

Zusatzvereinbarung für Fujitsu Support Packs

zu den Allgemeine Bedingungen für Hardware und Software Support Services der Fujitsu

1 Art und Umfang des jeweils erworbenen Fujitsu Support Packs ergeben sich aus den Angaben auf dem Originalkaufbeleg/Lieferschein von Fujitsu bzw. des Fujitsu Vertriebspartners sowie der nach Aktivierung durch Fujitsu übermittelten Aktivierungsbestätigung. Bei Abweichungen zwischen den Angaben auf dem Originalkaufbeleg und der Fujitsu Aktivierungsbestätigung wird der Kunde gebeten, sich unverzüglich mit dem in den Unterlagen angegebenen Fujitsu Kontakt in Verbindung zu setzen.

2 Zwingende Grundvoraussetzung für einen Anspruch des Kunden gegenüber Fujitsu auf Leistungserbringung auf Basis eines Fujitsu Support Packs ist die vorherige Aktivierung des Support Packs zum Zwecke der verbindlichen Zuordnung zu einem konkreten vertragsgegenständlichen Produkt.

3 Bei (bzw. in engem zeitlichen Zusammenhang mit) dem Erwerb des Support Packs erhält der Kunde ein Fujitsu Support Pack Zertifikat, das den Aktivierungsschlüssel enthält und in dem die weiteren Einzelheiten zum Aktivierungsverfahren beschrieben sind. Soweit der Kunde mit den Aktivierungsbedingungen nicht einverstanden sein sollte, ist der Kunde berechtigt, den Kauf des Support Packs binnen 14 Tagen nach Erwerb (Datum Kaufbeleg/Lieferschein) rückgängig zu machen. Die Aktivierung der Fujitsu Support Packs muss binnen 30 Tagen nach Erwerb des Support Packs durch Registrierung bei Fujitsu erfolgen. Bei Verlust des Zertifikates (inkl. des Aktivierungsschlüssels) besteht kein Anspruch auf Ersatz.

4 Support Packs können nur für neue Produkte erworben werden. Dies bedeutet, dass das vertragsgegenständliche Produkt zum Zeitpunkt der Aktivierung nicht älter als 120 Tage (Kaufdatum, Endkundenbeleg) sein darf. Nach diesem Zeitraum ist eine Nachaktivierung des Support Packs nur möglich soweit sich die erforderliche anfängliche Zuordnung des konkreten Support Packs zu einer konkreten Seriennummer seitens des Kunden gegenüber Fujitsu zweifelsfrei darlegen lässt. Die Beweislast hierfür liegt ausschließlich beim Kunden.

5 Nach der Aktivierung des Support Packs ist der Serviceanspruch der bei der Aktivierung angegebenen Ident-/Seriennummer fest zugeordnet. Das Fujitsu Support Pack ist dann nicht mehr auf andere Hardware bzw. Software Produkte übertragbar.

6 Der Serviceanspruchsberechtigte ist bei der Aktivierung ergänzend verpflichtet, den Standort des serviceberechtigten Produkts anzugeben. Der angegebene Standort muss im demselben Land liegen, in dem das Support Pack ursprünglich von Fujitsu erworben wurde. Ein Serviceanspruch entsteht erst 14 Tage nach Aktivierung bzw. nachdem Fujitsu bei Standortänderung eine Mitteilung vom Kunden über die betreffende Standortänderung erhalten hat.

7 Abweichend von den Festlegungen in Abschnitt 6 können Kunden Support Packs mit ausgewählten Servicelevels in ein anderes Land als das Land des Erwerbs übertragen, sowie dieses dort registrieren und aktivieren. Eine Liste der betreffenden Servicelevels und der Länder, die diese alternative Registrierung unterstützen, ist unter <http://www.fujitsu.com/fts/support-local-terms> (Abschnitt B) verfügbar.

Es ist zu beachten, dass in diesen Ländern abweichende Servicezeiten und geographische Einschränkungen gelten können. Daher ist es empfehlenswert, vor dem Kauf, bzw. der Registrierung und Aktivierung von Support Services in solchen Ländern stets vorab den jeweiligen lokal verfügbaren produktbezogenen Serviceumfang unter <http://www.fujitsu.com/fts/support-local-terms> (Abschnitt A) zu prüfen.

8 Support Packs, die proaktive Serviceleistungselemente beinhalten, erfordern einen zusätzlichen Ready-4-Service Prozess. Dieser beinhaltet die Vereinbarung zwischen dem Kunden und Fujitsu für den Fernzugriff und dessen Konfiguration sowie die Festlegung und Dokumentation des Zeitplans für die Erbringung der proaktiven Serviceleistungen.