

Besondere Geschäftsbedingungen (BVB)

zu den Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Heise Bürotechnik GmbH & Co. KG

Heise Bürotechnik GmbH & Co. KG
Ziegeleiweg 13, 19057 Schwerin

für CopyPrint Wartungs-, Service- und Managed-Print-Verträge

für Kopier-, Druck-, Scan- und Multifunktionssysteme

Inhaltsübersicht

- § 1 Geltungsbereich und Rangfolge
- § 2 Begriffsbestimmungen und Vertragsgegenstand
- § 3 Leistungsumfang und Art der Leistungserbringung
- § 4 Servicezeiten, Reaktionszeiten und Störungsmeldung
- § 5 Nicht eingeschlossene Leistungen und Sonderleistungen
- § 6 Mitwirkungs- und Schutzpflichten des Kunden
- § 7 Standort, Umstellung und Austausch von Systemen
- § 8 Remote-Service, Monitoring und technische Daten
- § 9 Verbrauchsmaterialien und Ersatzteile
- § 10 Zählerstände, Mindestvolumen und nutzungsabhängige Abrechnung
- § 11 Vergütung, Rechnungsstellung und Zahlungsbedingungen
- § 12 Zahlungsverzug, Aufrechnung und Zurückbehaltung
- § 13 Preisanpassung
- § 13a Automatische Vertragsanpassung bei Kosten- und Gesetzesänderungen
- § 14 Haftung, Datenverlust und Verjährung
- § 15 Höhere Gewalt und Leistungshindernisse
- § 16 Vertragsbeginn, Laufzeit und Kündigung
- § 17 Folgen der Vertragsbeendigung
- § 18 Datenschutz und Vertraulichkeit
- § 19 Eigentumsvorbehalt und Rechte an Austauschteilen
- § 20 Einsatz Dritter und Vertragsübertragung

§ 21 Schlussbestimmungen

§ 1 Geltungsbereich und Rangfolge

- 1.1 Diese Geschäftsbedingungen gelten für Wartungs-, Service-, Instandhaltungs-, Instandsetzungs-, Click-, Full-Service- und Managed-Print-Verträge der Heise Bürotechnik GmbH & Co. KG, nachfolgend „Dienstleister“, mit Unternehmern im Sinne des § 14 BGB, juristischen Personen des öffentlichen Rechts und öffentlich-rechtlichen Sondervermögen, nachfolgend „Kunde“. Sie gelten nicht gegenüber Verbrauchern.
- 1.2 Die Bedingungen gelten herstellernerneutral für die im Einzelvertrag bezeichneten Druck-, Kopier-, Scan-, Fax-, Multifunktions-, Produktionsdruck- und Dokumentenausgabesysteme einschließlich vereinbarter Optionen und Zubehörteile, nachfolgend „Vertragsgegenstände“.
- 1.3 Individuelle Vereinbarungen im Einzelvertrag und ausdrücklich einbezogene Anlagen, insbesondere Leistungsbeschreibung, Preisblatt und Service Level Agreement, gehen diesen AGB vor. Bei Widersprüchen gilt folgende Rangfolge: Einzelvertrag, Anlagen, diese AGB.
- 1.4 Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden werden nicht Vertragsbestandteil, auch wenn der Dienstleister ihnen nicht ausdrücklich widerspricht. Ihre Einbeziehung bedarf der ausdrücklichen Zustimmung des Dienstleisters in Textform.
- 1.5 Diese AGB gelten auch für künftige gleichartige Verträge, sofern sie wirksam in das jeweilige Vertragsverhältnis einbezogen werden.

§ 2 Begriffsbestimmungen und Vertragsgegenstand

- 2.1 Der Dienstleister übernimmt für die Dauer des Vertrages die im Einzelvertrag bezeichneten Wartungs- und Serviceleistungen mit dem Ziel, die technische Betriebsbereitschaft der Vertragsgegenstände im vereinbarten Umfang zu erhalten oder wiederherzustellen.
- 2.2 „Wartung“ bezeichnet vorbeugende Maßnahmen zur Verzögerung von Verschleiß. „Instandsetzung“ bezeichnet Maßnahmen zur Wiederherstellung der Funktionsfähigkeit. „Remote-Service“ umfasst Diagnose, Monitoring, Konfiguration und Fehlerbehebung über Datenverbindungen. „Servicefall“ ist eine hinreichend konkret gemeldete technische Störung.
- 2.3 Eine bestimmte Verfügbarkeit, Wiederherstellungszeit oder störungsfreie Nutzung wird nur geschuldet, wenn dies im Einzelvertrag oder in einem Service Level Agreement ausdrücklich vereinbart ist.
- 2.4 Softwarepflege, Administration der Kunden-IT sowie Leistungen an Fremdsystemen sind nur geschuldet, wenn sie ausdrücklich bezeichnet sind.

§ 3 Leistungsumfang und Art der Leistungserbringung

- 3.1 Der Dienstleister entscheidet unter Berücksichtigung der berechtigten Interessen des Kunden über die fachlich geeignete Art der Leistungserbringung. Die Bearbeitung kann telefonisch, per E-Mail, durch Remote-Zugriff, durch Vor-Ort-Einsatz, durch Einsendung, durch Austausch einer Baugruppe oder durch Bereitstellung eines funktional gleichwertigen Systems erfolgen.
- 3.2 Soweit technisch sinnvoll und dem Kunden zumutbar, beginnt die Störungsbearbeitung mit einer qualifizierten Fehlerrückmeldung und Anleitung zur Selbsthilfe. Bleibt diese erfolglos, kann eine Remote-Diagnose und anschließend ein Vor-Ort-Einsatz erfolgen.
- 3.3 Der Dienstleister darf neue, neuwertige oder fachgerecht wiederaufbereitete Ersatzteile und Baugruppen einsetzen, sofern deren Funktion, Zuverlässigkeit und voraussichtliche Lebensdauer für den vorgesehenen Zweck gleichwertig sind.
- 3.4 Firmware- und Sicherheitsupdates werden nur insoweit durchgeführt, wie sie für die vereinbarte Leistung erforderlich, verfügbar und mit der vorhandenen System- und IT-Umgebung vereinbar sind. Funktionsänderungen oder die Kompatibilität mit kundenseitiger Drittsoftware werden nicht garantiert.

- 3.4** Der Dienstleister dokumentiert Serviceeinsätze in angemessener Form. Der Kunde bestätigt die Durchführung auf Verlangen; Einwendungen gegen den dokumentierten Leistungsumfang sind unverzüglich mitzuteilen.

§ 4 Servicezeiten, Reaktionszeiten und Störungsmeldung

- 4.1** Reguläre Servicezeiten sind Montag bis Donnerstag von 08:00 bis 17:00 Uhr und Freitag von 08:00 bis 15:00 Uhr, ausgenommen gesetzliche Feiertage am Sitz des Dienstleisters sowie der 24. und 31. Dezember.
- 4.2** Leistungen außerhalb der Servicezeiten bedürfen einer gesonderten Vereinbarung. Es besteht kein Anspruch auf Annahme oder Durchführung außerhalb der Servicezeiten. Zuschläge und Aufwendungen werden nach der jeweils vereinbarten oder gültigen Preisliste berechnet.
- 4.3** Eine Reaktionszeit beginnt erst, wenn die Störungsmeldung innerhalb der Servicezeit über den vereinbarten Meldeweg eingegangen ist und mindestens Kunde, Standort, System, Seriennummer oder eindeutige Systemkennung, Ansprechpartner, Fehlerbild und Erreichbarkeit enthält.
- 4.4** Reaktionszeit bedeutet Beginn der qualifizierten Bearbeitung, nicht Ankunfts-, Ersatzteil-, Wiederherstellungs- oder Entstörungszeit. Verbindliche Wiederherstellungszeiten gelten nur bei ausdrücklicher Vereinbarung.
- 4.5** Verzögerungen infolge fehlender Mitwirkung, nicht erreichbarer Ansprechpartner, verweigerten Zugangs, fehlender Administratorrechte, nicht verfügbarer Ersatzteile oder höherer Gewalt werden nicht auf vereinbarte Servicezeiten angerechnet.

§ 5 Nicht eingeschlossene Leistungen und Sonderleistungen

- 5.1** Nicht eingeschlossen sind, soweit nicht ausdrücklich vereinbart, insbesondere Netzwerk- und Firewallkonfigurationen, Server- und Clientadministration, Betriebssystemarbeiten, Einrichtung oder Anpassung von Fachanwendungen, Treiberverteilung, Datenmigration, Datensicherung, Datenwiederherstellung, Schulung, Umzug, Elektroarbeiten, bauliche Arbeiten sowie die laufende Farbkalibrierung.
- 5.2** Ebenfalls nicht eingeschlossen sind Arbeiten, die nach Bedienungsanleitung durch den Kunden auszuführen sind, insbesondere Papier einlegen, Toner oder Heftklammern nachfüllen, einfache Reinigungen und die Beseitigung leicht erkennbarer Papierstaus.
- 5.3** Die Beseitigung von Schäden oder Störungen wird gesondert berechnet, wenn sie beruhen auf unsachgemäßer Bedienung, Fremdeingriff, nicht freigegebenen Betriebsmitteln, ungeeignetem Papier, Änderungen der IT-Umgebung, Schadsoftware, Strom-, Netzwerk- oder Telekommunikationsausfall, Feuer, Wasser, Überspannung, Diebstahl, Vandalismus oder sonstigen nicht vom Dienstleister zu vertretenden Umständen.
- 5.4** Stellt sich bei pflichtgemäßer Prüfung heraus, dass kein Mangel des Vertragsgegenstands vorliegt oder die Ursache außerhalb des geschuldeten Leistungsbereichs liegt, kann der erforderliche Prüf- und Bearbeitungsaufwand nach den geltenden Verrechnungssätzen berechnet werden. Dies gilt nicht, wenn der Kunde die fehlende Vertragszugehörigkeit bei Anwendung der erforderlichen Sorgfalt nicht erkennen konnte.
- 5.5** Gesondert beauftragte Leistungen werden nach Aufwand, vereinbartem Festpreis oder gültiger Preisliste abgerechnet.

§ 6 Mitwirkungs- und Schutzpflichten des Kunden

- 6.1** Der Kunde bedient und behandelt die Vertragsgegenstände entsprechend den Bedienungs-, Sicherheits- und Pflegehinweisen und schützt sie vor unbefugtem Zugriff, Feuchtigkeit, Staub, ungeeigneten Umgebungsbedingungen und Spannungsschwankungen.

- 6.2 Der Kunde gewährt dem Dienstleister zu vereinbarten Zeiten sicheren und ungehinderten Zugang, stellt einen geeigneten Arbeitsplatz, erforderliche Strom- und Netzwerkverbindungen sowie notwendige Zugangsdaten und Administratorrechte bereit und benennt fachkundige Ansprechpartner.
- 6.3 Der Kunde meldet Störungen unverzüglich, beschreibt sie nachvollziehbar und unterlässt weitere Nutzung, wenn hierdurch Schäden vergrößert oder Gefahren verursacht werden können.
- 6.4 Eingriffe in Zähler, Sensoren, Sicherheitsfunktionen, Monitoringkomponenten oder Eigentumskennzeichnungen sind unzulässig. Wartungs- oder Reparaturarbeiten durch Dritte bedürfen der vorherigen Zustimmung, soweit hierdurch vertragliche Leistungen betroffen werden.
- 6.5 Der Kunde trägt die Verantwortung für regelmäßige, aktuelle und wiederherstellbare Sicherungen seiner Daten und Konfigurationen. Vor Servicearbeiten sind Daten, Adressbücher, Scanprofile und sonstige Einstellungen zu sichern, soweit dies technisch möglich und zumutbar ist.
- 6.6 Verletzt der Kunde Mitwirkungspflichten und entsteht dadurch Mehraufwand, darf dieser nach vorheriger Information gesondert berechnet werden. Vereinbarte Service Level ruhen für die Dauer der Behinderung.

§ 7 Standort, Umstellung und Austausch von Systemen

- 7.1 Service wird am im Einzelvertrag bezeichneten Standort erbracht. Eine Verlegung ist mindestens 14 Kalendertage vorher in Textform anzuzeigen.
- 7.2 Erhöhen sich durch den neuen Standort Wege-, Logistik- oder Servicekosten oder können vereinbarte Service Level nicht eingehalten werden, sind Vergütung und Leistungsparameter angemessen anzupassen. Kommt keine Einigung zustande und ist die Fortführung unzumutbar, kann der betroffene Geräteteil des Vertrages aus wichtigem Grund gekündigt werden.
- 7.3 Transport, Abbau, Wiederaufstellung, Inbetriebnahme und erneute Netzwerkeinbindung sind nur bei ausdrücklicher Vereinbarung eingeschlossen.
- 7.4 Wird ein Vertragsgegenstand durch ein technisch gleichartiges System ersetzt, kann der Vertrag nach schriftlicher Zuordnung fortgeführt werden. Bei einem wesentlich anderen System sind Leistungsumfang und Preise neu zu vereinbaren.

§ 8 Remote-Service, Monitoring und technische Daten

- 8.1 Soweit vereinbart oder technisch erforderlich, darf der Dienstleister Remote-Monitoring- und Remote-Management-Lösungen zur Übermittlung von Gerätestatus, Zählerständen, Verbrauchsmaterialständen, Seriennummern, Firmwareständen und Störungsinformationen einsetzen.
- 8.2 Der Kunde schafft und erhält die erforderlichen technischen Voraussetzungen, insbesondere ausgehende Kommunikationsverbindungen, Freigaben, Zertifikate, Proxyangaben, DNS-Auflösung und erforderliche Netzwerkzugänge. Sicherheitsanforderungen des Kunden sind rechtzeitig mitzuteilen.
- 8.3 Ein interaktiver Fernzugriff zur Fehlerbehebung erfolgt grundsätzlich nach Abstimmung mit dem Kunden. Automatisierte Statusübermittlung und ausdrücklich vereinbarte Firmware- oder Sicherheitsaktualisierungen können ohne Einzelfreigabe erfolgen.
- 8.4 Kann Remote-Service wegen einer vom Kunden zu vertretenden Einschränkung nicht erbracht werden, trägt der Kunde den nachgewiesenen zusätzlichen Aufwand, etwa für manuelle Zählererfassung oder vermeidbare Vor-Ort-Einsätze.
- 8.5 Die Verarbeitung personenbezogener Daten und etwaige Auftragsverarbeitung richten sich nach § 18 sowie einer gegebenenfalls gesondert abzuschließenden Vereinbarung.

§ 9 Verbrauchsmaterialien und Ersatzteile

- 9.1 Verbrauchsmaterialien und Verschleißteile sind nur enthalten, soweit dies im Einzelvertrag ausdrücklich bestimmt ist. Papier, Folien, Heftklammern und sonstige Ausgabemedien sind grundsätzlich nicht enthalten.

- 9.2 Enthaltene Materialien werden entsprechend dem tatsächlichen oder vereinbarten Ausgabevolumen und den technischen Reichweitenwerten bereitgestellt. Reichweiten beruhen auf standardisierten Durchschnittswerten; abweichende Deckung, Medien, Druckmodi, Reinigungszyklen und Umgebungsbedingungen können den Verbrauch erhöhen.
- 9.3 Übersteigt der Materialverbrauch ohne entsprechenden Zählerverbrauch die technisch zu erwartende Menge um mehr als zehn Prozent (10 %), kann der Dienstleister die Übermenge nach vorheriger Prüfung zum geltenden Preis berechnen. Dem Kunden bleibt der Nachweis eines vertragsgemäßen Mehrbedarfs offen.
- 9.4 Gelieferte und in der Pauschale enthaltene Materialien dürfen ausschließlich in den zugeordneten Vertragsgegenständen eingesetzt und nicht weiterveräußert werden. Unverbrauchte Bestände bleiben bis zur bestimmungsgemäßen Verwendung Eigentum des Dienstleisters.
- 9.5 Ausgetauschte Teile gehen, soweit rechtlich zulässig und nicht gesondert berechnet, in das Eigentum des Dienstleisters über. Datenträger werden nur nach vorheriger Abstimmung übernommen; der Kunde ist für die Löschung oder Sicherung seiner Daten verantwortlich.
- 9.6 Wird die Herstellung oder wirtschaftlich zumutbare Beschaffung wesentlicher Ersatzteile oder Verbrauchsmaterialien dauerhaft eingestellt, darf der Dienstleister eine gleichwertige technische Alternative anbieten. Ist eine Fortführung nicht möglich, gilt § 16.7.

§ 10 Zählerstände, Mindestvolumen und nutzungsabhängige Abrechnung

- 10.1 Nutzungsabhängige Vergütungen werden anhand der technischen Zähler der Systeme berechnet. Maßgeblich sind die Zählerstände zu Beginn und Ende der Abrechnungsperiode.
- 10.2 DIN-A3-Ausgaben werden als zwei DIN-A4-Seiten berechnet. Abweichende Faktoren für Sonderformate, Banner, Scans oder Produktionsdruck ergeben sich aus dem Einzelvertrag.
- 10.3 Vereinbarte Freiseiten oder Mindestvolumina gelten für die jeweilige Abrechnungsperiode. Nicht genutzte Mengen werden nicht erstattet, übertragen oder mit Mehrmengen anderer Perioden verrechnet, sofern der Einzelvertrag nichts anderes bestimmt.
- 10.4 Soweit keine automatische Übermittlung erfolgt, meldet der Kunde Zählerstände innerhalb von fünf Werktagen nach Ende der Abrechnungsperiode. Bei verspäteter oder fehlender Meldung darf der Dienstleister anhand früherer Verbräuche, saisonaler Besonderheiten und bekannter Änderungen angemessen schätzen.
- 10.5 Nach Eingang belastbarer Ist-Werte erfolgt erforderlichenfalls eine Korrektur in der nächsten Abrechnung. Manipulationen oder nicht plausible Zählerwerte berechtigen zur technischen Prüfung und angemessenen Schätzung; weitergehende Ansprüche bleiben unberührt.

§ 11 Vergütung, Rechnungsstellung und Zahlungsbedingungen

11.1 Vergütungsgrundlagen

- 11.1.1 Die vereinbarte Vergütung ergibt sich aus dem Einzelvertrag, dem Preisblatt und gegebenenfalls der nutzungsabhängigen Abrechnung. Alle Preise verstehen sich netto zuzüglich gesetzlicher Umsatzsteuer.
- 11.1.2 Wartungs- und Grundpauschalen werden entsprechend dem vereinbarten Abrechnungsrhythmus im Voraus, variable Vergütungen und Sonderleistungen nach Ablauf der Abrechnungsperiode berechnet, sofern nichts anderes vereinbart ist.
- 11.1.3 Die Pauschale wird unabhängig von der Zahl der tatsächlich gemeldeten Servicefälle geschuldet. Zeitweise Nichtnutzung befreit nicht von der Zahlung, wenn der Dienstleister die Nichtnutzung nicht zu vertreten hat.

11.2 Rechnungsstellung und Zugang

- 11.2.1** Der Dienstleister darf Rechnungen elektronisch, insbesondere als XRechnung, ZugFerd, PDF oder in einem vereinbarten Rechnungsformat, an die zuletzt mitgeteilte Rechnungsadresse übermitteln. Der Kunde hält Empfangssysteme, Filter und Postfachkapazität so vor, dass der Zugang möglich ist, und teilt Änderungen unverzüglich mit.
- 11.2.2** Zusätzliche kundenspezifische Anforderungen an Bestellnummern, Portale, Kostenstellen, Rechnungsaufteilungen oder Datenformate sind vor Vertragsschluss mitzuteilen. Nachträglicher administrativer Mehraufwand kann nach Vereinbarung gesondert berechnet werden.

11.3 Fälligkeit und Zahlung

- 11.3.1** Soweit nichts anderes vereinbart ist, sind Rechnungen innerhalb von 10 Kalendertagen ab Rechnungsdatum ohne Abzug fällig. Maßgeblich ist die vorbehaltlose Gutschrift auf dem angegebenen Konto.
- 11.3.2** Skonto darf nur bei ausdrücklicher Vereinbarung abgezogen werden. Der Kunde trägt Überweisungs-, Bank- und Währungsgebühren, die außerhalb des Zahlungsverkehrs innerhalb des Europäischen Wirtschaftsraums entstehen.

11.4 SEPA-Lastschrift

- 11.4.1** Bei vereinbartem SEPA-Lastschriftverfahren erfolgt der Einzug frühestens zur Fälligkeit. Die Vorankündigung kann, soweit zulässig, mit der Rechnung erfolgen. Der Kunde sorgt für ausreichende Deckung.
- 11.4.2** Vom Kunden zu vertretende Rücklastschriftkosten und angemessener Bearbeitungsaufwand sind zu erstatten. Der Kunde informiert unverzüglich über Änderungen der Bankverbindung oder des Mandats.

§ 12 Zahlungsverzug, Aufrechnung und Zurückbehaltung

- 12.1** Bei Zahlungsverzug gelten die gesetzlichen Verzugszinsen und die gesetzliche Verzugs pauschale im unternehmerischen Geschäftsverkehr. Der Nachweis eines weitergehenden Schadens bleibt vorbehalten.
- 12.2** Nach erfolgloser Mahnung oder bei erheblichem Zahlungsrückstand darf der Dienstleister unter angemessener Berücksichtigung der Interessen des Kunden weitere Leistungen und Materiallieferungen bis zur Zahlung zurückhalten, auf Vorkasse umstellen oder angemessene Sicherheiten verlangen. Dies gilt nicht, soweit die Gegenforderung unbestritten oder rechtskräftig festgestellt ist.
- 12.3** Der Dienstleister kündigt eine Leistungsaussetzung grundsätzlich mit angemessener Frist an, es sei denn, besondere Umstände rechtfertigen eine sofortige Aussetzung. Sicherheitskritische Maßnahmen zur Abwendung unmittelbarer Personen- oder Sachschäden bleiben hiervon unberührt.
- 12.4** Der Kunde darf nur mit unbestrittenen, rechtskräftig festgestellten oder entscheidungsreifen Gegenforderungen aufrechnen. Zurückbehaltungsrechte dürfen nur wegen Ansprüchen aus demselben Vertragsverhältnis ausgeübt werden. Zwingende gesetzliche Rechte bleiben unberührt.
- 12.5** Gerät der Kunde länger als einen Monat mit einem Betrag in Verzug, der zwei regelmäßigen Netto-Wartungspauschalen entspricht, kann dies nach erfolgloser Fristsetzung einen wichtigen Grund zur Kündigung darstellen.

§ 13 Preisanpassung

- 13.1** Nach Ablauf von zwölf Monaten ab Leistungsbeginn kann der Dienstleister wiederkehrende Vergütungen nach billigem Ermessen an die Entwicklung der für die Leistung maßgeblichen

- Gesamtkosten anpassen. Hierzu zählen insbesondere Personal-, Material-, Beschaffungs-, Energie-, Transport-, IT-, Versicherungs- und Gemeinkosten.
- 13.2** Kostensteigerungen dürfen nur berücksichtigt werden, soweit sie nicht durch Kostensenkungen bei anderen relevanten Kostenarten ausgeglichen werden. Kostensenkungen sind nach denselben Maßstäben zugunsten des Kunden zu berücksichtigen.
- 13.3** Eine reguläre Anpassung wird mindestens sechs Wochen vor Wirksamwerden in Textform angekündigt und darf grundsätzlich höchstens einmal innerhalb von zwölf Monaten erfolgen. Die Mitteilung bezeichnet Anlass, betroffene Preisbestandteile und Anpassungshöhe nachvollziehbar.
- 13.4** Übersteigt die reguläre Netto-Preiserhöhung innerhalb von zwölf Monaten 10 Prozent (10 %), kann der Kunde den von der Erhöhung betroffenen Vertragsteil binnen eines Monats ab Zugang der Mitteilung zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens kündigen. Ziffer 13a.6 bleibt unberührt. § 315 BGB bleibt unberührt.

§ 13a Automatische Vertragsanpassung bei Kosten- und Gesetzesänderungen

13a.1 Unmittelbare Änderungen von Steuern und Abgaben

Ändert sich der gesetzliche Umsatzsteuersatz, wird die Bruttovergütung ab dem gesetzlichen Wirksamkeitszeitpunkt automatisch angepasst; die vereinbarte Nettovergütung bleibt unverändert. Werden nach Vertragsschluss neue zwingende Steuern, Abgaben, Gebühren oder behördlich vorgegebene Belastungen eingeführt, geändert oder aufgehoben, die unmittelbar und nachweisbar auf die vertragsgegenständliche Leistung entfallen, verändert sich die Vergütung ab deren Wirksamwerden im entsprechenden Umfang. Entlastungen werden ebenso weitergegeben wie Belastungen.

13a.2 Durchlaufende oder unmittelbar zurechenbare Kosten

Verändern sich unmittelbar zurechenbare Maut-, Entsorgungs-, Lizenz-, Cloud-, Telekommunikations-, Import-, Zoll- oder gesetzliche Umweltkosten, darf der betroffene Preisbestandteil im nachgewiesenen Umfang angepasst werden, soweit diese Kosten nicht bereits durch eine reguläre Anpassung nach § 13 berücksichtigt wurden.

13a.3 Hersteller- und Lieferantenzuschläge

Nach Vertragsabschluss neu eingeführte oder erhöhte Hersteller- oder Lieferantenzuschläge für zwingend benötigte Ersatzteile, Verbrauchsmaterialien, Lizenzen oder Sicherheitsleistungen berechtigen zu einer Anpassung des unmittelbar betroffenen Preisbestandteils, sofern der Dienstleister die Änderung nachweist, keine wirtschaftlich gleichwertige Beschaffungsalternative verfügbar ist und keine Doppelberücksichtigung erfolgt.

13a.4 Verfahren und Transparenz

Anpassungen nach dieser Klausel werden grundsätzlich vor ihrem Wirksamwerden in Textform angekündigt. Die Mitteilung nennt Rechts- oder Kostenänderung, Wirksamkeitsdatum, betroffene Leistung und Berechnung. Ist eine vorherige Mitteilung aus rechtlichen oder tatsächlichen Gründen nicht möglich, erfolgt sie unverzüglich nach Kenntnis.

Die Anpassung ist auf die tatsächliche Mehr- oder Minderbelastung begrenzt. Fallen die zugrunde liegenden Kosten später weg oder sinken sie, wird der betroffene Preisbestandteil entsprechend reduziert.

13a.5 Verhältnis zu § 13

Eine Kostenänderung darf nicht zugleich nach § 13 und § 13a berücksichtigt werden. § 13a gilt für unmittelbar zurechenbare Änderungen; die allgemeine Entwicklung der Gesamtkosten richtet sich nach § 13.

13a.6 Außerordentliches Kündigungsrecht

Führt eine Anpassung nach § 13a, ausgenommen die bloße Änderung der gesetzlichen Umsatzsteuer, zu einer Erhöhung der bisherigen Netto-Gesamtvergütung um mehr als 10 Prozent (10%) innerhalb von zwölf Monaten, kann der Kunde den betroffenen Vertragsteil binnen eines Monats nach Zugang der Mitteilung zum Anpassungszeitpunkt kündigen. Das Recht entfällt, wenn der Dienstleister die Erhöhung vor Wirksamwerden zurücknimmt.

13a.7 Optionale Indexvereinbarung

Eine automatische Anpassung anhand eines amtlichen Indexes gilt nur, wenn der Einzelvertrag Index, Ausgangsmonat, Anpassungszeitpunkt, Berechnungsformel und gegebenenfalls Schwellenwert ausdrücklich bestimmt. Eine Indexanpassung ersetzt für den erfassten Kostenanteil die Anpassung nach § 13.

§ 14 Haftung, Datenverlust und Verjährung

- 14.1** Der Dienstleister haftet unbeschränkt bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit, bei schuldhafter Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit, bei Arglist, aus einer übernommenen Garantie sowie nach zwingenden gesetzlichen Vorschriften, insbesondere dem Produkthaftungsgesetz.
- 14.2** Bei leicht fahrlässiger Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht ist die Haftung auf den bei Vertragsschluss vorhersehbaren, vertragstypischen Schaden begrenzt. Wesentliche Vertragspflichten sind solche, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertrauen darf.
- 14.3** Im Übrigen ist die Haftung für leichte Fahrlässigkeit ausgeschlossen. Die vorstehenden Begrenzungen gelten auch zugunsten der gesetzlichen Vertreter, Beschäftigten und Erfüllungsgehilfen.
- 14.4** Für Datenverlust haftet der Dienstleister nach den vorstehenden Regeln nur in Höhe des Aufwands, der bei ordnungsgemäßer und aktueller Datensicherung für die Wiederherstellung erforderlich gewesen wäre. Der Kunde bleibt für Sicherung und Prüfung der Wiederherstellbarkeit verantwortlich.
- 14.5** Eine konkrete betragsmäßige Haftungsobergrenze sollte im Einzelvertrag unter Berücksichtigung des Auftragsrisikos und des bestehenden Versicherungsschutzes festgelegt werden. Zwingende Haftungstatbestände bleiben ausgenommen.
- 14.6** Soweit gesetzlich zulässig und kein Fall unbeschränkter Haftung vorliegt, verjähren vertragliche Schadensersatzansprüche in zwölf Monaten ab gesetzlichem Verjährungsbeginn.

§ 15 Höhere Gewalt und Leistungshindernisse

- 15.1** Keine Partei haftet für die Nichterfüllung oder Verzögerung, soweit sie durch ein Ereignis außerhalb ihrer zumutbaren Kontrolle verursacht wird, dessen Folgen bei Vertragsschluss nicht vorhersehbar und trotz angemessener Maßnahmen nicht vermeidbar waren.
- 15.2** Hierzu können insbesondere Naturereignisse, Feuer, Krieg, Terror, Epidemien, Pandemien, rechtmäßige behördliche Maßnahmen, Embargos, allgemeine Arbeitskämpfe, lang andauernde Ausfälle von Energie, Telekommunikation oder Transport sowie schwerwiegende Lieferkettenstörungen zählen, sofern die Voraussetzungen des Absatzes 1 erfüllt sind.
- 15.3** Die betroffene Partei informiert die andere unverzüglich über Eintritt, voraussichtliche Auswirkungen und Ende des Hindernisses und ergreift zumutbare Maßnahmen zur Schadensminderung.

- 15.4** Die betroffenen Leistungspflichten ruhen für Dauer und Umfang des Hindernisses. Dauert es länger als 120 Tage und wird der Vertragszweck wesentlich beeinträchtigt, kann jede Partei den betroffenen Vertragsteil in Textform kündigen.

§ 16 Vertragsbeginn, Laufzeit und Kündigung

16.1 Vertragsbeginn und Mindestlaufzeit

Vertragsbeginn und Mindestlaufzeit ergeben sich aus dem Einzelvertrag. Fehlt eine Angabe zum Leistungsbeginn, beginnt die Leistung mit betriebsbereiter Übergabe oder schriftlicher Übernahme des Vertragsgegenstands in den Service.

Während einer vereinbarten Mindestlaufzeit ist die ordentliche Kündigung ausgeschlossen. Das Recht zur außerordentlichen Kündigung bleibt unberührt.

16.2 Verlängerung und ordentliche Kündigung

Sofern der Einzelvertrag keine abweichende Regelung enthält, verlängert sich der Vertrag nach der Mindestlaufzeit jeweils um zwölf Monate, wenn er nicht mit einer Frist von drei Monaten zum Ende der jeweiligen Laufzeit in Textform gekündigt wird.

Eine Kündigung muss den Vertrag und, bei Teilkündigung, die betroffenen Vertragsgegenstände eindeutig bezeichnen. Maßgeblich ist der Zugang beim Erklärungsempfänger.

16.3 Außerordentliche Kündigung

Jede Partei kann aus wichtigem Grund ohne Einhaltung einer Frist kündigen, wenn ihr unter Berücksichtigung aller Umstände und der Interessen beider Parteien die Fortsetzung bis zum regulären Ende nicht zugemutet werden kann.

Soweit der wichtige Grund heilbar ist, setzt die Kündigung grundsätzlich eine Abmahnung und angemessene Frist zur Abhilfe voraus. Eine Frist ist entbehrlich, wenn sie gesetzlich nicht erforderlich, offensichtlich aussichtslos oder wegen besonderer Umstände unzumutbar ist.

16.4 Wichtige Gründe auf Seiten des Kunden

Ein wichtiger Grund für den Dienstleister kann insbesondere vorliegen, wenn der Kunde trotz Fristsetzung wesentliche Mitwirkungspflichten verletzt, unzulässige Eingriffe oder Zählermanipulationen vornimmt, den Zugang dauerhaft verweigert oder mit einem Betrag entsprechend zwei regelmäßigen Netto-Wartungspauschalen länger als einen Monat in Verzug ist.

Gesetzliche Rechte im Zusammenhang mit drohender oder eingetretener Zahlungsunfähigkeit und Insolvenz bleiben unberührt. Eine Kündigung allein wegen eines Insolvenzantrags erfolgt nur, soweit dies rechtlich zulässig ist.

16.5 Kündigung durch den Kunden

Der Kunde kann insbesondere kündigen, wenn der Dienstleister eine wesentliche, fortdauernde Vertragsverletzung trotz schriftlicher Abmahnung und angemessener Frist nicht beseitigt. Besondere Rechte aus Preisänderungen ergeben sich aus §§ 13 und 13a.

16.6 Teilkündigung

Betrifft der Kündigungsgrund nur einzelne Vertragsgegenstände und ist die Fortführung des übrigen Vertrages zumutbar, beschränkt sich die Kündigung auf diese Vertragsgegenstände. Erforderliche Anpassungen der verbleibenden Pauschalen und Mindestmengen sind angemessen zu vereinbaren.

16.7 Ersatzteil- oder Materialabkündigung

Ist ein wesentliches Ersatzteil oder Verbrauchsmaterial dauerhaft nicht mehr verfügbar und kann der Dienstleister trotz zumutbarer Beschaffungsbemühungen weder reparieren noch eine wirtschaftlich und technisch geeignete Alternative anbieten, kann jede Partei den betroffenen Vertragsteil mit einer Frist von vier Wochen in Textform kündigen.

16.8 Schadensersatz bei vom Kunden veranlasster vorzeitiger Beendigung

Kündigt der Kunde während der Mindestlaufzeit ohne vertraglichen oder gesetzlichen Grund oder verursacht er schuldhaft eine berechtigte außerordentliche Kündigung durch den Dienstleister, ist der Dienstleister berechtigt, Schadensersatz zu verlangen. Der Schadensersatz wird pauschal mit 50 % der bis zum regulären Vertragsende noch ausstehenden Netto-Wartungspauschalen vereinbart.

Dem Kunden bleibt ausdrücklich der Nachweis vorbehalten, dass kein oder ein wesentlich geringerer Schaden entstanden ist. Dem Dienstleister bleibt der Nachweis eines höheren tatsächlichen Schadens vorbehalten.

§ 17 Folgen der Vertragsbeendigung

- 17.1** Zum Vertragsende werden alle Vertragsgegenstände abgerechnet und die finalen Zählerstände festgestellt. Fehlen Werte, darf entsprechend § 10 geschätzt und später korrigiert werden.
- 17.2** Offene Vergütungen für Pauschalen, Mehrseiten, Sonderleistungen, Materialübermengen und sonstige Leistungen werden mit ihrer vertraglichen oder gesetzlichen Fälligkeit abgerechnet.
- 17.3** Nicht verbrauchte, in der Pauschale enthaltene Verbrauchsmaterialien sind nach Wahl des Dienstleisters innerhalb von 14 Tagen zurückzugeben oder, soweit eine Rückgabe nicht möglich oder unzumutbar ist, zum vertraglich bestimmten beziehungsweise angemessenen Zeitwert zu vergüten.
- 17.4** Der Kunde ermöglicht die Entfernung von Remote-Software, Kommunikationsmodulen und Eigentumskennzeichnungen des Dienstleisters, soweit diese nicht in sein Eigentum übergegangen sind.
- 17.5** Die Vertragsbeendigung berührt Bestimmungen nicht, die ihrem Zweck nach fortgelten, insbesondere Vertraulichkeit, Datenschutz, Haftung, Eigentum und offene Zahlungsansprüche.

§ 18 Datenschutz und Vertraulichkeit

- 18.1** Die Parteien verarbeiten personenbezogene Daten im Einklang mit den anwendbaren Datenschutzvorschriften. Der Dienstleister verarbeitet Vertrags-, Ansprechpartner-, Kommunikations-, Abrechnungs- und Servicedaten, soweit dies zur Vertragsanbahnung, Durchführung, Dokumentation und Abrechnung erforderlich ist.
- 18.2** Soweit der Dienstleister im Auftrag des Kunden Zugriff auf personenbezogene Daten erhält, schließen die Parteien vor Beginn der betreffenden Verarbeitung eine Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung, sofern die gesetzlichen Voraussetzungen vorliegen.
- 18.3** Auf Speichermedien der Vertragsgegenstände können Dokumentinhalte, Adressbücher, Protokolle, Zugangsdaten oder Konfigurationen gespeichert sein. Der Kunde ist für Löschung, Verschlüsselung und Zugriffsschutz verantwortlich. Eine Datenlöschung, Datenträgervernichtung oder zertifizierte Aufbereitung ist nur bei ausdrücklicher Beauftragung geschuldet.
- 18.4** Beide Parteien behandeln nicht offenkundige kaufmännische, technische und organisatorische Informationen der jeweils anderen Partei vertraulich und verwenden sie nur zur Vertragsdurchführung. Gesetzliche Offenlegungspflichten bleiben unberührt.
- 18.5** Die Vertraulichkeitspflicht gilt über das Vertragsende hinaus, solange ein berechtigtes Geheimhaltungsinteresse besteht.

§ 19 Eigentumsvorbehalt und Rechte an Austauschteilen

- 19.1** Gesondert verkaufte Ersatzteile, Zubehörteile und Materialien bleiben bis zur vollständigen Begleichung der zugehörigen Forderung Eigentum des Dienstleisters. Bei laufender Geschäftsverbindung mit Kaufleuten erstreckt sich der Vorbehalt, soweit rechtlich zulässig, auf alle offenen Forderungen aus der Geschäftsverbindung.
- 19.2** Der Kunde schützt Vorbehaltsware vor Zugriffen Dritter und informiert den Dienstleister unverzüglich über Pfändung, Beschädigung oder Verlust.
- 19.3** Ausgebaute Teile und Baugruppen gehen bei Einbau eines Ersatzteils in das Eigentum des Dienstleisters über, sofern sie nicht nachweislich im Eigentum eines Dritten stehen oder dem Kunden gesondert berechnet werden.
- 19.4** Enthalten Austauschteile Speichermedien, stimmen die Parteien vor deren Mitnahme das Vorgehen zur Datensicherung und Löschung ab. Eine Datenrettung ist nicht Bestandteil der Wartung.

§ 20 Einsatz Dritter und Vertragsübertragung

- 20.1** Der Dienstleister darf fachkundige Erfüllungsgehilfen und Nachunternehmer einsetzen. Er bleibt für die ordnungsgemäße Erfüllung seiner Vertragspflichten verantwortlich.
- 20.2** Die Abtretung von Zahlungsforderungen ist zulässig. Eine vollständige Übertragung des Vertrages auf einen Dritten bedarf der Zustimmung des Kunden, sofern dem Kunden dadurch nicht lediglich ein gesetzlich zulässiger Rechtsnachfolger oder ein gleichwertiger Leistungserbringer gegenübertritt.
- 20.3** Der Kunde darf Rechte und Pflichten aus dem Vertrag nur mit vorheriger Zustimmung des Dienstleisters übertragen; § 354a HGB und sonstige zwingende Vorschriften bleiben unberührt.

§ 21 Schlussbestimmungen

- 21.1** Änderungen und Ergänzungen des Vertrages bedürfen mindestens der Textform, soweit nicht eine strengere gesetzliche Form vorgeschrieben ist. Individuelle Abreden bleiben unabhängig von der Form vorrangig.
- 21.2** Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechts.
- 21.3** Erfüllungsort ist, soweit rechtlich zulässig, der Sitz des Dienstleisters. Ist der Kunde Kaufmann, juristische Person des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtliches Sondervermögen, ist Schwerin Gerichtsstand. Der Dienstleister darf auch am allgemeinen Gerichtsstand des Kunden klagen.
- 21.4** Sollte eine Bestimmung ganz oder teilweise unwirksam oder undurchführbar sein oder werden, bleibt die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen unberührt. An die Stelle tritt die gesetzliche Regelung. Eine geltungserhaltende Reduktion findet nicht statt.
- 21.5** Vertragssprache ist Deutsch. Übersetzungen dienen nur der Information, sofern nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart ist.