



TECHNISCHE PRODUKTUNTERSTÜTZUNG FÜR VCDS

- Unser technisches Supportangebot bezieht sich ausschließlich auf die von uns vertriebene Diagnosesoftware VCDS. Das dazugehörige Diagnoseinterface muss voll funktionsfähig sein.
 - Jeder Supportanfrage ist ein aktueller Auto-Scan vom Fahrzeug beizufügen, bei welchem keine Serien- oder Fahrgestellnummern editiert werden dürfen. Voraussetzung hierfür ist, dass die Diagnosesoftware auf dem aktuellsten Stand ist sowie das Betriebssystem des PC's den Systemvoraussetzungen von VCDS entspricht.
 - Es besteht der Anspruch auf Support bei Fahrzeugen, die von der Serienausstattung abweichen, jedoch nur, wenn diese Nach-/Umrüstungen vom Hersteller vorgenommen wurden. Es besteht kein Anspruch auf Hilfestellung bei Nach-/Umrüstungen, die nicht vom Fahrzeughersteller freigegeben sind, auch wenn diese mit Originalteilen durchgeführt wurden. Ebenso ausgeschlossen sind Autogas-Umbauten und leistungsgesteigerte Fahrzeuge.
 - Des Weiteren übernehmen wir keinen Support für die Deaktivierung defekter Bauteile sowie Diagnosevorgänge, die zum Erlöschen der Betriebserlaubnis des Fahrzeuges führen (z. B. Deaktivierung von defekten Airbags, defektem Kurvenlicht, Freischaltung der TV Funktion oder Deaktivierung des Start/Stop-Systems)
 - Alle durch uns getätigten Aussagen und Anweisungen erfolgen aus bestem Wissen und in redlicher Absicht, die kostengünstigste Reparaturmethode zu finden. Jedoch können wir unmöglich eine Haftung für mögliche Fehler bzw. Falschaussagen übernehmen.
 - Supportanfragen, die nach 12 Uhr bei uns eintreffen, können ggf. erst am Folgetag bearbeitet werden. Wir versuchen selbstverständlich eine zeitnahe Antwort auf Ihre Anfragen zu geben. Es besteht aber kein Anspruch auf die Einhaltung von Terminen.
 - Der Support findet ausschließlich in deutscher Sprache statt.
 - Unser Support ist kostenlos, solange es sich um Probleme bei der Erstinstallation von VCDS oder um Probleme handelt, die auf einen Hardwaredefekt hindeuten. Die Behebung von Installationsproblemen wird gesondert in Rechnung gestellt.
 - Für Supportleistungen kann kein Widerrufsrecht gewährt werden.
 - Um Ihnen eine faire Abwicklung unserer Supportleistungen zu garantieren, erfolgt die Abrechnung über den jeweils angegebenen Pauschalpreis. Dieser ist nur gültig, sofern vorab kein eigenständiger Diagnoseversuch mit VCDS oder Fremdtestern, wie z. B. Hella Gutmann oder Bosch vorgenommen wurde. Bei vorherigen Diagnoseversuchen erfolgt die Abrechnung unserer Supportzeiten in AW's (1 AW = 9,45 € netto). Eine Arbeitsstunde entspricht 10 AW's.
- Sollte das technische Problem einer Fehlfunktion von VCDS zugrunde liegen oder durch mangelnde Abdeckung der Steuergerätedokumentationen in VCDS verursacht sein, ist der Support kostenfrei.
- Falls zur Fernwartung die Software TeamViewer oder Telediagnose eingesetzt wird, weisen wir Sie darauf hin, dass dadurch die Möglichkeit der Kenntnisnahme personenbezogener Daten durch uns nicht ausgeschlossen werden kann. Wir erheben und verarbeiten soweit es zur Vertragserfüllung nicht notwendig ist keine personenbezogenen Daten.
 - Ferner weisen wir Sie darauf hin, dass durch die Nutzung der Fernwartungssoftware TeamViewer oder Telediagnose nicht ausgeschlossen werden kann, dass Daten über Drittländer übermittelt werden. Die Datenübertragung findet allerdings in verschlüsselter Form nach heutigen Standards statt.
 - Wir als Auftragnehmer haften für keinerlei Schäden, die durch Verletzung allgemein geltender Datenschutzrichtlinien in Bezug auf personenbezogene Daten und vor allem deren Weitergabe im Auftrag an uns (Dritte) entstehen. Für die korrekte Weitergabe der personenbezogenen Daten hat der Auftraggeber Sorge zu tragen.

Bitte senden Sie diese Erklärung ausgefüllt und unterschrieben zusammen mit einem aktuellen Auto-Scan vom Fahrzeug per E-Mail an **mail@pci-diagnosetechnik.de** oder per Fax an **+49 9442 905604** zurück.

HAFTUNGSAUSSCHLUSSERKLÄRUNG:

Firma: _____ UID-Nr.*: _____

Ansprechpartner: _____

Straße/Hausnummer: _____

PLZ/Ort: _____

Telefon: _____ Fax: _____

E-Mail: _____

*Nur erforderlich für Kunden aus den EU-Nachbarländern.

- Ich verzichte hiermit auf sämtliche Ansprüche, welche sich direkt oder indirekt aus einer technischen Hilfestellung bzw. dem technischen Support durch die Fa. PCI Diagnosetechnik GmbH & Co. KG ergeben haben bzw. könnten.
- Ich wurde darüber in Kenntnis gesetzt, dass der technische Support bei Reparaturen und Nachrüstungen am Fahrzeug mit Kosten verbunden ist und dass nach Rücksendung der unterschriebenen Haftungsausschlusserklärung bzw. nach erfolgreicher Hilfestellung ein Supportticket berechnet wird.
- Diese Kosten sind auch zu tragen, wenn unsere Hilfestellung nicht unmittelbar zum Erfolg führt. Das Ticket gilt jeweils für einen Problemfall und bleibt gültig bis dieser erledigt ist, längstens jedoch 4 Wochen ab Auftragserteilung. Mehrere technische Probleme die unabhängig voneinander an einem Fahrzeug auftreten, werden auch gesondert in Rechnung gestellt.
- Ich wurde darüber in Kenntnis gesetzt, dass durch die Verwendung der Fernwartungssoftware TeamViewer oder Telediagnose eine verschlüsselte Übertragung der Daten an Drittländer nicht ausgeschlossen werden kann.
- Ich wurde darüber in Kenntnis gesetzt, dass ich zur gesetzlichen Einhaltung des Schutzes von personenbezogenen Daten und deren Weitergabe an Dritte, in diesem Fall die Fa. PCI Diagnosetechnik GmbH & Co. KG verpflichtet bin und im Falle einer Verletzung für Schäden verantwortlich bin.

Ich habe die umseitigen Bedingungen des Haftungsausschlusses gelesen, verstanden und erkläre mich damit einverstanden.

Datum und Unterschrift: _____

Die von Ihnen oben angegebene Adresse benutzen wir gleichzeitig als Rechnungsadresse. Soll die Rechnungsstellung anders erfolgen, so benutzen Sie bitte ein Beiblatt für die Rechnungsadresse. Nachträgliche Änderungen können nicht berücksichtigt werden.