

## Bedingungen für Serviceverträge

### 1. Gegenstand der Bedingungen

1.1 Gegenstand dieser Bedingungen ist die Erbringung von Dienstleistungen in Form technischer Betreuung von Computern, Peripheriegeräten, Druck- und Kopiersystemen und anderen beweglichen Sachen bzw. die Beratung und Unterstützung von beim Kunden verwendeter Software, nachfolgend "Servicegegenstände" genannt, durch die **Raber+Märcker GmbH**, nachfolgend "R+M" genannt.

1.2 Die Leistungen von R+M beziehen sich auf die im Servicevertrag, Servicegeräte- bzw. Wartungsschein aufgeführten und an einem bestimmten Standort eingesetzten Servicegegenstände während der Vertragsdauer. Termine und Fristen sind unverbindlich, soweit R+M diese nicht ausdrücklich als verbindlich zugesagt hat.

1.3 Bei nicht neuen Servicegegenständen behält sich R+M vor Vertragsbeginn eine kostenpflichtige Überprüfung vor.

### 2. Vertragsdauer

2.1 Der Vertrag wird durch beiderseitige Unterzeichnung zum festgelegten Vertragsbeginn wirksam und auf unbestimmte Frist geschlossen. Er ist beiderseits schriftlich durch Einschreiben mit einer Frist von 3 Monaten zum Ende eines Kalenderjahres kündbar, frühestens jedoch nach Ablauf von 24 Monaten. Für Serviceverträge mit einer festen Grundlaufzeit (z.B. Druck- und Kopiersysteme) gelten abweichende Fristen.

2.2 Das Recht zur fristlosen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Ein wichtiger Grund liegt vor, wenn der Kunde trotz Mahnung mit der Zahlung seiner Servicegebühren mehr als 4 Wochen in Rückstand kommt.

2.3 Der Vertrag kann insgesamt oder teilweise für bestimmte Servicegegenstände gekündigt werden.

### 3. Mitwirkung des Kunden

3.1 Der Kunde hält die Installations- und Betriebsvorschriften ein und verwendet nur Datenträger, Betriebsmittel und sonstiges Zubehör, das R+M geliefert oder zur Verwendung empfohlen hat. Der Kunde stimmt zu, dass im Rahmen des Vertrages ausgetauschte Teile der Servicegegenstände in das Eigentum von R+M übergehen.

3.2 Der Kunde stellt R+M die betroffenen Servicegegenstände zur Beseitigung der Störungen zur Verfügung, gewährt den Mitarbeitern von R+M während der normalen Geschäftszeiten von R+M und ohne Wartezeit freien Zutritt zu den Servicegegenständen - nach Wahl von R+M vor Ort oder per Fernwartung - und sichert die notwendigen Arbeitsbedingungen. Die von R+M zur Erfüllung der vertraglichen Leistungen notwendigen Datenfernübertragungs- / Kommunikationseinrichtungen wird der Kunde kostenlos verfügbar halten. Auf Wunsch von R+M wird der Kunde auf seine Kosten eine Gelegenheit zur geschützten Lagerung von Material in Gerätenähe schaffen.

3.3 Der Kunde ist verpflichtet, alle aufgetretenen Schäden oder Mängel unverzüglich nach Feststellung R+M unter Angabe der für die Ermittlung des Schadens oder Mangels zweckdienlichen Informationen mitzuteilen und seinerseits alles Zumutbare zu tun, um den Schaden so gering wie möglich zu halten. Alle Störungen sind, soweit möglich schriftlich, in nachvollziehbarer Form zu beschreiben. Der Kunde verpflichtet sich, geringfügige Pflegearbeiten und Diagnosen im Rahmen der Fernwartung nach telefonischer Anweisung selbst auszuführen.

3.4 Der Kunde trifft selbst regelmäßig und, soweit technisch möglich, vor Beginn der Leistung alle notwendigen Vorkehrungen zur Sicherung seiner Daten. Schäden, die auf unzureichenden Schutzvorkehrungen des Kunden oder auf sonstige Ursachen für Datenverluste beruhen, sind nicht im Rahmen dieser Bedingungen abgedeckt.

3.5 Der Kunde ist verpflichtet, R+M rechtzeitig schriftlich zu informieren, wenn er beabsichtigt, Änderungen/Erweiterungen an den Servicegegenständen oder an mit diesen im Verbund arbeitenden Geräten / Systemen vorzunehmen bzw. deren Standort zu verändern. Nachteile (Fehlerbehebungen, etc.), die sich aus derartigen, nicht von R+M vorgenommenen Veränderungen ergeben, trägt der Kunde; insoweit ist jegliche Haftung oder Gewährleistung von R+M ausgeschlossen. R+M ist berechtigt, eine neue, den veränderten Verhältnissen entsprechende angemessene Vergütung festzulegen oder bei erheblich erschwelter Leistungserbringung ab dem Zeitpunkt der Änderung vom Vertrag ganz oder teilweise zurückzutreten.

### 4. Preise und Zahlungsbedingungen

4.1 Es gelten die Preise gemäß Vereinbarung im Servicevertrag bzw. Servicegeräte-/Wartungsschein. Alle Preise verstehen sich zuzüglich Mehrwertsteuer in der jeweils bei Leistung gesetzlich gültigen Höhe.

4.2 Die Preise sind jeweils für ein Jahr im Voraus, immer zu Beginn eines jeden Kalenderjahres, zu zahlen. Bei unterjährigem Vertragsbeginn erfolgt eine anteilige Berechnung bis zum Ende des ersten Kalenderjahres. Wird auf Wunsch des Kunden von der jährlichen Zahlungsweise abgewichen, so erhöhen sich die Preise bei halbjährlicher Zahlungsweise um 3%, bei vierteljährlicher Zahlungsweise um 4% und bei monatlicher Zahlungsweise um 5%. Für Serviceverträge mit einer festen Grundlaufzeit (z.B. Druck- und Kopiersysteme) gelten abweichende Zahlungsmodalitäten.

4.3 R+M behält sich vor, die Vergütung mit einer Ankündigungsfrist von drei Monaten angemessen zu erhöhen, wenn sich die Preise beeinflussende Kostenfaktoren (Personal-, Material- und Arbeitsmittelkosten) ändern. Im Falle einer Erhöhung der Vergütung innerhalb eines Jahres seit der letzten Erhöhung um mehr als 5%, hat der Kunde innerhalb von 2 Wochen nach Zugang der schriftlichen Ankündigung ein außerordentliches Kündigungsrecht zum ersten Monat der Gebührenerhöhung.

4.4 Rechnungen sind sofort nach Erhalt ohne Abzug zur Zahlung fällig. R+M wird ermächtigt, die fälligen Beträge nach Rechnungsstellung per Lastschriftverfahren von einem vom Kunden zu bestimmenden Konto einzuziehen. Nach Ablauf von 10 Tagen ab Erhalt der Rechnung tritt Zahlungsverzug ein, soweit keine Zahlung erfolgt ist. Bei Zahlungsverzug ist R+M berechtigt die vertraglichen Leistungen einzustellen, die Zahlungsverpflichtung des Kunden bleibt hiervon unberührt.

4.5 Der Kunde kann nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Forderungen gegen Forderungen von R+M aufrechnen.

4.6 Steht R+M ein Schadensersatzanspruch zu, kann R+M 20% der Jahresgesamtvergütung als Schadensersatzleistung fordern, es sei denn, der Kunde weist nach, dass kein oder ein niedrigerer Schaden entstanden ist. Die Geltendmachung eines höheren Schadens durch R+M ist möglich.

4.7 Werden während der Laufzeit dieses Vertrages weitere Geräte oder Produkte erworben auf die sich die von R+M zu erbringenden Serviceleistungen erstrecken, so ist R+M berechtigt, den bestehenden Servicevertrag, Servicegeräte-/Wartungsschein zu ergänzen und die hierdurch anfallende zusätzliche Gebühren entsprechend in Rechnung zu stellen.

4.8 Die nicht durch die vereinbarte Servicegebühr abgegoltenen Leistungen, insbesondere die Leistungen außerhalb des Leistungsumfanges der jeweiligen Bedingungen, werden zu den zum Leistungszeitpunkt jeweils gültigen Listenpreisen und Konditionen von R+M berechnet.

### 5. Haftung

5.1 Sofern nachfolgend keine abweichenden Regelungen getroffen sind, haftet R+M nach den gesetzlichen Bestimmungen bei Schadensersatzansprüchen, die auf Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit beruhen. Soweit R+M keine vorsätzliche oder von leitenden Angestellten verursachte grob fahrlässige Vertragsverletzung angelastet wird, ist die Schadensersatzhaftung auf den vorhersehbaren, typischerweise eintretenden Schaden, max. jedoch eine Jahresgebühr, begrenzt.

Sofern nachfolgend keine abweichenden Regelungen getroffen sind, haftet R+M nach den gesetzlichen Bestimmungen bei schuldhafter Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht. In diesem Fall ist aber die Schadensersatzhaftung auf den vorhersehbaren, typischerweise eintretenden Schaden begrenzt. Die Haftung wegen schuldhafter Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit bleibt unberührt; das gilt auch für die zwingende Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz.

Soweit gesetzlich zulässig ist die Haftung von R+M im Übrigen ausgeschlossen.

5.2 Sind Instandhaltungs- oder Instandsetzungsarbeiten schuldhaft fehlerhaft erbracht, ist R+M verpflichtet, auf Anforderung des Kunden binnen angemessener Frist nach ihrer Wahl kostenlos nachzubessern oder schadhafte Teile auszutauschen. Wird eine Nachbesserung oder ein Austausch nicht binnen angemessener Frist durchgeführt oder führen Austausch oder Nachbesserungen nicht zum Erfolg, leben die gesetzlichen Rechte des Kunden auf Herabsetzung der Vergütung (Minderung) oder Rücktritt vom Vertrag wieder auf.

5.3 Weitere Ansprüche des Kunden sind ausgeschlossen, insbesondere ein Anspruch auf Ersatz von Schäden, die nicht an den Servicegegenständen selbst entstanden sind, insbesondere bei Verlust oder fehlerhafter Verarbeitung von Daten oder Folgeschäden bei Ausfall der Servicegegenstände. Dieser Haftungsausschluss gilt nicht in Fällen des Vorsatzes, der groben Fahrlässigkeit oder wenn R+M eine Garantie für die Beschaffenheit des Geräts übernommen hat.

5.4 Soweit die Haftung von R+M ausgeschlossen oder beschränkt ist, gilt dies auch für die persönliche Haftung aller Personen, die für R+M als Arbeiter, Angestellte, freie Mitarbeiter, Handelsvertreter, Subunternehmer oder in sonstiger Weise tätig werden.

5.5 Der Kunde stellt R+M von allen Ansprüchen Dritter frei, die über die Haftung nach diesen Bedingungen hinausgehen.

### 6. Besondere Bestimmungen für die Überlassung von Software-Updates

6.1 Sofern im Servicevertrag vereinbart, überlässt R+M dem Kunden die jeweils vom Hersteller (Urheber) freigegebenen Update-Versionen der Software mittels eines Datenträgers, der gesondert zu bestellen ist oder vom Kunden zur Verfügung gestellt wird. Die Dokumentation kann nach Wahl von R+M gedruckt oder elektronisch gespeichert geliefert werden. Auf Wunsch wird R+M den Kunden bei der Installation, Einführung, Schulung und der erforderlichen Anpassung an die kundenspezifischen Besonderheiten der Software-Updates in dessen Betrieb durch die Erbringung von Dienstleistungen gegen gesonderte Berechnung unterstützen. Der Kunde hat für die Sicherung der Programme und Daten der installierten Software-Updates eigenverantwortlich Sorge zu tragen.

6.2 Bezüglich der Nutzungs-, Eigentums-, Schutz- und sonstiger Rechte an den Software-Updates gelten die Lizenzbedingungen für die Überlassung von Software entsprechend. Über die Nutzungsregelungen von R+M hinausgehende Bestimmungen des Urhebers gelten immer vorrangig. R+M stellt diese dem Kunden auf Anforderung zur Verfügung.

### 7. Allgemeines

7.1 Der Kunde ist damit einverstanden, dass von R+M personenbezogene Daten im Sinne des Datenschutzgesetzes gespeichert und verarbeitet werden dürfen, soweit dies im Rahmen der Durchführung dieses Vertrages notwendig ist.

7.2 Die Übertragung von Rechten und Pflichten aus diesem Vertrag durch den Kunden bedürfen der schriftlichen Zustimmung von R+M. R+M ihrerseits ist berechtigt, Rechte und Pflichten aus diesem Vertrag auf andere zu übertragen. R+M übernimmt im Falle der Übertragung ihrer Rechte oder Pflichten aus diesem Vertrag auf Dritte dem Kunden gegenüber die Haftung für die ordnungsgemäße Erfüllung aller Vertragspflichten.

7.3 Diese Bedingungen sind für die Geschäftsbeziehung ausschließlich verbindlich. Sie gelten auch für zukünftige Geschäfte, selbst wenn R+M im Einzelfall nicht auf sie Bezug nimmt. Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden werden nicht Vertragsinhalt, auch wenn R+M ihnen nicht ausdrücklich widerspricht.

7.4 Änderungen und Ergänzungen der vorstehenden Bedingungen sowie Nebenabreden und zusätzliche Vereinbarungen bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der schriftlichen Bestätigung von R+M. Der Verzicht auf dieses Formerfordernis bedarf ebenfalls der Schriftform.

7.5 Soweit gesetzlich zulässig vereinbaren die Parteien Stuttgart (Baden-Württemberg) als Gerichtsstand.

7.6 Es gilt ausschließlich deutsches Recht ohne das UN-Kaufrecht.

7.7 Sollte eine der vorstehenden Bedingungen unwirksam sein oder werden, wird dadurch die Wirksamkeit der übrigen Bedingungen nicht berührt. Die unwirksame Bedingung ist durch eine andere zu ersetzen, die der wirtschaftlichen Bedeutung dieser Bedingung möglichst nahe kommt. Gleiches gilt für den Fall, dass diese Bedingungen Lücken enthalten oder der Auslegung bedürfen.