder die laufende Reparatur, dass eine Instandsetzung technisch nicht möglich oder wirtschaftlich nicht vertretbar ist, informiert DGDATA den Kunden hierüber unverzüglich, soweit dies nach den Umständen möglich ist.
2. Eine Reparatur gilt insbesondere dann als wirtschaftlich nicht vertretbar, wenn die voraussichtlichen Reparaturkosten den Zeitwert oder den wirtschaftlichen Nutzen des Geräts erheblich überschreiten oder erforderliche Ersatzteile dauerhaft nicht verfügbar sind.

3. Der Kunde entscheidet nach entsprechender Information, ob
  - die Reparatur dennoch durchgeführt,
  - der Auftrag beendet oder
  - eine andere technisch sinnvolle Lösung gewählt werden soll.
4. Bereits erbrachte Diagnose-, Prüf- oder Teilleistungen bleiben nach den getroffenen Vereinbarungen vergütungspflichtig.
5. Stellt sich während der Reparatur heraus, dass zusätzliche Schäden vorliegen, deren Beseitigung ohne weitere Freigabe nicht zulässig ist, kann DGDATA die Arbeiten bis zur Entscheidung des Kunden unterbrechen.
6. Ein Anspruch auf Wiederherstellung eines bereits geöffneten oder teilweise demontierten Geräts in den ursprünglichen Zustand besteht nicht, soweit dies technisch nicht möglich oder wirtschaftlich unzumutbar ist.
7. Gesetzliche Rechte des Kunden bleiben unberührt.

## **§ 11 Funktionsprüfung und Abnahme der Reparaturleistung**

8. Nach Abschluss der Reparatur führt DGDATA die zur Überprüfung des Reparaturserfolgs erforderlichen Funktionsprüfungen durch.
9. Art und Umfang der Funktionsprüfung richten sich nach dem Reparaturauftrag, dem festgestellten Fehlerbild sowie den technischen Möglichkeiten des jeweiligen Geräts.
10. Die Funktionsprüfung beschränkt sich grundsätzlich auf die von der Reparatur betroffenen Funktionen. Eine vollständige Prüfung sämtlicher Gerätefunktionen erfolgt nur, wenn dies ausdrücklich vereinbart wurde oder technisch erforderlich ist.
11. Der Kunde ist verpflichtet, erkennbare Mängel nach Übergabe des Geräts unverzüglich mitzuteilen. Gesetzliche Untersuchungs- und Rügepflichten von Unternehmern bleiben unberührt.
12. Geringfügige, für die vereinbarte Nutzung unerhebliche Abweichungen begründen keine Mangelhaftigkeit der Reparaturleistung.
13. Mit Übergabe des reparierten Geräts gilt die Werkleistung vorbehaltlich gesetzlicher Abnahmeregelungen als zur Prüfung bereitgestellt.

## **§ 12 Herausgabe des Geräts**

14. Die Herausgabe des Geräts erfolgt nach Abschluss der vereinbarten Leistungen und Erfüllung der gesetzlichen oder vertraglichen Voraussetzungen.
15. DGDATA ist berechtigt, das Gerät ausschließlich an den Auftraggeber oder eine von diesem nachweislich bevollmächtigte Person herauszugeben.
16. Zur Vermeidung unberechtigter Herausgaben kann DGDATA einen geeigneten Identitäts- oder Berechtigungsnachweis verlangen.
17. Versand, Rücktransport oder Auslieferung erfolgen nach der zwischen den Parteien getroffenen Vereinbarung.
18. Mit der Herausgabe des Geräts erhält der Kunde Gelegenheit, das Gerät auf offensichtliche Vollständigkeit und äußerlich erkennbare Beschädigungen zu überprüfen.
19. Im Gerät verbliebene persönliche Gegenstände, Datenträger, Speicherkarten oder Zubehör werden nur herausgegeben, soweit sie Bestandteil des Reparaturauftrags sind oder DGDATA deren Vorhandensein bekannt ist.

20. Weitergehende Rechte und Pflichten hinsichtlich Gefahrübergang, Zahlung und Eigentum richten sich ausschließlich nach den Allgemeinen Geschäftsbedingungen DG-AGB-001.

## **§ 13 Lagerung und nicht abgeholte Geräte**

1. Nach Abschluss der vereinbarten Leistungen informiert DGDATA den Kunden in geeigneter Weise über die Abholbereitschaft oder den vereinbarten Versand.
2. Der Kunde ist verpflichtet, das Gerät innerhalb einer angemessenen Frist nach Mitteilung der Fertigstellung abzuholen oder die vereinbarte Rücksendung zu ermöglichen.
3. Erfolgt innerhalb der angemessenen Frist keine Abholung oder Rückmeldung des Kunden, kann DGDATA das Gerät auf Gefahr des Kunden weiter einlagern.
4. Für die Einlagerung kann nach Ablauf einer angemessenen kostenfreien Bereitstellungsfrist ein angemessenes Lagerentgelt entsprechend der jeweils gültigen Preisliste oder der individuellen Vereinbarung berechnet werden.
5. DGDATA wird den Kunden vor der Geltendmachung weitergehender Maßnahmen nach Möglichkeit erneut über die Abholverpflichtung informieren.
6. Weitergehende gesetzliche Rechte, insbesondere gesetzliche Zurückbehaltungs-, Verwertungs- oder Pfandrechte, bleiben unberührt.
7. Soweit gesetzlich zulässig und nach vorheriger angemessener Fristsetzung mit Androhung der beabsichtigten Maßnahme, kann DGDATA nicht abgeholte Geräte verwerten oder einer ordnungsgemäßen Entsorgung zuführen, wenn
  - der Kunde dauerhaft nicht erreichbar ist,
  - eine Herausgabe trotz mehrfacher Aufforderung nicht erfolgt oder
  - die weitere Lagerung wirtschaftlich unzumutbar geworden ist.
8. Ein etwaiger Verwertungserlös wird nach Abzug berechtigter Forderungen und entstandener Kosten entsprechend den gesetzlichen Vorschriften behandelt.

## **§ 14 Altteile und Entsorgung**

9. Im Rahmen der Reparatur ausgetauschte Bauteile verbleiben grundsätzlich bei DGDATA, soweit keine gesetzliche Verpflichtung oder abweichende Vereinbarung besteht.
10. Verlangt der Kunde vor Beginn der Reparatur ausdrücklich die Herausgabe ausgebauter Teile, werden diese nach Abschluss der Arbeiten ausgehändigt, soweit
  - keine gesetzlichen Vorschriften entgegenstehen,
  - keine Rückgabepflichten gegenüber Herstellern oder Lieferanten bestehen und
  - keine Austauschprogramme betroffen sind.
11. Bauteile, die Bestandteil eines Hersteller- oder Lieferantenaustauschprogramms sind, können dauerhaft beim jeweiligen Austauschsystem verbleiben.
12. Nicht mehr verwendbare Bauteile, Verbrauchsmaterialien sowie elektronische Komponenten dürfen nach den geltenden umweltrechtlichen Vorschriften entsorgt werden.
13. Batterien, Akkumulatoren, Datenträger oder sonstige besonders zu behandelnde Komponenten werden unter Beachtung der jeweils geltenden gesetzlichen Vorschriften behandelt.

14. Ein Anspruch auf Rückgabe entsorgter Bauteile besteht nach erfolgter ordnungsgemäßer Entsorgung nicht.

## **§ 15 Daten auf Datenträgern**

15. Reparaturarbeiten können den Zugriff auf im Gerät gespeicherte Daten erforderlich machen, soweit dies technisch unvermeidbar oder zur Durchführung des Auftrags notwendig ist.
16. Die Einzelheiten der Datensicherung sowie die Verantwortlichkeiten für Datensicherungen richten sich ausschließlich nach den Bestimmungen der **DG-AGB-003 – Datensicherung und Datenrettung**. Diese Regelungen werden in diesem Dokument nicht wiederholt.
17. Soweit zur Fehleranalyse oder Funktionsprüfung ein Zugriff auf gespeicherte Daten technisch erforderlich ist, erfolgt dieser ausschließlich im hierfür notwendigen Umfang.
18. DGDATA ist nicht verpflichtet, Inhalte gespeicherter Daten auszuwerten, deren Richtigkeit zu überprüfen oder Sicherungskopien anzufertigen, soweit hierzu keine gesonderte Vereinbarung besteht.
19. Nach Abschluss der Reparatur können im Rahmen der Qualitätssicherung erforderliche Testdaten wieder entfernt werden. Kundendaten werden hierbei nicht bewusst verändert, soweit dies für die Reparatur nicht erforderlich ist.
20. Im Übrigen gelten hinsichtlich Datenschutz, Vertraulichkeit, Datensicherung und Haftung ausschließlich die allgemeinen Regelungen der DG-AGB-001 sowie die besonderen Bestimmungen der DG-AGB-003.

## **§ 16 Recht auf Reparatur und Ersatzteilverfügbarkeit**

1. DGDATA führt Reparaturleistungen nach den zum Zeitpunkt der Leistungserbringung bestehenden technischen, tatsächlichen und rechtlichen Möglichkeiten durch.
2. Ein Anspruch des Kunden auf Durchführung einer bestimmten Reparatur besteht nur, soweit diese technisch möglich, wirtschaftlich vertretbar und rechtlich zulässig ist.
3. Soweit Hersteller Diagnosewerkzeuge, Software, Firmware, Kalibrierungsverfahren oder Ersatzteile nur eingeschränkt oder nicht mehr bereitstellen, beschränkt sich die Leistungspflicht von DGDATA auf die unter diesen Voraussetzungen tatsächlich möglichen Leistungen.
4. Gesetzliche Vorschriften zum Recht auf Reparatur sowie zwingende Herstellerpflichten bleiben unberührt.
5. DGDATA übernimmt keine Gewähr dafür, dass Ersatzteile oder Herstellerunterstützung während der gesamten Lebensdauer eines Geräts verfügbar bleiben.
6. Kann eine Reparatur ausschließlich wegen fehlender Ersatzteile oder fehlender Herstellerunterstützung nicht durchgeführt werden, stellt dies für sich allein keinen Mangel der Leistung von DGDATA dar.

## **§ 17 Fremdleistungen und Herstellerreparaturen**

7. Soweit dies zur Durchführung des Auftrags erforderlich oder zweckmäßig ist, kann DGDATA mit Zustimmung des Kunden Leistungen ganz oder teilweise durch spezialisierte Fachbetriebe oder autorisierte Hersteller-Servicepartner durchführen lassen.

8. Die Auswahl geeigneter Kooperationspartner erfolgt nach pflichtgemäßem fachlichem Ermessen unter Berücksichtigung der jeweiligen technischen Anforderungen.
9. Erfolgt eine Weiterleitung an einen Hersteller oder autorisierten Servicepartner, gelten ergänzend deren technischen Abläufe und, soweit einschlägig, deren Garantie- oder Servicebedingungen.
10. DGDATA informiert den Kunden über eine beabsichtigte Weiterleitung, sofern diese nicht bereits Bestandteil des erteilten Auftrags ist.
11. Für Leistungen, die ausschließlich vom Hersteller aufgrund eigener Garantie- oder Kulanzregelungen erbracht werden, haftet DGDATA nur für die ordnungsgemäße Vermittlung oder Weiterleitung, soweit gesetzlich zulässig.
12. Gesetzliche Ansprüche des Kunden gegenüber DGDATA bleiben unberührt.

## § 18 Haftungsbesonderheiten bei Reparaturleistungen

13. Für die Haftung von DGDATA gelten ausschließlich die allgemeinen Haftungsregelungen der DG-AGB-001, soweit in diesen Besonderen Bedingungen keine spezielleren Regelungen getroffen werden.
14. Reparaturarbeiten erfolgen an Geräten, deren technischer Zustand häufig bereits durch Alter, Verschleiß, Vorschäden, Fremdeingriffe oder Materialermüdung beeinträchtigt ist. Trotz fachgerechter Arbeitsweise können hierbei weitere bislang nicht erkennbare Defekte sichtbar werden oder erst während der Reparatur auftreten.
15. DGDATA haftet nicht für die Offenlegung bereits vorhandener, zuvor verdeckter Mängel oder Schäden, die nicht durch eine Pflichtverletzung von DGDATA verursacht wurden.
16. Erfordert die fachgerechte Durchführung der Reparatur das Öffnen, Lösen oder Demontieren verklebter, verschweißter oder anderweitig konstruktionsbedingt empfindlicher Bauteile, haftet DGDATA für hierbei unvermeidbare Veränderungen nur nach Maßgabe der allgemeinen Haftungsregelungen der DG-AGB-001.
17. Soweit gesetzlich zulässig, besteht keine Haftung für Funktionsbeeinträchtigungen, die auf bereits vorhandenen Vorschäden, Materialalterung, nicht mehr verfügbaren Herstellerkomponenten oder konstruktionsbedingten Einschränkungen des Geräts beruhen.
18. Zwingende gesetzliche Haftungstatbestände sowie die allgemeinen Haftungsregelungen der DG-AGB-001 bleiben unberührt.

## § 19 Schlussbestimmungen

19. Diese Besonderen Bedingungen ergänzen die **DG-AGB-001 – Allgemeine Geschäftsbedingungen** und gelten ausschließlich für Werkstatt-, Diagnose-, Reparatur- und Serviceleistungen der DGDATA Datentechnik GmbH.
20. Soweit diese Besonderen Bedingungen keine ausdrückliche Regelung enthalten, gelten die Bestimmungen der DG-AGB-001.
21. Sollten einzelne Bestimmungen dieser Besonderen Bedingungen ganz oder teilweise unwirksam sein oder werden, bleibt die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen unberührt. An die Stelle der unwirksamen Bestimmung treten die gesetzlichen Vorschriften.

22. Änderungen und Ergänzungen dieser Besonderen Bedingungen bedürfen der Einbeziehung nach den hierfür geltenden gesetzlichen Vorschriften sowie den Regelungen der DG-AGB-001.
23. Rechtswahl, Gerichtsstand, Verbraucherrechte sowie sämtliche allgemeinen Schlussbestimmungen richten sich ausschließlich nach den entsprechenden Regelungen der DG-AGB-001.