

## Thomas-Krenn Service AGB

Sie können im Zusammenhang mit dem Kauf der Hardware bei der Thomas-Krenn.AG zusätzliche kostenpflichtige Support- und Serviceleistungen mit der Thomas-Krenn.AG vereinbaren („Services“).

Ihnen stehen die folgenden Servicepakete zur Auswahl:

### „Essential-Paket“

Inhalt (Service Levels):

- Thomas-Krenn-Wiki
- E-Mail-Support
- Hotline-Support
- Treiber-Support
- Installations-Support
- Hardware-Austausch NBD

Gewählte Dauer:

- 24 Monate
- 36 Monate
- 60 Monate

Länder:

- EU\*
- Schweiz<sup>2</sup>
- GB<sup>2</sup>

### „Exclusive-Paket“

Inhalt (Service Levels):

- Thomas-Krenn-Wiki
- E-Mail-Support
- Hotline-Support
- Treiber-Support
- Installations-Support
- Hardware-Austausch NBD
- Hotline-Support 24/7
- Vor-Ort-Service NBD

Gewählte Dauer:

- 24 Monate<sup>1</sup>
- 36 Monate
- 60 Monate

Länder:

- EU\*
- Schweiz<sup>2</sup>
- GB<sup>2</sup>

### „Enterprise-Paket“

Inhalt (Service Levels):

- Thomas-Krenn-Wiki
- E-Mail-Support
- Hotline-Support
- Treiber-Support
- Installations-Support
- Hardware-Austausch NBD
- Hotline-Support 24/7
- 24/7/4 Service und Support
- Vor-Ort und Same Day Austausch

Gewählte Dauer:

- 24 Monate
- 36 Monate
- 60 Monate

Länder:

- Deutschland
- andere Länder auf Anfrage

Der konkrete Leistungsumfang, die Dauer von der Thomas-Krenn.AG zu erbringenden Services sowie die hierfür geltenden Bestimmungen ergeben sich aus

- Ihrer konkreten Bestellung, in der Sie das konkrete Service-Paket wählen bzw. zusammenstellen, sofern diese Bestellung von der Thomas-Krenn.AG bestätigt wurde,
- den Servicebedingungen einschließlich der für die von Ihnen gewählten Services maßgeblichen Service-Levels, sowie aus
- den Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Thomas-Krenn.AG

Ihre gesetzlichen Gewährleistungsrechte als Käufer der Hardware bei der Thomas-Krenn.AG werden durch die Vereinbarung der Services nicht beeinträchtigt.

Im nachfolgenden Bestellprozess können Sie für die von Ihnen gewählten Services geltenden Bestimmungen und die hierfür zu zahlende Vergütung vor Abgabe einer verbindlichen Bestellung einsehen, herunterladen und speichern. Erst nachdem Sie sich mit den relevanten Vertragsbestimmungen einverstanden erklärt haben, können Sie eine verbindliche Bestellung über die von Ihnen gewünschten Services abgeben.

## Thomas-Krenn.AG

## Servicebedingungen

### 1. Einleitung

- a. Der Kunde hat die Möglichkeit, im Zusammenhang mit den bei der Thomas-Krenn.AG gekauften Produkten zusätzlich kostenpflichtige Support- und Serviceleistungen („Services“) mit der Thomas-Krenn.AG zu vereinbaren. Der Kunde kann hierzu aus unterschiedlichen im Online-Shop der Thomas-Krenn.AG angebotenen Servicepaketen wählen bzw. einzelne Services individuell miteinander kombinieren, soweit dies im Online-Shop der Thomas-Krenn.AG angeboten wird („Servicepakete“).
- b. Der konkrete Leistungsumfang, die Dauer der von Thomas-Krenn.AG zu erbringenden Services sowie die hierfür geltenden Bestimmungen (zusammen „Servicevertrag“) ergeben sich aus
  - der vom Kunden im Online Shop abgegebenen Bestellung und den darin konkret gewählten bzw. zusammen gestellten Services, sofern diese von der Thomas-Krenn.AG bestätigt oder ausgeführt wurde („Service-Bestellung“),
  - den Servicebedingungen einschließlich der darin enthaltenen Service-Level für die jeweils vom Kunden gewählten Services,
  - den aktuellen Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Thomas-Krenn.AG.

Bei sich widersprechenden Regelungen gelten die Dokumente in der vorgenannten Reihenfolge, so dass in einem solchen Fall z.B. die Bestimmungen der Service-Bestellung den jeweiligen Regelungen der Servicebedingungen Levels, sowie die Regelungen der Servicebedingungen den jeweiligen Regelungen der Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Thomas-Krenn.AG vorgehen.

### 2. Voraussetzungen für die Erbringung der Services, Dauer und Vergütung

- a. Thomas-Krenn.AG erbringt die Services ausschließlich in Bezug auf die in der jeweiligen Service-Bestellung konkret benannten Produkte, die der Kunde bei der Thomas-Krenn.AG gekauft hat. Voraussetzung für die Erbringung der Services ist daher eine wirksame Service-Bestellung des Kunden für ein solches Produkt („Serviceprodukt“).
- b. Der Kunde hat nach wirksamer Service-Bestellung Anspruch in Bezug auf die von ihm gewählten Service-Level für die in der Service-Bestellung genannte Laufzeit, gerechnet ab dem Kaufdatum des Serviceprodukts. Nach Ablauf der vereinbarten Laufzeit endet der Servicevertrag automatisch, ohne dass es einer Kündigung bedarf. Das Recht für jede Partei zur Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.
- c. Mit der in der Service-Bestellung vereinbarten Vergütungspauschale sind der Aufwand der aufgrund des Servicevertrages geschuldeten Leistungen und einzusetzenden Materialien während der Laufzeit des Servicevertrages abgedeckt, sofern dies für bestimmte Leistungen und / oder Materialien im Servicevertrag nicht anders ausgewiesen ist. Derart ausgewiesene Leistungen und / oder Materialien bedürfen einer gesonderten Vereinbarung und sind gesondert (z.B. nach Materialeinsatz oder Aufwand) zu vergüten.

### 3. Grundsätzlicher Leistungsumfang und Änderungen der Services

- a. Die Thomas-Krenn.AG erbringt die Services für ein Serviceprodukt im Rahmen und gemäß den Vorgaben der jeweils vereinbarten und nachstehend beschriebenen Service Levels (s. Ziffer 5 unten). Zu den Services gehören in der Regel grundsätzliche Supportleistungen, die Thomas-Krenn.AG unabhängig von Mängeln des Serviceproduktes erbringt, wie z.B. E-Mail Support, Hotline-Support oder den Zugang zu einem Onlineportal. Darüber hinaus gehören zu den Services zusätzliche Supportleistungen, die Thomas-Krenn.AG im Falle eines technischen Problems, das auf einen Mangel des Serviceprodukts zurückzuführen ist, erbringt. Umfang dieser zusätzlichen Leistungen bestimmt sich maßgeblich nach den gewählten Servicepaketen und den hierfür geltenden Service-Levels.

---

## Thomas-Krenn.AG

Speltenbach-Steinacker 1  
D-94078 Freyung  
Tel. +49 (0) 8551.9150-0  
FAX +49(0) 8551.9150-55  
info@thomas-krenn.com  
[thomas-krenn.com](http://thomas-krenn.com)

Deutsche Bank  
SWIFT:  
DEUTDEMM750  
IBAN:  
DE09 7507 0013 0340 3946 00

Sparkasse Freyung-Grafenau:  
SWIFT:  
BYLADEM1FRG  
IBAN:  
DE15 7405 1230 0009 1647 08

AR-Vorsitzender:  
Guido Bollue  
Vorstände:  
Ralf Hohmann  
Christoph Maier

USt-Id: DE 232 683 379  
WEEE-Reg.-Nr. DE 82089559  
HRB 6790  
Amtsgericht Passau  
Sitz der Gesellschaft: Freyung

- b. Änderungen, die den Servicevertrag des Kunden betreffen, wird die Thomas-Krenn.AG dem Kunden mindestens dreißig (30) Tage vor Inkrafttreten der Änderung per E-Mail an die hinterlegte E-Mail Adresse mitteilen. Die Thomas-Krenn.AG wird keine Änderung an den im Rahmen der Services angebotenen Leistungen vornehmen, die den Umfang der im Rahmen der Services angebotenen Leistungen von der Thomas-Krenn.AG verringert oder die die Verpflichtungen von der Thomas-Krenn.AG bei der Erbringung der Services bzw. den Anspruch des Kunden auf die Services wesentlich beeinträchtigt.

#### 4. Einschränkungen und Ausschlüsse

a. Einschränkungen

Die Thomas-Krenn.AG bemüht sich auf angemessene Weise die vom Kunden gemeldeten Fehler an den Serviceprodukten und technische Probleme des Kunden mit Serviceprodukten im Rahmen der jeweiligen Service-Levels fachgerecht zu beheben, ohne jedoch den Erfolg einer Behebung zu gewährleisten.

b. Ausschlüsse

Sofern im Servicevertrag nicht anders festgelegt, erbringt die Thomas-Krenn.AG keine Serviceleistungen in Bezug auf Probleme oder Fragen, die nicht in den Geltungsbereich des Servicevertrages fallen. Ferner erbringt die Thomas-Krenn.AG keine Serviceleistungen an Produkten, welche nicht von der Thomas-Krenn.AG bezogen wurden.

#### 5. Beschreibung einzelner Serviceleistungen und Servicelevel

##### Fehlerunabhängige Serviceleistungen

Die nachfolgenden Serviceleistungen stellen grundsätzliche Supportleistungen der Thomas-Krenn.AG dar, welche vom Kunden unabhängig vom Bestehen von Fehlern und/oder Mängeln an den Serviceprodukten in Anspruch genommen werden können.

##### (1) Thomas-Krenn Wiki

Thomas-Krenn Wiki ist ein Online-Portal, in welchem die Thomas-Krenn.AG ihren Kunden in entsprechenden, regelmäßig wechselnden bzw. aktualisierten Artikeln Know-How in Bezug auf Server-Technik aufbereitet und zur Verfügung stellt. Der Kunde bekommt mittels der bereitgestellten Artikel sowohl Antworten zu aktuellen Fragen im Serverumfeld als auch Hintergrundinformationen zu relevanten Server-Technologien. Die zentralen Themen im Thomas-Krenn Wiki sind:

- Server-Hardware
- Server-Software
- Storage
- Virtualisierung
- Netzwerk und Zubehör
- Projektvorstellungen

Die Thomas-Krenn.AG stellt dem Kunden Thomas-Krenn Wiki während der vereinbarten Vertragslaufzeit zur Verfügung. Der Grad der Verfügbarkeit des Thomas-Krenn Wiki-Portals beträgt 95, 5 % im Jahresmittel und berücksichtigt etwaige Ausfallzeiten, beispielsweise aufgrund von Störungen oder sonstigen Ereignissen, die nicht von der Thomas-Krenn.AG verursacht sind oder aufgrund von systemimmanenten Wartungs- oder Datensicherungsarbeiten.

##### (2) E-Mail Support

Bei technischen Problemen mit und/oder Fehlern an den Serviceprodukten kann sich der Kunde per E-Mail an die Service-Mitarbeiter der Thomas-Krenn.AG wenden. Per E-Mail erhält der Kunde sodann Unterstützung bei der Behebung der technischen Probleme. Mit diesem E-Mail-Support soll der Kunde eine schnelle und effektive Hilfestellung bei auftretenden Problemen mit den Serviceprodukten erhalten. Die Thomas-Krenn.AG kann jedoch nicht gewährleisten, dass über diesen E-Mail-Support jegliche technische Probleme behoben werden können. Vielmehr können in Einzelfällen zur Problembhebung zusätzliche Maßnahmen erforderlich sein.

---

## Thomas-Krenn.AG

### (3) Hotline-Support

Bei technischen Problemen mit und/oder Fehlern an den Serviceprodukten kann sich der Kunde per Telefon an den technischen Support der Thomas-Krenn.AG wenden. Dieser Hotline-Support steht dem Kunden montags bis freitags (mit Ausnahme von in Bayern geltenden gesetzlichen Feiertagen) in der Zeit von 07:00 bis 22:30 Uhr zur Verfügung. Mit diesem Hotline-Support soll der Kunde eine schnelle und effektive Hilfestellung bei auftretenden Problemen mit den Serviceprodukten erhalten. Die Thomas-Krenn.AG kann jedoch nicht gewährleisten, dass über diesen Hotline-Support jegliche technische Probleme oder Mängel behoben werden können. Vielmehr können in Einzelfällen zur Problembeseitigung zusätzliche Maßnahmen erforderlich sein.

### (4) Hotline-Support 24/7

Mit dem Hotline-Support 24/7 stehen dem Kunden die gleichen Serviceleistungen wie beim Hotline-Support (siehe oben unter Ziffer 5 a. (3)) zu, nur dass für den Kunden beim Hotline-Support 24/7 die Möglichkeit besteht, diesen Support rund um die Uhr (d.h. 24 Stunden/Tag und 7 Tagen/Woche) in Anspruch zu nehmen.

### (5) Treibersupport

Die Thomas-Krenn.AG stellt dem Kunden für die Serviceprodukte Treiber zur Verfügung. Die Auswahl der Treiber bleibt der Thomas-Krenn.AG vorbehalten. Einen Anspruch auf bestimmte Treiber bzw. den aktuellsten Treiber hat der Kunde nicht.

Die Treiber werden von der Thomas-Krenn.AG dem Kunden über die Webseite <https://www.thomas-krenn.com/de/download.html> zur Verfügung gestellt. Der Kunde kann diese Treiber dort abrufen.

### (6) Installationssupport

Für die Installation der bei der Thomas-Krenn.AG bezogenen Hardware erhält der Kunde von der Thomas-Krenn.AG Unterstützung und Hilfestellung. Diesen Installationssupport kann der Kunde entweder telefonisch oder per E-Mail in Anspruch nehmen. Die Thomas-Krenn.AG kann jedoch nicht gewährleisten, dass über diesen Installationssupport jegliche technischen Probleme behoben werden können. Vielmehr können in Einzelfällen zur Problembeseitigung zusätzliche Maßnahmen erforderlich sein.

#### Fehlerabhängige Serviceleistungen

Die nachfolgenden Serviceleistungen setzen ein technisches Problem voraus, das auf einen Mangel im Sinne von § 434 BGB des Serviceproduktes zurückzuführen ist („fehlerabhängige Serviceleistungen“). Die fehlerabhängigen Serviceleistungen aufgrund dieser Servicebedingungen umfassen nicht den Ersatz von Kosten oder Aufwendungen des Kunden für die Ermittlung und Diagnostizierung eines Mangels eines Serviceproduktes.

Die fehlerabhängigen Serviceleistungen kann der Kunde unabhängig von etwaigen gewährleistungsrechtlichen Ansprüchen des Kunden bezüglich der Serviceprodukte in Anspruch nehmen. Die fehlerabhängigen Serviceleistungen aufgrund dieser Servicebedingungen umfassen nicht den Ersatz von Kosten oder Aufwendungen des Kunden für die Ermittlung und Diagnostizierung eines Mangels eines Serviceproduktes.

Etwaige dem Kunden zustehende kaufrechtliche Gewährleistungsansprüche bezüglich der Serviceprodukte bleiben von diesen Servicebedingungen unberührt. Der Kunde kann kaufrechtliche Gewährleistungsansprüche nach Maßgabe der Allgemeinen Geschäftsbedingungen geltend machen, wobei im Hinblick auf eine etwaige Erstattung von Kosten oder Aufwendungen des Kunden für die Ermittlung und Diagnostizierung eines Mangels eines Produktes die Obliegenheit des Kunden zur Anzeige von Störungen gemäß § 10 Abs. 2 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen gilt.

Grundvoraussetzung für die Inanspruchnahme der fehlerabhängigen Serviceleistungen ist, dass der Kunde zunächst den technischen Support der Thomas-Krenn.AG per Telefon kontaktiert und den Mangel beschrieben hat, und der Mangel durch den technischen Support nicht erfolgreich behoben werden konnte. Nach Annahme des Anrufs durch den Kunden legt die Thomas-Krenn.AG ein Protokoll (Ticket) an und beginnt mit der Bearbeitung. Das Ticket erfasst insbesondere den Zeitpunkt des Anrufeingangs, dessen Inhalt, die Bearbeitungsschritte, den Bearbeitungsstatus und den/die Bearbeiter des Vorgangs. Das Ticket wird von der Thomas-Krenn.AG nach Maßgabe des Bearbeitungsablaufs aktuell gehalten.

---

## Thomas-Krenn.AG

Speltenbach-Steinacker 1  
D-94078 Freyung  
Tel. +49 (0) 8551.9150-0  
FAX +49(0) 8551.9150-55  
info@thomas-krenn.com  
[thomas-krenn.com](http://thomas-krenn.com)

Deutsche Bank  
SWIFT:  
DEUTDEMM750  
IBAN:  
DE09 7507 0013 0340 3946 00

Sparkasse Freyung-Grafenau:  
SWIFT:  
BYLADEM1FRG  
IBAN:  
DE15 7405 1230 0009 1647 08

AR-Vorsitzender:  
Guido Bollue  
Vorstände:  
Ralf Hohmann  
Christoph Maier

USt-Id: DE 232 683 379  
WEEE-Reg.-Nr. DE 82089559  
HRB 6790  
Amtsgericht Passau  
Sitz der Gesellschaft: Freyung

Einige der fehlerabhängigen Serviceleistungen kann der Kunde direkt vor Ort am Standort der Serviceprodukte in Anspruch nehmen. Dies gilt allerdings nur, sofern der Standort des Serviceprodukts in einem der Länder liegt, in dem der jeweilige Service angeboten wird. Dies richtet sich nach den Angaben in der Servicebestellung („Serviceort“).

## (7) Keep Your Drive

### KYD-Bedingungen

#### 7.1 Geltungsbereich; keine Beeinträchtigung von Gewährleistungsrechten

- a. Nach Maßgabe der nachfolgenden Bedingungen können Kunden den kostenpflichtigen Service „Keep Your Drive“ („KYD-Service“) beziehen.
- b. Für den KYD-Service gelten die nachfolgenden Bedingungen (diese Bedingungen nachfolgend „KYD-Bedingungen“). Stellt sich heraus, dass eine von der Thomas-Krenn.AG erworbene Festplatte defekt ist, darauf aber noch Daten gespeichert sind, die der Kunde nicht herausgeben möchte, ermöglicht es der KYD-Service dem Kunden, in einem Gewährleistungs- oder Supportfall, in dem die defekte Festplatte gegen eine neue getauscht werden muss, die defekte Platte zu behalten.
- c. Weder die gesetzlichen Gewährleistungsrechte des Kunden als Käufer der Hardware bei der Thomas-Krenn.AG, noch etwaige sich aus einem mit der Thomas.Krenn.AG zusätzlich vereinbarten Servicevertrag ergebenden Rechte des Kunden werden durch die Vereinbarung des KYD-Services beeinträchtigt. Auch stehen dem Kunden der Thomas-Krenn.AG die gesetzlichen Gewährleistungsrechte ungekürzt zu, auch wenn er den KYD-Service nicht bezieht.
- d. Diese KYD-Bedingungen finden Anwendung in den folgenden zwei Fällen:

##### aa. Gewährleistungsfall

Der Kunde hat auf Basis der Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Thomas-Krenn.AG einen kaufrechtlichen Gewährleistungsanspruch (Nachlieferungsanspruch) im Hinblick auf das mangelhafte Hardware-Produkt, im Rahmen dessen die mangelhafte Festplatte gegen eine neue getauscht werden muss. Auf Basis des KYD-Services entfällt in diesem Fall die Pflicht des Kunden, die mangelhafte Festplatte gemäß § 439 Abs. 5 BGB an die Thomas-Krenn.AG zurückzugeben.

##### bb. Supportfall

Der Kunde hat auf Basis eines mit der Thomas-Krenn.AG vereinbarten Servicevertrages einen Anspruch auf Austausch einer defekten Festplatte. Auf Basis des KYD-Services entfällt in diesem Fall die Pflicht des Kunden, die defekte Festplatte nach Maßgabe des Servicevertrages an die Thomas-Krenn.AG herauszugeben.

#### 7.2 Voraussetzungen für den KYD-Service, Laufzeit und Vergütung

- a. Die Thomas-Krenn.AG bietet dem Kunden den KYD-Service ausschließlich in Bezug auf die konkret benannte(n) Festplatten die der Kunde bei der Thomas-Krenn.AG als eigenständiges Produkt oder als Teil eines anderen Hardware-Produkts gekauft hat. Voraussetzung für die Erbringung des KYD-Service ist daher ein wirksamer Kaufvertrag über ein solches Hardware-Produkt („Serviceprodukt“) zwischen Thomas-Krenn.AG und dem Kunden.
- b. Sofern zwischen dem Kunden und der Thomas-Krenn.AG ein Servicevertrag besteht, kann der Kunde den KYD-Service in Bezug auf das Serviceprodukt für die Laufzeit des Services-Vertrages kostenpflichtig erwerben. Sofern ein solcher Servicevertrag nicht besteht, kann der Kunde den KYD-Service in Bezug auf das Serviceprodukt für die Laufzeit von einem (1) Jahr kostenpflichtig erwerben.
- c. In jedem Fall kann der Kunde den KYD-Service nur zusammen mit der Bestellung des Serviceproduktes buchen; eine isolierte oder nachträgliche Möglichkeit, den KYD-Service hinzu zu buchen, besteht nicht.

---

## Thomas-Krenn.AG

Speltenbach-Steinacker 1  
D-94078 Freyung  
Tel. +49 (0) 8551.9150-0  
FAX +49(0) 8551.9150-55  
info@thomas-krenn.com  
thomas-krenn.com

Deutsche Bank  
SWIFT:  
DEUTDEMM750  
IBAN:  
DE09 7507 0013 0340 3946 00

Sparkasse Freyung-Grafenau:  
SWIFT:  
BYLADEM1FRG  
IBAN:  
DE15 7405 1230 0009 1647 08

AR-Vorsitzender:  
Guido Bollue  
Vorstände:  
Ralf Hohmann  
Christoph Maier

USt-Id: DE 232 683 379  
WEEE-Reg.-Nr. DE 82089559  
HRB 6790  
Amtsgericht Passau  
Sitz der Gesellschaft: Freyung

- d. Der Kunde hat nach wirksamer Bestellung Anspruch auf den KYD-Service für die in der Bestellung genannte feste Laufzeit, gerechnet ab dem Kaufdatum des entsprechenden Serviceprodukts („Laufzeit“).
- e. Die Höhe der Vergütung richtet sich nach der Laufzeit. Mit der in der Bestellung vereinbarten Vergütung sind die von der Thomas-Krenn.AG geschuldeten Leistungen im Hinblick auf den KYD-Service vollständig abgedeckt.
- f. Der KYD-Service endet nach Ablauf der Laufzeit, ohne dass es einer gesonderten Kündigung bedarf. Die Laufzeit eines etwaigen Servicevertrages bleibt von der Beendigung des KYD-Services unberührt. Ebenso bleibt die Möglichkeit zur außerordentlichen Kündigung des KYD-Services unberührt.

### 7.3 Voraussetzung für den KYD-Service

- a. Grundvoraussetzung für die Inanspruchnahme des KYD-Services ist, dass sich die auf dem defekten Serviceprodukt befindlichen Daten durch den Kunden nicht mehr löschen lassen und der Kunde der Thomas-Krenn.AG einen entsprechenden Nachweis vorgelegt hat.
- b. Es obliegt dem Kunden, den technischen Support von Thomas-Krenn.AG in Anspruch zu nehmen, um etwaige Hinweise und Ratschläge zu noch bestehenden Möglichkeiten zur Datenlöschung zu erhalten, bevor er gemäß Ziffer 3 b darüber informiert, dass sich die Daten nicht löschen lassen.
- c. Der Kunde kann den Nachweis gemäß Ziffer 3. a. erbringen, indem er gegenüber der Thomas-Krenn.AG unter Angabe der Seriennummer und der Angabe, ob es sich um einen Gewährleistungs- oder einen Supportfall handelt, schriftlich oder per E-Mail an [support@thomas-krenn.com](mailto:support@thomas-krenn.com) erklärt, dass sich die Daten durch ihn nicht löschen lassen, und zudem versichert, dass er alle ihm zur Verfügung stehenden Methoden zur Löschung der Daten erfolglos ausprobiert hat.
- d. Der Kunde ist zur Aufbewahrung der defekten Festplatte in unverändertem Zustand verpflichtet; diese Pflicht zur Aufbewahrung endet nach sechs Monate, gerechnet ab Mitteilung des Kunden an Thomas-Krenn.AG gemäß Ziffer 3. c. Innerhalb dieses Zeitraumes ist der Kunde auf Verlangen der Thomas-Krenn.AG verpflichtet, die defekte Festplatte durch den von Thomas-Krenn.AG eingesetzten Servicemitarbeitern vor Ort überprüfen zu lassen; der Kunde kann diese Überprüfung von dem Abschluss einer Auftragsverarbeitungsvereinbarung abhängig machen.

### 7.4 Unberechtigte Inanspruchnahme des KYD-Service; Rückgabe und pauschaler Aufwendungsersatz

- a. Stellt sich nach erfolgter Prüfung der defekten Festplatte vor Ort durch die Thomas-Krenn.AG heraus, dass die Daten entgegen der Angaben des Kunden hätten gelöscht werden können, und hätte der Kunde dies – ggf. unter Inanspruchnahme des Supports von Thomas-Krenn.AG – erkennen können, so erlischt der Anspruch des Kunden auf den KYD-Service.
- b. Rückgabeansprüche der Thomas-Krenn.AG im Hinblick auf die defekte Festplatte richten sich in diesem Fall nach den Regelungen des Servicevertrages bzw. den gesetzlichen Gewährleistungsvorschriften.
- c. Die Thomas-Krenn.AG ist in diesem Fall außerdem berechtigt, von dem Kunden pauschalierten Aufwendungsersatz in Höhe von EUR 250,00 zu verlangen. Der Thomas-Krenn.AG bleibt der Nachweis vorbehalten, dass ein höherer Schaden entstanden ist. Dem Kunden bleibt der Nachweis vorbehalten, dass überhaupt kein oder nur ein wesentlich geringerer Schaden entstanden ist.

### 7.5 Datensicherung / Mitwirkung des Kunden

- a. Die Thomas-Krenn.AG empfiehlt dem Kunden eine regelmäßige Sicherung seiner Daten. Es ist nicht ausgeschlossen, dass die Inanspruchnahme des KYD-Services von der Thomas-Krenn.AG durch den Kunden mit dem unwiederbringlichen Verlust von personenbezogenen Daten, Programmen, Software etc., einhergeht, die sich auf dem betreffenden defekten Serviceprodukt befinden. Der Kunde ist daher dafür verantwortlich, seine gesamten Daten, Programme, Software etc. vor der Inanspruchnahme des KYD-Services an den betreffenden Serviceprodukten zu sichern und ein Backup zu erstellen. Die Thomas-Krenn.AG schuldet regelmäßig keine Datensicherung.

---

## Thomas-Krenn.AG

Speltenbach-Steinacker 1  
D-94078 Freyung  
Tel. +49 (0) 8551.9150-0  
FAX +49(0) 8551.9150-55  
[info@thomas-krenn.com](mailto:info@thomas-krenn.com)  
[thomas-krenn.com](http://thomas-krenn.com)

Deutsche Bank  
SWIFT:  
DEUTDEMM750  
IBAN:  
DE09 7507 0013 0340 3946 00

Sparkasse Freyung-Grafenau:  
SWIFT:  
BYLADEM1FRG  
IBAN:  
DE15 7405 1230 0009 1647 08

AR-Vorsitzender:  
Guido Bollue  
Vorstände:  
Ralf Hohmann  
Christoph Maier

USt-Id: DE 232 683 379  
WEEE-Reg.-Nr. DE 82089559  
HRB 6790  
Amtsgericht Passau  
Sitz der Gesellschaft: Freyung

Die Thomas-Krenn.AG übernimmt daher keine Haftung für den Verlust von Daten, Programmen, Software, welche durch die oben genannte Pflicht des Kunden zur Datensicherung, verursacht werden.

- b. Zudem hat der Kunde alle Daten bezüglich des defekten Serviceproduktes bereitzuhalten und mitzuteilen. Darüber hinaus hat der Kunde alle sonstigen Mitwirkungshandlungen zu ergreifen, die von der Thomas-Krenn.AG zu einer ordnungsgemäßen Ausführung des KYD-Services benötigt werden und dem Kunden zumutbar sind.

#### 7.6 Sonstiges

- a. Zahlungsbedingungen

Es gelten die Zahlungsbedingungen der Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Thomas-Krenn.AG.

- b. Anwendbares Recht und vereinbarter Gerichtsstand

Die Regelungen zum anwendbaren Recht und Gerichtsstand in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Thomas-Krenn.AG gelten entsprechend.

- c. Salvatorische Klausel

Sollten einzelne Bestimmungen dieser KYD-Bedingungen unwirksam sein, so wird hierdurch die Geltung der anderen Bestimmungen im Übrigen nicht berührt. Die unwirksame Bestimmung wird einvernehmlich durch eine rechtswirksame Bestimmung ersetzt, welche dem wirtschaftlichen Sinn und Zweck der unwirksamen Bestimmung am nächsten kommt. Die vorstehende Regelung gilt entsprechend bei Regelungslücken.

### Fehlerabhängige Serviceleistungen

Die nachfolgenden Serviceleistungen setzen ein technisches Problem voraus, das auf einen Mangel im Sinne von § 434 BGB des Serviceproduktes zurückzuführen ist („fehlerabhängige Serviceleistungen“). Diese fehlerabhängigen Serviceleistungen kann der Kunde in Anspruch nehmen, unabhängig davon, ob der Mangel bereits bei Gefahrübergang vorlag oder erst während der Laufzeit des Servicevertrages eintritt.

Die fehlerabhängigen Serviceleistungen kann der Kunde unabhängig von etwaigen gewährleistungsrechtlichen Ansprüchen des Kunden bezüglich der Serviceprodukte in Anspruch nehmen. Die fehlerabhängigen Serviceleistungen aufgrund dieser Servicebedingungen umfassen nicht den Ersatz von Kosten oder Aufwendungen des Kunden für die Ermittlung und Diagnostizierung eines Mangels eines Serviceprodukts.

Etwaige dem Kunden zustehende kaufrechtliche Gewährleistungsansprüche bezüglich der Serviceprodukte bleiben von diesen Servicebedingungen unberührt. Der Kunde kann kaufrechtliche Gewährleistungsansprüche nach Maßgabe der Allgemeinen Geschäftsbedingungen geltend machen, wobei im Hinblick auf eine etwaige Erstattung von Kosten oder Aufwendungen des Kunden für die Ermittlung und Diagnostizierung eines Mangels eines Produktes die Obliegenheit des Kunden zur Anzeige von Störungen gemäß § 10 Abs. 2 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen gilt. Grundvoraussetzung für die Inanspruchnahme der fehlerabhängigen Serviceleistungen ist, dass der Kunde zunächst den technischen Support der Thomas-Krenn.AG per Telefon kontaktiert und den Mangel beschrieben hat, und der Mangel durch den technischen Support nicht erfolgreich behoben werden konnte. Nach Annahme des Anrufs durch den Kunden legt die Thomas-Krenn.AG ein Protokoll (Ticket) an und beginnt mit der Bearbeitung. Das Ticket erfasst insbesondere den Zeitpunkt des Anrufeingangs, dessen Inhalt, die Bearbeitungsschritte, den Bearbeitungsstatus und den/die Bearbeiter des Vorgangs. Das Ticket wird von der Thomas-Krenn.AG nach Maßgabe des Bearbeitungsablaufs aktuell gehalten.

Einige der fehlerabhängigen Serviceleistungen kann der Kunde direkt vor Ort am Standort der Serviceprodukte in Anspruch nehmen. Dies gilt allerdings nur, sofern der Standort des Serviceprodukts in einem der Länder liegt, in dem der jeweilige Service angeboten wird. Dies richtet sich nach den Angaben in der Servicebestellung („Servicestandort“).

---

## Thomas-Krenn.AG

Speltenbach-Steinacker 1  
D-94078 Freyung  
Tel. +49 (0) 8551.9150-0  
FAX +49(0) 8551.9150-55  
info@thomas-krenn.com  
[thomas-krenn.com](http://thomas-krenn.com)

Deutsche Bank  
SWIFT:  
DEUTDEMM750  
IBAN:  
DE09 7507 0013 0340 3946 00

Sparkasse Freyung-Grafenau:  
SWIFT:  
BYLADEM1FRG  
IBAN:  
DE15 7405 1230 0009 1647 08

AR-Vorsitzender:  
Guido Bollue  
Vorstände:  
Ralf Hohmann  
Christoph Maier

USt-Id: DE 232 683 379  
WEEE-Reg.-Nr. DE 82089559  
HRB 6790  
Amtsgericht Passau  
Sitz der Gesellschaft: Freyung

### **(8) Hardware-Austausch NBD (Next Business Day)**

Beim „Hardware-Austausch NBD“ tauscht die Thomas-Krenn.AG das mangelhafte Serviceprodukt aus. Für den Austausch hat der Kunde der Thomas-Krenn.AG zunächst einen Mangel an dem Serviceprodukt per Telefon oder E-Mail zu melden. Nach Eingang der Fehlermeldung versendet die Thomas-Krenn.AG an den Kunden ein Ersatzprodukt. Die Thomas-Krenn.AG ist berechtigt, dem Kunden auch ein höherwertiges Ersatzprodukt zu stellen. Geht die Fehlermeldung werktags bis 12:00 Uhr bei der Thomas-Krenn.AG ein, so erfolgt die Zusendung des Ersatzproduktes am auf die Fehlermeldung folgenden Werktag. Mit der Zusendung des Ersatzproduktes erhält der Kunde auch einen Retourenschein für die Rücksendung des fehlerhaften Serviceproduktes an die Thomas-Krenn. AG, so dass ihm durch die Rücksendung keine Transportkosten entstehen. Der Kunde ist verpflichtet, das mangelhafte Serviceprodukt einen Werktag nach Erhalt des Ersatzproduktes an die Thomas-Krenn.AG zurückzusenden. Die Versendung des Serviceproduktes (einschließlich des Ersatzprodukts an den Kunden) erfolgt auf Gefahr des Kunden.

### **(9) Vor-Ort-Service NBD (Next Business Day)**

Beim „Vor-Ort-Service NBD“ kann der Kunde technische Serviceleistungen der Thomas-Krenn.AG direkt am Servicestandort in Anspruch nehmen. Hierzu hat der Kunde der Thomas-Krenn.AG zunächst einen Mangel des Serviceprodukts per Telefon oder E-Mail zu melden. Geht die Fehlermeldung werktags bis 12:00 Uhr bei der Thomas-Krenn.AG ein, so wird am darauffolgenden Werktag ein Service-Mitarbeiter der Thomas-Krenn.AG zum Kunden entsendet, der sich mit der Behebung des Mangels beschäftigen wird. Die Durchführung dieser Serviceleistung findet ausschließlich während unserer regulären Geschäftszeiten von 08:00 bis 17:00 Uhr statt. Erfolgt die Fehlermeldung erst später oder an einem Wochenend- oder Feiertag, so wird der Service-Mitarbeiter der Thomas-Krenn.AG erst am jeweils übernächsten Werktag beim Kunden zwecks Behebung des Mangels erscheinen.

### **(10) 24/7 Service und Support**

Mit dem „24/7 Service und Support“ stehen dem Kunden die gleichen Serviceleistungen der Thomas-Krenn.AG zur Verfügung wie bei dem „Vor-Ort-Service NBD“ (siehe oben unter Ziffer 5 b. (2)) zu, nur dass für den Kunden beim 24/7 Service und Support die Möglichkeit besteht, diesen Support innerhalb von 24 Stunden nach Eingang der Fehlermeldung bei der Thomas-Krenn.AG in Anspruch zu nehmen.

### **(11) 24/7/4 Service und Support**

Mit dem „24/7/4 Service und Support“ stehen dem Kunden die gleichen Serviceleistungen der Thomas-Krenn.AG zur Verfügung wie bei dem „24/7 Service und Support“ (siehe oben unter Ziffer 5 b. (3)) zu, nur dass beim 24/7/4 Service und Support die Thomas-Krenn.AG die Serviceleistungen sogar innerhalb von 4 Stunden nach Eingang der Fehlermeldung des Kunden bei der Thomas-Krenn.AG erbringen wird. Die Reaktionszeit bei Fehlermeldungen beträgt 2 Stunden. Beim „24/7/4 Service und Support“ sind Serviceleistungen an Zubehörteilen wie Kabel, BBUs, Cache Vault Module, Adapter und/oder DVD Laufwerke ausgeschlossen, es sei denn zwischen der Thomas-Krenn.AG und dem Kunden wird eine abweichende Vereinbarung getroffen.

---

## **Thomas-Krenn.AG**

Speltenbach-Steinäcker 1  
D-94078 Freyung  
Tel. +49 (0) 8551.9150-0  
FAX +49(0) 8551.9150-55  
info@thomas-krenn.com  
[thomas-krenn.com](http://thomas-krenn.com)

Deutsche Bank  
SWIFT:  
DEUTDEMM750  
IBAN:  
DE09 7507 0013 0340 3946 00

Sparkasse Freyung-Grafenau:  
SWIFT:  
BYLADEM1FRG  
IBAN:  
DE15 7405 1230 0009 1647 08

AR-Vorsitzender:  
Guido Bollue  
Vorstände:  
Ralf Hohmann  
Christoph Maier

USt-Id: DE 232 683 379  
WEEE-Reg.-Nr. DE 82089559  
HRB 6790  
Amtsgericht Passau  
Sitz der Gesellschaft: Freyung



## (12) Vor-Ort- und Same Day Austausch

Beim „Vor-Ort- und Same Day Austausch“ wird das mangelhafte Serviceprodukt von der Thomas-Krenn.AG durch ein gleichwertiges oder höherwertigeres Ersatzprodukt direkt am Serviceproduktstandort ausgetauscht. Hierzu hat der Kunde der Thomas-Krenn.AG zunächst einen Mangel an dem Serviceprodukt per Telefon oder E-Mail zu melden. Wird der Mangel werktags der Thomas-Krenn.AG per Telefon oder E-Mail gemeldet, so wird die Thomas-Krenn.AG innerhalb von 4 Stunden nach Eingang der Meldung des Mangels bei der Thomas-Krenn.AG bei dem Kunden erscheinen, um den Austausch des mangelhaften Serviceprodukts vorzunehmen.

## (13) Solution Support

Bei dem optional buchbarem Service „Solution Support“ bietet die Thomas-Krenn.AG dem Kunden erweiterte Unterstützung bei Problemen, die nicht auf eine Fehlfunktion der Hardware zurückzuführen sind. Der Service ist auf ein bestimmtes Produkt oder einen bestimmten Hersteller beschränkt. Diese Einschränkung wird in der konkreten Bestellung ersichtlich gemacht. Im „Solution Support“ ist ein jährliches Stundenkontingent von zehn Stunden reaktivem Problemlösungsservice enthalten. Zusätzlich benötigte Stunden müssen kostenpflichtig erworben werden. Vom „Solution Support“ sind Installations- und Konfigurationsleistungen sowie Leistungen die der Pflege und Wartung des Systems dienen ausgeschlossen. Um dem Kunden die bestmögliche Unterstützung zu bieten, zieht die Thomas-Krenn.AG in einzelnen Fällen, Hersteller oder Dienstleister zur Lösung des Problems hinzu. Ein direkter Kontakt zwischen dem Kunden der Thomas-Krenn.AG und Dritten ist möglich, aber nicht zwingend erforderlich. Der Kunde stimmt mit der Buchung des Services zu, dass seine Kontaktdaten, Ticket- und Systeminformationen zur Bearbeitung eines Solution-Support-Falls an Dritte weitergereicht werden können.

## 6. Datensicherung / Individuelle Einstellungen / Mitwirkung des Kunden

- a. Die Thomas-Krenn.AG empfiehlt dem Kunden eine regelmäßige Sicherung seiner Daten. Bei der Durchführung von Serviceleistungen durch die Thomas-Krenn.AG können Daten, Programme, Software etc., die sich auf den betreffenden Serviceprodukten befinden, unwiederbringlich verloren gehen. Der Kunde ist daher dafür verantwortlich, seine gesamten Daten, Programme, Software etc. vor der Durchführung von Serviceleistungen durch die Thomas-Krenn.AG an den betreffenden Serviceprodukten zu sichern und ein Backup

zu erstellen, damit nach Durchführung der Serviceleistungen eine Neuinstallation erfolgen kann. Die Thomas-Krenn.AG weist darauf hin, dass auch im Rahmen der Vor-Ort-Services (Vor-Ort-Service NBD, 24/7/4 Service und Support und Vor-Ort-und Same Day Austausch) keine Datensicherung durch die Thomas-Krenn.AG geschuldet ist und Daten durch die Serviceleistungen des Technikers der Thomas-Krenn.AG verloren gehen können. Die Thomas-Krenn.AG übernimmt daher keine Haftung für den Verlust von Daten, Programmen, Software, welche durch die oben genannte Pflicht des Kunden zur Datensicherung, verursacht werden.

- b. Der Kunde ist dafür verantwortlich, dass bei einer Rücksendung von Datenträgern, egal welcher Art, die Bestimmungen der DSGVO, in der aktuellen Fassung, berücksichtigt werden.
- c. Durch die Serviceleistungen der Thomas-Krenn.AG können individuelle Einstellungen des Kunden verloren gehen. Die Wiederherstellung bzw. Wiedereinrichtung von individuellen Einstellungen des Kunden ist nicht Gegenstand der Serviceleistungen. Diese Einstellungen sind vom Kunden selbst vorzunehmen.

---

## Thomas-Krenn.AG

Speltenbach-Steinacker 1  
D-94078 Freyung  
Tel. +49 (0) 8551.9150-0  
FAX +49(0) 8551.9150-55  
info@thomas-krenn.com  
[thomas-krenn.com](http://thomas-krenn.com)

Deutsche Bank  
SWIFT:  
DEUTDEMM750  
IBAN:  
DE09 7507 0013 0340 3946 00

Sparkasse Freyung-Grafenau:  
SWIFT:  
BYLADEM1FRG  
IBAN:  
DE15 7405 1230 0009 1647 08

AR-Vorsitzender:  
Guido Bollue  
Vorstände:  
Ralf Hohmann  
Christoph Maier

USt-Id: DE 232 683 379  
WEEE-Reg.-Nr. DE 82089559  
HRB 6790  
Amtsgericht Passau  
Sitz der Gesellschaft: Freyung

- d. Telekommunikationseinrichtungen, die von den Mitarbeitern der Thomas-Krenn.AG zur ordnungsgemäßen Ausführung der Serviceleistungen, insbesondere für Test- und Diagnosezwecke sowie zur Fehler- bzw. Mangelbehebung, benötigt werden, sind vom Kunden auf eigene Kosten zur Verfügung zu stellen. Zudem hat der Kunde alle erforderlichen Informationen zu erteilen, die zur Analyse und zur Behebung eines Fehlers bzw. Mangels notwendig sind. Insbesondere hat der Kunde alle Daten bezüglich des Serviceproduktes bereitzuhalten und mitzuteilen. Darüber hinaus hat der Kunde alle sonstigen Mitwirkungshandlungen zu ergreifen, die von der Thomas-Krenn.AG zu einer ordnungsgemäßen Ausführung der Serviceleistungen benötigt werden und dem Kunden zumutbar sind.

(Stand: 09.2019)

<sup>1</sup> Die Dauer von 24 Monaten kann nur in der EU gewählt werden.

<sup>2</sup> Hardware-Austausch NBD kann in diesen Ländern nicht zugesichert werden, da die Teile aus Deutschland versendet werden und der Zoll die Geschwindigkeit der Zustellung beeinflussen kann. Somit ist der Vorab-Austausch gegeben, jedoch nicht NBD.

\* Belgien, Luxemburg, Österreich, Polen, Tschechien, Niederlande, Italien, Frankreich  
Maßgeblich ist der Standort der Server/Serviceprodukte beim Kunden (wie in den Servicebedingungen geregelt)

---

## Thomas-Krenn.AG

Speltenbach-Steinacker 1  
D-94078 Freyung  
Tel. +49 (0) 8551.9150-0  
FAX +49(0) 8551.9150-55  
info@thomas-krenn.com  
[thomas-krenn.com](http://thomas-krenn.com)

Deutsche Bank  
SWIFT:  
DEUTDEMM750  
IBAN:  
DE09 7507 0013 0340 3946 00

Sparkasse Freyung-Grafenau:  
SWIFT:  
BYLADEM1FRG  
IBAN:  
DE15 7405 1230 0009 1647 08

AR-Vorsitzender:  
Guido Bollue  
Vorstände:  
Ralf Hohmann  
Christoph Maier

USt-Id: DE 232 683 379  
WEEE-Reg.-Nr. DE 82089559  
HRB 6790  
Amtsgericht Passau  
Sitz der Gesellschaft: Freyung