



SERVICE & SUPPORTBEDINGUNGEN

**LANCOM Systems GmbH
Adenauerstr. 20 / B2
52146 Würselen
Deutschland**



§ 1	Allgemeine Regelungen zu Service,- und Supportartikeln.....	3
§ 2	Supportleistungen der LANCOM Systems GmbH	4
§ 3	Kostenpflichtige Support,- und Serviceleistungen.....	5
§ 4	Kostenfreie Gewährleistungsverlängerung	5
§ 5	Allgemeine Pflichten für die Inanspruchnahme von Suppordienstleistungen	6
§ 6	Pflichten beim Austausch von Hardware.....	7
§ 7	Schlussbestimmungen	12



Präambel

Zum optimalen Nutzen seiner Hardware bietet LANCOM ergänzende Support,- und Service Leistungen an. Das vorliegende Dokument regelt die grundsätzlichen Bedingungen zum Nutzen aller LANCOM Service,- und Supportleistungen.

§ 1 ALLGEMEINE REGELUNGEN ZU SERVICE,- UND SUPPORTARTIKELN

Die folgenden allgemeinen Pflichten gelten für beide Vertragsparteien für alle Service,- und Supportartikel. Unabhängig davon, ob sie kostenfrei oder kostenpflichtig sind. Zusätzliche Regelungen sind den jeweiligen Kapiteln zu entnehmen.

LANCOM bietet alle Service,- und Supportleistungen grundsätzlich allen Partnern,- Value Added Distributoren und anderen vertraglich berechnete Kunden weltweit an.

Es besteht in keinem Fall ein konkreter Problemlösungs,- oder Erfolgsanspruch. Grundsätzlich stellt LANCOM kostenfreie Leistungen nur nach dem Best Effort zur Verfügung.

Jeder Service, den LANCOM im Rahmen seiner Service und Supportleistungen erbringt, unterliegt ausschließlich dem Dienstleistungsrecht. Die Parteien sind sich darüber einig, dass zu keinem Zeitpunkt ein konkreter Erfolg geschuldet wird.



§ 2 SUPPORTLEISTUNGEN DER LANCOM SYSTEMS GMBH

1. LANCOM gewährt seinen Partnern im Rahmen des [Partnerprogramms](#) oder dedizierter Supportverträge Supportleistungen.
2. Supportleistungen sind auch für nicht vertraglich berechnigte Kunden für ausgewählte Produkte verfügbar, sofern im Datenblatt angegeben. Hierbei ist der primäre Ansprechpartner grundsätzlich der jeweilige LANCOM Partner oder VAD.
3. Der LANCOM Support für Partner und vertraglich berechnigte Kunden beinhaltet folgende Leistungen in deutscher und englischer Sprache:
 - Technische Rückfragen zu einem LANCOM Produkt
 - Hilfestellungen bei konkreten Konfigurationsproblemen durch Darstellung häufiger Konfigurationsfehler
 - Anleitung des Kunden zur Erstellung von Standardkonfigurationen anhand einer Wissensdatenbank.
 - Unterstützung bei der Diagnose und Lösung von technischen Problemen anhand der vorliegenden Konfiguration und aufgezeichneter Traces, deren Ursache im Verhalten der LANCOM Produkte vermutet werden
 - Abwicklung des RMA Prozesses
4. Die Supportleistungen werden über das [Webportal, telefonisch](#) und ggf. unter Zuhilfenahme von KI-gestützten Plattformen erbracht.



§ 3 KOSTENPFLICHTIGE SUPPORT,- UND SERVICELEISTUNGEN

1. Darüber hinaus bietet LANCOM ergänzend kostenpflichtige Service und Supportleistungen an. Diese Produkte können [hier](#) eingesehen werden. Eine genaue Beschreibung der Leistungen ist dem jeweiligen Datenblatt zu entnehmen.
2. Alle Service,- und Supportleistungen können nur innerhalb von 3 Monaten nach Erwerb an das jeweilige Gerät gekoppelt werden. Berechtigt zur Geltendmachung des Anspruchs auf Leistung ist grundsätzlich der Eigentümer des Gerätes. LANCOM sichert aber zu, die Leistung auch in selbem Umfang an von Eigentümer benannte Dritte zu erbringen, insofern sie die dafür erforderlichen Fachkenntnisse und Fähigkeiten verfügen und nachweisen können.

§ 4 KOSTENFREIE GEWÄHRLEISTUNGSVERLÄNGERUNG

1. Die Dauer der kostenfreien Gewährleistungsverlängerung richtet sich nach dem Gerätetyp und ist aus der zur Zeit des Erwerbs geltenden [Produktbeschreibung](#) zu entnehmen. Nähere Informationen zum LANCOM Software Lifecycle Management finden Sie darüber hinaus hier.
2. Der Gewährleistungszeitraum für die reparierten oder ersetzten Teile bzw. Geräte endet mit dem Gewährleistungszeitraum für das Ursprungsgerät.
3. Von LANCOM erbrachte Leistungen im Rahmen der Gewährleistungsverlängerung bewirken weder eine Verlängerung des bestehenden Gewährleistungszeitraums, noch setzen sie eine neue Gewährleistungsverlängerung in Kraft.
4. Die kostenfreie Gewährleistungsverlängerung gilt nur nach Erwerb von einem LANCOM Partner bzw. außerhalb der EU von einem LANCOM Distributor.



§ 5 ALLGEMEINE PFLICHTEN FÜR DIE INANSPRUCHNAHME VON SUPPORDIENSTLEISTUNGEN

Voraussetzung für die Inanspruchnahme von Service und Supportartikeln

- 1) Die Beschreibung bisher durchgeführter Analyseschritte, - und Ergebnisse (z.B. Basis Troubleshooting, Verkabelung, Routing-Checks, Versions-Rollbacks etc.)
- 2) Genaue Beschreibung des Problems und dessen Auswirkung
- 3) Bereitstellung von Gerätetyp, Seriennummer und Firmware Version.
- 4) Es wird Zugang zu den betroffenen Geräten zur Analyse vorausgesetzt. Diese kann über die LMC oder einen Remote Access bestehen. Sollte kein Zugang möglich sein, kann die Leistung entweder nicht erbracht werden oder ist von der Verfügbarkeit von zusätzlichem kostenpflichtigem vor-Ort-Service herbeigeführt abhängig.



§ 6 PFLICHTEN BEIM AUSTAUSCH VON HARDWARE

1) Anzeigepflichten bei Hardwaredefekten

- a) Zeigt sich innerhalb des Leistungszeitraumes ein Defekt des Gerätes, so sind die Ansprüche hieraus unverzüglich, spätestens jedoch innerhalb von sieben Tagen nach Auftreten bzw. Kenntnis des Fehlers bei LANCOM über den [Support-Kontakt](#) auf der Webseite geltend zu machen; dabei ist der aufgetretene Fehler vom Anspruchsberechtigten zu beschreiben.
- b) LANCOM vergibt nach Anmeldung des Anspruchs, die durch einen Hardwaredefekt entstehen, eine Bearbeitungsnummer („RMA“). Diese autorisiert den Anspruchsberechtigten zur Rücksendung des Gerätes. Die Rücksendung eines Gerätes ohne RMA ist nicht möglich.
- c) LANCOM kann die Vergabe einer RMA verweigern, wenn die Fehlerbeschreibung des Anspruchsberechtigten keine Anhaltspunkte für das Vorliegen eines Hardwaredefektes ergibt.
- d) Der Anspruchsberechtigten ist dazu verpflichtet, das Gerät binnen 5 Werktagen nach Erhalt der RMA an LANCOM zurückzuschicken (EU) bzw. an einen LANCOM Distributor abzusenden. Dabei hat der Anspruchsberechtigte das Gerät auf den Werkzustand zurück zu setzen und dadurch sensible Informationen zu löschen.
- e) Darüber hinaus wird LANCOM ungeachtet der Vergabe einer RMA die Erbringung der von Leistungen verweigern, wenn sie nach Eintreffen des Geräts das Vorliegen eines der in Ziffer 6) und 7) genannten Ausschlussgründe feststellt und der Anspruchsberechtigte den ggf. zulässigen Gegenbeweis nicht geführt hat.

2) Austausch durch LANCOM

- a) Die defekten Teile oder Produkte können nach Wahl von LANCOM durch ein funktional gleichwertiges oder höherwertiges Teil, welches ggf. auch ein überholtes Gebrauchtteil sein kann, ausgetauscht oder repariert werden. (Return & Replace)



- b) Alternativ behält LANCOM sich vor, anstelle des defekten Gerätes das ganze Gerät gegen ein gleichwertiges Ersatzgerät mit vergleichbarem oder größerem Funktionsumfang auszutauschen, welches auch ein überholtes Gerät sein kann, oder eine Gutschrift für das defekte Gerät zu erteilen.
 - c) LANCOM ist berechtigt, aber nicht verpflichtet, über die Instandsetzung und den Austausch hinaus ohne vorherige Ankündigung technische Änderungen (z.B. Firmware-Updates) vorzunehmen, um das Gerät dem aktuellen Stand der Technik anzupassen. Für den Fall, dass LANCOM von dieser Möglichkeit Gebrauch macht, entstehen dem Anspruchsberechtigten keine zusätzlichen Kosten.
 - d) In jedem Fall entscheidet allein LANCOM nach eigenem Ermessen über die Maßnahme zur Behebung des Mangels.
- 3) Transportpflichten
- a) Der Anspruchsberechtigte ist verpflichtet, die Sendung ordnungsgemäß freizumachen sowie alle sonst mit dem Transport zusammenhängende Kosten zu tragen. Sendungen mit der Kennzeichnung „unfrei“, „Gebühren trägt Empfänger“ oder ähnlichem werden nicht angenommen. Der Transport zu LANCOM oder einem Distributor von einem Absender außerhalb der EU geschieht auf eigene Gefahr und Kosten des Anspruchsberechtigten.
 - b) Der Anspruchsberechtigte hat das Gerät vor der Versendung zu LANCOM transportsicher zu verpacken; die Original-Verkaufsverpackung alleine ist hierzu in der Regel nicht ausreichend.
 - c) Die von LANCOM mitgeteilte RMA ist deutlich sichtbar außen auf der Transportverpackung anzubringen.
 - d) Eine weitere Bearbeitung kann nur dann erfolgen, wenn mit dem Gerät eine Kopie des Rechnungsoriginals übersandt wird. Auf Verlangen ist LANCOM das Rechnungsoriginal vorzulegen.
 - e) Die Kosten für Material und Arbeitszeit in der Service-Werkstätte werden von LANCOM getragen, nicht aber die Kosten für den Versand vom Anspruchsberechtigten zur Service-Werkstätte und/oder zu LANCOM.



- f) LANCOM returniert die Produkte innerhalb der EU (auf Basis Incoterm 2020 DDP. Außerhalb der EU auf Basis Incoterm 2022 EXW Deutschland (Aachen), falls kein Voucher verwendet wird.
 - g) Pflichten beim Erhalt eines LANCOM-Hardwareprodukts nach Inanspruchnahme der Leistung. Kommt es auf dem Rücktransport von LANCOM zum Anspruchsberechtigten zu einem Transportschaden, der äußerlich erkennbar ist, ist dieser unverzüglich in Textform gegenüber dem mit dem Transport beauftragten Unternehmen und gegenüber LANCOM anzuzeigen. Äußerlich nicht erkennbare Schäden sind unverzüglich nach Entdeckung, spätestens jedoch innerhalb von drei Tagen nach Anlieferung, in Textform gegenüber dem Transportunternehmen und LANCOM zu mitzuteilen.
 - h) Für Anspruchsberechtigte außerhalb der EU geschieht der Rücktransport auf eigene Gefahr und Kosten des Anspruchsberechtigten.
 - i) Der Anspruchsberechtigte innerhalb der EU ist verpflichtet, eine innerhalb der europäischen Union gelegene Rücksendeadresse anzugeben und das reparierte oder getauschte Gerät dort in Empfang zu nehmen.
- 4) Datensicherungspflichten
- a) Es obliegt dem Anspruchsberechtigten, von ihm auf das Gerät aufgespielte oder dort gespeicherte Software und/oder Daten, insbesondere die Konfiguration des Geräts-, regelmäßig, wenn möglich letztmalig unmittelbar vor dem Versand an LANCOM, zu sichern und es ggfs. aus der LANCOM Management Cloud (LMC) zu entfernen.
 - b) LANCOM ist berechtigt, die Konfiguration des vom Anspruchsberechtigten eingesandten Geräts zu löschen und/oder dieses Gerät oder ein Austauschgerät mit einer anderen Version der Firmware zurückzusenden.
 - c) Für Schäden, die durch Datenverluste infolge eines Gerätetauschs, des Aufspiels einer anderen Version der Firmware oder infolge sonstiger Leistungen im Rahmen der Leistungserbringung entstehen, übernimmt LANCOM keine Haftung. Der Anspruchsberechtigte hat keinen Anspruch auf Wiederherstellung seiner hard- oder softwareseitigen Konfiguration.



5) **Kostenersatz**

- a) LANCOM behält sich vor, dem Anspruchsberechtigten den ihr entstandenen Bearbeitungs- und Transportaufwand zu berechnen, wenn dieser eine Leistungserbringung fordert, obwohl diese nach den hier vorliegenden Bedingungen offenkundig ausgeschlossen sind und/oder wenn seine Fehlerbeschreibung irreführend oder ungeeignet war und dadurch LANCOM unnötige Zusatzkosten entstanden sind.
- b) Darüber hinaus hat LANCOM Anspruch auf die übliche Vergütung (z.B. für Arbeitsleistung, Transport und Teile sowie ggf. erforderliche Neuinstallationen von Software) der von ihr dennoch erbrachte Serviceleistungen im Zusammenhang mit dem Beheben von Mängeln oder Schäden, die auf einen der genannten Ausschlussgründe zurückzuführen sind.

6) **Ausschlussfristen**

- a) Die Geltendmachung von Ansprüchen aus der Leistung ist bis zum letzten Tag des Leistungszeitraumes durch entsprechende Meldung gem. 1.1) an LANCOM möglich.
- b) Nach Ablauf des Leistungszeitraumes ist die Geltendmachung der Leistung ausgeschlossen und verwirkt.
- c) Ansprüche sind darüber hinaus ausgeschlossen, wenn das monierte Gerät trotz Meldung des Anspruchs nicht spätestens am 14. Tag nach Ende des Anspruchszeitraums bei LANCOM eingeht.
- d) Der vorhergehende Absatz gilt nicht, wenn der verspätete Zugang ausschließlich durch LANCOM verursacht worden ist.



7) Sonstige Ausschlusstatbestände

Es besteht kein Anspruch auf die Leistung:

- a) wenn der Aufkleber (insofern bei dem Produkttyp vorhanden) mit der Seriennummer vom Gerät entfernt, verändert oder unkenntlich gemacht worden ist.
- b) wenn der Anspruch nicht gemäß § 6 1).~~1)a)~~ angemeldet worden ist oder Transportschäden nichtgemäß
 - i. § 6 3 g) angezeigt wurde
 - ii. für Transportschäden, welche auf dem Transport zu LANCOM ohne Verschulden der LANCOM verursacht wurden;
 - iii. für Transportschäden, welche auf dem Transport vom LANCOM Partner zum Anspruchsberechtigten entstanden sind;
 - iv. für sonstige Unfallschäden;
 - v. wenn das Gerät durch Umwelteinflüsse (Mechanische Einwirkungen, Feuchtigkeit, Wetter, Blitz, Stromschlag, Staub, Überspannung, o.ä.) oder den Einfluss höherer Gewalt beschädigt oder zerstört wurde.
- c) wenn das Gerät unter Bedingungen gelagert oder betrieben wurde, die außerhalb der technischen Spezifikationen liegen.
- d) wenn die Schäden durch unsachgemäße Behandlung – insbesondere durch Nichtbeachtung der Systembeschreibung und der Betriebsanleitung – aufgetreten sind.
- e) wenn das Gerät durch hierfür nicht von LANCOM beauftragte Personen geöffnet, repariert oder modifiziert wurde.
- f) wenn die Ursache der gemeldeten Fehlfunktion des Gerätes durch fehlerhafte Hard- oder Software anderer Hersteller sowie durch fehlerhafte Installation oder Bedienung verursacht wurde.
- g) für Schäden infolge von normaler Abnutzung und üblichem Verschleiß. Es sei denn, dass sich aus den Datenblättern oder Produktbeschreibungen etwas anderes ergibt.
- h) wenn das Gerät von einem Systemhersteller als eine in ein System integrierte Komponente erworben wurde.



§ 7 SCHLUSSBESTIMMUNGEN

Zusätzlich gelten die [Allgemeine Geschäftsbedingungen](#) der LANCOM Systems GmbH