Allgemeine Vertragsbedingungen „Servicevertrag“ (AGB-Service)

GOEKE
DAS DRUCKENDE SYSTEMHAUS

1. Vertragsgegenstand

Gegenstand des Vertrages ist die regelmäßige Wartung, Instandhaltung und Pflege für den umseitig bezeichneten Servicegegenstand, sowie die Lieferung von Verbrauchsmaterialien und Ersatzteilen nach Herstellerkatalog gem. den nachfolgenden Bestimmungen.

2. Vertragsbeginn und Dauer

2.1 Dieser Vertrag kommt mit der Unterzeichnung durch den Auftragnehmer zustande. Das Vertragsangebot des Auftraggebers kann von dem Auftragnehmer innerhalb einer Frist von 4 Wochen angenommen werden. Die Laufzeit des Vertrages beginnt mit dem Datum des vereinbarten Vertragsbeginns.

2.2 Der Vertrag kann mit einer Frist von 6 Monaten erstmals zum Ablauf der vereinbarten Vertragsdauer gekündigt werden. Er verlängert sich jeweils um 12 Monate, wenn er nicht zuvor unter Einhaltung einer Frist von 6 Kalendermonaten vor Ablauf gekündigt wird.

2.3 Der Vertrag kann nach Erreichen der maximalen Laufzeit, der Lebensdauer des Systems, oder der maximalen Laufleistung, der maximalen Anzahl von Drucken des Systems, je nachdem welches Ereignis zuerst eintritt, vom Auftragnehmer fristlos gekündigt werden. Die Angaben befinden sich in den Herstellerspezifikationen zu dem jeweiligen System.

3. Serviceumfang

3.1 Der Auftragnehmer erbringt folgende Leistungen:

- Austausch und Erneuerung defekter oder nicht mehr vollfuntktionsfähiger Teile durch Ersatzteile;

- Durchführung aller zur Instandsetzung des Servicegegenstandes erforderlichen Reparaturen;

- Auf Anforderung: Inspektionen zur Instandhaltung des Servicegegenstandes einschließlich der Überprüfung der wesentlichen Systemfunktionen und der Überprüfung von Verschleißteilen.

Serviceleistungen nach diesem Vertrag werden von dem Auftragnehmer ausschließlich während seiner Geschäftszeiten Montags – Freitags von 7:30 Uhr - 17:00 Uhr und Samstags von 8:00 Uhr - 13:00 Uhr ausgeführt. Der Auftragnehmer ist berechtigt, für Serviceleistungen außerhalb dieser Geschäftszeiten eine gesonderte Vergütung auf Stundenlohnbasis nach Maßgabe seiner Preisliste, die er dem Auftraggeber auf entsprechende Anforderung hin zur Einsichtnahme zusendet, zu verlangen.

3.2 Im Serviceumfang für den Servicegegenstand sind die Lieferung von Verbrauchsmaterialien, sowie Ersatzteile, die im jeweiligen Katalog des Herstellers für den Servicegegenstand als solche aufgeführt werden, enthalten. Nicht im Serviceumfang enthalten sind:

- Kopierpapier, Farbtoner und Heftklammern;

- die Lieferung von Tonern infolge eines Verbrauchs, der oberhalb des jeweils von Hersteller vorgegebenen durchschnittlichen Verbrauchs liegen (s. Anlage);

- die Lieferung elektronisch bestückter Leiterplatten (Platinen, Festplatten, Netzwerkkarten, Faxkarten usw.);

- Software, Treiber und Upgrades sowie Updates, die nicht zur Fehlerbehebung benötigt werden.

- die Lieferung von Toner und Starter bei Farbsystemen (Farbdrucker, Farbkopierer).

Die Verbrauchsmaterialien werden entsprechend dem Vertragsausgabevolumen vom Auftragnehmer bei Bedarf und auf Anforderung des Auftragsgebers geliefert.Der Auftragnehmer behält sich das Recht vor, zuviel gelieferte Ware zurückzufordern oder nachzuberechnen.

3.3 Nicht im Lieferumfang enthaltene Ersatzteile oder Verbrauchsmaterialien werden dem Auftraggeber durch den Auftragnehmer gesondert in Rechnung gestellt.

3.4 Die Serviceleistungen des Auftragnehmers umfassen nicht die Beseitigung von Schäden, die aufgrund höherer Gewalt, Diebstahl, Blitzschlag, Feuer, Wasser sowie schuldhafter Beschädigungen des Systems durch den Auftraggeber oder Dritte verursacht worden sind. Schäden aufgrund einer Nutzung des Systems außerhalb der Spezifikation, insbesondere Überschreitung des maximalen Druckvolumens pro Monat, sind ebenfalls nicht in den Serviceleistungen enthalten.

3.5 Weitergehende Leistungen (Service-Optionen, Computeranbindung) kann der Kunde nach entsprechender Vereinbarung nach Maßgabe der Bedingungen des Service-Vertragsformulars in Anspruch nehmen.

3.6 Dem Auftraggeber werden entsprechend dem vereinbarten Abrechnungsmodus die Ausgaben in Rechnung gestellt, die sich aus dem Verbrauch gem. Zählerstand ergeben. Wird die mit der monatlichen Servicepauschale abgegoltene monatliche Ausgabenanzahl nicht erreicht, bleibt der Auftraggeber zur Zahlung der vereinbarten Servicepauschale verpflichtet. Der Auftraggeber hat dem Auftragnehmer jeweils zum 5. des auf den vereinbarten Abrechnungszeitraums folgenden Monats den Zählerstand mitzuteilen. Bei nichteingehender Mitteilung bis zum 10. Werktag des Folgemonats werden bis zur endgültigen Feststellung der tatsächlichen Ausgabenanzahl der Durchschnittsverbrauch der letzten 3 Monate, mindestens jedoch die Servicepauschale berechnet.

3.7 Alle im Rahmen der Serviceleistungen des Auftragnehmers entstehenden Kosten für Testausgaben gehen zu Lasten des Auftraggebers.

3.8 Der Auftraggeber wird dem Auftragnehmer das Eigentum an den ausgetauschten Teilen übertragen.

3.9 Erhöht sich der Serviceumfang infolge von Änderungen des Servicegegenstandes durch den Auftraggeber oder infolge der Installation von nicht von dem Auftragnehmer gelieferten Zusatzgeräten oder durch Störungen infolge der Benutzung ungeeigneten, nicht von dem Auftragnehmer gelieferten Verbrauchs- oder Zubehörmaterials, oder durch eine Belastung des Servicegegenstands oberhalb des empfohlenen monatlichen Durchschnittsvolumens, hat der Auftragnehmer einen Anspruch auf angemessene Anpassung der monatlichen Servicepauschale. Kommt eine Einigung über die Anpassung der Servicepauschale nicht zustande, kann der Auftragnehmer den Servicevertrag fristlos kündigen oder durch einen von der Industrie- und Handelskammer zu Dortmund zu benennenden Sachverständigen eine für die Vertragsparteien verbindliche Anpassung der Servicepauschale ermitteln lassen.

3.10 Kosten für Reparaturen von Schäden, deren Ausmaß 75 % des Zeitwertes eines Servicegegenstandes überschreiten (Reparatur-Unwirtschaftlichkeit), werden nur zu 50 % der tatsächlich entstehenden Reparaturkosten mit der Servicepauschale abgegolten. Der übersteigende Teil der tatsächlich entstandenen Reparaturkosten ist von dem Auftragnehmer gesondert in Rechnung zu stellen und von dem Auftraggeber gesondert zu vergüten.

4. Pflichten des Auftraggebers

4.1 Jede Verlegung des Servicegegenstandes nach einem anderen Ort als dem in den Servicevertrag bezeichneten ist dem Auftragnehmer anzuzeigen. Sollte der Auftraggeber den Standort des Systems außerhalb des Servicegebietes des Auftragnehmers verlegen, ist der Auftragnehmer berechtigt, entweder den Vertrag fristlos zu kündigen oder die Servicepauschale in angemessenem Umfang unter Berücksichtigung der Erhöhung von Personaleinsatz- und Fahrzeiten anzuheben. Erhöht sich durch eine Anpassung der Servicepauschale diese um mehr als 10 %, ist der Auftraggeber berechtigt, den Servicevertrag fristlos zu kündigen.

4.2 Der Auftragnehmer übernimmt die kostenlose einmalige Einweisung der Bedienungskräfte. Hierdurch sollen der Auftraggeber und seine Mitarbeiter in die Lage versetzt werden, unter weiterer Verwendung der Bedienungsanleitung die Nutzung des Servicegegenstandes aufzunehmen und einen Überblick über die Funktionen des Servicegegenstandes zu erhalten. Eine umfassende Schulung der Bedienungskräfte des Auftraggebers findet nicht statt. Der Auftraggeber gewährleistet, daß die in der Bedienungsanleitung festgelegten Angaben für die Bedienungskräfte eingehalten werden. Der Auftraggeber trifft im Rahmen des Zumutbaren die erforderlichen Maßnahmen, die eine Feststellung von Störungen, Fehlern und ihrer Ursachen erleichtern.

4.3 Der Auftraggeber gibt dem Auftragnehmer die erforderliche Zeit und Gelegenheit zur Durchführung von Servicearbeiten. Der Auftraggeber gewährt den Kundendiensttechnikern des Auftragnehmers freien Zugang zum Servicegegenstand sowie den notwendigen Raum zum Aufbewahren von Geräten, Werkzeugen, Ersatzteilen etc. Der Auftraggeber hält alle für die Durchführung der Wartung benötigten technischen Einrichtungen (einschließlich Telefonverbindungen und Übertragungsleitungen) funktionsbereit und stellt diese den Kundendiensttechnikern des Auftragnehmers in angemessenem Umfang kostenlos zur Verfügung.

4.4 Der Auftragnehmer ist von seinen Serviceverpflichtungen befreit, solange der Auftraggeber seinen Mitwirkungspflichten nach Ziffer 4 nicht nachkommt.

5. Haftung

5.1 Die Servicearbeiten erfolgen gemäß dem jeweiligen Stand der Technik. Ansprüche des Auftraggebers wegen Sachmängeln verjähren in einem Jahr ab Abnahme der Serviceleistungen. Nimmt der Auftraggeber die Serviceleistungen trotz Kenntnis des Mangels ab, stehen ihm Sachmängelansprüche nur zu, wenn er sich diese bei Abnahme vorbehält.

5.2 Der Auftragnehmer ist im Rahmen der Instandsetzungsarbeiten in zumutbarem Umfang zu mehrfachen Nachbesserungen ausgeführter Serviceleistungen berechtigt. Die dem Auftragnehmer zu setzende Frist zur Leistung bzw. Mangelbeseitigung oder Neuherstellung beträgt mindestens 14 Tage.

5.3 Weitergehende Ansprüche des Auftraggebers gegen den Auftragnehmer wegen eines schuldhaften Verhaltens gleich aus welchem Rechtsgrund, insbesondere ein Anspruch auf Ersatz mittelbarer Schäden, die nicht an dem Servicegegenstand selbst entstanden sind, sowie ein Anspruch auf Ersatz des entgangenen Gewinns oder sonstiger Vermögensschäden des Auftraggebers bestehen nicht, es sei denn, die Schadensursache beruht auf grober Fahrlässigkeit oder Vorsatz, die der Auftragnehmer zu vertreten hat. Bei einfach fahrlässigen Vertragsverletzungen haftet der Auftragnehmer nur, wenn es sich um eine für die Vertragsdurchführung wesentliche Pflicht handelt oder die Pflichtverletzung zu einer Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit führt. Die Haftung ist für Sachschäden auf 500.000.- € und für Vermögensschäden auf 50.000,- € begrenzt. Soweit die Haftung des Auftragnehmers ausgeschlossen oder beschränkt ist, gilt dies auch für die persönliche Haftung seiner Angestellten, Arbeitnehmer, Mitarbeiter, Vertreter und Erfüllungsgehilfen. Eine Änderung der Beweislast zum Nachteil des Auftraggebers ist mit dieser Regelung nicht verbunden.

6. Zahlungsbedingungen

6.1 Die Zahlungen der Servicepauschale sind in den Fällen monatlicher Zahlung jeweils am 1. eines jeden Monats, in den Fällen vierteljährlicher Zahlung am jeweiligen Monats 1. des Quartals, in den Fällen halbjährlicher Zahlung am jeweiligen Monats 1. des Halbjahres und in den Fällen jährlicher Zahlungen am jeweiligen Monats 1. des Jahres im voraus fällig, erstmalig zum Vertragsbeginn.

6.2 Mit Beginn des Servicevertrages ist die 1. Servicepauschale sofort ohne jeglichen Abzug zu zahlen. Die Höhe der Servicepauschale betreffend den 1. Vertragsmonat wird anteilig nach Anzahl der Kalendertage multipliziert mit 1/30 der monatlichen Servicepauschale berechnet.

6.3 Bei Änderung der Kalkulationsgrundlagen für die Bemessung der Servicepauschale durch Erhöhung der allgemeinen Lebenshaltungskosten, Steuern und Abgaben, Personal- und Materialkosten und/oder Anhebung der Herstellerpreise für den Servicegegenstand, Verbrauchsmaterialien oder Ersatzteile sind wir berechtigt, die Höhe der Servicepauschale entsprechend der Veränderung dieser Kalkulationsgrundlagen anzupassen. Die Preisanpassung hat durch schriftliche Änderungsanzeige unter Einhaltung einer Frist von 3 Kalendermonaten zum Monatsende zu erfolgen. Sofern innerhalb eines Zeitraum von 12 Monaten Preisanpassungen von mehr als 5 % verlangt werden, hat der Auftraggeber das Recht, den Vertrag bei Einhaltung einer Kündigungsfrist von 3 Kalendermonaten zum Ende des Vertragsjahres unter Beibehaltung der bisherigen Bedingungen zu kündigen.

6.4 Der Auftraggeber kann wegen einer Gegenforderung, die nicht unstreitig ist oder nicht von dem Auftragnehmer anerkannt ist oder nicht rechtskräftig festgestellt ist, nicht gegenüber seinen Zahlungsverpflichtungen aus diesem Servicevertrag aufrechnen. Zur Ausübung eines Zurückbehaltungsrechts nach § 273 BGB ist er insoweit befugt, als ein Gegenanspruch auf dem gleichen Vertragsverhältnis beruht.

7. Datenschutzklausel

7.1 Der Auftraggeber wird hiermit gem. § 33 Abs. 1 des Bundesdatenschutzgesetzes davon unterrichtet, daß der Auftragnehmer personenbezogene Daten des Auftraggebers während der Vertragsdurchführung für vertragsbezogene Aufgaben speichert.

7.2 Der Auftragnehmer ist berechtigt, die Bestandsdaten des Auftraggebers zu verarbeiten und zu nutzen, soweit dies für die Zwecke der Beratung der Kunden, der Werbung, der Marktforschung und zur bedarfsgerechten Gestaltung von Wartung und Nutzungsüberlassungen erforderlich ist und der Auftraggeber nicht widersprochen hat. Bestandsdaten sind dabei personenbezogene Daten, die für die Begründung und Änderung eines Vertragsverhältnisses mit dem Auftraggeber einschließlich dessen inhaltliche Ausgestaltung erforderlich sind.

8. Gerichtsstand/Rechtswahl/Schriftform

8.1 Ist der Auftraggeber Vollkaufmann im Sinne des Handelsgesetzbuches, juristische Person des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtliches Sondervermögen, ist Dortmund ausschließlicher Gerichtsstand für alle sich aus oder im Zusammenhang mit dem Vertragsverhältnis ergebenden Streitigkeiten, einschließlich Wechsel- und Scheckverfahren.

8.2 Rechtsbeziehungen zwischen dem Auftraggeber und dem Auftragnehmer unterliegen ausschließlich dem Recht der Bundesrepublik Deutschland.

8.3 Änderungen oder Ergänzungen des Vertrages bedürfen der Schriftform.

Stand 12.01.2010