

# CRESTRON EMEA VERKAUFSBEDINGUNGEN

## **Artikel 1: Bestellsannahme**

Alle Bestellungen für Produkte, die von Crestron geliefert werden, müssen entweder per Fax, per E-Mail, über das Online-Kundenportal oder in einer anderen schriftlichen Form aufgegeben werden. Sie müssen von Crestron angenommen und bestätigt werden. Bestellungen sind nur verbindlich, wenn sie von Crestron angenommen wurden.

## **Artikel 2: Liefer- und Annahmefristen. Verzögerungen.**

Crestron haftet nicht für Liefer- oder Leistungsverzögerungen, die (einschließlich aber nicht ausschließlich) auf höhere Gewalt, Handlungen des Vertragspartners oder des Endabnehmers, Handlungen von Zivil- oder Militärbehörden, Brände, Streiks, Überschwemmungen, Epidemien, Erdbeben, Quarantäneauflagen, Krieg oder Aufstände zurückzuführen sind. Im Falle einer solchen Verzögerung wird der Liefer- oder Leistungszeitpunkt um einen Zeitraum verschoben, der dem Zeitverlust wegen der genannten Gründe entspricht. Crestron übernimmt diesbezüglich keine Haftung in Zusammenhang mit dem Versand. Der Spediteur kann darüber hinaus nicht als Erfüllungsgesellschaft von Crestron angesehen werden.

Alle Risiken in Bezug auf die Lieferung werden gemäß den Regelungen über den Gefahrübergang getragen, die in den Incoterms 2010 dargelegt sind, mit denen sich die Vertragsparteien für diesen spezifischen Versand einverstanden erklärt haben.

### **Überprüfung der Produkte**

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

Sollte der Vertragspartner innerhalb von 14 Kalendertagen ab dem Zeitpunkt, zu dem die besagten Produkte vom Vertragspartner 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, teilt der Vertragspartner Crestron diesen Mangel unverzüglich mit. In einer solchen Mitteilung müssen die Menge und die entsprechenden Seriennummern der vom Vertragspartner entgegengenommenen, fehlerhaften Produkte sowie die gemäß Bestellung richtigen Produkte angegeben werden. 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 Leistungen anbieten, die über den Anwendungsbereich der vereinbarten Incoterms hinausgehen, erklärt sich der Vertragspartner 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 ausdehnen.

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 getragen, wird wie folgt verfahren.

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

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

### **Produktbeanstandungen**

Der Vertragspartner informiert Crestron 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 unverzüglich und sachgemäß auf diese Feststellungen, Reklamationen oder Vorschläge reagieren.

Der Vertragspartner informiert Crestron 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.

## **Artikel 3: Markteinführung der von Crestron gelieferten Produkte**

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

Crestron 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.

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

Der Vertragspartner 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 nachweisen können, dass keine der anderen Möglichkeiten der technischen Unterstützung ausgeschöpft wurde, akzeptiert der Vertragspartner, 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.

Crestron 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).

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

#### **Artikel 4: Rechnungsstellungs- und Zahlungsbedingungen**

Unsere Zahlungsbedingungen sind 30 Tage netto vom Rechnungsdatum gemäß der vereinbarten Kreditlinie (die von Crestron nach der Finanzprüfung gewährt werden kann). Dessen ungeachtet behält Crestron sich das Recht vor, nur gegen Vorauszahlung zu liefern, falls die finanzielle Lage oder die Bonitätsgeschichte des Vertragspartners dies erfordern.

Crestron behält sich das Recht vor, die finanzielle Lage und die Bonitätsgeschichte seines Vertragspartners zu überprüfen. Die Zahlungsbedingungen und die (eventuelle) Kreditlinie des Vertragspartners werden von Crestron auf Grundlage oben genannter Überprüfung festgelegt. Dessen ungeachtet behält Crestron sich das Recht vor, die Zahlungsbedingungen zu ändern und Lieferungen nur gegen Vorauszahlung auszuführen und/oder die Kreditlinie zurückzunehmen oder zu reduzieren, sollten die finanzielle Lage und die Bonitätsgeschichte des Vertragspartners solche Maßnahmen erfordern. Die Kreditlinie kann auf der Grundlage aktualisierter Finanzkennzahlen des Händlers erneut gewährt und/oder erhöht werden.

Der Vertragspartner zahlt den vollen, ihm von Crestron in Rechnung gestellten Betrag innerhalb von 30 Tagen ab Rechnungsdatum, sofern in einem Händlervertrag nichts anderes vereinbart wurde. Der Vertragspartner zahlt in der auf der Rechnung angegebenen Währung.

Der Vertragspartner ist nicht berechtigt, wegen einer Verrechnung, einer Gegenforderung, eines Preisnachlasses oder eines ähnlichen Abzugs die Zahlung eines Crestron geschuldeten Betrags zurückzuhalten.

Auf alle vom Vertragspartner an Crestron zu zahlenden überfälligen Beträge werden Zinsen in Höhe von 2 % p.a. über dem Basiszinssatz des Finanzinstituts von Crestron, bei einem Mindestzinssatz von 12 %, erhoben. Der Verzinsungszeitraum beginnt mit dem Zeitpunkt der Fälligkeit der Zahlung und endet mit dem Eingang des vollständigen Betrags bei Crestron, gleich ob vor oder nach richterlicher Anordnung. Wir behalten uns das Recht vor, alle Rechnungsbeträge, die zum Fälligkeitszeitpunkt noch nicht gezahlt wurden, um 10 % zu erhöhen. Der Mindestbetrag einer solchen Erhöhung entspricht einem Pauschalbetrag von 50 EUR.

#### **Eigentumsvorbehalt**

Das Eigentum geht erst auf den Vertragspartner über, wenn Crestron den vollen Rechnungsbetrag



sowie, bei Zahlungsverzug, alle zusätzlich geschuldeten Beträge erhalten hat.

Solange das Eigentum der Produkte noch nicht auf den Vertragspartner übergegangen ist, hält und lagert der Vertragspartner diese Produkte getrennt von allen anderen Waren, die beim Vertragspartner vorhanden sind, sodass sie eindeutig als Eigentum von Crestron erkennbar sind, entfernt, verunstaltet oder verdeckt keine Kennzeichen oder Verpackungen an oder in Verbindung mit diesen Produkten und erhält die Produkte in einem zufriedenstellenden Zustand. Gleichwohl kann der Vertragspartner die Produkte im Rahmen seiner gewöhnlichen Geschäftstätigkeit weiterveräußern oder verwenden.

Der Vertragspartner anerkennt ausdrücklich, dass Crestron bestimmte Direktansprüche erheben kann, wenn das Eigentum noch nicht übergegangen ist.

#### **Artikel 5: Versandbedingungen**

Die Versandbedingungen werden bei Aufgabe der Bestellung oder im Händlervertrag (gemäß Incoterms 2010) festgelegt. Sollte Crestron Leistungen anbieten, die über den vereinbarten Incoterm hinauszugehen scheinen (z. B. Auftreten als Mittelsmann für Spediteure), anerkennt der Vertragspartner ausdrücklich, dass dies keinerlei Ausdehnung der Haftung und Risiken, die gemäß dem vereinbarten Incoterm von Crestron getragen werden, nach sich zieht.

Werden die Produkte „in Transit“ geliefert und muss der Versandschein bei Eintreffen der Produkte vom Vertragspartner abgezeichnet werden, erklärt sich der Vertragspartner ausdrücklich damit einverstanden, dass er jegliche Haftung bezüglich der Zölle, Steuern und anderer Zollgebühren (einschließlich eventueller Strafzahlungen und Zinsaufwendungen) in Zusammenhang mit diesem Versanddokument übernimmt.

Die Vertragsparteien vereinbaren, dass für eine Bestellung eine andere Versandart gewählt werden kann. Der Vertragspartner kann für diese abweichende Versandart auch einen Spediteur bestimmen. Crestron muss spätestens zum Zeitpunkt der schriftlichen Bestellung über die gewählte Versandart (sowie den gewählten Spediteur) in Kenntnis gesetzt werden.

Wird Crestron über eine solche Änderung nicht rechtzeitig informiert, hat Crestron das Recht, eine Rücknahmegebühr in Höhe von 15 % zu verlangen. Alle zusätzlichen Kosten aufgrund der Änderung der Versandart werden vom Vertragspartner getragen, wobei der Preis zum Zeitpunkt der Bestellung festgelegt und dem Vertragspartner mitgeteilt wird.

Der Vertragspartner kann Bestellungen unter keinen Umständen stornieren, sollte die Versandabwicklung bereits eingeleitet worden sein.

Crestron behält sich das Recht vor, eine vom Vertragspartner aufgegebenen Bestellung zu stornieren oder den Versand der bestellten Produkte zu verzögern, wenn der Vertragspartner seinen Zahlungsverpflichtungen nicht nachkommt oder nicht nachgekommen ist. Eine Ablehnung, Stornierung oder Verzögerung solcher Bestellungen kann nicht als Beendigung oder Verletzung dieses Vertrags durch Crestron ausgelegt werden.

Crestron behält sich nach alleinigem und ausschließlichem Ermessen das Recht vor, eine Rücknahmegebühr in Höhe von 15 % plus Versandkosten zu verlangen, sollte der Partner eine Bestellung aufgegeben haben und diese noch vor Versandabwicklung stornieren.

Crestron übernimmt gegenüber dem Vertragspartner keinerlei Haftung für Gewinnausfälle, Umsatzausfälle, Nebenschäden, Folgeschäden oder besondere und zusätzliche Schadensansprüche infolge dieses Vertrags, einschließlich und ohne Einschränkung der Rückgabe eines Produkts durch einen Endabnehmer aus irgendeinem Grund, der Nichtübereinstimmung des Produkts mit den Spezifikationen, infolge von Fehlern oder Mängeln eines Produkts oder eines anderweitigen Grundes infolge der Verwendung des Produkts zu irgendeinem Zweck, unabhängig von der Art der Forderung oder Klage und ganz gleich, ob sie aus Vertragsverletzung, Garantieverletzung, Fahrlässigkeit oder einem anderen Grund resultiert.

#### **Artikel 6: WARENRÜCKSENDUNGEN/REPARATURLEISTUNG**

Ohne vorherige Genehmigung von Crestron darf keine Ware zur Gutschrift, für einen Austausch oder für eine Reparatur zurückgenommen werden. Für eine Inanspruchnahme von Garantieleistungen für Produkte von Crestron müssen Sie sich an einen autorisierten Crestron-Vertragshändler wenden. Nur autorisierte Crestron-Vertragshändler erhalten vom örtlichen Crestron Technical Support Center eine Rückgabeberechtigungsnummer (RMA-Nummer). Bitte geben Sie bei Rücksendung auch die Art des Problems, den Namen und die Telefonnummer der Kontaktperson, die RMA-Nummer sowie die Rücksendeadresse an.

Produkte können nur mit einer von Crestron erteilten RMA-Nummer zur Gutschrift, für einen Austausch oder für eine Reparatur zurückgesandt werden. Genehmigte Rücksendungen müssen

frachtfrei an das Crestron Service Center oder an eine seiner autorisierten Niederlassungen gesendet werden, wobei die RMA-Nummer auf allen Kartons deutlich angegeben sein muss. Unfreie Sendungen oder Sendungen ohne RMA-Nummer werden nicht angenommen. Crestron behält sich nach alleinigem und ausschließlichem Ermessen das Recht vor, eine Rücknahmegebühr in Höhe von 15 % plus Versandkosten für jedwede Produkte zu verlangen, die ohne RMA-Nummer zurückgesandt wurde.

Für jedes Produkt mit oder ohne RMA werden die Kosten der Rücksendung nach einer Reparatur im Rahmen einer Garantie von Crestron getragen. Wird befunden, dass eine Reparatur nicht durch eine Garantie gedeckt ist, werden die Kosten für die Rücksendung nach der Reparatur vom Vertragspartner getragen.

#### **Artikel 7: RÜCKNAHME ZUR GUTSCHRIFT**

Crestron hat das Recht, eine Bitte um Rücknahme zur Gutschrift abzulehnen.

Für Produkte, die weniger als 30 Tage ab Versanddatum zur Gutschrift zurückgesandt werden, muss keine Rücknahmegebühr gezahlt werden, vorausgesetzt, die Produkte befinden sich noch in ihrer Originalverpackung, enthalten sämtliches Zubehör und sind mit einer RMA-Nummer versehen.

Für Produkte, die zwischen 31 und 60 Tagen ab Versanddatum zur Gutschrift zurückgesandt werden, muss nur in dem Fall keine Rücknahmegebühr gezahlt werden, dass eine Ersatzbestellung aufgegeben wird, deren Wert ebenso hoch oder höher als der Wert der Erstbestellung ist. Bei Rücksendung müssen die Produkte sich zudem in ihrer Originalverpackung befinden, sämtliches Zubehör enthalten und mit einer RMA-Nummer versehen sein.

Für Produkte, die zwischen 61 und 90 Tagen ab Versanddatum zur Gutschrift zurückgesandt werden, muss eine Ersatzbestellung aufgegeben werden, deren Wert ebenso hoch oder höher als der Wert der Erstbestellung ist, und eine Rücknahmegebühr in Höhe von 15 % gezahlt werden. Bei Rücksendung müssen die Produkte sich zudem in ihrer Originalverpackung befinden, sämtliches Zubehör enthalten und mit einer RMA-Nummer versehen sein.

Ab 90 Tagen nach Erstversanddatum können Produkte nicht mehr zur Gutschrift zurückgesandt werden.

Die Kosten der Rücksendung jeglicher Produkte, die mit oder ohne RMA zurückgesandt werden, sind nach einer Rücknahme zur Gutschrift vom Käufer zu tragen.

#### **Artikel 8: VORABAUSTAUSCH**

Auf Nachfrage können Produkte im Rahmen eines Vorabaustauschs innerhalb eines Jahres ab Erstversanddatum versandt werden, wobei dieser Vorabaustausch vom technischen Support von Crestron genehmigt werden muss.

Ab einem Jahr nach Erstversanddatum können Produkte gemäß den allgemeinen Geschäftsbedingungen zur Reparatur zurückgesandt werden, jedoch ist in diesem Fall kein Vorabaustausch möglich.

Für Rücksendungen im Rahmen eines Vorabaustauschs (fehlerhafte Originalware), die nach 60 Tagen ab RMA-Datum eingeht, muss eine Rücknahmegebühr in Höhe von 15 % gezahlt werden.

#### **Artikel 9: GARANTIEBESTIMMUNGEN**

Crestron garantiert, dass seine Produkte unter normalen Einsatz- und Wartungsbedingungen frei von Material- und Herstellungsfehlern sind. Hierzu siehe auch die Gewährleistungserklärung unter: [www.crestron.eu/legal](http://www.crestron.eu/legal).

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

Crestron EMEA