

1. Vertragsabschluss und -gegenstand

1.1 Es gelten ausschließlich unsere Allgemeinen Geschäftsbedingungen und die ergänzende Allgemeine Geschäftsbedingung Servicevertrag. Abweichende Bedingungen unseres Kunden bedürfen unserer schriftlichen Zustimmung. Unsere Geschäftsbedingungen gelten auch für alle zukünftigen Serviceverträge mit unserem Kunden, unabhängig davon, ob auf sie bei Vertragsabschluss nochmals ausdrücklich Bezug genommen wird. Maßgeblich ist die jeweils aktuelle Fassung, die dem Kunden auf Anforderung übersandt wird.

1.2 Sämtliche Angebote von uns sind freibleibend. Ein Vertrag kommt erst zustande, wenn das Vertragsangebot unseres Kunden von uns schriftlich bestätigt oder mit der Ausführung des Service begonnen wird.

1.3 Für die Beschaffenheit des Servicegegenstandes, 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 des 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 Gerätes, z.B. auf Grund von Umständen, die der Kunde zuvor nicht mitgeteilt hatte, auf Grund 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. Vertragsarten

2.1 „Verbrauchs basiert“

Dem Kunden wird pro Gerät eine im Voraus berechnete Gebühr für den Abrechnungszeitraum in Rechnung gestellt, die entsprechend der tatsächlichen Nutzung des Verbrauchsmaterials jährlich angepasst wird. Die variablen Kosten werden jährlich mit Wirkung zum Jahrestag des Datums des Inkrafttretens des Vertrages dem tatsächlichen Verbrauch angepasst. Differenzen werden einmalig in Rechnung gestellt bzw. gutgeschrieben. Der tatsächliche Verbrauch führt zur Aktualisierung der Nutzungsannahme für das Folgejahr.

2.2 „Base + Klick“

Dem Kunden wird eine Basisgebühr pro Gerätetyp in Rechnung gestellt sowie eine variable („Klick“-) Gebühr für die tatsächlich gedruckten Seiten, die Summe wird am Ende jedes Abrechnungszeitraums in Rechnung gestellt. Die Basis-Gebühr errechnet sich aus der Summe aller Fixkosten für die Laufzeit des Vertrages, geteilt durch die Anzahl der Abrechnungsperioden. Die Klick-Gebühr wird entsprechend der vordefinierten Gebühr pro Ausdruck berechnet.

2.3 „All-In“

Dem Kunden werden eine Grundgebühr und der Folgeklick pro Gerät in Rechnung gestellt. Die Grundgebühr berechnet sich für jedes Gerät aus den gesamten Fixkosten sowie variablen Kosten im Zusammenhang mit der vereinbarten monatlichen Anzahl für gedruckte Seiten pro Gerät. Der Folgeklick errechnet sich aus allen zusätzlichen variablen Kosten pro Gerät im Zusammenhang mit zusätzlich gedruckten Seiten. Der Gesamtbetrag aller Folgeklicks wird zur Summe der Grundgebühr addiert und am Ende jedes Abrechnungsdatums in Rechnung gestellt. Die Grundgebühr fällt auch an, wenn die tatsächliche Anzahl gedruckter Seiten niedriger ist als das vereinbarte Seitenvolumen.

2.4. Tatsächliche Nutzung

Für die Vertragsarten „Base + Klick“ und „All-In“ gilt folgende Preisanpassungsklausel: H&G kann die tatsächliche Toner- / Tintenutzung regelmäßig überprüfen und die Klick-Gebühren für die Zukunft anpassen, wenn der tatsächliche Seitendeckungsgrad 20% mehr als der ursprüngliche angenommene Seitendeckungsgrad beträgt. DIN A4 Seiten werden mit einer Klick-Gebühr pro Ausdruck abgerechnet, DIN A3 Seiten mit zwei Klick-Gebühren und Duplex-Seiten mit der zweifachen Klick-Gebühr entsprechend dem jeweiligen Papierformat abgerechnet.

3. Serviceleistungen

3.1 Gegenstand unserer vertraglichen Leistungen sind Wartungsarbeiten einschließlich Lieferung und Einbau von Ersatzteilen, die erforderlich sind, um den Servicegegenstand am vereinbarten Standort betriebsfähig zu halten sowie die Lieferung von Verbrauchsmaterial, nämlich Toner bis zu einem durchschnittlichen Verbrauch auf Basis des DIN A4 Formates von 5% Deckung s/w bzw. je Farbe (DIN A3 entspricht zweifach DIN A4), Starter, Heizwalzen und Bildtrommeln entsprechend dem abzurechnenden Kopier-/Druckvolumen. 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.

3.2 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 höherwertigeres Gerät auszutauschen anstatt die Wartung auszuführen. Der Kunde kann diesem Austausch nur aus wichtigem Grund widersprechen.

3.3 Zum Wartungsumfang gehört nicht das Nachfüllen von Kopierpapier und Toner, das Entsorgen von Toner, die Lieferung von Heftklammern und Kopierpapier oder der Kalibrierungsservice für Farbgeräte. Auch die Anbindung des Wartungsgegenstandes 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, sind diese vom Kunden gesondert zu bezahlen.

3.4 Wartungsarbeiten werden an Arbeitstagen (Montag bis Freitag) in der Zeit von 08.00 h bis 17.00 h durchgeführt. Auf Wunsch des Kunden werden wir Wartungsarbeiten gegen zusätzliche angemessene Vergütung auch außerhalb dieser Zeiten durchführen, wenn ein Service-Techniker verfügbar ist.

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

4. Wartungsvergütung, Zahlungsbedingungen / Ausschluss von Aufrechnung und Zurückbehaltung

4.1 Die Wartungsvergütung richtet sich nach unserer am Tag des Vertragsabschlusses jeweils gültigen Preisliste. Die Preise schließen die jeweilige gesetzliche Umsatzsteuer nicht ein.

4.2 Wir sind berechtigt, die Wartungsvergütung schriftlich unter Einhaltung einer Frist von 3 Kalendermonaten zum Beginn des dann folgenden 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 5%, wird dies dem Kunden schriftlich mitgeteilt. Widerspricht der Kunde den neuen Gebühren nicht innerhalb von 10 Arbeitstagen nach Mitteilungdatum, so wird H&G die neuen Gebühren berechnen.

4.3 Die vereinbarte Vergütung ist bis zum 3. Werktag des vereinbarten Abrechnungszeitraums im Voraus ohne Abzug zu zahlen. Über die vom Kunden endgültig zu zahlende Vergütung werden wir im Laufe des folgenden Abrechnungszeitraums abrechnen. Weitergehende Zahlungsverpflichtungen des Kunden, die sich aus einer solchen Abrechnung ergeben, vereinbarte Einmalvergütungen oder Kostenerstattungen sind vom Kunden innerhalb von 14 Tagen nach Eingang der Abrechnung bzw. Rechnung ohne Abzug zu zahlen, unabhängig von sonstigen mit dem Kunden vereinbarten Zahlungsbedingungen.

4.4 Die vereinbarte Freikopiemenge gilt als verbrauchte Mindestmenge, deren Unterschreitung keinen Anspruch des Kunden auf Erstattung nicht ausgenutzter Freikopien begründet. Eine Überschreitung der Freikopienmenge begründet unseren Anspruch auf die Vergütung von Folgekopien. Dies betrifft nicht die Vertragsart „Verbrauchs basiert“, (2.1)

4.5 Der Kunde hat den Zählerstand des Wartungsgegenstandes jeweils bis zum 5. Werktag des folgenden Abrechnungszeitraumes 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 Zählerstandsablesung oder eines wegen der Verweigerung des Zutritts durch den Kunden erfolglosen Ableseversuches hat der Kunde uns zu erstatten. Fälligkeit und Umfang darüber hinausgehender Forderungen gegen den Kunden bleiben unberührt.

4.6 Es gelten die gesetzlichen Verzugszinsen, die Geltendmachung eines weitergehenden Schadens bleibt H&G unbenommen.

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

5. Rechte des Kunden bei Mängeln

5.1 Bei Mängeln der Wartungsleistungen stehen dem Kunden Schadensersatzansprüche 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 Vertrages erst zu, wenn es uns nicht gelingt, einen Mangel der Leistung innerhalb von 14 Tagen nach schriftlicher Mitteilung des Mangels zu beseitigen.

5.2 Mängel berechtigen den Kunden zur Zurückbehaltung von Zahlungen nur, soweit der zurückbehaltene Betrag in einem angemessenen Verhältnis zum Mangel steht.

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

6. Haftung

6.1 Wegen Verletzung vertraglicher und außervertraglicher Pflichten, insbesondere wegen Unmöglichkeit, Verzug, Verschulden bei Vertragsabschluss und unerlaubter 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 Vertragsabschluss vorsehbaren, vertragstypischen Schaden. Die 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.

6.2 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 Vertrages.

7. Leistungserbringung durch Dritte

7.1 Wir sind berechtigt, unsere Pflichten aus diesem Vertrag durch Dritte erbringen zu lassen.

Kein Übergang von Arbeitsverhältnissen. Die Parteien sind der Auffassung, dass mit den gemäß der vorliegenden Vereinbarung durchgeführten Transaktionen kein Übergang von Arbeitsverhältnissen nach § 613a BGB, der Richtlinie 2001/23/EG sowie anderen anwendbaren lokalen Umsetzungen dieser Richtlinie verbunden ist. Sollten Arbeitnehmer des Kunden oder Dritte, die vom Kunden zur Erbringung der vertragsgegenständlichen Leistung vor Vertragsbeginn oder nach Vertragsende eingesetzt werden, den Übergang ihres Arbeitsverhältnisses oder Ansprüche, Haftung und/oder Anstellungskosten freistellen, welche sich im Zusammenhang mit einer solchen Geltendmachung des Übergangs eines Arbeitsverhältnisses ergeben.

8. Vertragsdauer, Kündigung / Schadensersatz

8.1. Der Vertrag beginnt und endet zu fest definierten Terminen. Er verlängert sich jeweils um ein Jahr, wenn er von uns oder unserem Kunden nicht mit einer Frist von drei Monaten zum jeweiligen Vertragsende gekündigt wurde.

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

- eine fällige Zahlung nach Mahnung und Ablauf einer ihm gesetzten Frist von 30 Tagen nicht erbringt,
- seine Zahlungen einstellt, ein von ihm ausgestellter Scheck oder ausgestellter oder angenommener Wechsel 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.

8.3 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.

9. Pflichten des Kunden

9.1 Unser Kunde hat uns etwaige Mängel, Störungen und Beeinträchtigungen des Wartungsgegenstandes unverzüglich mitzuteilen. Vor einer Veränderung des Standortes des Wartungsgegenstandes 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.

9.2 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.

9.3 Auf unsere Anforderung hat unser Kunde die Installation und den Betrieb des H&G-Ferndiagnose- und Wartungssystems in Bezug auf den Wartungsgegenstand zu gestatten und die hierfür nötige Mitwirkung zu leisten. Hier Hinweis auf Datenschutz: H&G verpflichtet sich, die Bestimmungen des Bundesdatenschutzgesetzes (BDSG) einzuhalten, insbesondere alle personenbezogenen Daten, die im Rahmen dieses Vertrages be- oder verarbeitet werden, nicht zu einem anderen als dem zur jeweiligen Aufgabenerfüllung gehörenden Zweck anderen zugänglich zu machen oder sonst zu nutzen.

9.4 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 Wartungsgegenstandes entsteht.

10. Schlussbestimmungen

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

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

10.3 Sofern es sich bei dem Kunden um einen Kaufmann handelt, ist Erfüllungsort und Gerichtsstand Bonn, 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 das Vertragsverhältnis findet ausschließlich deutsches Recht Anwendung.

10.4 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.