

E18 – Merkblatt für den Kunden

Elektronik-Schutz für Miet-Hardware · Bestandteil der jeweiligen Miet- oder Schutzvereinbarung

Geltung: Das Entgelt und die konkret geschützten Geräte ergeben sich ausschließlich aus dem jeweiligen Mietvertrag, der Auftragsbestätigung und dem Lieferschein bzw. Übergabeprotokoll. Dieses Merkblatt enthält keine eigene Preis- oder Modellvereinbarung.

Einleitung

Sie haben mit TELENORMA einen Vertrag über die zeitweise Überlassung von Hardware geschlossen. Soweit im Vertrag Elektronik-Schutz vereinbart ist, informiert dieses Merkblatt über die wesentlichen Schutzregeln und die Abwicklung eines Schadenfalls. Geschützt ist ausschließlich die im Vertrag oder in den zugehörigen Übergabeunterlagen eindeutig bezeichnete Miet-Hardware.

Vertragsgrundlagen / Schutzbedingungen

Vertragsgrundlagen sind die jeweilige Miet- oder Schutzvereinbarung, dieses Merkblatt und die bei Vertragsschluss ausdrücklich einbezogenen aktuellen Elektronik-Schutz- oder Versicherungsbedingungen. Soweit TELENORMA den Schutz über eine Rahmen- oder Gruppenversicherung bereitstellt, bleibt TELENORMA Versicherungsnehmerin; der bei Vertragsschluss aktuelle Versicherer und die maßgeblichen Bedingungen ergeben sich aus der Schutzbestätigung beziehungsweise den bereitgestellten Vertragsunterlagen.

Dieses Merkblatt fasst die für den Kunden wesentlichen Punkte zusammen. Vorrang haben individuell ausgehandelte Vereinbarungen, der Mietvertrag, ausdrücklich einbezogene besondere Schutzbedingungen und zwingendes Recht. Im Übrigen gilt die Rangfolge nach E1 A.0.3.

Gegenstand des Schutzvertrags / Geschützte Sachen

Geschützte Sachen	Von TELENORMA vermietete und in der Schutzvereinbarung oder den Übergabeunterlagen eindeutig erfasste Hardware einschließlich ausdrücklich mitvermieteter Netzteile und Zubehörteile.
Software	Nur wenn sie ausdrücklich in den Schutz einbezogen ist und der Schaden unmittelbare Folge eines geschützten Sachschadens an der Hardware ist. Reine Software-, Daten-, SaaS- und Cloud-Schäden sind nicht umfasst.
Nicht erfasste Sachen	Kundeneigene, von Dritten überlassene, nicht dokumentierte oder nachträglich ohne Freigabe angeschlossene Geräte und Komponenten.

Beginn und Ende des Schutzes

Der Schutz beginnt mit der vertraglichen Gefahrtragung bei Übergabe der geschützten Sache, sofern Elektronik-Schutz wirksam vereinbart ist. Er endet mit der vollständigen Rückgabe der Sache, spätestens mit Beendigung der zugrunde liegenden Miet- oder Schutzvereinbarung. Für Zeiträume ohne wirksame Schutzvereinbarung gilt die Versicherungspflicht nach E1 A.8.

Kündigung, Schadenanzeige und Geltungsbereich

Die folgenden Regeln gelten für jede ausdrücklich geschützte Sache.

Kündbarkeit im Schadenfall

Nach Eintritt eines Schutz- oder Versicherungsfalls kann der Schutz für die betroffene Sache nach Maßgabe der anwendbaren Bedingungen gekündigt werden. Eine Kündigung durch den Versicherer beziehungsweise TELENORMA wird gegenüber dem Kunden acht Wochen nach Zugang wirksam. Weitergehende gesetzliche Rechte, insbesondere nach § 92 VVG, bleiben unberührt.

Anzeige eines Schadenfalls

Der Kunde meldet jeden möglichen Schadenfall unverzüglich über den im Mietvertrag, im Kundenportal oder in der aktuellen Servicekorrespondenz benannten TELENORMA-Servicekanal. TELENORMA übernimmt die Koordination der technischen Prüfung und – soweit einschlägig – die Schadenabwicklung mit dem Versicherer.

Erforderliche Angaben	Kunde und Standort; Vertrags- oder Kundennummer; geschützte Sache und Seriennummer; Zeitpunkt, Hergang und mutmaßliche Ursache; Art und Umfang des Schadens; Kontaktperson.
Belege	Übersichts- und Detailfotos, Kauf-, Miet- oder Übergabeunterlagen soweit angefordert, Polizeianzeige bei meldepflichtigen Ereignissen sowie sonstige zumutbare Nachweise.
Kontakt	TELENORMA AG · über den jeweils aktuell mitgeteilten Servicekanal. Maßgeblich sind die Angaben im Mietvertrag, Kundenportal oder in der aktuellen Servicekorrespondenz.

Geltungsbereich

Für stationär eingesetzte Miet-Hardware besteht Schutz am vertraglich bezeichneten Betriebsgrundstück innerhalb Deutschlands. Ein Standortwechsel, eine vorübergehende Auslagerung oder der Einsatz außerhalb dieses Geltungsbereichs muss TELENORMA vorher angezeigt und freigegeben werden. Beweglich oder mobil eingesetzte Geräte sind nur geschützt, wenn sie ausdrücklich als solche in die Schutzvereinbarung aufgenommen wurden.

Wichtig: Ein bloßer Besitz, eine Lieferung durch TELENORMA oder die Aufnahme in ein technisches System ersetzt nicht die eindeutige Einbeziehung in die Schutzvereinbarung.

Abgedeckte Gefahren und Schäden

Schutz besteht für unvorhergesehen eintretende Sachschäden im vereinbarten Umfang.

Vorbehaltlich der vereinbarten Bedingungen erstreckt sich der Elektronik-Schutz insbesondere auf Schäden durch:

- Bedienungsfehler, Ungeschicklichkeit oder Fahrlässigkeit;
- Kurzschluss, Überspannung oder Induktion;
- Brand, Blitzschlag, Explosion oder Implosion einschließlich notwendiger Lösch- und Rettungsmaßnahmen;
- Wasser, Feuchtigkeit oder Überschwemmung;
- Vorsatz Dritter, Sabotage oder Vandalismus;
- Diebstahl, Einbruchdiebstahl oder Raub;
- Erdbeben.

Voraussetzung ist jeweils, dass das Ereignis während des Schutzzeitraums eintritt, die geschützte Sache unmittelbar betrifft und kein Ausschluss eingreift. Bestehen Zweifel, darf der Kunde den Schaden vorsorglich melden; TELENORMA prüft die Zuordnung zum Austauschservice oder Elektronik-Schutz.

Wartung und sachgemäßer Defekt

Aufwendungen, die üblicherweise im Rahmen von Wartung, Inspektion oder vorbeugender Instandhaltung anfallen, sind nicht Gegenstand des Elektronik-Schutzes. Dazu gehören insbesondere:

- Sicherheitsüberprüfungen und vorbeugende Instandhaltung;
- Reinigung, Pflege und Austausch von Verbrauchs- oder Verschleißteilen;
- Behebung von Störungen durch normale oder vorzeitige betriebsbedingte Abnutzung und Alterung;
- Behebung von Störungen oder Schäden, die ohne ein plötzliches äußeres Schadenereignis aus dem gewöhnlichen Betrieb entstehen.

Abgrenzung: Soweit der jeweilige Mietvertrag einen Instandhaltungs- oder Austauschservice vorsieht, werden natürliche Abnutzung und sachgemäße technische Defekte dort bearbeitet. Plötzliche äußere Schadenereignisse werden nach diesem Elektronik-Schutz geprüft.

Leistet ein Versicherer oder TELENORMA für Kosten, für die ein Wartungsunternehmen oder sonstiger Dritter einzustehen hat, gehen Ersatzansprüche im gesetzlich zulässigen Umfang auf den Leistenden über. Der Kunde unterstützt die Anspruchsdurchsetzung und wahrt vorhandene Beweise.

Ausschlüsse und Pflichten des Kunden

Schnelle Meldung, Schadenminderung und Beweissicherung sind entscheidend.

Ausschlüsse

Keine Leistung erfolgt, soweit die anwendbaren Bedingungen nichts Abweichendes bestimmen, insbesondere für:

- vorsätzlich durch den Kunden oder seine Repräsentanten herbeigeführte Schäden; bei grober Fahrlässigkeit gelten Gesetz und einbezogene Bedingungen;
- Krieg, kriegsähnliche Ereignisse oder Kernenergie;
- normale oder vorzeitige betriebsbedingte Abnutzung, Alterung, Korrosion oder Verschleiß;
- Schäden bei Herbeiführung der Betriebsbereitschaft, Montage, Demontage oder Tests, soweit sie nicht ausdrücklich eingeschlossen sind;
- reine Datenverluste, Softwarefehler, Fehlkonfigurationen, SaaS-, Cloud-, Internet- oder Drittanbieter-Ausfälle;
- Betriebsunterbrechung, entgangenen Gewinn und sonstige mittelbare oder Folgeschäden;
- Schäden an nicht oder nicht eindeutig erfassten Sachen.

Obliegenheiten / Schadenminderung

1	Schaden begrenzen: Gerät ausschalten, Strom trennen und zumutbare Maßnahmen zur Abwendung oder Minderung weiterer Schäden treffen; keine Personengefahr eingehen.
2	Unverzüglich melden: TELENORMA nach Kenntnis des Ereignisses ohne schuldhaftes Zögern informieren und vollständige Angaben nachreichen.
3	Polizei informieren: Brand, Explosion, Einbruchdiebstahl, Diebstahl, Raub und Unterschlagung zugleich der Polizei anzeigen und das Aktenzeichen mitteilen.
4	Beweise sichern: Fotos anfertigen, Gerät und beschädigte Teile bis zur Freigabe nicht entsorgen, Prüfung und Besichtigung ermöglichen.
5	Reparatur abstimmen: Keine eigenmächtige Öffnung, Reparatur oder Entsorgung; notwendige Sofortmaßnahmen zur Gefahrenabwehr bleiben zulässig.
6	Mitwirken: Zumutbare Auskünfte und Unterlagen vollständig bereitstellen, Weisungen zur Schadenminderung befolgen und Änderungen von Standort oder Risiko anzeigen.

Die Pflichten orientieren sich insbesondere an §§ 28, 30, 31, 82 und 83 VVG. Bei vorsätzlicher oder grob fahrlässiger Verletzung kann die Leistung nach Maßgabe des Gesetzes und der anwendbaren Bedingungen entfallen oder gekürzt werden; gesetzliche Kausalitäts-, Belehrungs- und Hinweiserfordernisse bleiben unberührt.

Geschützter Wert und Entschädigungsleistungen

Die folgenden Standardwerte gelten nur, soweit die vorrangige Schutzbestätigung nichts Abweichendes bestimmt.

Geschützter Wert / Entschädigungssumme

Geschützter Wert ist der Anschaffungswert der jeweiligen geschützten Sache zum Zeitpunkt des Abschlusses der zugrunde liegenden Miet- oder Schutzvereinbarung, höchstens 50.000,00 € je Sache. Der geschützte Wert bildet zugleich die maximale Entschädigungssumme; Restwerte, anderweitige Ersatzleistungen und vorrangige Begrenzungen werden angerechnet.

Entschädigungsleistungen / Selbstbehalt

Teilschaden	Erforderliche und abgestimmte Reparaturkosten einschließlich notwendiger Mehrarbeitskosten bis zum geschützten Wert.
Totalschaden	Ersatz einer Sache gleicher Art und Güte bis zum geschützten Wert. Liegt der Zeitwert unter 40 % des geschützten Werts, ist die Leistung auf den Zeitwert begrenzt.
Selbstbehalt	150,00 € je Schadenfall, soweit die vorrangige Schutzbestätigung oder die einbezogenen Bedingungen keinen anderen Selbstbehalt festlegen.
Beweglicher Einsatz	Für Abhandenkommen beweglich eingesetzter Sachen gelten ausschließlich die hierfür ausdrücklich vereinbarten besonderen Bedingungen und Selbstbehalte.

Wichtige Vertragsergänzung

Entschädigungs- oder Schutzleistungen werden zur Bezahlung der abgestimmten Reparatur oder Wiederbeschaffung verwendet. Hat der Kunde eine von TELENORMA freigegebene Maßnahme bereits gegenüber TELENORMA bezahlt, kann die Leistung entsprechend vergütet oder verrechnet werden. Bei Beendigung des Mietvertrags im Zusammenhang mit dem Schaden wird die Leistung auf offene, mit dem Schaden oder der Beendigung zusammenhängende Forderungen angerechnet; ein verbleibender Betrag wird ausgekehrt, soweit er dem Kunden zusteht.

Doppelentschädigung ist ausgeschlossen. Ersatzansprüche gegen Dritte gehen im Umfang der Leistung nach den gesetzlichen oder vereinbarten Regeln auf TELENORMA beziehungsweise den Versicherer über. Der Kunde darf solche Ansprüche nicht ohne Zustimmung aufgeben und unterstützt ihre Durchsetzung.

Einordnung in die TELENORMA Vertragslandschaft

E18 ergänzt die jeweilige Miet- oder Schutzvereinbarung und E1 – AGB und ergänzende Vertragsbestimmungen. Für die nach E17 gemietete Hardware ersetzt der wirksam vereinbarte Elektronik-Schutz die Pflicht zur eigenen Versicherung nach E1 A.8.1, solange der Schutz besteht. E9 gilt nur für kundeneigene oder von Dritten überlassene Hardware.

Schadenmeldung: TELENORMA AG · über den im Mietvertrag, Kundenportal oder in der aktuellen Servicekorrespondenz benannten Servicekanal.

Stand August 2026 · Dieses Merkblatt ist vor Vertragsschluss zusammen mit der Miet- oder Schutzvereinbarung und den einbezogenen Bedingungen bereitzustellen.