

# **CRESTRON EMEA**

## **ÜBERPRÜFUNG DER WARE. EINFÜHRUNGSUNTERSTÜTZUNG**

### **1. Überprüfung der Produkte:**

1.1. Bei Eintreffen der Produkte am vom Händler angegebenen Lieferort hat der Händler das Recht, die von Crestron angelieferten Produkte zu überprüfen, oder einen Dritten mit der Überprüfung der Produkte zu beauftragen.

1.2. Sollte der Händler innerhalb von 14 Kalendertagen ab dem Zeitpunkt, zu dem die besagten Produkte vom Händler entgegengenommen werden, feststellen, dass die Produkte oder ein Teil der Produkte nicht der Bestellung entsprechen, oder sollten die Produkte oder ein Teil der Produkte Beschädigungen aufweisen oder unbrauchbar sein, setzt der Händler Crestron unverzüglich darüber in Kenntnis.

1.3. In der entsprechenden Mitteilung müssen die Menge und die jeweiligen Seriennummern der vom Händler entgegengenommenen fehlerhaften Produkte sowie die korrekten Produkte laut Bestellung angegeben werden.

1.4. Jedwede Haftung im Fall eines Mangels, der eindeutig im Laufe der Versandabwicklung aufgetreten ist, unterliegt dem Incoterm, der für diesen spezifischen Versand vereinbart wurde. Sollte Crestron EMEA Leistungen anbieten, die über den Anwendungsbereich der vereinbarten Incoterms hinausgehen, erklärt sich der Händler ausdrücklich damit einverstanden, dass diese Leistungen in keiner Weise die gemäß Incoterm vereinbarten Risiken und Kosten ändern und somit auch nicht die Haftung von Crestron EMEA ausdehnen.

1.5. Steht der Mangel eindeutig nicht in Zusammenhang mit der Versandabwicklung (z. B., aber nicht ausschließlich, Fabrikationsfehler, fehlende Produkte ohne sichtbare Beschädigung der Verpackung usw.) oder steht der Mangel in Zusammenhang mit der Versandabwicklung und die Haftung wird auf Grundlage des anwendbaren Incoterms von Crestron EMEA getragen, wird wie folgt verfahren.

1.6. Informiert der Händler Crestron EMEA wie vorgesehen, wird Crestron EMEA ohne weitere Kosten oder Aufwendungen für den Händler alle fehlerhaften Produkte in vollem Umfang durch fehlerfreie Produkte gemäß der vom Händler aufgegebenen Bestellung ersetzen.

1.7. Sollte der Händler nach eigenem Ermessen beschließen, solche fehlerhaften Produkte zu behalten, informiert der Händler Crestron EMEA auf schriftlichem Wege darüber. Die Vertragsparteien werden dann die Differenz zwischen dem Preis der vom Händler bestellten Produkte und dem Preis der vom Händler entgegengenommenen fehlerhaften Produkte festlegen. Wurde die Differenz festgelegt, erstattet die Schuldnerpartei der Gläubigerpartei gegebenenfalls die Differenz des Preises für solche Produkte.

### **2. Produktbeanstandungen**

2.1. Der Händler informiert Crestron EMEA unverzüglich über angemessene und gerechtfertigte Feststellungen, Reklamationen oder Vorschläge, die er von Kunden im Verkaufsgebiet in Bezug auf die Produkte erhalten hat. Soweit erforderlich, wird Crestron EMEA unverzüglich und sachgemäß auf diese Feststellungen, Reklamationen oder Vorschläge reagieren.

2.2. Der Händler informiert Crestron EMEA unverzüglich über Vorfälle, die sich in Zusammenhang mit den Produkten ereignet haben und sich nachteilig auf den Markennamen und/oder das Image von Crestron und/oder die Produkte auswirken könnten.

### **3. Markteinführung der von Crestron EMEA gelieferten Produkte:**

3.1. Der Händler verpflichtet sich, bei der Einführung der Produkte mit der gebührenden Sorgfalt vorzugehen, die von einem Fachmann erwartet wird, der ähnliche oder identische Leistungen erbringt.

3.2. Crestron EMEA verpflichtet sich, Vertragspartnern und Monteuren umfassende kostenfreie Unterstützung anzubieten, darunter:

- Produkthandbücher;
- Best-Practice-Vorgaben (bewährte Praktiken) für die Installation;
- aktuelle Newsletter;
- technischer First-Line- und Second-Line-Support (erste und weiterführende Hilfe), telefonisch oder per E-Mail;
- Einsatz vor Ort durch technische Supportmitarbeiter von Crestron EMEA.

3.3. Sollten kein Produkthandbuch oder keine Best-Practice-Vorgaben für ein spezifisches Produkt zur Verfügung stehen, kann sich der Händler stets an den technischen First-Line-Support wenden.

3.4. Der Händler anerkennt die Stufenstruktur der kostenfreien Unterstützung und verpflichtet sich, zunächst alle anderen Möglichkeiten der technischen Unterstützung auszuschöpfen, bevor er um einen Einsatz vor Ort ersucht.

Sollte Crestron EMEA nachweisen können, dass keine der anderen Möglichkeiten der technischen Unterstützung ausgeschöpft wurde, akzeptiert der Händler, dass ihm Beratungsgebühren in Höhe von 750 € (ausschl. MwSt.) pro Arbeitstag sowie Reise- und Unterbringungskosten in Rechnung gestellt werden. Es wird mindestens ein Arbeitstag in Rechnung gestellt.

3.5. Crestron EMEA kann für die Entscheidung, ob eine Beratungsgebühr anfällt, auf die folgenden Indikatoren zurückgreifen:

- Überprüfung, ob zuvor telefonisch oder per E-Mail Kontakt mit dem technischen First-Line- und/oder Second-Line-Support aufgenommen wurde;
- Website-Statistiken von crestron.com oder verbundene Webseiten; Kundenportal;
- Prüfung der Installation (insbesondere Verkabelung, Infrastruktur, Programmierung).

3.6. Stellt Crestron EMEA wiederholt fest, dass der Händler in seinem Handeln nicht die gebührende Sorgfalt an den Tag legt, behält Crestron EMEA sich das Recht vor, Zertifizierungen, die dem Händler eventuell erteilt wurden, zurückzunehmen.

3.7 Crestron EMEA behält sich das Recht vor, obige Geschäftsbedingungen ohne vorherige Ankündigung zu ändern.

Crestron EMEA