

Allgemeine Geschäftsbedingungen PAGEPACK

1. SERVICEGEBIET

Der Service im Rahmen dieses Servicevertrages wird in Deutschland erbracht.

2. ALLGEMEINE BESTIMMUNGEN

2.1 Im Rahmen dieses Servicevertrages gelten die folgenden Begriffsbestimmungen:

Automatische Nachbestellung von Verbrauchsmaterial (ASR): Ein unter allen Xerox-Serviceverträgen (die Verbrauchsmaterial einschließen) verfügbarer Service, der von einem Xerox-Gerät über eine Remote-Verbindung übermittelte Verbrauchsdaten nutzt. Für registrierte Geräte bestellt der ASR-Service auf Basis spezieller Algorithmen Toner / Tonersammelbehälter / Tinte, wodurch manuelle Eingriffe reduziert werden.

Datenschutzbestimmungen: Die Datenschutz-Grundverordnung (EU) 2016/679 und/oder andere lokale Gesetze, die diese in Kraft setzen, oder andere datenschutzrechtliche Bestimmungen in der Rechtsordnung, in der dieser Servicevertrag ausgeführt wird. In diese Begriffsbestimmung werden die EU-Verordnung über die Privatsphäre in der elektronischen Kommunikation (2002/58/EU) sowie alle Ausführungsgesetze und Nachfolgeregelungen zum Datenschutz einbezogen.

Stichtag für Rechnungsstellung: letzter Tag des Abrechnungszeitraums, an dem die Zählerstandsablesung durchzuführen ist, entsprechend den festgelegten Abrechnungszeiträumen.

Vergütung: die Gebühren/Preise für die vom Kunden erworbenen Serviceleistungen

Verbrauchsmaterialien: für Xerox Druck- und Kopiersysteme geeigneter, von anderen Herstellern hergestellter oder Original Xerox Toner, der wieder aufgearbeitet bzw. neu befüllt sein kann, vom Kunden auswechselbare Einheiten (CRU), Tonerkartuschen und Tintensticks.

Heftklammerpatronen sind für alle Geräte inbegriffen, es sei denn, dass in der jeweils aktuellen Officepreisliste bei Vertragsabschluss

Abweichendes bestimmt ist. Die Artikelnummer ist der Benutzerdokumentation zu entnehmen. Toner sowie vom Kunden auswechselbare

Einheiten, Tonerkartuschen und Tintensticks sowie Heftklammern für Geräte anderer Hersteller sind von dem Begriff Verbrauchsmaterialien nicht umfasst. Ungeachtet anders lautender Bestimmungen in diesem Servicevertrag umfasst diese Definition des Begriffs „Verbrauchsmaterial“ nur standardmäßige Cyan-, Magenta-, Gelb- und Schwarz-Toner und -Trockentinten (mit den zugehörigen Entwicklern). Transparente, Fluoreszenz-, Weiß-, Gold-, Silber- oder andere Spezialtoner sind ausgeschlossen.

Kunde: die juristische oder natürliche Person, die die Serviceleistungen von dem Reseller erwirbt und in deren Räumlichkeiten sich das Gerät befindet.

Zyklus-Startdatum: der erste Tag des auf das Service-Startdatum folgenden Kalendermonats.

Gerät: das von dem Reseller im Partnerportal ausgewählte Druck- und Kopiersystem von Xerox oder eines anderen Herstellers soweit für dieses Xerox Partner Print- bzw. PageConnect-Serviceleistungen angeboten werden.

Feste Laufzeit: die im Partnerportal ausgewählte feste Anzahl von Servicejahren, beginnend mit dem Zyklus-Startdatum.

Interims-Servicepauschale: siehe Definition in Klausel 13.3.

Interims-Laufzeit: der begrenzte Zeitraum zwischen dem Service-Startdatum und dem Start der festen Laufzeit.

Irreparabel: Status eines Drittherstellergeräts, (i) für welches die Xerox-GmbH bzw. deren Servicepartner trotz angemessener Bemühungen nicht in der Lage sind, die zur Reparatur nötigen Ersatzteile zu beschaffen, oder (ii) dessen Reparaturkosten nach billigem Ermessen von Xerox als unwirtschaftlich angesehen werden.

Vorrichtungen zur Zählerstandserfassung: eine proprietäre Software Anwendung von Xerox oder seinen Softwarelieferanten die im Computernetzwerk oder dem Gerät installiert sind, darunter Xerox Device Agent, MeterAssistent™ oder jede andere von Xerox bekanntgegebene Methode der Zählerstandserfassung.

Datum der Registrierung: der Tag, an dem der Reseller diesen Servicevertrag über das Partnerportal oder eine mit Xerox anderweitig vereinbarte Methode abschließt.

Dritthersteller: Anbieter, der im Xerox-Partnerportal auswählbare Geräte vermarktet oder herstellt, die für die Serviceleistungen registriert werden können.

PageConnect Service: die Bereitstellung von Xerox PageConnect-Serviceleistungen für ein Gerät.

PagePack-Einheitstarif: alternatives Verfahren zur Verrechnung der Serviceleistungen, aus deren Umfang und Nutzung sich die Höhe der anfallenden Gebühren (Definition s. o. unter „Vergütung“) ergibt und welches von einem Reseller für die zugelassenen Geräte ausgewählt werden kann. Der „PagePack-Einheitstarif“ wird aus dem Festpreistarif gebildet, welcher sowohl Serviceleistungen als auch eine bei Registrierung des Servicevertrags im Xerox-Partnerportal festgelegte Anzahl an Verbrauchsmaterialien abdeckt. Der PagePack-Einheitstarif ist vierteljährlich im Voraus zu zahlen. Es werden keine zusätzlichen Seiten abgerechnet, d. h. es ist keine „Angleichung“ erforderlich.

Reseller: die juristische oder natürliche Person, die die Serviceleistungen von Xerox ausschließlich zum Zwecke der Weiterveräußerung erwirbt (The Document Group GmbH / The Document Group Printing Systems GmbH).

Serviceleistungen: die sich aus den Klauseln 5 bis 7 ergebenden Leistungen, die Xerox oder deren Erfüllungsgehilfen gegenüber dem Kunden erbringt sowie weitere Leistungen, zu denen sich Xerox im Rahmen dieses Servicevertrages gesondert verpflichtet hat.

Servicepauschale: siehe Definition in Klausel 13.2.

Service-Startdatum: der Tag, von dem an die Serviceleistungen für das Gerät entsprechend der Festlegung durch den Reseller beginnt, wobei dieser eine Laufzeit von bis zu 8 Jahren ab dem Datum der Registrierung wählen kann.

Servicejahr(e): der am Zyklus-Startdatum beginnende 12-monatige Zeitraum und jeder folgende 12-monatige Zeitraum.

Xerox Partner Print Service: die Bereitstellung von Xerox Partner Print Service für das Gerät.

Xerox: Xerox GmbH, Hammer Landstraße 91, 41460 Neuss

2.2 Der Servicevertrag kommt aufgrund der Registrierung im Xerox Partner-Portal durch den Reseller oder die Annahme der Serviceleistungen durch den Kunden/Reseller zustande und umfasst alle Serviceleistungen, die von Xerox gegenüber den Kunden erbracht werden. Zusätzliche oder anders lautende Bestimmungen oder Bedingungen auf dem Vertragsantrag des Kunden finden selbst dann keine Anwendung, wenn solche zusätzlichen oder anders lautenden Bestimmungen ausdrücklich von der Zustimmung von Xerox abhängig gemacht werden.

2.3 Der Reseller verpflichtet sich, den Kunden über alle für den Kunden bestimmten Informationen zu unterrichten, die Xerox dem Reseller mitteilt. Dies schließt neben anderen Informationen auch die PIN-Nummer ein.

2.4 Der Reseller verpflichtet sich, den Kunden über die Xerox Anforderungen für Endbenutzer-Lizenzen zu informieren und die erforderlichen Maßnahmen zu ergreifen, um die Bedingungen der Endbenutzer-Lizenzen im Verhältnis zu dem Kunden wirksam zu vereinbaren.

3. LAUFZEIT

Vorbehaltlich von Klausel 4, beginnt die Laufzeit dieses Servicevertrages am Tage der Registrierung, schließt die Interims-Laufzeit, die feste Laufzeit und nach einer Verlängerung folgende Servicejahre ein und wird insgesamt als die Laufzeit bezeichnet (Laufzeit).

4. BERECHTIGUNG

4.1 Pro Gerät ist jeweils nur ein einziger Servicevertrag zulässig. Bezieht sich dieser Servicevertrag auf ein Gebrauchtgerät, kann Xerox bzw. der Reseller vor Aktivierung des Servicevertrages eine Wartungsvorprüfung verlangen, die zu den aktuellen „Time and Material-Sätzen“ berechnet wird.

5. TECHNISCHER SUPPORT UND FERNDIAGNOSE

5.1 Der Kunden ist verpflichtet, zuerst die Supportmaterialien, die mit dem Gerät geliefert wurden, die Gerätediagnostik, die Online-Informationen und den E-Mail-Support zu nutzen. Bleiben diese Maßnahmen erfolglos, ist zur Inanspruchnahme der Serviceleistungen die Mitarbeiter des telefonischen Supports oder die autorisierten Servicefachkräfte von Xerox hiervon zu benachrichtigen. Der Kunde ist verpflichtet, die Telefonsupport-Mitarbeiter bei der Lösung des Problems in angemessener Weise zu unterstützen.

5.2 Damit sichergestellt ist, dass das Gerät möglichst schnell und effizient repariert wird, wird der Kunde bei der Reparatur des Gerätes zunächst mit dem telefonischen Support zusammenarbeiten. Diese Zusammenarbeit kann auch den Austausch von Verbrauchsmaterialien durch den Kunden oder die Durchführung von anderen Maßnahmen unter Anleitung des Telefonsupports enthalten. Telefonischer Support wird ausschließlich

für den Kunden eingerichtet und steht dem Reseller nicht zur Verfügung. Die Rufnummer ist auf der lokalen Website von Xerox oder im Xerox Partner-Portal zu finden.

5.3 Bietet das Gerät Funktionen, die eine Ferndiagnose und –behebung der Geräteprobleme durch Xerox ermöglichen, kann Xerox in bestimmten Fällen Internet-Zugang zum Kundengerät verlangen, um den Prozess der Fehlerbehebung zu unterstützen. Xerox verpflichtet sich, den Prozess der Fehlerbehebung nur mit Zustimmung und in Zusammenarbeit mit dem Kunden durchzuführen.

5.4 Wenn Servicedienstleistungen per Fernzugriff erfolglos bleiben, erfolgt der Kundenservice an der Gerätehardware zur Problembeseitigung vor Ort. Kooperiert der Kunde jedoch nicht bei der Erbringung der Servicedienstleistungen per Fernzugriff mit Xerox und hätte die Problemlösung per Fernzugriff erfolgen können, behält sich Xerox bzw. der Reseller das Recht vor, dem Kunden die zum maßgeblichen Zeitpunkt aktuellen Kosten für einen Vor-Ort-Kundenservice, den der Kunde zur Behebung des Problems anfordert, in Rechnung zu stellen.

5.5 Software-Support wird telefonisch oder über Online-Supporttools (entsprechend der im Ermessen von Xerox stehenden Entscheidung) erbracht und erstreckt sich nur auf die im Gerät und in den Anwendungen implementierte Xerox-Software. Darüber hinausgehender Software-Support ist kein Bestandteil dieses Servicevertrages, wird jedoch auf Wunsch von Xerox zu den jeweils geltenden Gebührensätzen von Xerox erbracht.

6. FIRMWARE UPDATES (nur Xerox-Geräte)

Firmware Updates dienen der Optimierung der Leistung des Gerätes und werden von Xerox nach eigenem Ermessen im Rahmen dieses Servicevertrages zur Verfügung gestellt. Xerox wird Firmware Updates nur für Software und Firmware liefern, die auf dem neuesten oder vorletzten Stand ist. Falls das Gerät dazu geeignet ist, die Firmware Updates per Fernzugriff zu implementieren, kann Xerox den Kunden bitten, den Fernzugriff zu gestatten, um die Implementierung der Firmware Updates zu unterstützen. Xerox verpflichtet sich, den Implementierungsprozess per Fernzugriff nur mit Zustimmung und Unterstützung des Kunden durchzuführen.

7. BEREITSTELLUNG VON VERBRAUCHSMATERIALIEN

7.1 Dieser Servicevertrag umfasst die Bereitstellung von Verbrauchsmaterialien, vorausgesetzt, die Maschine wird innerhalb der Gerätespezifikation (insbesondere innerhalb der vom Hersteller vorgegebenen durchschnittlichen Druckvolumen pro Monat) betrieben. Xerox wird den Verbrauch von Verbrauchsmaterial durch den Kunden mit den Zählerständen abgleichen, die vom Reseller, dem Kunden, Vorrichtungen zur Zählerstandserfassung oder einem Techniker vor Ort erfasst werden.

7.2 Sollte der Kunde gegenüber dem Reseller in Zahlungsverzug geraten (on credit hold), ist Xerox bzw. der Reseller berechtigt, Bestellungen von Verbrauchsmaterialien nicht auszuführen.

7.3 Verbrauchsmaterial wird ausschließlich an die Adresse des Kunden geliefert, unter der das Gerät aufgestellt ist. Sofern der Kunde die Auslieferung von Verbrauchsmaterialien an eine andere Adresse wünscht, bedarf dies der vorherigen Zustimmung von Xerox.

7.4 Das bevorzugte Verfahren zur Bestellung von Verbrauchsmaterial ist der ASR-Service (Automatische Nachbestellung von Verbrauchsmaterial), sofern Xerox nach alleinigem Ermessen nichts anderes festlegt. Damit Xerox Verbrauchsmaterial rechtzeitig und effektiv automatisch liefern kann, müssen Xerox-Geräte stets verbunden sein und mit Xerox kommunizieren. Der Kunde kann Verbrauchsmaterial auch online über die Web-Anwendung zur Bestellung von Verbrauchsmaterial bestellen, wobei die Bereitstellung alternativer Bestellverfahren im Ermessen von Xerox liegt.

7.5 Der Reseller wird Verbrauchsmaterial nicht im Auftrag des Kunden bestellen. Ausnahmen hiervon bedürfen der vorherigen Zustimmung durch Xerox. Die Zustimmungserklärung von Xerox bedarf der Textform.

7.6 Mit Ausnahme von Kunden, bei denen eine Vorrichtung zur Zählerstandserfassung in Betrieb ist, wird der Reseller den Kunden darauf hinweisen, dass der Kunde bei jeder Bestellung von Verbrauchsmaterial verpflichtet ist, den genauen Zählerstand in Übereinstimmung mit den Vorgaben von Xerox für die Zählerstandserfassung und unter Angabe der Seriennummer des Geräts, für das dieser Servicevertrag abgeschlossen ist, mitzuteilen. Xerox wird Verbrauchsmaterial nur unter der Voraussetzung liefern, dass zum Zeitpunkt der Bestellung der Zählerstand übermittelt wurde. Xerox behält sich vor, die Typen der erforderlichen Zählerstände zu ändern oder zu ergänzen.

7.7 Die im Rahmen dieses Servicevertrages ausgelieferten Verbrauchsmaterialien verbleiben im Eigentum von Xerox, bis sie in dem Gerät eingesetzt werden. Xerox behält sich vor, Verbrauchsmaterialien – insbesondere vom Kunden auswechselbare Verbrauchsmaterialien – zu liefern, die überholt oder wieder aufgefüllt wurden und in ihrer Funktionsweise neuen Verbrauchsmaterialien entsprechen.

7.8 Verbrauchsmaterialien, insbesondere von anderen Herstellern hergestellter oder Original Xerox Toner, Tonerkartuschen und Tintenstifte, werden für eine bestimmte Anzahl von zu bedruckenden Seiten ausgelegt, die sich aus dem Xerox-Partner-Portal ergibt (Mindestseitenleistung). Unterschreitet das tatsächliche Druckvolumen des Kunden die Mindestseitenleistung der von ihm bestellten Verbrauchsmaterialien, ist Xerox (sofern nicht anders vereinbart, nach billigem Ermessen) berechtigt, die Belieferung des Kunden mit Verbrauchsmaterialien so lange auszusetzen, bis sich das tatsächliche Druckvolumen des Kunden und die Mindestseitenleistung der bestellten Verbrauchsmaterialien decken. Die Verpflichtung des Kunden zur Zahlung der laufenden Servicepauschalen bleibt während dieser Sperrperiode (ohne Abzug und Aufrechnung) bestehen. Xerox beliefert den Kunden im Einklang mit seinem tatsächlichen Nutzungsverhalten mit Verbrauchsmaterialien. (Dies gilt vorbehaltlich der unter 7.11 dargelegten Bestimmungen auch bei vereinbartem PagePack-Einheitstarif.) Gelieferte Verbrauchsmaterialien sind nicht für eine Bevorratung vorgesehen. Die Lieferung liegt im billigen Ermessen von Xerox.

7.9 Im Rahmen dieses Servicevertrages ausgelieferte Verbrauchsmaterialien dürfen ausschließlich für das Gerät verwendet werden, auf das sich dieser Servicevertrag bezieht. Xerox bzw. der Reseller behält sich das Recht vor, Verbrauchsmaterialien, die nicht für das Gerät bestellt worden sind, auf das sich dieser Servicevertrag bezieht, gegenüber dem Kunden in Rechnung zu stellen. Sonstige Xerox aus diesem Vertrag zustehende Rechte bleiben hiervon unberührt.

7.10 Geliefertes Verbrauchsmaterial bleibt im Eigentum von Xerox. Die Veräußerung oder Weitergabe an Dritte durch den Reseller oder Kunden ist untersagt. Wird überschüssiges Verbrauchsmaterial vom Reseller oder seinen Vertretern oder Unterauftragnehmern entfernt, oder gibt der Kunde Verbrauchsmaterial an den Reseller, an dessen Vertreter oder Unterauftragnehmer zurück, wird der Reseller dieses unverzüglich (auf Kosten des Kunden) an Xerox senden. Der Reseller ist berechtigt, nicht zurückgegebenes Verbrauchsmaterial gegenüber dem Kunden zu den jeweils gültigen Preisen in Rechnung zu stellen.

7.11 Bezüglich des PagePack-Einheitstarifs gilt:

a) Der Verbrauchsmaterialanspruch unterliegt den durch Xerox festgelegten Voraussetzungen. Über die Voraussetzungen des Verbrauchsmaterialanspruchs wird der Kunde in Kenntnis gesetzt.

b) Der Verbrauchsmaterialanspruch eines Vertragsjahres kann nicht auf das folgende Vertragsjahr vorgetragen werden. Der Kunde verzichtet daher auf nicht verwendete Verbrauchsmaterialien eines abgelaufenen Vertragsjahres.

c) Verbrauchsmaterialien können nicht im Voraus und nicht alle auf einmal bestellt werden, sondern müssen gemäß der erwarteten Nutzung durch den Kunden (welche anhand der durch den Reseller, Kunden, Servicetechniker bzw. eine Zählereinrichtung ermittelten Zählerstände berechnet wird) bestellt werden.

d) Es gelten die oben unter 7.8 genannten Bestimmungen bezüglich der „angemessenen Nutzung“, wobei zusätzlich benötigte Verbrauchsmaterialien durch den Kunden zu beschaffen sind, wenn der Mindestertrag nicht erreicht wird.

7.12 Sofern kein PagePack-Einheitstarif vereinbart wurde, gelten die o.g. Bestimmungen 7.11a), b) und c) für Serviceverträge mit einem festgelegten Standard-Verbrauchsmaterialanspruch.

8. EINSCHRÄNKUNGEN

8.1 Xerox ist im Rahmen dieses Servicevertrages nicht verpflichtet:

a) Schäden zu beheben, die darauf zurückzuführen sind, dass andere Personen als Vertreter von Xerox versucht haben, das Gerät zu reparieren oder zu warten, soweit sie nicht von einem Vertreter von Xerox dazu angewiesen wurden;

b) Schäden, Funktionsstörungen oder Leistungsminderungen (Leistungsprobleme) zu beheben, die auf unsachgemäße Benutzung, falsche Installation oder Anschluß an nicht kompatible Geräte oder Speicherelemente zurückzuführen sind, es sei denn, sie sind von Xerox verursacht worden;

c) Support für Anwendersoftware von anderen Herstellern als Xerox zur Verfügung zu stellen oder Service im Zusammenhang mit Anwendungen oder implementierter Software von anderen Herstellern als Xerox zu leisten;

d) Support oder Service für Software, einschließlich von Xerox-Anwendungen oder embedded Xerox-Software, zu leisten, sofern es sich nicht um zu dem Gerät gehörende Standard-Software handelt;

- e) Leistungsprobleme zu beheben, die auf die Verwendung von Betriebsstoffen oder Verbrauchsmaterialien von anderen Herstellern als Xerox oder auf die Verwendung von Betriebsstoffen von Xerox, die für dieses bestimmte Geräte nicht spezifiziert sind, zurückzuführen sind;
- f) dem Kunden obliegende Wartungs- oder Reinigungsarbeiten auszuführen oder Leistungsprobleme zu beheben, die darauf zurückzuführen sind, dass der Kunde die in den veröffentlichten Produktunterlagen vorgeschriebenen Wartungs- und Reinigungsarbeiten nicht durchgeführt hat;
- g) Leistungsprobleme zu beheben, die darauf zurückzuführen sind, dass das Gerät in einer Umgebung verwendet wird, die den in der Bedienungsanleitung angegebenen Betriebsspezifikationen nicht entspricht;
- h) Leistungsprobleme infolge einer Standortverlagerung des Gerätes zu beheben, soweit die Schäden darauf zurückzuführen sind, dass die in der Bedienungsanleitung vorgeschriebenen Transportrichtlinien nicht eingehalten wurden;
- i) Zubehör von anderen Herstellern als Xerox zu reparieren sofern es sich dabei nicht um einen integralen Bestandteil des vom Dritthersteller gelieferten Geräts handelt, für welches ein Xerox Partner Print-Service-bzw. PageConnect-Servicevertrag abgeschlossen wurde;
- j) Geräte zu warten, deren Lebensdauer, soweit eine solche angegeben wird, überschritten wurde;
- k) Leistungsprobleme zu beheben, die auf die Lackierung oder Nachbearbeitung eines Gerätes zu dekorativen Zwecken zurückzuführen sind
- l) dem Kunden obliegende Wartungs- und Reinigungsarbeiten, die in der Bedienungsanleitung als vom Kunden durchzuführende Wartungs- und Reinigungsarbeiten gekennzeichnet sind, durchzuführen.
- m) Drittherstellengeräte zu warten oder zu reparieren, wenn ein solches Gerät als „Irreparabel“ eingestuft wird. In diesem Fall ist Xerox bzw. der Reseller berechtigt, den Servicevertrag mit sofortiger Wirkung schriftlich zu kündigen, Ziffer 18.8 gilt in diesem Fall entsprechend. Die Regelungen zur Beendigung des Servicevertrages gemäß Ziffer 18 bleiben unberührt

8.2 Jegliche in dieser Klausel angegebenen Serviceleistungen, die auf Wunsch des Kunden erbracht werden, werden dem Kunden durch Xerox bzw. dem Reseller auf „Time and Material-Basis“ in Rechnung gestellt.

8.3 Dieser Servicevertrag umfasst nicht die Zurverfügungstellung von Software- einschließlich Firmware, Software-Verbesserungen oder Software-Upgrades, wobei diese jedoch bei Erscheinen separat zu den jeweils geltenden Preisen von Xerox erworben werden können.

9. FERNZUGRIFF AUF GERÄTEDATEN

Soweit dies zur Erbringung der Serviceleistungen erforderlich ist, akzeptiert der Kunde Folgendes:

- (a) Während der Vertragslaufzeit werden die Daten über das Netzwerk des Kunden durch Xerox oder deren Erfüllungsgehilfen per automatischer elektronischer Übertragung vom Gerät abgerufen oder an das Gerät des Kunden übermittelt.
- (b) Zu den vom Kunden übermittelten Daten zählen ggf. die Geräteregistrierung, Zählerstände, Nutzungsgrad, Gerätekonfiguration und Einstellungen, Softwareversion, IP-Adresse und Problem-/Fehlercode.
- (c) Daten sind an einen sicheren externen Standort in sicherer Weise zu übermitteln.
- (d) Über die Zugangsmöglichkeit kann Xerox und deren Erfüllungsgehilfen nicht die Dokumente des Kunden, die sich auf dem Gerät befinden oder es durchlaufen, oder die Informationsmanagementsysteme des Kunden lesen, ansehen oder herunterladen.
- (e) Xerox und deren Erfüllungsgehilfen rufen keine arbeitsbezogenen Daten ab, sofern sie nicht zur Lösung eines Problems erforderlich sind, und sollten sie doch benötigt werden, dann nur mit Zustimmung des Kunden.
- (f) Der Kunde kann aufgefordert werden, vor der Datenübertragung an das Gerät neue oder zusätzliche Bedingungen zu akzeptieren.
- (g) Der Kunde kooperiert mit Xerox und unterstützt Xerox dabei, Fernzugriff auf Daten aufrechtzuhalten, ohne dass Xerox dabei Kosten entstehen.

10. SERVICELEVEL

10.1 Xerox wird vorbehaltlich Klausel 5 und 8, während der üblichen Bürozeiten (Samstage, Sonn- und Feiertage ausgenommen) fehlerhafte Geräte reparieren oder – nach Wahl von Xerox – Ersatz für das fehlerhafte Teil zur Verfügung stellen. Xerox verpflichtet sich, Serviceleistungen nachzubessern, die nicht fach- und sachgerecht ausgeführt wurden, sofern der Kunde die nicht sach- und fachgerechte Ausführung der Serviceleistungen vorbehaltlich vorrangiger gesetzlicher Bestimmungen innerhalb von dreißig (30) Tagen nach Erbringung der Serviceleistungen gegenüber Xerox anzeigt.

10.2 Der Kunde wird Xerox den Zugang zu den betreffenden Geräten ermöglichen, sobald ein Service erforderlich ist. Der Kunde wird nach besten Kräften sicherstellen, dass eine effiziente und unterbrechungsfreie Durchführung des Service durch Xerox möglich ist. Ggf. wird der Kunde die Benutzung von Anlagen oder Einrichtungen durch Xerox erlauben, soweit Xerox dies für erforderlich für die Durchführungen der Serviceleistungen ansieht.

10.3 Xerox wird sicherstellen, dass Vor-Ort-Besuche im Rahmen dieses Servicevertrages vorrangig vor Vor-Ort-Besuchen bei Kunden ohne Servicevertrag für Xerox-Geräte stattfinden.

10.4 Bei der Wartung des Gerätes kann Xerox neue oder neuwertige Teile von Baugruppen für eine gleiche oder verbesserte Qualität verwenden. Alle nicht funktionierenden Teile oder Baugruppen gehen in das Eigentum von Xerox über. Xerox ist berechtigt, die Rückgabe dieser Teile zu verlangen. Der Rückgabeprozess erfolgt nach dem jeweils aktuellen Xerox-Verfahren. Xerox behält sich das Recht vor, nicht zurückgegebene Teile in Rechnung zu stellen.

11. INSTALLATION / NEUINSTALLATION

Die Geräteinstallation ist kein Bestandteil dieses Servicevertrages. Auf Anfrage des Kunden überwacht Xerox die Umsetzung des Gerätes, einschließlich Deinstallation, Verpacken, Auspacken und Neuinstallation, oder die Ausführung dazugehöriger Leistungen auf Grundlage der gültigen Preisliste.

12. ZÄHLERSTANDSERFASSUNG

12.1 Sofern das Gerät die Anwendung automatischer Zählerstandserfassung unterstützt, stellt der Kunde sicher, dass die Vorrichtung zur automatischen Zählerstandserfassung in den Räumlichkeiten des Kunden, wie von Xerox vorgeschrieben, installiert wird und jederzeit betriebsbereit ist. Verletzt der Kunde diese Pflicht schuldhaft, ist der Reseller berechtigt, dem Kunden entsprechen anfallende Gebühren zu berechnen. Wird die Verbindung des Geräts zu einem späteren Zeitpunkt getrennt, wird der Kunde, soweit dies erforderlich ist und vernünftigerweise seiner Kontrolle unterliegt, mit Xerox bzw. dem Reseller zusammenarbeiten, um die Verbindung zu dem Gerät wiederherzustellen. Beim PagePack-Einheitstarif werden die Zählerstände nur zum Zweck der Nutzungsüberwachung, nicht jedoch zu Abrechnungszwecken erfasst.

12.2 Wenn das Gerät die Anwendung automatischer Zählerstandserfassung nicht unterstützt oder wenn die automatische Zählerstandserfassung gestört ist, wird der Reseller die Zählerstände vom Kunden abfragen und die Zählerstände über das Xerox eSAP-Portal oder ein anderes ggf. von Xerox angegebenes System an Xerox übermitteln. Der Kunde hat die Zählerstände in einem Zeitfenster von elf (11) Arbeitstagen vor dem Stichtag der Rechnungsstellung bis zum fünften (5.) Arbeitstag nach dem Stichtag für die Rechnungsstellung (Meldezeitraum für Zählerstände) zu ermitteln und an den Reseller zu übermitteln.

12.3 Sofern der Reseller gemäß Klausel 13.4 berechtigt ist, zusätzlich zu vergütende Drucke gegenüber dem Kunden in Rechnung zu stellen, geschieht dies auf Grundlage der Zählerstandsmeldungen, die innerhalb des Meldezeitraums für Zählerstände über die Vorrichtung zur automatischen Zählerstandserfassung oder durch den Reseller über das Xerox Partner-Portal übermittelt werden. Erhält Xerox weder über die automatische Zählerstandserfassung noch über den Reseller Zählerstandsmeldungen, ist Xerox bzw. der Reseller berechtigt, der Abrechnung verfügbare Zählerstände zugrunde zu legen, die vom Kunden oder einem Servicetechniker innerhalb des Meldezeitraums für Zählerstände ermittelt und Xerox bekannt gegeben worden sind.

12.4 Werden keine Zählerstandsdaten gemäß Klausel 12.2 übermittelt, erstellt Xerox bzw. der Reseller eine Rechnung auf Basis von geschätzten Zählerständen. Der Kunde ist verpflichtet, diese Rechnung in Übereinstimmung mit Klausel 15.3 auszugleichen, es sei denn, er weist nach, dass die geschätzten Zählerstände zu hoch angesetzt sind. In diesem Fall sind die tatsächlich von dem Kunde nachgewiesenen Zählerstände zugrunde zu legen.

12.5 Im Rahmen der Zero-Commitment PagePack-Option (soweit für das Gerät verfügbar) kann Xerox bzw. der Reseller, sofern der Kunde seine Verpflichtungen aus Klausel 12.1 nicht einhält,

- a) diesen Servicevertrag unter Berücksichtigung von § 314 BGB mit sofortiger Wirkung kündigen; oder
- b) von dem Kunden den Abschluß eines geänderten Servicevertrages mit einem Mindestdruckvolumen verlangen.

12.6 Für den Fall, dass Xerox bzw. der Reseller Probleme bei der Installation oder der Anbindung der Vorrichtung zur automatischen Zählerstandserfassung bei dem Kunden bemerkt, behält sich Xerox bzw. der Reseller das Recht vor, mit dem Kunden Kontakt aufzunehmen um sicherzustellen, dass die Vorrichtung zur Zählerstandserfassung installiert wird bzw. ihre Funktionsfähigkeit wieder hergestellt wird.

12.7 Bei Geräten mit einem Initialisierungs-Kit, der spezielle, gestufte Abrechnungspläne beinhaltet, wird die Konfiguration für die Laufzeit des Servicevertrages zum Zeitpunkt der ersten Installation des Gerätes festgelegt (feste Abrechnungs-Konfiguration). Der Kunde ist verpflichtet, eine Servicepauschale in Abhängigkeit von der festen Abrechnungs-Konfiguration mit dem Reseller zu vereinbaren.

12.8 Geräte mit einer festen Abrechnungs-Konfiguration ermitteln die Anzahl der Color-Pixel pro gedruckter Seite und zeichnen den Verbrauch über einen integrierten Pixelzähler auf. Der Kunde erkennt die ermittelte Anzahl der Color-Pixel und das Aufzeichnungsergebnis, mit denen die entsprechende Anzahl der Color-Pixel pro gedruckter Seite aufgezeichnet wird, an.

13. SERVICEPAUSCHALE

13.1 Die im Rahmen dieses Servicevertrages erbrachten Serviceleistungen sind durch den Kunden durch Zahlung der vereinbarten Servicepauschale zu vergüten. Bei Vereinbarung des PagePack-Einheitstarifs erfolgt die Vergütung auf Grundlage des vereinbarten PagePack-Tarifs und der im Voraus festgelegten Menge an Verbrauchsmaterialien.

13.2 Die Servicepauschale umfasst die mit diesem Servicevertrag vereinbarten Serviceleistungen für das vereinbarte Druckvolumen oder den Mindestwert der gefertigten Drucke (abhängig von dem jeweiligen Gerätetyp) bzw. entspricht dem PagePack-Einheitstarif für den relevanten Abrechnungszeitraum (Servicejahr oder ein anderer in Abhängigkeit von dem Gerätetyp vereinbarter Zeitraum) (Servicepauschale). Der Kunde ist verpflichtet, die Servicepauschale bei Fälligkeit an den Reseller zu entrichten. Wenn für die Servicepauschale der PagePack-Einheitstarif gilt, verpflichtet sich der Kunde zur Entrichtung der PagePack-Einheitstarifgebühren gemäß den durch die Servicevertragsauswahl im Xerox-Partnerportal vereinbarten Zusagen. In diesem Fall wird kein Druckvolumen vereinbart bzw. kein Mindestwert der gefertigten Drucke festgelegt (mithin erfolgt auch keine Abrechnung).

13.3 Die Servicepauschale für die Interims-Laufzeit beläuft sich pro Tag der Interims-Laufzeit auf 1/30 der vereinbarten monatlichen Servicepauschale (Interims-Servicepauschale) und wird gegenüber dem Kunden durch den Reseller in Rechnung gestellt. Wenn für die Servicepauschale der PagePack-Einheitstarif gilt, entspricht die Summe der PagePack-Einheitstarifgebühren für die Interims-Laufzeit den anteiligen PagePack-Einheitstarifgebühren eines Quartals.

13.4 Beruht die Servicepauschale auf einer vereinbarten Anzahl von gedruckten Seiten, wird jede zusätzlich gedruckte Seite, die die mit der Servicepauschale oder die Interims-Servicepauschale vereinbarte Anzahl von gedruckten Seiten überschreitet, dem Kunden zusätzlich auf der Basis eines Preises pro gedruckter Seite in Rechnung gestellt.

Beruht die Servicepauschale auf einem vereinbarten Mindestwert des mit der Servicepauschale abgedeckten Druckvolumens, wird dem Kunden die Differenz zwischen dem tatsächlichen Druckvolumen unter Berücksichtigung des Ergebnis der Messgeräte und dem mit der Servicepauschale oder der Interims-Servicepauschale abgedeckten Druckvolumens zusätzlich in Rechnung gestellt.

13.5 Wird das mit der Servicepauschale bzw. der Interims-Servicepauschale abgegoltene Druckvolumen nicht in Anspruch genommen, erfolgt keine Gutschrift durch den Reseller.

14. ÄNDERUNG SERVICEPAUSCHALE

Sofern verfügbar, kann die Service Pauschale einmal pro Vertragsjahr geändert werden. Das Gültigkeitsdatum der beantragten Änderung wird im Xerox Partner Portal definiert. Dieses Gültigkeitsdatum ist gleichzeitig das Fälligkeitsdatum für die Rechnungsstellung und erfordert die Zählerstandsübermittlung gemäß vorstehender Klauseln 12.2 und 12.4. Die geänderte Servicepauschale unterliegt den zum Service Startdatum der festen Laufzeit gültigen Preisen unter Berücksichtigung erfolgter Preisanpassungen/Zuschläge und Rabatte.

15. RECHNUNGEN UND ZAHLUNG

15.1 Die Servicepauschale ist vom Kunden jeweils für drei (3) Monate im Voraus zu entrichten. Die erste Rechnung wird am Tage der Registrierung ausgestellt und enthält neben der Servicepauschale für die ersten drei (3) Monate des Servicejahres auch die Interims-Servicepauschale (sowie ggf. die pro Quartal fälligen PagePack-Einheitstarifgebühren).

15.2 Die Vergütung für zusätzliche Drucke erfolgt in Übereinstimmung mit dem für das gewählte Gerät maßgeblichen Abrechnungsintervall in Rechnung gestellt. Xerox bzw. der Reseller ist jedoch berechtigt, die Vergütung für nicht mit der Servicepauschale oder der Interims-Servicepauschale abgegoltene Drucke jederzeit auch außerhalb des Abrechnungsintervalls in Rechnung zu stellen.

15.3 Sofern nicht anderweitig in Textform zwischen dem Reseller und dem Kunden vereinbart, erfolgen die Zahlungen während der Dauer dieses Servicevertrages in der auf den Rechnungen ausgewiesenen Währung. Der Kunde entrichtet die in Rechnung gestellten Beträge zu dem auf der Rechnung angegebenen Fälligkeitstag (Zahlungsfälligkeit). Die Zahlungsfälligkeit ist der letzte Termin, an dem die Zahlung eingehen kann. Bezahlt der Kunde eine Rechnung innerhalb von (zehn) 10 Arbeitstagen nach Eintritt der Zahlungsfälligkeit nicht, so werden alle anderen Forderungen des Resellers aus der gesamten Geschäftsverbindung mit dem Kunden sofort zur Zahlung fällig.

15.4 Eine Reduzierung der Servicepauschale bei Nichtausschöpfung des mit der Servicepauschale abgegoltenen Druckvolumens durch den Reseller erfolgt nicht.

15.5 Gerät der Kunde mit dem Ausgleich fälliger Forderungen von dem Reseller in Verzug, schuldet er Verzugszinsen in Höhe von neun (9) Prozentpunkten über dem Basiszins.

15.6 Xerox bzw. der Reseller ist berechtigt, nach vorheriger Ankündigung in Textform und unter Wahrung einer angemessenen Ankündigungsfrist Serviceleistungen (einschließlich der Belieferung mit Verbrauchsmaterialien) zurückzubehalten, wenn der Kunde:

- a) seine Zahlungsverpflichtungen gegenüber dem Reseller schuldhaft nicht erfüllt oder
- b) in anderer Weise die sich aus diesem Servicevertrag oder anderen zwischen dem Reseller und dem Kunden bestehenden Vereinbarungen ergebenden Vertragspflichten schuldhaft verletzt.

15.7 Sofern die Voraussetzungen für die Ausübung des Zurückbehaltungsrechtes entfallen sind, ist der Reseller bzw. Xerox verpflichtet, die Serviceleistungen wieder aufzunehmen.

15.8 Der Kunde ist verpflichtet, Rechnungen innerhalb von zehn (10) Arbeitstagen nach dem Rechnungsdatum zu beanstanden. Spätere Beanstandungen von Rechnungen sind ausgeschlossen. Erhebt der Kunde Beanstandungen in Bezug auf eine Rechnung, ist er nach vorheriger Aufforderung von Xerox bzw. dem Reseller verpflichtet, alle für die Beurteilung der Beanstandung erforderlichen Informationen innerhalb von zwei (2) Arbeitstagen nach Zugang einer entsprechenden Anforderung von Xerox bzw. dem Reseller an Xerox bzw. den Reseller zu übermitteln. Erhält Xerox bzw. der Reseller solche Informationen nicht innerhalb von zwei (2) Arbeitstagen, ist eine Beanstandung ausgeschlossen. Der Kunde ist verpflichtet, den Rechnungsbetrag vollständig bei Zahlungsfälligkeit auszugleichen. Geschieht dies nicht, stehen Xerox bzw. dem Reseller die Rechte aus Klausel 15.5 zu.

15.9 Räumt der Reseller dem Kunden eine Kreditlinie oder gegenüber den vorstehenden Bedingungen geänderte Zahlungsbedingungen ein, geschieht dies freiwillig und ohne Rechtsanspruch des Kunden. Der Reseller ist jederzeit berechtigt, von dem Kunden die Einhaltung der sich aus den vorstehenden Klauseln ergebenden Zahlungsbedingungen zu verlangen.

15.10 Xerox bzw. der Reseller ist berechtigt, den Abschluss von neuen PagePack-Serviceverträgen auszusetzen, wenn der Kunde im Rahmen einer Vereinbarung zwischen Xerox bzw. dem Reseller und dem Kunden:

- (a) seine Zahlungsverpflichtungen gegenüber Xerox bzw. dem Reseller schuldhaft nicht erfüllt oder
- (b) eine in Übereinstimmung mit Klausel 15.9 eingeräumte Kreditlinie überschreitet.

15.11 Xerox bzw. der Reseller ist berechtigt, den Abschluss eines neuen PagePack-Servicevertrages endgültig abzulehnen, sofern der Kunde nicht binnen sieben (7) Kalendertagen nachdem Xerox bzw. der Reseller ihm die Aussetzung des Abschlusses von neuen PagePack-Serviceverträgen gemäß Klausel 15.10 mitgeteilt hat, den Verzug gemäß Klausel 15.10 (a) beseitigt hat oder im Falle von Klausel 15.10 (b) so viele Rechnungen beglichen hat, dass die Kreditlinie gewahrt ist.

16. PREISANPASSUNG

16.1 Zwischen dem Kunden und Xerox bzw. dem Reseller besteht Einigkeit darüber, dass sich die gemäß Klausel 13 vereinbarte Servicepauschale sowie die Vergütung für zusätzliche Drucke, die mit der Servicepauschale nicht abgegolten sind, am Beginn des zweiten Servicejahres und sodann folgend am Beginn jedes weiteren Servicejahres um jeweils 5% erhöhen.

Die im Rahmen dieses Servicevertrages vereinbarte Servicepauschale sowie die Vergütung für zusätzliche Drucke werden daher bei Beginn des zweiten Servicejahres um 5%, bei Beginn des dritten Servicejahres um weitere 5%, bei Beginn des vierten Servicejahres ebenfalls um 5% und sodann bei Beginn jedes weiteren Servicejahres wiederum um 5% erhöht.

16.2 Sollte Xerox bzw. der Reseller zu Beginn eines Servicejahres auf die Geltendmachung der 5%-igen Preiserhöhung ganz oder teilweise verzichten, geschieht dies ohne Anerkennung einer Rechtspflicht und begründet keinen Anspruch des Kunden auf niedrigere Preisanpassungen zu Beginn der folgenden Servicejahre.

17. STEUERN

Steuern, die im Zusammenhang mit dem Service für Geräte fällig werden oder zu deren Einziehung Xerox bzw. der Reseller verpflichtet ist, werden auf der Rechnung von Xerox bzw. dem Reseller getrennt ausgewiesen. Ist der Kunde von diesen Steuern befreit, liegt es in seiner Verantwortung, Xerox bzw. dem Reseller den Nachweis für die Befreiung vorzulegen.

18. BEENDIGUNG DES SERVICEVERTRAGES

18.1 Xerox bzw. der Reseller ist berechtigt, diesen Servicevertrag unter Beachtung von § 314 BGB außerordentlich zu kündigen, wenn der Kunde seinen Zahlungsverpflichtungen gegenüber Xerox bzw. dem Reseller nicht nachkommt oder in sonstiger Weise gegen Pflichten aus diesem Servicevertrag verstößt. Eine solche Vertragsverletzung liegt insbesondere in Fällen des Missbrauchs der Leistungen von Xerox bzw. des Resellers vor. Ein Fall des Missbrauchs liegt auch vor, wenn die von diesem Servicevertrag erfassten Geräte außerhalb der Gerätespezifikationen (insbesondere der vom Hersteller vorgegebenen durchschnittlichen Druckbandbreite pro Monat) betrieben werden und solche Gerätespezifikationen dem Kunden mitgeteilt oder auf sonstige Weise bekanntgemacht worden sind. Xerox bzw. der Reseller kann diesen Servicevertrag mit sofortiger Wirkung durch schriftliche Mitteilung an den Kunden kündigen, wenn das Drittherstellergerät als „Irreparabel“ eingestuft wurde oder wird.

18.2 Jede Kündigung von Xerox bzw. dem Reseller bedarf der Textform.

18.3 Dieser Servicevertrag endet automatisch, ohne dass es einer Kündigung bedarf, mit der Beendigung des Konzessionärsvertrages zwischen Xerox und dem Reseller.

18.4 Kündigt Xerox bzw. der Reseller diesen Servicevertrag gemäß Klausel 18.1 außerordentlich oder endet dieser Servicevertrag gemäß Klausel 18.3 wegen Beendigung des Konzessionärsvertrages zwischen Xerox und dem Reseller, ist Xerox berechtigt, den Service direkt gegenüber dem Kunden zu erbringen und tritt in den zwischen dem Reseller und dem Kunden für das Gerät geschlossenen Servicevertrag ein. Der Reseller bzw. der Kunde erklärt sich bereits jetzt mit dem Eintritt von Xerox in den mit dem Kunden bestehenden Servicevertrag unter der aufschiebenden Bedingung der Beendigung dieses Servicevertrages gemäß Klausel 18.1 oder Klausel 18.2 einverstanden.

18.5 Der Kunde ist nicht berechtigt, Rechte aus diesem Servicevertrag ohne vorherige Zustimmung von Xerox abzutreten oder den Servicevertrag ohne vorherige Zustimmung von Xerox insgesamt auf einen Dritten zu übertragen. Die Zustimmungserklärung von Xerox bedarf der Textform.

18.6 Nach Beendigung dieses Servicevertrages wird der Kunde in Übereinstimmung mit dem in Klausel 12.3 und Klausel 12.4. geregelten Verfahren Xerox bzw. dem Reseller den Zählerstand des Gerätes zum Zeitpunkt der Beendigung dieses Servicevertrages übermitteln. Xerox bzw. der Reseller ist berechtigt, den durch den Kunden mitgeteilten endgültigen Zählerstand zu überprüfen. In diesem Fall gilt der Tag der Beendigung des Servicevertrages als Stichtag für die Rechnungsstellung.

18.7 Nach Beendigung dieses Servicevertrages wird Xerox bzw. der Reseller:

a) das Volumen aller zusätzlichen Drucke über die Interims-Servicepauschale und die Servicepauschale hinaus bis zum Tag der Beendigung des Servicevertrages berechnen und

b) dem Kunden die Vergütung für alle zusätzlichen Drucke, die über die Interims-Servicepauschale und die Servicepauschale hinaus in Anspruch genommen worden sind, in Rechnung stellen.

Die Vergütung für die zusätzlich angefertigten Drucke richtet sich nach Klausel 13.4.

18.8 Mit Beendigung dieses Servicevertrages ist Xerox berechtigt, den Internet-Zugang des Kunden für die Bestellung von Verbrauchsmaterialien zu sperren.

19. VERLÄNGERUNG

19.1 Dieser Servicevertrag verlängert sich nach Ablauf der festen Laufzeit automatisch um weitere zwölf (12) Monate, es sei denn, dieser Servicevertrag wird durch eine der Parteien mit einer Frist von neunzig (90) Tagen zum Ende der festen Laufzeit bzw. zum Ende der um zwölf (12) Monate verlängerten Laufzeit schriftlich gekündigt. Eine automatische Verlängerung um weitere (zwölf) 12 Monate ist ausgeschlossen, wenn das dem Kunden von Xerox bzw. dem Reseller mitgeteilte „End-of-Life-Datum“ des Gerätes erreicht ist. Die Interims-Laufzeit ist nicht Bestandteil des Verlängerungszeitraums.

19.2 Die Annahme der Serviceleistungen durch den Kunden gilt als Einverständnis des Kunden mit den jeweils geltenden Page-Pack-Bedingungen.

20. HAFTUNGSBESCHRÄNKUNG

20.1 Unbeschadet der unter Klausel 10 und Klausel 18 geregelten Ansprüche des Kunden haftet Xerox bzw. der Reseller nur, wenn durch Pflichtverletzungen von Xerox bzw. dem Reseller, ihren gesetzlichen Vertretern oder Erfüllungsgehilfen ein Schaden an Leben, Körper oder Gesundheit einer natürlichen Person verursacht worden ist oder Xerox bzw. der Reseller, ihren gesetzlichen Vertretern oder Erfüllungsgehilfen Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit zur Last fällt.

Weitergehende Schadensersatzansprüche, insbesondere wegen leicht fahrlässiger Pflichtverletzungen von Xerox bzw. dem Reseller und Ansprüche wegen entgangenem Gewinn sind ausgeschlossen.

20.2 Die Haftungsbeschränkung in Klausel 19.1 gilt nicht bei schuldhafter Verletzung von für die Erreichung des Vertragszwecks wesentlichen Vertragspflichten (sogenannten Kardinalpflichten). Liegt bei Verletzung wesentlicher Vertragspflichten leichte Fahrlässigkeit vor, haftet Xerox bzw. der Reseller nur für die vertragstypischen, vernünftigerweise vorhersehbaren Schäden.

20.3 Unabhängig von einem Verschulden von Xerox bzw. dem Reseller bleibt eine etwaige Haftung von Xerox bzw. dem Reseller bei arglistigem Verschweigen von Mängeln, aus der Übernahme einer Garantie oder eines Beschaffungsrisikos oder nach dem Produkthaftungsgesetz unberührt.

20.4 Die persönliche Haftung der gesetzlichen Vertreter, Erfüllungsgehilfen und Betriebsangehörigen von Xerox bzw. dem Reseller für von ihnen durch leichte Fahrlässigkeit verursachte Schäden ist ausgeschlossen.

21. DATEN (EINSCHLIESSLICH PERSONENBEZOGENE DATEN)

Der Kunde stimmt der Erfassung, Speicherung und Nutzung der gerätebezogenen Service- und Verbrauchsdaten zum Zwecke der Abrechnung der Serviceleistungen, der Verbesserung der Serviceleistungen sowie für Marketinganalysen durch Xerox bzw. dem Reseller zu. Auf Anforderung von Xerox bzw. dem Reseller wird der Kunde die schriftliche, ausdrückliche Einverständniserklärung zur Erfassung, Speicherung und Nutzung der Daten durch Xerox bzw. dem Reseller, die unter Berücksichtigung der Anforderungen der maßgeblichen Datenschutzgesetze und Geheimhaltungsbestimmungen vorlegen. Telefonanrufe werden möglicherweise zu Schulungszwecken aufgezeichnet und/oder überwacht. In der Regel ist der Kunde der Verantwortliche für die personenbezogenen Daten im Sinne der Datenschutzbestimmungen. Wenn und soweit der Reseller oder Xerox der Verantwortliche für die personenbezogenen Daten des Kunden im Sinne der Datenschutzbestimmungen ist, verpflichten sich der Reseller und Xerox, die ihnen daraus erwachsenden Verpflichtungen zu erfüllen und dem Kunden separat die zur Verfügung zu stellenden Informationen bereitzustellen.

22. VERTRAULICHKEIT

Xerox bzw. dem Reseller ist bewußt, dass Xerox bzw. der Reseller bzw. ihre Vertreter oder Mitarbeiter während der Ausführung der Serviceleistungen unter diesem Servicevertrag in den Besitz vertraulicher Informationen über den Geschäftsbetrieb oder Entwicklungen des Kunden gelangen können. Xerox bzw. der Reseller verpflichtet sich, bezüglich dieser Informationen den gleichen Grad an Vertraulichkeit zu wahren, wie für eigene Informationen und diese Informationen ohne vorherige schriftliche Zustimmung des Kunden für die Dauer von 12 Monaten nach Beendigung des Servicevertrages nicht an Dritte weiterzugeben, es sei denn, diese Informationen werden öffentlich bekannt.

23. DRITTE

23.1 Xerox kann externe Auftragnehmer mit der Durchführung der Serviceleistungen aus diesem Servicevertrag beauftragen. Alle Bezugnahmen auf Xerox in diesem Servicevertrag schließen solche Auftragnehmer von Xerox mit ein.

23.2 Dritte sind nicht zur Durchsetzung einzelner Bestimmungen dieses Servicevertrages berechtigt.

24. MITTEILUNGEN

Sämtliche Mitteilungen, die im Rahmen dieses Servicevertrages erforderlich oder vorgesehen sind, bedürfen der Textform und werden 2 Tage nach Postversand bzw. am selben Tag bei Versand per E-Mail oder Fax vor 15 Uhr wirksam. Mitteilungen an den Reseller sind an die in der Bestellung des Resellers angegebene Adresse zu richten. Mitteilungen an Xerox sind an die Xerox GmbH, Hammer Landstraße 91, 41460 Neuss zu richten.

25. UMFANG DER VEREINBARUNG - FORMERFORDERNIS

Dieser Servicevertrag beinhaltet sämtliche Vereinbarungen zwischen den Parteien in Bezug auf das Gerät. Er ersetzt alle früheren schriftlichen oder mündlichen Vereinbarungen, Verhandlungen und Zusicherungen im Zusammenhang mit dem Gerät.

Jede Änderung dieses Vertrages bedarf der Textform. Dies gilt auch für die Aufhebung des Formerfordernisses. Klausel 19.2 bleibt unberührt.

26. VERZICHT UND TEILNICHTIGKEIT

26.1 Versäumen die Parteien die Durchsetzung einzelner Bestimmungen dieses Servicevertrages, ist dies nicht als Verzicht – weder auf diese Bestimmungen noch das Recht, diese Bestimmungen zu einem späteren Zeitpunkt durchzusetzen – auszulegen. Der ausdrückliche oder stillschweigende Verzicht auf Rechte wegen des Verstoßes gegen diesen Servicevertrag ist nicht als Verzicht auf andere Rechte oder Rechte wegen weiterer Verstöße gegen diesen Servicevertrag auszulegen.

26.2 Sollten einzelne Bestimmungen dieses Servicevertrages von einem zuständigen Gericht – gleich aus welchem Grund – für unwirksam, rechtswidrig oder undurchführbar erklärt werden, bleiben die übrigen Bestimmungen in vollem Umfang in Kraft, als wäre dieser Servicevertrag ohne die unwirksame, rechtswidrige oder undurchführbare Bestimmung abgeschlossen worden. Ist die Unwirksamkeit einer Bestimmung so gravierend, dass die Erfüllung dieses Servicevertrages unmöglich wird, treten Xerox bzw. der Reseller und der Kunde umgehend in Verhandlungen ein und vereinbaren nach dem Grundsatz von Treu und Glauben eine wirksame Ersatzbestimmung.

27. AUFRECHNUNG

27.1 Der Kunde ist nicht berechtigt, gegen Ansprüche des Reseller aus diesem Servicevertrag mit eigenen Ansprüchen – gleich aus welchem Rechtsgrund – aufzurechnen oder wegen dieser Ansprüche ein Zurückbehaltungsrecht auszuüben, es sei denn, die Ansprüche des Kunden sind unbestritten oder rechtskräftig festgestellt.

28. ANWENDBARES RECHT

Dieser Servicevertrag unterliegt dem Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechts (U.N. Convention on Contracts for the International Sale of Goods - 11. April 1980).

29. GERICHTSSTAND

Ausschließlicher Gerichtsstand für beide Seiten ist Stuttgart.

30. HÖHERE GEWALT

30.1 Die Parteien haften einander nicht für (vollständige oder teilweise) Spät- oder Nichterfüllung ihrer Aufgaben oder Pflichten, soweit die Spät- oder Nichterfüllung von der betroffenen Partei nicht zu vertreten ist, wie z. B. bei nationalem Notstand, Krieg, Verbotsgesetzgebung, Handelsperre, arbeitsrechtlichen Auseinandersetzungen, Zusammenbruch oder Ausfall externer Telekommunikationssysteme oder Geräte, Versäumnissen oder Unterlassungen bei der Lieferung von Materialien oder der Bereitstellung von Einrichtungen seitens staatlicher Betriebe oder sonstiger Lieferanten, höherer Gewalt, Brand, Terrorismus oder dergleichen.

30.2 Ist eine Partei als unmittelbare oder mittelbare Folge dieser Unterlassungen oder Versäumnisse nicht in der Lage, ihren Aufgaben oder Pflichten aus dem Servicevertrag nachzukommen, setzt sie die andere Partei schriftlich unter Angabe der Gründe hiervon in Kenntnis, wodurch diese Aufgaben und Pflichten für die Dauer der Nichtausführbarkeit ausgesetzt werden. Umgehend nach Beseitigung der Gründe benachrichtigt die Partei, die sich hierauf beruft, die Gegenseite schriftlich von diesem Umstand.

31. ERGÄNZENDE BESTIMMUNGEN

Bestimmungen für Xerox Partner Print Services und PageConnect Services

31.1 Im Falle des Widerspruchs zwischen den Regelungen in dieser Klausel 32 und den übrigen Regelungen dieses Servicevertrages gehen die Bestimmungen dieser Klausel 32 vor. Die Regelungen in Klausel 32 finden nur Anwendung, sofern Xerox Partner Print Service bzw. PageConnect Service erbracht werden..

31.2 Sofern Serviceleistungen für Geräte anderer Hersteller vereinbart sind, gehören Heftklammern/Heftklammerpatronen in keinem Fall zu den Verbrauchsmaterialien.

31.3 Sofern Xerox Partner Print Service vereinbart ist bzw. PageConnect Service, gelten die nachstehenden Regelungen:

a) Die Nummer des in Klausel 5.1 erwähnten Telefonsupports, welcher vom Xerox Global Contact Centre für Xerox Partner Print Services bzw. PageConnect Services bereitgestellt wird, ist im Xerox-Partnerportal angegeben. Soweit der Reseller gegenüber dem Kunden Level 1 Support erbringt, hat er diesem gegenüber den telefonischen Support durchzuführen und dem Kunden die Telefonnummer des Reseller Support Desk zur Verfügung zu stellen.

b) Klausel 6 wird durch folgende Regelung ersetzt:

„Der Kunde kann Firmware Updates von Xerox bzw. dem Reseller, sofern solche von Xerox bzw. dem Reseller angeboten werden, die zur Erhaltung der Einsatzbereitschaft des Gerätes erforderlich sind, zu den jeweils gültigen Preisen erwerben. Sofern Xerox bzw. der Reseller entscheidet, dass Software-Upgrades erforderlich sind, ist der Kunde verpflichtet, die Software-Upgrades auf eigene Kosten in dem Gerät zu installieren bevor Xerox weitere Serviceleistungen erbringt.

c) Ergänzend zu Klausel 7 ist der Kunde bei Einsatz des Xerox Device Agents verpflichtet,

(i) einmal pro Monat die daraus gewonnenen Zählerstandsdaten in abrechenbare Zählerstandsdaten umzurechnen; und

(ii) einmal pro Woche die Fehlerreports zu überprüfen,

(iii) die abrechenbaren Zählerstandsdaten innerhalb eines Zeitfensters von elf (11) Arbeitstagen vor dem Stichtag der Rechnungsstellung bis zum dritten (3.) Arbeitstag nach dem Stichtag der Rechnungsstellung den Reseller zu übermitteln.

d) Klausel 7.4 wird durch folgende Regelung ersetzt:

„Verbrauchsmaterialien werden, sofern der Xerox Device Agent zum Einsatz kommt, hauptsächlich durch Xerox automatisch ausgeliefert. Der Kunde kann darüber hinaus Verbrauchsmaterialien über das Xerox Service-Portal, das ausschließlich für den Xerox Partner Print Service bzw. PageConnect Service bereitgestellt wird, oder telefonisch bestellen.“

e) In Abänderung von Klausel 12.3 berücksichtigt Xerox im Rahmen der Erbringung von Serviceleistungen für Drittherstellergeräte, von dem Kunden oder einem Servicetechniker während des Zählerstands-Vorlagezeitraums mitgeteilte Zählerstände nicht.

f) Der Kunde erteilt dem Reseller eine Einzugsermächtigung.

g) In Ergänzung zu Klausel 22 ist der Kunde damit einverstanden, dass der Xerox Device Agent zum Zweck der Erbringung der Serviceleistungen bestimmte personenbezogenen Daten in Gestalt des zur Verfügung gestellten Namens und der Vertragsdaten des Kunden und des KeyUsers des Kunden von dem Gerät, auf dem der Xerox Device Agent installiert oder mit dem dieser verbunden ist, erhebt und verschlüsselt zu einem sicheren Hosting Server der Xerox Corporation mit Sitz in den USA, 45 Glover Avenue, Norwalk, CT 06856-4505 in die USA übermittelt. Xerox wird jederzeit die jeweils anwendbaren Datenschutzbestimmungen beachten. Auf Anforderung von Xerox bzw. dem Reseller wird der Kunde Xerox bzw. dem Reseller die schriftliche, ausdrückliche Einverständniserklärung zur Erfassung, Verarbeitung und Speicherung solcher beschränkt personenbezogenen Daten durch Xerox bzw. dem Reseller vorlegen und bestätigen, dass diese Einwilligung unter Beachtung der einschlägigen Datenschutzbestimmungen erfolgt ist.