



1. Allgemeines, Geltungsbereich

1.1. Diese Sonderbedingungen Support, Wartung der Card4Vend GmbH (nachfolgend kurz „Card4Vend“ genannt) beinhalten besondere Regelungen, die für die Support- und Wartungsleistungen für POS-Terminals der Card4Vend gegenüber dem im Vertrag mit seinen Stammdaten erfassten Betreiber („Betreiber“) gelten.

1.2. Daneben gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Card4Vend („AGB“). Bei Widersprüchen zwischen den AGB und diesen Sonderbedingungen und Unterlagen gelten – soweit nicht in den AGB anders geregelt – die in den Sonderbedingungen und Unterlagen getroffenen Vereinbarungen vorrangig vor den Bestimmungen der AGB.

2. Serviceline-Service

2.1. Die Card4Vend stellt dem Betreiber an Werktagen, Montag bis Freitag, mindestens in der Zeit von 08:00 Uhr bis 15:00 Uhr, mit Ausnahme von gesetzlichen Feiertagen in Hessen, Deutschland, für Störungsmeldungen und die Beantwortung von Fragen einen Telefonservice zur Verfügung. Technischer Support außerhalb dieser Geschäftszeiten findet nur statt, wenn und soweit die Card4Vend dies auf ihrer Internetseite jeweils anbietet.

2.2. Der Serviceline-Service wird mit autorisiertem und qualifiziertem Personal ausgestattet, das in der Lage ist, erste Fragen bei Störungen zu beantworten und im Übrigen Wartungsanfragen entgegenzunehmen wird.

3. Austausch von Geräten

3.1. Bei technischen Problemen mit einem POS-Terminal hat der Betreiber die Möglichkeit, defekte Geräte abzubauen und auf eigene Kosten an eine von der Card4Vend benannte Adresse zwecks Instandsetzung oder Austausch einzusenden.

3.2. Die Card4Vend überprüft die Geräte und setzt sie, wenn möglich, kostenpflichtig instand. Soweit eine Instandsetzung nicht möglich ist, bietet Card4Vend dem Betreiber an, ein neuwertiges Austauschgerät mit gleicher Funktionalität kostenpflichtig zu übersenden.

3.3. Der Betreiber übernimmt den Aufbau und die sachgemäße Inbetriebnahme der instandgesetzten oder ausgetauschten Geräte.

4. Pflichten des Betreibers

4.1. Der Betreiber ermöglicht nach vorheriger Abstimmung den Zugang zum Terminal über Fernwartungssoftware oder für vorbeugende Wartungsarbeiten vor Ort, um den vereinbarten Funktionsumfang des POS-Terminals sicherzustellen. Voraussetzung für den Service ist, dass der Betreiber gewährleistet, dass das Terminal von außen direkt anwählbar ist, sofern das Terminal dies technisch zulässt.

4.2. Der Betreiber ist verpflichtet, bei der Meldung einer Störung alle erkennbaren Einzelheiten vorzutragen und hierbei im Rahmen des Zumutbaren die Hinweise der Techniker zur Problemanalyse und Fehlerbestimmung zu befolgen, um eine effektive Störungsbeseitigung zu gewährleisten.

5. Geänderte Anforderungen an POS-Terminals

5.1. Ungeachtet der Tatsache, dass der Betreiber allein für von ihm erworbene und betriebene POS-Terminals verantwortlich ist, wird die Card4Vend im Falle von geänderten Anforderungen der DK, der Acquirer, weiterer Payment-Systeme und/oder öffentlich-rechtlicher Vorschriften, die zu einer zwingenden Umstellung des Bezahlssystems der vom Betreiber verwendeten POS-Terminals führen, im Rahmen des Zumutbaren unter Berücksichtigung des wirtschaftlich Sinnvollen bemüht sein, Lösungen zur Aufrechterhaltung des Bezahlssystems der vom Betreiber verwendeten POS-Terminals anbieten.

5.2. Die Card4Vend ist berechtigt, etwaige damit im Zusammenhang anfallenden Kosten dem Betreiber in Rechnung zu stellen.

6. Entgelte

Sofern nicht im Vertrag etwas anderes vereinbart ist, gilt das Preis- und Leistungsverzeichnis der Card4Vend.