

Allgemeine Geschäftsbedingungen Wartungsvertrag

1. Vertragsabschluss und -gegenstand

1.1. Es gelten ausschließlich unsere Allgemeinen Geschäftsbedingungen Wartungsvertrag (Geschäftsbedingungen). Abweichende Bedingungen unseres Kunden bedürfen unserer schriftlichen Zustimmung. Unsere Geschäftsbedingungen gelten auch für alle zukünftigen Wartungsverträge mit unserem Kunden, unabhängig davon, ob auf sie bei Vertragsschluss nochmals ausdrücklich Bezug genommen wird. Maßgeblich ist die jeweils aktuelle Fassung, die dem Kunden auf Anforderung übersandt wird.

1.2. Sämtliche Angebote von uns, die keine ausdrückliche Bindungsfrist enthalten, sind freibleibend. Ein Vertrag kommt erst zustande, wenn das Vertragsangebot unseres Kunden von uns schriftlich bestätigt oder mit der Ausführung der Wartung begonnen wird.

1.3. Für die Beschaffenheit des Wartungsgegenstandes, dessen Eigenschaften, Merkmale und seinen Verwendungszweck ist allein die im Vertrag enthaltene oder ihm beigefügte Produktbeschreibung maßgeblich. Andere oder weitergehende Eigenschaften, Merkmale oder Verwendungszwecke gelten nur als vereinbart, wenn sie von uns schriftlich bestätigt wurden.

1.4. Bei Verträgen über Geräte, die als Peripheriegerät an einen Computer angeschlossen oder in ein Computernetzwerk eingebunden werden, ist der Inhalt des Pflichtenhefts, insbesondere der darin erfasste Status der beim Kunden vorhandenen Hard- und Software, verbindlicher Vertragsbestandteil. Nachträgliche Änderungen des erfassten Hard- und Softwarestatus werden uns gegenüber erst mit unserer schriftlichen Zustimmung verbindlich. Ändert sich nachträglich die im Pflichtenheft dokumentierte Aufgabenstellung bzw. der Einsatzzweck des Geräts, z.B. aufgrund von Umständen, die der Kunde zuvor nicht mitgeteilt hatte, aufgrund von Änderungen der Systemumgebung des Kunden oder aus sonstigen technischen oder wirtschaftlichen Gründen auf Seiten des Kunden, können wir die Erfüllung des Vertrages davon abhängig machen, dass der Kunde für den uns entstehenden Mehraufwand eine angemessene zusätzliche Vergütung zahlt. Ist die Erfüllung des Vertrages infolge der eingetretenen Änderungen für uns nicht zumutbar, können wir durch schriftliche Erklärung vom Vertrag zurücktreten und vom Kunden Ersatz der bisherigen Aufwendungen sowie des entgangenen Gewinns verlangen.

1.5. Arbeiten am EDV-Netzwerk des Kunden, insbesondere Konfiguration des Netzwerks, sind nicht Gegenstand des Vertrages.

2. Wartungsleistungen

2.1. Gegenstand unserer vertraglichen Leistungen sind Wartungsarbeiten einschließlich Lieferung und Einbau von Ersatzteilen, die erforderlich sind, um den Wartungsgegenstand am vereinbarten Standort betriebsfähig zu halten, sowie die Lieferung von Verbrauchsmaterial, nämlich Toner, Starter, Heizwalzen und Bildtrommeln entsprechend dem abzurechnenden Kopier-/Druckvolumen (im Folgenden gelten alle Nennungen des Begriffs „Kopier-“ auch für den Begriff „Druck-“). Die von uns hiernach zu liefernden Teile oder Materialien bleiben bis zu ihrer Verwendung in unserem Eigentum. Ausgetauschte Geräte, Teile oder Baugruppen gehen in unser Eigentum über.

2.2. Ist die Ausführung erforderlicher Wartungsleistungen nicht möglich oder mit einem uns nicht zumutbaren hohen Aufwand verbunden, sind wir – nach unserer Wahl – berechtigt, den Wartungsgegenstand auf unsere Kosten gegen ein in technischer Ausstattung und Erhaltungszustand gleich- oder höherwertiges Gerät auszutauschen, anstatt die Wartung auszuführen. Der Kunde kann diesem Austausch nur aus wichtigem Grund widersprechen.

2.3. Zum Wartungsumfang gehört nicht das Nachfüllen von Papier und Toner, das Entsorgen von Toner, die Lieferung von Heftklammern und Papier oder der Kalibrierungsservice für Farbgeräte. Auch die Anbindung des Wartungsgegenstands an ein bestehendes oder noch zu installierendes EDV-System oder -netzwerk des Kunden oder die Installation, Umprogrammierung, Applikation oder Aktualisierung der dafür erforderlichen Software gehört nicht zum Wartungsumfang. Sofern die vorstehenden, nicht zum vertraglichen Leistungsumfang gehörenden, Lieferungen oder Leistungen von uns ausgeführt werden, sind diese vom Kunden gesondert zu bezahlen.

2.4. Wartungsarbeiten werden an Arbeitstagen (Montag bis Freitag) in der Zeit von 9 - 18 Uhr, durchgeführt. Auf Wunsch des Kunden werden wir Wartungsarbeiten gegen zusätzliche angemessene Vergütung auch außerhalb dieser Zeiten durchführen, wenn ein Service-Techniker verfügbar ist.

2.5. Leistungen gem. Ziff. 2.1. bzw. 2.2., die durch unsachgemäße Behandlung des Wartungsgegenstandes oder infolge der nicht ausschließlichen Verwendung von Original-Verbrauchsmaterialien notwendig werden, hat der Kunde nach Aufwand gesondert zu zahlen. Entsprechendes gilt für Wartungsarbeiten, die aufgrund von Unfall, Feuer, Wassereinwirkung, Einbruch oder höherer Gewalt oder Einwirkung Dritter erforderlich werden.

3. Wartungsvergütung, Zahlungsbedingungen / Ausschluss von Aufrechnung und Zurückbehaltung

3.1. Die Preise schließen die jeweilige gesetzliche Umsatzsteuer nicht ein.

3.2. Wir sind berechtigt, die Wartungsvergütung schriftlich unter Einhaltung einer Frist von 3 Kalendermonaten zum Beginn des darauffolgenden Monats nach Maßgabe geänderter Einkaufspreise für Geräte, Ersatzteile und Verbrauchsmaterialien, sowie geänderter Löhne angemessen zu ändern. Erhöht sich auf diese Weise innerhalb eines Jahres die Vergütung um mehr als 10 %, bedarf es für den 10 % übersteigenden Teil der Erhöhung der Zustimmung unseres Kunden.

3.3. Die vereinbarte Vergütung ist bis zum 3. Werktag der hierfür vereinbarten Abrechnungsperiode im Voraus ohne Abzug zu zahlen. Vereinbarte Einmalvergütungen oder Kostenerstattungen sind innerhalb von 14 Tagen nach Rechnungseingang ohne Abzug zu zahlen. Nach Ablauf des Vertrages erfolgt die Endabrechnung.

3.4. Der Kunde hat den Zählerstand des Wartungsgegenstandes jeweils bis zum 5. Werktag der folgenden Abrechnungsperiode abzulesen und uns mitzuteilen. Kommt der Kunde dem nicht nach, sind wir berechtigt, in unserer Abrechnung vom Durchschnittsverbrauch der letzten drei Abrechnungszeiträume auszugehen. Stattdessen sind wir auch berechtigt, nach vorheriger Ankündigung innerhalb von drei Werktagen den Zählerstand selbst abzulesen und dazu die Räumlichkeiten des Kunden zu betreten, wenn nicht der Kunde zuvor den Zählerstand mitteilt. Die notwendigen Kosten der Zählerstandablesung, oder eines wegen der Verweigerung des Zutritts durch den Kunden erfolglosen Ableseversuchs, hat der Kunde uns zu erstatten. Fälligkeit und Umfang darüberhinausgehender Forderungen gegen den Kunden bleiben unberührt.

3.5. Wir sind berechtigt, für jede Mahnung einer fälligen Forderung jeweils 10 EURO Aufwendungsersatz zu berechnen. Bei Zahlungsverzug des Kunden sind wir berechtigt, Zinsen in Höhe von 8 %-Punkten über dem jeweiligen Basiszinssatz zu berechnen. Weitergehende Rechte von uns bleiben unberührt.

3.6. Ein Recht zur Aufrechnung oder Zurückbehaltung gegen unsere Forderungen steht dem Kunden nur zu, soweit seine Gegenansprüche unbestritten oder rechtskräftig festgestellt sind.

4. Rechte des Kunden bei Mängeln

4.1. Bei Mängeln der Wartungsleistungen stehen dem Kunden Schadenersatzansprüche gegen uns nur zu, wenn der Kunde uns solche Mängel mitgeteilt hat und wir nicht innerhalb angemessener Frist für Abhilfe sorgen. Bevor der Kunde Dritte auf unsere Kosten mit der Abhilfe beauftragt, hat uns der Kunde schriftlich zu unterrichten und uns Gelegenheit zur Abhilfe in angemessener Frist zu geben. Dem Kunden steht ein Recht auf Minderung der Vergütung, auf vollständigen oder teilweisen Einbehalt der Vergütung und das Recht zur Kündigung des Vertrags erst zu, wenn es uns nicht gelingt, einen Mangel der Leistung innerhalb von 14 Tagen nach schriftlicher Mitteilung des Mangels zu beseitigen.

4.2. Ein Mangel berechtigt den Kunden zur Zurückbehaltung von Zahlungen nur, wenn der Mangel unbestritten oder rechtskräftig festgestellt ist, soweit der zurückbehaltene Betrag in einem angemessenen Verhältnis zum Mangel steht.

4.3. Die Abtretung von Ansprüchen des Kunden, die auf einem Mangel der Wartungsleistungen beruhen, ist ausgeschlossen.

5. Haftung

5.1. Wegen Verletzung vertraglicher und außervertraglicher Pflichten, insbesondere wegen Unmöglichkeit, Verzug, Verschulden bei Vertragsschluss und unerlaubten Handlungen haften wir - auch für unsere leitenden Angestellten und sonstigen Erfüllungsgehilfen - nur in Fällen des Vorsatzes und der groben Fahrlässigkeit, und zwar der Höhe nach beschränkt auf den bei Vertragsschluss voraussehbaren vertragstypischen Schaden. Diese Haftungsbeschränkung gilt nicht bei schuldhaftem Verstoß gegen wesentliche Vertragspflichten, soweit dadurch die Erreichung des Vertragszwecks gefährdet wird, für Schäden an Leben, Körper oder Gesundheit wegen einer von uns zu vertretenden Pflichtverletzung sowie für die Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz.

5.2. Ansprüche unseres Kunden auf Schadensersatz verjähren nach Ablauf von sechs Monaten ab Kenntnis unseres Kunden vom Eintritt des Schadens, spätestens jedoch sechs Monate nach Ablauf des Vertrags.

6. Leistungserbringung durch Dritte, Abtretung, Aufrechnung, Zurückbehaltungsrechte

6.1. Wir sind berechtigt, unsere Pflichten aus diesem Vertrag durch Dritte erfüllen zu lassen.

6.2. Der Kunde kann die Rechte und Pflichten aus einem Vertrag mit uns nur nach unserer vorherigen schriftlichen Zustimmung auf Dritte übertragen.

6.3. Das Recht zur Aufrechnung steht dem Kunden nur zu, soweit seine Gegenansprüche rechtskräftig festgestellt oder unbestritten sind.

6.4. Die Geltendmachung von Zurückbehaltungsrechten aus anderen als auf dem jeweiligen Vertrag beruhenden Ansprüchen ist ausgeschlossen.

7. Vertragsdauer, Kündigung / Schadensersatz

7.1. Der Vertrag zwischen uns und dem Kunden beginnt mit dem Datum der Unterzeichnung oder dem genannten Datum in der Auftragsbestätigung (es wird immer der komplette Kalendermonat berechnet) und wird für die vereinbarte Vertragsdauer fest abgeschlossen. Wird der Vertrag nicht 1 Monat vor Vertragsende gekündigt, so verlängert er sich automatisch um 1 Monat. Die Kündigung muss per E-Mail an info@tbcomputer.de erfolgen. Erfolgt die Kündigung bis zum 15. eines Monats, endet die Leistung zum Ende des Monats. Erfolgt die Kündigung nach dem 15. eines Monats, endet die Leistung zum Ende des nächsten Monats. Ein außerordentliches Kündigungsrecht nach dem Tod des Kunden (§ 580 BGB) ist ausgeschlossen.

7.2. Wir sind berechtigt, den Vertrag aus wichtigem Grund fristlos zu kündigen, insbesondere wenn unser Kunde

a) eine fällige Zahlung nach Mahnung und Ablauf einer ihm gesetzten Frist von 30 Tagen nicht erbringt,

b) seine Zahlungen einstellt, ein von ihm ausgestellter Scheck nicht eingelöst wird oder Zwangsvollstreckungsmaßnahmen oder die Eröffnung des Insolvenzverfahrens von uns oder Dritten gegenüber unserem Kunden beantragt werden und solche Maßnahmen nicht binnen drei Monaten nach Antragstellung eingestellt bzw. erledigt sind oder sich unser Kunde in Liquidation befindet.

7.3. Kündigen wir den Wartungsvertrag fristlos aus wichtigem Grund, bleibt unser Kunde zur Zahlung der gesamten, bis zum Ablauf der Vertragsdauer, sonst fällig werdenden Vergütung abzüglich unserer ersparten Aufwendungen von pauschal 30 % verpflichtet. Diese Forderung ist sofort fällig.

7.4. Der Kunde ist darauf hingewiesen worden, dass mit Beendigung des Vertrages alle Leistungen enden, und z. B. kein Anti-Virenschutz mehr vorliegt und keine Backups mehr durchgeführt werden. Sollten Backup-Daten in die Cloud gesichert worden sein, werden diese noch 4 Wochen gespeichert, damit der Kunde die Möglichkeit der Übernahme der Daten auf ein anderes System hat. Nach Ablauf dieser Karenzzeit werden die Daten automatisch gelöscht.

8. Pflichten des Kunden

8.1. Unser Kunde hat uns etwaige Mängel, Störungen und Beeinträchtigungen des Wartungsgegenstandes unverzüglich mitzuteilen. Vor einer Veränderung des Standorts des Wartungsgegenstands hat unser Kunde unsere Zustimmung einzuholen, welche wir davon abhängig machen können, dass der Kunde einen uns dadurch entstehenden Mehraufwand trägt. Mehraufwand, der uns dadurch entsteht, dass der Kunde diese Bestimmung nicht einhält, hat der Kunde zu tragen.

8.2. Unser Kunde ist verpflichtet, uns tatsächliche oder rechtliche Änderungen, die im Zusammenhang mit dem Wartungsgegenstand stehen oder Auswirkungen auf diesen Vertrag haben, unverzüglich mitzuteilen, insbesondere beabsichtigte Standortveränderungen, Geschäftsaufgabe, Umfirmierung oder Geschäftssitzverlegung, Zahlungseinstellung durch unseren Kunden oder die Beantragung des Insolvenzverfahrens über sein Vermögen.

8.3. Auf unsere Anforderung hat unser Kunde die Installation und den Betrieb des Ferndiagnose- und Wartungssystems in Bezug auf den Wartungsgegenstand zu gestatten und die hierfür nötige Mitwirkung zu leisten.

8.4. Unser Kunde hat jeden Eingriff in den Wartungsgegenstand sowie Wartungs- oder Reparaturarbeiten am Wartungsgegenstand zu unterlassen und darf auch Dritte nicht damit beauftragen. Erfolgen solche Eingriffe oder Arbeiten, hat unser Kunde den Mehraufwand zu tragen, der uns zur Behebung einer damit verbundenen Verschlechterung des Wartungsgegenstands entsteht.

9. Schlussbestimmungen

9.1. Die Änderung, Ergänzung oder Aufhebung des Vertrages einschließlich dieser Geschäftsbedingungen bedürfen der Schriftform. Auf die Einhaltung der Schriftform kann nur schriftlich verzichtet werden.

9.2. Der Kunde ist damit einverstanden, dass wir Daten, die wir aufgrund der Geschäftsbeziehungen zu ihm erhalten, im Rahmen unseres Geschäftsbetriebes speichern, verarbeiten und an Dritte weitergeben.

9.3. Erfüllungsort ist Düsseldorf, wenn der Kunde Kaufmann ist. Sofern der Kunde Kaufmann oder eine juristische Person des öffentlichen Rechts ist oder im Inland keinen allgemeinen Gerichtsstand hat, ist Gerichtsstand Düsseldorf, ansonsten der Sitz des Kunden. Wir sind jedoch zur Erhebung einer Klage oder zur Einleitung sonstiger gerichtlicher Verfahren auch am Sitz des Kunden berechtigt. Auf die Vertragsverhältnisse zwischen uns und dem Kunden findet ausschließlich deutsches Recht Anwendung.

9.4. Sollte eine Bestimmung des Vertrages oder dieser Geschäftsbedingungen oder eine künftig aufgenommene Bestimmung ganz oder teilweise unwirksam oder nicht durchführbar sein oder werden, wird die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen dadurch nicht berührt. Anstelle der unwirksamen oder nicht durchführbaren Bestimmung werden die Vertragsparteien diejenige wirksame Bestimmung vereinbaren, welche dem Sinn und Zweck der unwirksamen oder nicht durchführbaren Bestimmung entspricht.

TB-Computer IT-Systemhaus · Stand: Januar 2022