

# Allgemeine Geschäftsbedingungen zu Wartungs-/Serviceverträgen

Stand/Gültig ab 01.01.2019

## 1. Vertragsabschluss

Es gelten ausschließlich diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen. Abweichende Bedingungen des Kunden bedürfen der Schriftform und unserer Zustimmung.

## 2. Leistungsumfang

Gegenstand unserer Leistungen sind neben der Gewährung des bestimmungsgemäßen Gebrauchs des Systems innerhalb der vereinbarten Vertragslaufzeit, die Lieferung von Verbrauchsmaterial (Toner/Tinte, Trommeln; Sammelbehälter; etc.) & Verschleißteilen (Fixierung; Einzugsrollen; Druckköpfe; etc.), wenn umseitig nichts anderes vereinbart wurde (jedoch ausschließlich Kopierpapier und Heftklammern) sowie Wartungsarbeiten einschließlich Lieferung und Einbau von Ersatzteilen, die erforderlich sind, um das System am vereinbarten Standort betriebsfähig zu halten.

Das Maß bzw. der Umfang der ohne Aufpreis zu liefernden Verbrauchsmaterialien richtet sich nach der Menge der vom Kunden angefertigten Seiten und der Menge an Verbrauchsmaterial, welches laut Herstellerangabe hierzu benötigt wird. Es wird darauf hingewiesen, dass die Herstellerangaben auf Durchschnittswerten beruhen (z.B. in Bezug auf die Tonerdeckung oder die Häufigkeit des Ein- und Ausschaltens eines Systems) und die Menge des tatsächlich vom Kunden benötigten Verbrauchsmaterials daher höher ausfallen kann, als die Menge, deren kostenlose Lieferung er verlangen kann. Bei einer mehr als 10%igen Überschreitung der Menge an Verbrauchsmaterialien, deren Lieferung der Kunde ohne Aufpreis beanspruchen kann, ist HQ Office berechtigt, dem Kunden die Übermenge auf Basis der jeweils gültigen Listenpreise gesondert in Rechnung zu stellen. Zum Umfang der Wartungsarbeiten gehören nicht das Nachfüllen und Entsorgen von Toner, die Lieferung und das Nachfüllen von Kopierpapier, Kalibrierung, die Anbindung des Systems an ein bestehendes oder noch zu installierendes EDV-System oder Netzwerk des Kunden und die Installation, Umprogrammierung, Applikation oder Aktualisierung der dafür erforderlichen Software. Auch die Lieferung zusätzlicher Bedienungsanleitungen, Kabel, Leitungen oder sonstige Steckverbindungen gehört nicht zu unserem vorgenannten Leistungsumfang, soweit solche Steckverbindungen nicht bereits im Lieferumfang des Herstellers des Wartungsgegenstandes enthalten sind. Die Lieferung, Installation und Einweisung in die Bedienung und Technik des Systems erfolgen gegen Berechnung. Wir sind berechtigt, jedoch nicht verpflichtet, dem Kunden im Tausch mit dem defekten System ein gleichwertiges Ersatzgerät zu überlassen. Verbrauchsmaterial bleibt bis zum Verbrauch stets im Eigentum von HQ Office. Der Kunde ist verpflichtet, uns Mangel und Betriebsstörungen des Systems unverzüglich zu melden. Die für den Betrieb des Systems erforderlichen elektrischen Anschlüsse und sonstigen Voraussetzungen sind vom Kunden auf eigene Kosten bereit zu stellen. Der Auftraggeber ermöglicht dem Auftragnehmer oder dessen Beauftragten, während der üblichen Geschäftszeiten (Montag bis Donnerstag von 09.00 Uhr bis 16.30 Uhr, Freitags bis 15:00 Uhr), die Durchführung der Wartungsarbeiten, darüber hinaus nach vorheriger Absprache. Im Interesse einer schnellen Fehlerbeseitigung bzw. Wiederherstellung der Funktion des Vertragsgegenstandes, sorgt der Auftraggeber auf Wunsch des Auftragnehmers hin ferner dafür, dass die notwendigen Wartungsarbeiten auch vor oder nach den üblichen Geschäftszeiten oder nach Geschäftsschluss durchgeführt werden können. Soweit dies auf Wunsch des Auftraggebers hin geschehen soll, erfolgt durch den Auftragnehmer eine gesonderte Berechnung an den Auftraggeber. Auf Wunsch des Kunden werden wir Wartungsarbeiten gegen zusätzliche angemessene Vergütung auch außerhalb dieser Zeiten durchführen, wenn ein Servicetechniker verfügbar ist. Der Kunde hat für einen sicheren Zugang zum Aufstellort des Systems zu sorgen. Sofern der Zugang zum Gerät nicht unmittelbar möglich ist, behalten wir uns vor, Wartezeiten und Zeiten der Einlasskontrollen zu den normalen Verrechnungssätzen gesondert zu berechnen. Wir sind berechtigt, Serviceleistungen im Rahmen dieses Vertrages durch Dritte erbringen zu lassen und auch auf Dritte zu übertragen. Wir werden dem Kunden die Vertragsübernahme von Serviceleistungen durch einen Dritten rechtzeitig schriftlich anzeigen. Auch nach dieser Übernahme durch den Dritten bleiben wir berechtigt, dem Kunden die nach diesem Vertrag von ihm geschuldeten Gegenleistungen in Rechnung zu stellen. Arbeiten, die durch unsachgemäße Behandlung oder in Folge der nicht ausschließlichen Verwendung der vom Hersteller bzw. uns empfohlenen Verbrauchsmaterialien oder Druckmaterialien und des von uns empfohlenen Kopierpapiers notwendig werden, hat der Kunde nach Aufwand gesondert zu zahlen. Entsprechendes gilt für Wartungsarbeiten, die auf Grund von Unfällen, Feuer, Wassereinwirkung, Einbruch, Einwirkung Dritter oder höhere Gewalt erforderlich werden.

## 3. Abrechnung, Zahlungsbedingungen und Verzug

Die Abrechnung für unsere Leistungen richtet sich nach unserer am Tag des Vertragsabschlusses gültigen Preisliste. Wir sind berechtigt die Verrechnungssätze nach schriftlicher Anzeige unter Einhaltung einer Frist von drei Kalendermonaten mit Wirkung zum Beginn des dann folgenden Monats nach Maßgabe geänderter Aufwendungen für Löhne, Systeme, Ersatzteile, Verbrauchsmaterialien angemessen zu ändern. Falls sich auf diese Weise innerhalb eines Jahres eine Vergütungserhöhung von mehr als 10% ergibt, bedarf es für den 10% übersteigenden Teil der Zustimmung des Kunden. Die Abrechnung der Zähler erfolgt rückwirkend gemäß des vereinbarten Abrechnungszeitraums. Sofern nicht anders festgelegt erfolgt die Abrechnung zum Quartalsende. Der Kunde ist verpflichtet, den Zählerstand des Systems jeweils binnen 5 Werktagen nach Erhalt der Zählerabfrage abzulesen und uns mitzuteilen. Kommt der Kunde dieser Pflicht nicht nach, sind wir berechtigt, in unserer Abrechnung vom Durchschnittsverbrauch der letzten drei Abrechnungszeiträume auszugehen. Eine weitere Möglichkeit der Meldung bietet die Software „docuForm“. Hier erfolgt die Meldung, mittels dieser im Netz des Kunden installierten Software, direkt an die HQ Office GmbH. Die Abrechnung der Verbrauchszähler erfolgt auf Basis der im Vertrag vereinbarten Nutzungspreise, die stets für das A4-Format gelten, größere Formate errechnen sich mit dem jeweiligen Faktor zu A4. Alle Zahlungsverpflichtungen des Kunden, die sich aus Vertragsabrechnung ergeben, vereinbarte Einmalvergütungen oder Kostenerstattungen sind vom Kunden innerhalb von 14 Tagen nach Eingang der Abrechnung bzw. Rechnung zu zahlen. Anders lautende Zahlungskonditionen bedürfen der Schriftform und werden im Wartungsvertrag fixiert. Wir sind berechtigt, für die zweite Mahnung einer fälligen Forderung Euro 20, und ab der dritten Mahnung jeweils Euro 15,- Aufwendungsersatz zu berechnen. Bei Zahlungsverzug des Kunden sind wir berechtigt, Zinsen in Höhe von 5% Punkten über dem jeweiligen Basiszinssatz der Europäischen Zentralbank zu berechnen. Weitergehende Rechte von uns bleiben unberührt. Ein Recht zur Aufrechnung oder Zurückhaltung gegen unsere Forderungen

steht dem Kunden nur zu, soweit seine Gegenansprüche unbestritten oder rechtskräftig festgestellt sind. HQ Office ist berechtigt, Leistungen einzustellen, sobald der Kunde in Zahlungsverzug kommt. Wir behalten uns vor, monatlich Zwischenrechnungen zu erstellen, wenn der Verbrauch überdurchschnittlich steigt. Rechnungskorrekturen, für Rechnungen, die auf Basis von Schätzungen oder anderen, nicht durch HQ Office GmbH verschuldete, Gründen angefordert werden, ziehen eine Bearbeitungspauschale in Höhe von 15,00€ nach sich. Sollte der Auftraggeber sein Einverständnis zum Lastschriftverfahren gegeben haben, so hat er jederzeit die Möglichkeit, dieses Einverständnis zurückzunehmen. Eingelegte Beträge für laufende Monate müssen davon unberücksichtigt bleiben. Die Mitteilung des Auftraggebers über die Änderung muss schriftlich und bis spätestens fünf Werktage vor Ablauf des Monats, der dem letzten Monat des Einzuges vorausgeht, zugegangen sein.

## 4. Obliegenheiten des Kunden

Der Kunde hat vor einer Veränderung des Standorts des Wartungsgegenstandes unsere Zustimmung einzuholen; wir dürfen die Zustimmung davon abhängig machen, 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. Änderungen des Standorts, die nicht durch den Kunden selbst durchgeführt werden können und damit verbundene Tätigkeiten werden nach Aufwand berechnet. Bei nicht vereinbarter Änderung des Standortes sind wir berechtigt den Vertrag fristlos zu kündigen. Gleiches gilt, wenn der neue Standort nicht für den Wartungsgegenstand geeignet ist. Schäden, die durch unsachgemäße Handhabung oder Verbringung können nur nach Aufwand instandgesetzt werden. Wir behalten uns vor, unwirtschaftliche Reparaturen abzulehnen. Bis zum Vertragsende können wir dem Kunden die Mehrkosten in Rechnung stellen. Der Kunde ist verpflichtet, Sicherungen der Einstellungen des Systems eigenständig zu erstellen und gegebenenfalls bereitzuhalten. Sofern durch die Wartung, Reparatur oder Standortwechsel des Wartungsgegenstandes die Einstellungen manuell wiederhergestellt werden oder neu festgelegt werden müssen, erfolgt dies kostenpflichtig nach Aufwand.

## 5. Haftung

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 in der Höhe nach beschränkt auf den bei Vertragsabschluss voraussehbaren vertragstypischen Schaden. Diese Haftungsbeschränkung gilt nicht bei schuldhaftem Verstoß gegen wesentliche Vertragspflichten, soweit die Erreichung des Vertragszwecks gefährdet wird, bei Fehlen zugesicherter Eigenschaften sowie für die Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz. Ansprüche unseres Kunden auf Schadenersatz verjähren nach Ablauf von sechs Monaten ab Kenntnis unseres Kunden vom Eintritt des Schadens, spätestens jedoch sechs Monate nach Ablauf des Vertrags. Für die Anbindung des Wartungsgegenstandes an ein bestehendes EDV-Netz haften wir nicht für die Fehlerfreiheit der zur Anbindung verwendeten Software und die Funktionsfähigkeit eines bei dem Kunden vorhandenen oder zu errichtenden EDV-Systems. Eine Haftung von uns ist ebenfalls ausgeschlossen, wenn dem Kunden auf Grund der Anbindung des Wartungsgegenstandes an sein vorhandenes oder neu errichtetes EDV-System Daten oder Informationen verloren gehen. HQ Office haftet nicht für Ausfälle am Wartungsgegenstand oder damit verbundenen Kosten auch gegenüber Dritten.

## 6. Übertragung des Vertrages

Wir sind berechtigt, unsere Pflichten aus diesem Vertrag durch Dritte erbringen zu lassen. Wir sind darüber hinaus berechtigt die Rechte und Pflichten aus diesem Vertrag auf Dritte zu übertragen. Ein Übergang des Vertrags, im Falle einer Änderung der Rechtsform oder Übernahme durch Dritte, auf Seiten des Auftragnehmers, bedarf der Zustimmung von HQ Office und ist rechtzeitig anzuzeigen.

## 7. Dauer des Vertrages - Kündigung - Schadenersatz

Der Wartungsvertrag beginnt zu dem umseitig genannten Termin und wird für die umseitig vereinbarte Vertragsdauer fest abgeschlossen. Er verlängert sich jeweils um ein Jahr, wenn er von uns oder unserem Kunden nicht mit einer Frist von 3 Monaten zum jeweiligen Vertragsendzeitpunkt gekündigt wird. Zusätzliche Verträge und Vereinbarungen, insbesondere Finanzdienstleistern oder Banken, sind separat abgeschlossen und enden nicht automatisch mit dem Wartungsvertrag und müssen daher gesondert, mit dem jeweiligen Vertragspartner gekündigt werden. Wir sind berechtigt, den Vertrag aus wichtigem Grund fristlos zu kündigen, insbesondere wenn

- a) der Kunde fällige Zahlungen auch nach Mahnung unter Fristsetzung von 30 Tagen und Fristablauf nicht erbringt.
- b) der Kunde seine Zahlung einstellt, ein von unserem Kunden ausgestellter Scheck 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 eingestellt bzw. erledigt sind.

Im Falle der Kündigung steht uns für den gesamten Zeitraum der ursprünglich vorgesehenen Vertragszeit ungekürzt der vereinbarte Pauschalpreis bzw. die Mindestberechnung zu. Im Falle einer Berechnung der Seitenzähler ohne inklusive Volumen, wird der durchschnittliche Verbrauch als Basis des Ausfalls berechnet.

## 8. Datenverarbeitung und Speicherung

Die Vertragspartner sind berechtigt, alle notwendigen Daten des anderen Vertragspartner im Sinne der Vertragsbeziehung zu erheben, zu sichern und in Betriebsprozessen zu verarbeiten. Im Falle des Beauftragung dritter ist die HQ-Office berechtigt notwendige Daten an den beauftragten weiterzuleiten. Auch dieser Dritte ist zu Speicherung, und Verarbeitung berechtigt.

## 9. Schlussbestimmungen

Sollte eine Bestimmung dieser Geschäftsbedingungen unwirksam sein oder werden, wird die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen dadurch nicht berührt. Sofern es sich bei dem Kunden um einen Kaufmann handelt, ist Erfüllungsort und Gerichtsstand Kaarst. Wir sind jedoch zur Erhebung einer Klage oder Einleitung sonstiger gerichtlicher Verfahren am allgemeinen Gerichtsstand bzw. Sitz des Kunden berechtigt.