

# Xerox-Gewährleistung für ausgewählte Verbrauchsmaterialien

## **Gewährleistungserklärung für Endkunden: Druckmodule und Tonerpatronen mit Xerox-Branding, Festtintensticks und kundenseitig austauschbare Verbrauchsmaterialien**

### **Allgemeine Geschäftsbedingungen**

(Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen ersetzen alle eventuellen älteren Versionen dieser Bedingungen).

**Die Gewährleistung.** Diese Xerox-Gewährleistung für ausgewählte Verbrauchsmaterialien („Xerox-Gewährleistung“) sichert Xerox Limited, („Xerox“), registriert in England, mit Sitz in Uxbridge Middlesex UB8 1HS, Großbritannien, ersten Endkäufern („Kunden“) von Xerox-Verbrauchsmaterial (nachfolgend definiert) zu. Diese Xerox-Gewährleistung deckt sowohl Xerox-Verbrauchsmaterial für Non-Xerox-Drucker als auch ausgewähltes Xerox-Verbrauchsmaterial für die Xerox A4-Bürodrucker und Multifunktionsdrucker und für die Xerox A3-Bürodrucker ab (alle wie nachstehend ausführlich beschrieben). Für die Zwecke des vorliegenden Dokuments bezeichnet „kundenseitig austauschbare Verbrauchsmaterialien“ Verbrauchsmaterial, das nach Meinung von Xerox ohne Hilfe eines Technikers ausgetauscht werden kann.

Vorbehaltlich der übrigen Vertragsbestandteile umfasst die Gewährleistung für Lasertonermodule mit Xerox-Branding, Festtintensticks und alle anderen kundenseitig austauschbaren Verbrauchsmaterialien (insgesamt bezeichnet als „Verbrauchsmaterial“ und einzeln bezeichnet als „Gewährleistungsartikel“) für Produkte der Marke Xerox oder Geräte anderer Hersteller wesentliche Material- und Herstellungsfehler für die voraussichtliche Nutzungsdauer des Garantieartikels. Xerox verpflichtet sich (nach eigenem Ermessen und unter Ausschluss weiterer Verpflichtungen hierunter), mangelhaftes Verbrauchsmaterial gemäß den Bedingungen der mit dem Verbrauchsmaterial am Verkaufsort bereitgestellten Standardgarantie des Herstellers (sofern vorhanden) und den vorliegenden Bedingungen zu reparieren, auszutauschen oder eine Erstattung anzubieten. Diese Gewährleistung erstreckt sich nicht auf Verbrauchsmaterial, das im Rahmen von PagePack-, eClick- oder sonstigen Serviceverträgen bereitgestellt wird. Verbrauchsmaterial, das im Rahmen des Xerox „Authorised Service Provider (ASP)“-Programms erworben wird, wird explizit von dieser Xerox-Gewährleistung ausgeschlossen.

**Gewährleistungsbedingungen.** Diese Xerox-Gewährleistung gilt nur i) für Kunden, die Gewährleistungsartikel bei Xerox oder einem von Xerox für den Vertrieb von Garantieartikeln autorisierten Händler („autorisierte Xerox-Wiederverkäufer“) kaufen, und (ii) für Gewährleistungsartikel, die im Europäischen Wirtschaftsraum und in der Schweiz gekauft werden. Diese Gewährleistung gilt nur, wenn der Gewährleistungsartikel unter normalen Betriebsbedingungen wie in den offiziellen Spezifikationen angegeben (veröffentlicht auf [www.xerox.com](http://www.xerox.com) unter den „products“-Seiten (Produkte)) gelagert und verwendet wird. Diese Gewährleistung gilt nicht für Verbrauchsmaterialartikel, die das Ende ihrer Nutzungsdauer erreicht haben oder aufgefüllt, wiederaufbereitet, geleert oder fehlerhaft verwendet wurden, fehlen oder auf irgendeine Weise manipuliert wurden. Darüber hinaus tritt diese Gewährleistung unter nachfolgend beschriebenen Umständen nicht ein:

- i. Mängel des Gewährleistungsartikels, die auf normale Abnutzung, vorsätzliche Beschädigung, Unfall oder sonstige externe Ursachen zurückzuführen sind
- ii. schuldhaftes Herbeiführen eines Sachmangels durch den Kunden oder einen Dritten im Umgang mit dem Gewährleistungsartikel
- iii. der Kunde verwendet die Gewährleistungsartikel auf eine Art und Weise, die von Xerox nicht empfohlen wird
- iv. Der Kunde hält die Anweisungen von Xerox bezüglich der Lagerung und Verwendung des Verbrauchsmaterials nicht ein

- v. An dem Verbrauchsmaterial wird eine Änderung oder ein Reparaturversuch unternommen (es sei denn, dies wurde von Xerox nach vorheriger Einholung einer schriftlichen Zustimmung genehmigt).

**Geltendmachung und Abwicklung von Gewährleistungsansprüchen.** Für die Geltendmachung von Gewährleistungsansprüchen ist in jedem Fall eine [Kontaktaufnahme mit Xerox](#) erforderlich.

Unter Umständen ist der Kaufbeleg vorzulegen (Xerox-Gewährleistung gilt nicht für gestohlenen Verbrauchsmaterial). Mit der Geltendmachung seines Anspruchs erklärt der Kunde sein Einverständnis mit den vorliegenden Bedingungen. Xerox ist nicht verpflichtet, sich zu vergewissern, dass die Xerox-Gewährleistung für den vom Kunden beabsichtigten Zweck geeignet ist.

**Schäden an Non-Xerox-Systemen, die von Verbrauchsmaterial mit Xerox-Branding verursacht wurden:** Xerox gewährleistet weiterhin, dass Gewährleistungsartikel, die ein Lasertonermodul oder eine Trommel beinhalten, bei normaler Nutzung keine Schäden, übermäßigen Verschleiß oder übermäßige Abnutzung an dem Drucker verursachen, für den das Modul bzw. die Trommel bestimmt war. Wenn Ansprüche aufgrund der Behauptung geltend gemacht werden, die Verwendung eines Xerox-Lasertonermoduls bzw. einer Xerox-Trommel habe zu Schäden, übermäßigem Verschleiß oder übermäßiger Abnutzung eines Druckers geführt, muss der glaubhafte Nachweis erbracht werden, dass das Modul bzw. die Trommel die direkte Fehlerursache war.

**DIESE XEROX-GEWÄHRLEISTUNG FÜR VERBRAUCHSMATERIAL, EINSCHLIESSLICH KUNDENSEITIG AUSTAUSCHBAREM VERBRAUCHSMATERIAL, GILT ANSTELLE ALLER SONSTIGEN MIT XEROX AUSDRÜCKLICH ODER STILLSCHWEIGEND VEREINBARTEN GEWÄHRLEISTUNGSRECHTE. XEROX UND SEINE VERKÄUFER SCHLIESSEN HIERMIT, SOWEIT NACH GELTENDEM RECHT ZULÄSSIG, JEDLICHE STILLSCHWEIGENDE GEWÄHRLEISTUNG DER MARKTGÄNGIGKEIT ODER EIGNUNG FÜR EINEN ANDEREN ALS DEN VERTRAGLICH BESTIMMTEN ZWECK EBENSO AUS WIE DIE STILLSCHWEIGENDE GEWÄHRLEISTUNG EVENTUELLER ÄHNLICHER STANDARDS. DIE VERPFLICHTUNG VON XEROX, FEHLERHAFTES VERBRAUCHSMATERIAL, UNTER ANDEREM AUCH KUNDENSEITIG AUSTAUSCHBARES VERBRAUCHSMATERIAL, ZU REPARIEREN, AUSZUTAUSCHEN ODER HIERFÜR EINE ERSTATTUNG ANZUBIETEN, IST DAS EINZIGE UND AUSSCHLIESSLICHE RECHTSMITTEL, DAS DEM KUNDEN BEZÜGLICH DER VORLIEGENDEN GEWÄHRLEISTUNG ZUSTEHT.**

**Haftungsbeschränkung:** Xerox haftet für entstehende Schäden lediglich, soweit diese auf einer Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht oder auf einem vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Verhalten durch Xerox, seiner gesetzlichen Vertreter oder Erfüllungsgehilfen beruht. Wird eine wesentliche Vertragspflicht leicht fahrlässig verletzt, so ist Xerox' Haftung auf den vorhersehbaren vertragstypischen Schaden begrenzt. Eine wesentliche Vertragspflicht ist bei Verpflichtungen gegeben, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages erst möglich macht oder auf deren Einhaltung der Kunde vertraut hat und vertrauen durfte.

Eine darüber hinausgehende Haftung auf Schadensersatz ist ausgeschlossen. Die Haftung wegen schuldhafter Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit nach den gesetzlichen Bestimmungen bleibt unberührt. Gegenüber Verbrauchern gilt dies auch für die zwingende Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz.

a.

Wenn es sich bei dem Kunden nicht um einen Verbraucher handelt, gilt Folgendes: Vorbehaltlich der vorstehenden Regelung beschränkt sich die maximale Haftung von Xerox aus Vertrag (insbesondere Fahrlässigkeit) oder sonst wie für Verluste oder Schäden, die durch ihn oder seine Mitarbeiter, autorisierte Xerox-Wiederverkäufer oder Vertreter aufgrund dieser und/oder im Zusammenhang mit dieser Xerox-Gewährleistung verursacht werden, auf eine Summe in Höhe des jeweils geringeren Betrags, d. h. auf den Betrag, den der Kunde in den der Anerkennung

bzw. Feststellung der Haftungsverpflichtung unmittelbar vorhergehenden 12 Monaten für das Verbrauchsmaterial gezahlt hat, oder £1.000.

**Datenschutzerklärung:** Der Kunde erteilt Xerox die Genehmigung zur Verarbeitung personenbezogener Daten wie Name, Adresse, Telefonnummer und E-Mail-Adresse des Kunden ausschließlich im Zusammenhang mit dieser Xerox-Gewährleistung und ihrer Erfüllung (insbesondere für die Schadenbearbeitung). Die Xerox-Datenschutzrichtlinie (mitgeltend, jeweils gesondert für das betreffende europäische Rechtssystem) kann unter [www.xerox.com](http://www.xerox.com) aufgerufen werden, und der Kunde wird darauf verwiesen. Der Kunde bestätigt sein Recht zur Änderung oder Löschung personenbezogener Daten durch Kontaktaufnahme mit Xerox wie in der betreffenden Datenschutzrichtlinie beschrieben. Der Kunde erklärt sein Einverständnis, dass personenbezogene Daten in der Xerox-Gruppe innerhalb des Europäischen Wirtschaftsraums, der Schweiz und der Vereinigten Staaten verarbeitet werden, um den Zweck dieser Xerox-Gewährleistung, insbesondere die Schadenbearbeitung, zu erfüllen. Xerox gewährleistet, dass Xerox unter Berücksichtigung des Stands der technischen Entwicklung und der Kosten der Durchführung von Maßnahmen folgende Schritte unternehmen wird: (a) Ergreifung geeigneter technischer und organisatorischer Maßnahmen gegen die unbefugte oder unrechtmäßige Verarbeitung personenbezogener Daten und gegen den unbeabsichtigten Verlust bzw. die unbeabsichtigte Vernichtung oder Beschädigung personenbezogener Daten, um ein Sicherheitsniveau zu gewährleisten, das dem Schaden, der durch eine derartige unbefugte oder unrechtmäßige Verarbeitung oder den unbeabsichtigten Verlust bzw. die unbeabsichtigte Vernichtung oder Beschädigung von Daten verursacht werden könnte, sowie der Art der zu schützenden Daten angemessen ist; und (b) angemessene Maßnahmen zu ergreifen, um die Einhaltung dieser Maßnahmen sicherzustellen. Xerox wird personenbezogene Daten des Kunden an Auftragnehmer und Unterauftragnehmer, weitergeben, die gemäß der Xerox-Gewährleistung Serviceleistungen (einschließlich Schadenbearbeitung) erbringen, jedoch nur in dem Umfang, wie es für die Erbringung der Serviceleistungen erforderlich ist.

**Hinweis für Verbraucher:** Die durch diese Xerox-Gewährleistung zuerkannten Leistungen kommen zusätzlich zu allen Rechten zur Anwendung, die dem Kunden gegenüber seinem jeweiligen Verkäufer zustehen, insbesondere im Hinblick auf nicht vertragsgemäße Waren. Diese Bedingungen beeinträchtigen in keiner Weise die dem Kunden gegenüber seinem jeweiligen Verkäufer Rechte (bzw. sein Recht zur Kündigung oder Ablehnung der Xerox-Gewährleistung).

Wenn ein Gewährleistungsartikel Mängel aufweist, haben Verbraucher unter Umständen, zusätzlich zu den Ihnen nach einer Gewährleistung zustehenden Rechten, Rechte gegenüber ihrem jeweiligen Verkäufer.

**Kunden:** Wenn es sich bei einem Kunden um eine natürliche Person handelt, muss diese älter als 18 Jahre sein. Alle Kunden müssen in Österreich, Belgien, Dänemark, Finnland, Frankreich, Deutschland, Griechenland, Italien, Luxemburg, den Niederlanden, Norwegen, Portugal, Spanien, Schweden, der Schweiz und Großbritannien ansässig sein. Diese Xerox-Gewährleistung wird weder Mitarbeitern, Vertretern, Wiederverkäufern, Großhändlern oder Channel-Partnern von Xerox (diese Personen sind nicht berechtigt, Ansprüche im Auftrag von Kunden geltend zu machen) noch Einrichtungen der öffentlichen Verwaltung angeboten (wo die Xerox-Gewährleistung gegen Gesetze, Bestimmungen oder Richtlinien verstoßen würde).

## **Allgemeine Bedingungen**

1. Wenn bei der Geltendmachung von Ansprüchen Informationen fehlen oder fehlerhaft sind, bleiben diese Ansprüche unberücksichtigt, es sei denn, Xerox erkennt sie in schriftlicher Form an.
2. Xerox behält sich das Recht vor, alle geltend gemachten Ansprüche auf Einhaltung der vorliegenden Bedingungen zu überprüfen. Kunden sind verpflichtet, auf Anforderung von Xerox uneingeschränkt zu kooperieren und relevante, zusätzliche Informationen und Dokumente innerhalb eines angemessenen Zeitraums zur Verfügung zu stellen.
3. Xerox ist berechtigt, diese Xerox-Gewährleistung jederzeit ohne vorherige Ankündigung nach eigenem Ermessen zu beenden oder Bedingungen zu ändern bzw. auf die Anwendung von Bedingungen zu

verzichten. Die Beantwortung von Fragen zu der genauen Definition der Verbrauchsmaterialien, die unter diese Gewährleistung fallen, liegt im alleinigen Ermessen von Xerox.

4. Der Kunde ist nicht berechtigt, die Xerox-Gewährleistung abzutreten bzw. zu übertragen.
5. Der Kunde bestätigt, dass es sich bei den gegenüber Xerox bezüglich der Xerox-Gewährleistung offengelegten Informationen oder Daten nicht um vertrauliche oder gesetzlich geschützte Informationen bzw. Daten des Kunden handelt.
6. Wiederverkäufer, Vertreter oder Mitarbeiter von Xerox sind nicht befugt, die Bedingungen dieser Xerox-Gewährleistung zu ändern, zu erweitern oder zu ergänzen.
7. Die Gültigkeit, der Aufbau und die Erfüllung dieser Bedingungen und der Xerox-Gewährleistung unterliegen den Gesetzen des Landes, in dem der Kunde ansässig ist.
8. Die vorliegenden Bedingungen stellen den vollständigen Vertrag zwischen den Parteien bezüglich der Xerox-Gewährleistung dar und treten an die Stelle aller früheren mündlichen oder schriftlichen Vereinbarungen, Absprachen oder Übereinkommen zwischen ihnen.

