Ergänzende Bedingungen - Device as a Service (DaaS)

1. Geltung der Vertragsbedingungen

Neben diesen ergänzenden Bedingungen – Device as a Service (DaaS) – finden die allgemeinen Vertragsbedingungen von ISEC7 („**AVB**“) Anwendung. Diese ergänzenden Bedingungen gehen den AVB im Fall von Widersprüchen vor.

2. Beschreibung der Leistungen

Folgende Bedingungen gelten für die einzelnen Leistungen:

2.1 Bestellvorgang

ISEC7 wird dem Kunden ein Selbstbedienungs- und Bestellportal zur Verfügung stellen.

Nach der Anmeldung am Portal können die Beschäftigten und sonstigen Berechtigten des Kunden („**Nutzer**“) aus einem individuellen Katalog wählen, der auf Gruppenrichtlinien und individuellen Einstellungen der Nutzer basiert.

Bei der Kaufabwicklung gibt der Nutzer die Lieferadresse an.

Die Auslieferung erfolgt im individuellen Einzelversand an die Adresse des Nutzers per Paketdienst in der Serviceklasse Standard. Für den Versand im Inland sind die Transportkosten der Serviceklasse Standard einmalig durch den Abopreis abgedeckt. Abhängig vom Zielland der Sendung und der Serviceklasse können einmalige Zuschläge gemäß nachfolgender Tabelle fällig werden.

Der Versand erfolgt immer versichert bis zur Übergabe an den berechtigten Empfänger unter Deckung durch eine Transport Generalpolice der ISEC7.

Versandkosten individueller Einzelversand in EUR netto

Versand nach	Standard	Saver	Express	Plus
Deutschland	Inkl.	5,00 €	10,00 €	50,00 €
Belgien, Luxemburg, Niederlande, Österreich, Polen, Tschechische Republik, Ungarn	10,00 €	20,00 €	40,00 €	80,00 €
Dänemark, Frankreich, Italien, Kroatien, Rumänien, Portugal, Slowenien, Spanien	10,00 €	20,00 €	40,00 €	80,00 €
Bulgarien, Estland, Finnland, Griechenland, Großbritannien (Nordirland), Irland, Lettland, Litauen, Malta, Schweden, Slowakische Republik, Zypern	10,00 €	20,00 €	40,00 €	80,00 €
UK (England, Schottland und Wales)	10,00 €	20,00 €	40,00 €	80,00 €
Norwegen, Schweiz	10,00 €	20,00 €	40,00 €	80,00 €
Extras	Kosten			
Retoure wegen Nicht-Annahme / Adressfehler	national: 15,00 € / Int. Standard 28,00 €			
Erneuter Versand nach erfolgloser Zustellung	Wie Erstversand / min. 10,00 €			
Erstellung von Zolldokumenten z.B. bei Versand nach Norwegen, Schweiz, UK	15,00 €			
Zölle und Einfuhr Abgaben	Nach Aufwand			

UPS Service Klassen national außer Inseln

UPS Express Plus	
Späteste Abholzeit:	Zustellung bis:
20:00 Werktag	09:00 am nächsten Werktag
Bitte bereitstellen bis: 18:00	Mit Geld-zurück-Garantie
UPS Express	
Späteste Abholzeit:	Zustellung bis:
20:00 Werktag	10:30 am nächsten Werktag
Bitte bereitstellen bis: 18:00	Mit Geld-zurück-Garantie
UPS Express™ 12:00	
Späteste Abholzeit:	Zustellung bis:
20:00 Werktag	12:00 am nächsten Werktag
Bitte bereitstellen bis: 18:00	Mit Geld-zurück-Garantie
UPS Express Saver	
Späteste Abholzeit:	Zustellung bis:
20:00 Werktag	Bis zum Ende des nächsten Werktags
Bitte bereitstellen bis: 18:00	Mit Geld-zurück-Garantie
UPS Standard	
Späteste Abholzeit:	Zustellung bis:
20:00 Mittwoch	Bis zum Ende des nächsten Werktags
Bitte bereitstellen bis: 18:00	

2.2 Diebstahlversicherung

ISEC7 stellt einen Versicherungsschutz für Schäden durch das Abhandenkommen infolge von Diebstahl, Einbruchdiebstahl oder Raub durch den Abschluss einer Versicherung im eigenen Namen sicher. Eingeschlossen sind nur neue Geräte, die durch ISEC7 erstmalig bereitgestellt werden.

Für den Fall, dass die Anzahl der Vorfälle (Reparaturen und Diebstahl) die Anzahl enthaltener Vorfälle (vgl. 2.4) übersteigt, ist ISEC7 berechtigt, dem Kunden im Fall eines Diebstahls je Vorfall, der die Anzahl abgedeckter Vorfälle übersteigt, einen Selbstbehalt in Höhe von 150,-€ in Rechnung zu stellen.

Der Kunde hat sicherzustellen, dass ihn seine Nutzer unverzüglich von Vorfällen informieren.

Der Kunde hat bei Eintritt des Versicherungsfalls:

- den Schadeneintritt, nachdem er von ihm Kenntnis erlangt hat, unverzüglich - gegebenenfalls auch vorab mündlich oder telefonisch – anzuzeigen;
- Schäden durch strafbare Handlungen gegen das Eigentum unverzüglich der Polizei anzuzeigen und ISEC7 und der Polizei, unverzüglich ein Verzeichnis der abhanden gekommenen Sachen einzureichen.

2.3 Reparatur Service Plan

Die Device-as-a-Service Vereinbarung von ISEC7 deckt für die Anzahl enthaltener Vorfälle (vgl. 2.4) alle Reparaturkosten für innerhalb und außerhalb der Garantiezeit auftretenden Defekte an Geräten ab, einschließlich Schäden durch unbeabsichtigtes Eigenverschulden und Schäden unter Einfluss von Flüssigkeiten.

Für den Fall, dass die Anzahl der Vorfälle (Reparaturen und Diebstahl) die Anzahl enthaltener Vorfälle (vgl. 2.4) übersteigt, ist ISEC7 berechtigt, dem Kunden die tatsächlichen Reparatur- und Bearbeitungskosten für Vorfälle, die die Anzahl enthaltener Vorfälle übersteigt, in Rechnung zu stellen.

2.4 Enthaltene Vorfälle

Für Schäden, die nicht durch die Hersteller-Garantie abgedeckt sind (Reparaturkosten und Selbstbehalt bei Diebstahl), entspricht die Anzahl der enthaltenen Vorfälle innerhalb der Mindestmietzeit, dem im Angebot genannten Prozentsatz der bereitgestellten Geräte. Die „**Mindestmietzeit**“ ist im Angebot vereinbart und beginnt mit Erneuerung des Geräts nach 2.8. oder 2.9 erneut zu laufen.

2.5 Erweiterter SWAP

Im Falle eines Gerätedefekts ist die oberste Priorität, die damit verbundenen Einschränkungen der Serviceverfügbarkeit für den Kunden zu minimieren.

Der Kunde oder Nutzer erhält innerhalb von 2 Werktagen nach Meldung des Schadensfalles ein Ersatzgerät gleichen Typs und gleicher Qualität. Um diesen Service sicherzustellen, wird ISEC7 für jede Gerätekategorie einen Pool von SWAP-Geräten vorhalten. In diesem Pool sind mehrere Geräte exklusiv für den Kunden reserviert. Der Kunde kann mit der Schadensmeldung die Adresse des Nutzers mitteilen, an die das Ersatzgerät direkt geliefert werden soll. Für Lieferungen in das Ausland gilt die 2-Tages-Frist nach Satz 2 nicht.

Die Modelle des SWAP-Pools entsprechen den als Standard definierten Modellen. Sie werden im gleichen Verhältnis wie der Generationswechsel im Bestand gegen Modelle neuer Produktgenerationen ausgetauscht.

Die Transportverpackung des Austauschgerätes enthält einen Versandaufkleber zum Einsenden des defekten Gerätes. Das defekte Gerät wird direkt an eine vom Hersteller autorisierte Servicestelle weitergeleitet.

Wenn das Ersatzgerät in allen Spezifikationen dem defekten Gerät entspricht, verbleibt das Ersatzgerät beim Nutzer. Der Servicefall ist damit abgeschlossen. In diesem Fall wird das reparierte Gerät in den SWAP-Pool aufgenommen.

Entspricht das Ersatzgerät nicht in allen Spezifikationen dem defekten Gerät, wird es nach erfolgreicher Reparatur an den Kunden oder Nutzer zurückgeschickt. Mit der Transportverpackung und dem beiliegenden Versandetikett sendet der Kunde oder Nutzer das Ersatzgerät innerhalb von 5 Tagen nach Erhalt des reparierten Gerätes an ISEC7 zurück. Nach Überprüfung, Bereinigung und Löschung aller Speicherdaten mit einem hochsicheren Verfahren wird das Ersatzgerät in den SWAP-Pool zurückgeführt. Ist die Reparatur erfolglos oder unwirtschaftlich, wird ISEC7 ein Gerät beschaffen, das dem defekten Gerät in allen Spezifikationen mindestens entspricht und dieses dem Kunden im Austausch gegen das Austauschgerät zur Verfügung stellen.

2.6 Verlorenes Gerät

Im Falle eines verlorenen Gerätes stellt ISEC7 dem Kunden innerhalb von 2 Werktagen nach Meldung des Verlustes ein Gerät aus dem SWAP-Pool zur Verfügung. Der Kunde kann mit der Meldung die Adresse des Nutzers mitteilen, an die das Ersatzgerät direkt geliefert werden soll. Express-Optionen sind je nach Zielort verfügbar. Für Lieferungen in das Ausland gilt die 2-Tages-Frist nach Satz 1 nicht.

ISEC7 berechnet dem Kunden eine Gebühr für ein verlorenes Gerät, wie folgt:

Zeitwert = {Zeitwert gemäß Restwerttabelle}
Gebühr für verlorenes Gerät = Zeitwert + 50,-€

Das zugehörige DaaS-Abonnement wird unter Beibehaltung der Vertragslaufzeit fortgeführt.

2.7 Nutzer verlässt das Unternehmen

Für den Fall, dass ein Nutzer die Organisation des Kunden verlässt, bietet ISEC7 folgende Optionen an, wie das DaaS-Abonnement gehandhabt werden kann:

- a. Nutzer Buy-Out: Der Nutzer sowie nachrangig der Kunde erhalten von ISEC7 ein Angebot zum Kauf der Geräte.
- b. Vorzeitige Kündigung: Eine vorzeitige Kündigung ist zulässig, wenn mindestens 12 monatliche Abonnementraten gezahlt wurden. Im Fall der vorzeitigen Kündigung fällt eine Kündigungsgebühr an, die dem 3-fachen der monatlichen Abonnementrate entspricht.

2.8 Frühes Upgrade

ISEC7 bietet eine Option für ein frühzeitiges Upgrade an. Nutzer können 12 Monate vor Ende der Mindestmietzeit auf ein neues Gerät upgraden. Es fällt eine einmalige Früh-Upgrade-Gebühr an, die dem 3-fachen des bisherigen monatlichen Abonnementpreises entspricht.

2.9 Gerät erneuern

Spätestens 30 Tage vor Ablauf der Mindestmietzeit wird ISEC7 den Kunden und wenn vereinbart, den Nutzer darüber informieren, dass ein Abonnement zur Geräteerneuerung berechtigt ist.

Bestellt der Kunde oder Nutzer spätestens 14 Tage vor Ablauf der Mindestmietzeit ein neues Gerät, wird das neue Gerät spätestens 5 Tage vor Ablauf der Mindestmietzeit beim Nutzer eintreffen. Erfolgt keine Bestellung innerhalb der Frist wird das Abonnement beendet.

2.10 Gerät zurückgeben

Die Parteien vereinbaren folgende Rückgabefristen:

- a) Im Fall des frühen Upgrades nach 2.8, hat der Kunde die Geräte innerhalb von 10 Tagen nach Erhalt des neuen Geräts an ISEC7 versichert zurückzusenden;

- b) Im Fall der Erneuerung nach 2.9 oder der Vertragsbeendigung hat der Kunde die Geräte innerhalb von 10 Tagen nach Ablauf der Mindestmietzeit versichert an ISEC7 zurückzusenden.

Der Kunde hat die Originalverpackung oder die Verpackung eines Neugerätes, das er erhalten hat, zur Rücksendung zu verwenden oder ISEC7 rechtzeitig aufzufordern, ihm ein Verpackungsset zur Verfügung zu stellen. ISEC7 stellt dem Kunden ein bestelltes Verpackungsset mit einer Pauschale von 10 EUR in Rechnung.

Ein vorausbezahltes Transportetikett steht im Selbstbedienungsportal zum Selbstaussdruck zur Verfügung und/oder wird mit einem neuen Gerät mitgeliefert. Die Transportkosten sind durch die Abogebühr bereits abgedeckt.

Eingesandte Geräte werden einem Test- und Speicherlöschungsprozess unterzogen. Schäden, die dabei festgestellt werden, werden nach den Regeln des Reparatur Service Plan behandelt.

2.11 Löschung des Gerätespeicher

In jedem Fall einer Geräte Retoure (Reparatur, Rückgabe, Zuführung zum SWAP-Pool) wird ISEC7 die Gerätespeicher dauerhaft löschen. Die Datenlöschung erfolgt gemäß den Standards des Bundesamtes für Sicherheit in der Informationstechnik, mittels der Softwarelösung „Blancco Mobile Device Erasure“ in der jeweils aktuell verfügbaren Software-Version oder einer vergleichbaren Software. Über den Erfolg der Datenlöschung wird Protokoll im pdf-Format mit qualifizierter digitaler Signatur erstellt und dem Kunden in Absprache bereitgestellt.

ISEC7 überprüft die übergebenen Geräte auf weitere möglicherweise beinhaltete Datenträger (wie z. B. zusätzliche Speicherkarten) und wird enthaltene Daten dauerhaft löschen oder den Speicherinhalt durch mechanische Zerstörung des Datenträgers nicht reproduzierbar vernichten.