

Allgemeine Geschäftsbedingungen für Wartungsverträge Konica Minolta

Stand 21.11.2022

1 1. Teil: Allgemeine Bestimmungen

1. Geltungsbereich dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen

1.1 Wenn und soweit ein Wartungsvertrag, den The Document Group GmbH (TDG) mit einem Endkunden abschließt,

a. Hardwareprodukte des Herstellers Konica Minolta zum Gegenstand hat, gelten diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB Wartungsverträge Konica Minolta).

b. Softwareprodukte des Herstellers Konica Minolta zum Gegenstand hat, gelten die „Allgemeinen Geschäftsbedingungen von TDG für Softwarepflegeverträge Konica Minolta“, welche dem Kunden bei Bedarf gemäß Ziffer 1.3 zur Verfügung gestellt werden.

1.2 Für bestimmte Hardwareprodukte gelten ergänzend zu den Bestimmungen des 1. Teils dieser AGB produktspezifische Sonderregelungen. Diese sind unter Angabe der jeweiligen Produkte bzw. Produktgruppe(n), für die sie gelten, im 2. Teil dieser AGB hinterlegt. Wenn und soweit eine produktspezifische Sonderregelung im Widerspruch zu einer Bestimmung im 1. Teil dieser AGB steht, gilt die produktspezifische Sonderregelung vorrangig.

1.3 Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen sowie alle Geschäfts- oder Vertragsbedingungen, auf die in diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen Bezug genommen wird, können unter der Internetadresse www.xtrameter.com abgerufen oder - sofern sie dort nicht verfügbar sind - postalisch, per E-Mail (office@xtrameter.com) oder telefonisch (Telefonnummer 07158/17287-0) bei TDG angefordert werden.

1.4 Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden werden nicht Vertragsbestandteil, auch wenn TDG ihrer Geltung bei Vertragsschluss nicht ausdrücklich widerspricht. Etwas anderes gilt nur, wenn und soweit TDG der Einbeziehung von Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Kunden in Textform zustimmt.

2. Instandhaltung und Instandsetzung der Wartungsobjekte

2.1 TDG/Konica Minolta wird die zu wartenden Produkte an dem Ort, an dem sie vereinbarungsgemäß vom Kunden genutzt bzw. betrieben werden, für die Dauer der Vertragslaufzeit in einem zum vertragsgemäßen Gebrauch geeigneten Zustand halten und auftretende Mängel innerhalb einer angemessenen Frist, spätestens jedoch 14 Tage nach Eingang einer entsprechenden Mängelanzeige, beseitigen.

2.2 Die Mängelbeseitigung kann nach Wahl von TDG entweder durch Behebung des Mangels oder den Austausch gegen ein mangelfreies Produkt erfolgen.

Dies gilt mit folgender Maßgabe:

a. Die Mängelbeseitigung erfolgt - soweit dies zumutbar ist und aufgrund der Mängelbeschreibung des Kunden Erfolg verspricht - zunächst durch eine telefonisch oder per Mail übermittelte Anweisung an den Kunden, wie er den Mangel selbst beseitigen kann. Sofern dies nicht möglich ist oder erfolglos bleibt, wird TDG/Konica Minolta versuchen, den Mangel per Remote-Zugriff zu beheben. Der Kunde hat TDG/Konica Minolta hierfür einen entsprechenden Remote-Zugriff zu ermöglichen. Bei technischen Störungen bzw. Problemen, die nicht per Remote-Zugriff behoben werden können, wird TDG/Konica Minolta den Vor-Ort-Einsatz eines spezialisierten Servicetechnikers veranlassen.

b. Sofern TDG/Konica Minolta im Rahmen der Mängelbeseitigung recycelte oder wiederaufbereitete Komponenten verwendet, deren Funktionsfähigkeit, technische Zuverlässigkeit und Lebensdauer der von Neuteilen entspricht, begründet dies keinen Mangel der Leistung.

c. Sofern ein mangelhaftes Produkt gegen ein mangelfreies Produkt ausgetauscht wird, erfolgt die Stellung des mangelfreien Produktes nach Wahl von TDG/Konica Minolta entweder vorübergehend (bis zur Reparatur des mangelhaften Produkts) oder (anstelle der Reparatur des mangelhaften Produkts) bis zum Ende der Laufzeit des Wartungsvertrages.

2.3 Alle zur Mängelbeseitigung erforderlichen Aufwendungen, d.h. Transport-, Wege-, Arbeits- und Materialkosten, sind von TDG/Konica Minolta zu tragen, es sei denn, es handelt sich um einen verschleiß- oder verbrauchsbedingten Mangel. In diesem Fall trägt TDG/Konica Minolta nur die Transport-, Wege- und Arbeitskosten; die Materialkosten für entsprechende Ersatzteile bzw. Verbrauchsmaterialien gehen zu Lasten des Kunden.

2.4 An den Kunden gelieferte Ersatzteile, Systemkomponenten und Verbrauchsmaterialien bleiben bis zu ihrer bestimmungsgemäßen Verwendung Eigentum von TDG/Konica Minolta. Ausgetauschte Teile und Systemkomponenten gehen in das Eigentum von TDG/Konica Minolta über.

2.5 TDG/Konica Minolta ist nicht zur Mängelbeseitigung verpflichtet bzw. kann diese von einer gesonderten Vergütung abhängig machen, wenn der Mangel vom Kunden oder von einem Dritten, der mit Billigung des Kunden mit dem betreffenden Wartungsobjekt in Kontakt kommt, zu vertreten ist. Dies wird widerleglich vermutet, wenn der Kunde oder der Dritte das Wartungsobjekt unsachgemäß behandelt oder im Rahmen des Betriebs eine die Handhabung bzw. Nutzung betreffende Vorschrift oder Empfehlung des Herstellers missachtet. Hiervon ist auch dann auszugehen, wenn der Kunde andere als vom jeweiligen Hersteller stammende oder von ihm empfohlene Ersatzteile oder Verbrauchsmaterialien verwendet oder das Produkt nicht durch vom Hersteller autorisiertes Fachpersonal repariert oder gewartet wird.

2.6 Anfallende Wartungs- oder Reparaturarbeiten sowie ggf. auch der (vorübergehende) Austausch eines mangelhaften gegen ein mangelfreies Wartungsobjekt werden innerhalb der folgenden Servicezeiten durchgeführt: Montag bis Donnerstag von 8.00 bis 17.00 Uhr und Freitag von 8.00 bis 15.00 Uhr (mit Ausnahme gesetzlicher Feiertage).

2.7 Stellt sich heraus, dass ein vom Kunden angezeigter Mangel nicht besteht bzw. nicht in dem Produkt begründet liegt (sog. Scheinmangel), hat der Kunde den im Zuge der Fehleranalyse und der sonstigen Bearbeitung bei TDG/Konica Minolta entstandenen Aufwand zu vergüten. Dies gilt nicht, wenn der Kunde das Vorliegen eines Scheinmangels auch bei Anstrengung der erforderlichen Sorgfalt nicht erkennen konnte.

2.8 Reaktions- und Wiederherstellungszeiten

Auf Störungsmeldungen unserer Kunden reagieren wir innerhalb von 8 Stunden (Reaktionszeit), wobei wir die Störung in über 90% der Fälle innerhalb von 16 Stunden beheben können (Wiederherstellungszeit). Zur Erläuterung:

Reaktionszeit

Die Reaktionszeit ist der Zeitraum zwischen dem Eingang der Störungsmeldung und dem Beginn einer konkreten Maßnahme zur Störungsbehebung. Die Reaktionszeit wird auf Basis der Arbeitszeiten unserer Service-Techniker berechnet (vgl. Punkt 2.6).

Wiederherstellungszeit

Die Wiederherstellungszeit ist der Zeitraum zwischen dem Eingang der Störungsmeldung und der Behebung der Störung. Sie wird auf Basis der Arbeitszeiten unserer Service-Techniker berechnet (vgl. Punkt 2.6). Verzögerungen, die darauf beruhen, dass der Kunde nicht erreichbar oder das System für uns nicht zugänglich ist, bleiben bei der Berechnung der Wiederherstellungszeit außer Betracht. Das Gleiche gilt für Ausfallzeiten, die durch vorbeugende Wartungsarbeiten, einen unzureichenden Füllstatus (z.B. mit Toner, Heftklammern oder Papier) oder durch einen unsachgemäßen Umgang des Kunden mit dem System verursacht werden.

3. Pflichten und Obliegenheiten des Kunden

Der Kunde ist verpflichtet,

- a. TDG mindestens 14 Tage im Voraus darüber zu informieren, wenn ein zu wartendes Produkt an einen anderen Ort verbracht werden sollen als den, an dem es vom Kunden genutzt bzw. betrieben wird. Sofern die beabsichtigte Ortsänderung die Einhaltung vereinbarter Service Levels erschwert bzw. unmöglich macht und/oder zu erhöhten Wartungskosten führt (z.B. längere Wegezeiten für Servicetechniker), sind die Vertragskonditionen entsprechend anzupassen. Können die Parteien sich nicht auf eine Anpassung der Konditionen verständigen, ist TDG berechtigt, den Vertrag ohne Einhaltung einer Frist gemäß Ziffer 7.4 zu kündigen.
- b. TDG unverzüglich zu informieren, wenn ein für die Vertragsdurchführung relevanter Umstand eintritt oder sich ändert (z.B. Beschädigung oder Zerstörung eines Wartungsobjekts; Umfirmierung; Änderung des Firmensitzes; drohende Zahlungsunfähigkeit).
- c. TDG bei rechtzeitiger Vorankündigung eine Besichtigung, Eigentumskennzeichnung sowie eine Funktions- und/oder Lizenzprüfung der Mietobjekte während der üblichen Geschäftszeiten zu ermöglichen.

4. Vergütung, Abrechnung und Zahlungsbedingungen

4.1 Die Wartungspauschale sowie ggf. nutzungs- oder verbrauchsabhängige Zusatzvergütungen werden - je nach vertraglicher Vereinbarung - entweder zu Beginn oder nach Beendigung der vereinbarten Abrechnungsperioden in Rechnung gestellt.

4.2 Das Zahlungsziel beträgt 10 Tage ab Rechnungsdatum.

4.3 TDG ist zur elektronischen Rechnungsstellung berechtigt. Die elektronischen Rechnungen werden als pdf-Datei an eine vom Kunden mitzuteilende E-Mail-Adresse übermittelt. Der Kunde hat dafür Sorge zu tragen, dass die Rechnungen an diese Adresse zugestellt werden können; technische Schutzeinrichtungen (z.B. Filterprogramme, Firewalls) sind entsprechend zu adaptieren bzw. zu konfigurieren. Etwaige automatisierte elektronische Antwortschreiben (z.B. Abwesenheitsnotizen) können nicht berücksichtigt werden und stehen einer wirksamen Zustellung der Rechnung nicht entgegen. Der Kunde hat TDG eine Änderung der E-Mail-Adresse, an welche die Rechnungen übermittelt werden sollen, unverzüglich schriftlich mitzuteilen. Zusendungen von Rechnungen an die vom Kunden zuletzt bekannt gegebene E-Mail-Adresse gelten als zugegangen, wenn der Kunde eine Änderung seiner E-Mail-Adresse nicht zuvor bekannt gegeben hat.

4.4 TDG ist berechtigt, für den administrativen Aufwand, der durch vertraglich nicht geschuldete Sonderleistungen bedingt ist (z.B. Umstellung des Fakturaprozesses, Vertragsübernahme durch eine andere Partei (vorbehaltlich der Genehmigung durch TDG), Umsetzung von kundenspezifischen Anforderungen an die Rechnungsstellung), eine gesonderte Bearbeitungsgebühr zu verlangen. Die Höhe der Bearbeitungsgebühr richtet sich nach Art und Umfang der jeweiligen Sonderleistung und ergibt sich aus einer Preisliste für administrative Zusatzleistungen, die dem Kunden bei Bedarf gemäß Ziffer 1.3 zur Verfügung gestellt wird.

4.5 Sofern der Kunde am SEPA-Basislastschriftverfahren teilnimmt, erfolgt der Einzug des Rechnungsbetrages durch TDG frühestens am Tag der Fälligkeit; die Vorankündigungsfrist (Pre-Notification) beträgt einen Tag. Der Kunde hat für eine ausreichende Deckung des zu belastenden Kontos zu sorgen. Kosten, die TDG aufgrund der Nichteinlösung oder Rückbuchung einer Lastschrift entstehen, sind vom Kunden zu tragen.

5. Preisanpassung

5.1 Nach einer Vertragsdauer von einem Jahr ist TDG (a) berechtigt, die auf der Grundlage des Vertrages zu zahlenden Preise nach billigem Ermessen zu erhöhen sowie (b) verpflichtet, die auf der Grundlage des Vertrages zu zahlenden Preise nach billigem Ermessen zu ermäßigen, wenn und soweit damit der Entwicklung von Kosten Rechnung getragen wird, die für die Bereitstellung der vertraglichen Leistungen aufzuwenden sind (hierzu gehören zum Beispiel die Bezugspreise sowie Import-, Lager- und Lieferkosten für Ersatzteile und Verbrauchsmaterialien sowie – anteilig – die unternehmerischen Gemeinkosten, insbesondere Lohn-, Energie- und Treibstoffkosten).

5.2 Steigerungen bei einer Kostenart (z.B. höhere Lohnkosten für Servicepersonal) dürfen nur in dem Umfang für eine Preiserhöhung herangezogen werden, in dem kein Ausgleich durch etwaig rückläufige Kosten in anderen Bereichen (z.B. gesunkene Bezugspreise für Ersatzteile) erfolgt. Umgekehrt sind reduzierte Kosten in einem Bereich nur insoweit für eine Preisermäßigung heranzuziehen, als sie nicht durch Steigerungen in anderen Bereichen ausgeglichen werden.

5.3 TDG wird bei der Ausübung seines billigen Ermessens die Zeitpunkte einer Preisänderung so wählen, dass Kostensenkungen nicht nach für den Kunden ungünstigeren Maßstäben Rechnung getragen werden als Kostenerhöhungen, also Kostensenkungen mindestens in gleichem Umfang preiswirksam werden wie Kostenerhöhungen.

5.4 Preisänderungen nach Ziffer 5.1 und 5.2 sind nur zum Monatsersten möglich. TDG wird dem Kunden die Änderung spätestens sechs Wochen vor dem geplanten Wirksamwerden in Textform mitteilen. § 315 BGB bleibt unberührt.

5.5 Sofern die Erbringung der vertraglichen Leistungen mit zusätzlichen Steuern oder sonstigen öffentlichen Abgaben belegt wird, kann TDG die daraus entstehenden Mehrkosten jederzeit, und unabhängig von den Regelungen unter Ziffer 5.1 bis 5.4, an den Kunden weiterberechnen.

6. Haftung von TDG

6.1 TDG haftet nach Maßgabe der gesetzlichen Bestimmungen für a. Schäden, die TDG vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht, b. Schäden, deren Nichteintritt TDG garantiert hat, c. Schäden, die auf einem arglistig von TDG verschwiegenen Mangel beruhen, d. Schäden, für die TDG nach dem Produkthaftungsgesetz einstandspflichtig ist, e. Schäden an Leben, Körper und Gesundheit, die von TDG zu vertreten sind.

6.2 Für leicht fahrlässig verursachte Sach- und Vermögensschäden haftet TDG wie folgt: Beruht der Schaden auf der Verletzung einer Vertragspflicht, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Kunde vertrauen durfte (sog. Kardinalpflicht), ist die Haftung auf vertragstypische, d.h. bei Anwendung der verkehrsüblichen Sorgfalt im Zeitpunkt des Vertragsschlusses vorhersehbare Schäden begrenzt. Insofern ist die Haftung auf die Deckungssumme der IT-Versicherung, der Betriebshaftpflichtversicherung oder der Produkthaftungspflichtversicherung von TDG beschränkt - je nachdem, welchem Bereich das jeweilige Schadensereignis zuzuordnen ist.

6.3 Beruht der Sach- oder Vermögensschaden auf der leicht fahrlässigen Verletzung einer Vertragspflicht, die keine Kardinalpflicht im Sinne von Ziffer 6.2 darstellt, ist die Haftung ausgeschlossen.

6.4 Ansprüche auf Ersatz eines Sach- oder Vermögensschadens im Sinne von Ziffer 6.2 verjähren mit Ablauf eines Jahres ab Kenntnis des Kunden vom Eintritt des Schadens.

6.5 Die vorstehenden Haftungsregeln gelten für alle Erfüllungsgehilfen von TDG und sind auf etwaige Aufwendungsersatzansprüche des Kunden nach § 284 BGB entsprechend anzuwenden.

7. Höhere Gewalt

7.1 „Höhere Gewalt“ bedeutet das Eintreten eines Umstandes, der eine Partei daran hindert, eine oder mehrere ihrer vertraglichen Verpflichtungen zu erfüllen, wenn und soweit sie (die „betroffene Partei“) nachweist, dass a. dieses Hindernis außerhalb der ihr zumutbaren Kontrolle liegt, b. es zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses nicht vorhergesehen werden konnte, und c. die Auswirkungen des Hindernisses von der betroffenen Partei nicht in zumutbarer Weise hätten vermieden oder überwunden werden können.

7.2 Erfüllt eine Vertragspartei eine oder mehrere ihrer vertraglichen Verpflichtungen aufgrund des Versäumnisses eines Dritten nicht, den sie mit der Erfüllung des gesamten Vertrags oder eines Teils des Vertrags beauftragt hat, kann sie sich auf höhere Gewalt nur insoweit berufen, als die Voraussetzungen für die Annahme höherer Gewalt, wie in Ziffer 7.1 definiert, (auch) bei dem Dritten vorliegen.

7.3 Bis zum Beweis des Gegenteils wird bei den folgenden Ereignissen vermutet, dass es sich um Ereignisse höherer Gewalt gemäß Ziffer 7.1 Buchstabe a. und b. handelt: a. Krieg (erklärt oder nicht erklärt), Feindseligkeiten, Angriff, Handlungen ausländischer Feinde, umfangreiche militärische Mobilisierung, b. Bürgerkrieg, Aufruhr, Rebellion und Revolution, militärische oder sonstige Machtergreifung, Aufstand, Terrorakte, Sabotage oder Piraterie; c. Währungs- und Handelsbeschränkungen, Embargo, Sanktionen; d. Rechtmäßige oder unrechtmäßige Amtshandlungen, Befolgung von Gesetzen oder Regierungsanordnungen, Enteignung, Beschlagnahme von Werken, Requisition, Verstaatlichung; e. Pandemien, Epidemien, Naturkatastrophen oder extreme Naturereignisse; f. Explosion, Feuer, Zerstörung von Ausrüstung, längerer Ausfall von Transportmitteln, Telekommunikation, Informationssystemen oder Energie; g. allgemeine Arbeitsunruhen wie Boykott, (Bummel-) Streik und Aussperrung, Besetzung von Fabriken und Gebäuden.

7.4 Die betroffene Partei hat die andere Partei unverzüglich darüber zu informieren, wenn ein Ereignis höherer Gewalt eintritt und nachzuweisen, dass die in Ziffer 7.1 Buchstabe c) genannte Voraussetzung erfüllt ist.

7.5 Eine Partei, die sich auf die vorliegende Klausel beruft, ist von der Pflicht zur Erfüllung ihrer vertraglichen Verpflichtungen und von jeder Schadenersatzpflicht sowie von jedem anderen vertraglichen Rechtsbehelf wegen Vertragsverletzung befreit. Dies gilt allerdings nur, sofern sie die andere Partei unverzüglich über den Eintritt des Ereignisses höherer Gewalt informiert hat. Erfolgt die Information nicht unverzüglich, wird die Befreiung erst von dem Zeitpunkt an wirksam, zu dem die Information die andere Partei erreicht. Die andere Partei kann die Erfüllung ihrer Verpflichtungen, sofern tatsächlich höhere Gewalt anzunehmen ist, ab dem Zeitpunkt dieser Mitteilung aussetzen.

7.6 Ist die Auswirkung des geltend gemachten Hindernisses oder Ereignisses vorübergehend, so gelten die in Ziffer 7.5 dargelegten Folgen nur so lange, wie das geltend gemachte Hindernis die Erfüllung der vertraglichen Verpflichtungen durch die betroffene Partei verhindert. Die betroffene Partei hat die andere Partei zu benachrichtigen, sobald das Hindernis der Erfüllung ihrer vertraglichen Verpflichtungen nicht mehr entgegensteht.

7.7 Die betroffene Partei ist verpflichtet, alle zumutbaren Maßnahmen zu ergreifen, um die Auswirkungen eines Ereignisses höherer Gewalt zu begrenzen.

7.8 Hat die Dauer des geltend gemachten Hindernisses zur Folge, dass den Vertragsparteien im Wesentlichen entzogen wird, was sie kraft Vertrages berechtigterweise erwarten durften, so hat jede Partei das Recht, den betroffenen Vertrag zu kündigen. Sofern nicht anders vereinbart, kann der Vertrag gekündigt werden, wenn die Dauer des Hindernisses 120 Tage überschreitet. Die Kündigung bedarf zu ihrer Wirksamkeit der Textform.

8. Vertragsdauer und Kündigung

8.1 Der Beginn und die Laufzeit des Vertrages richten sich nach der jeweiligen vertraglichen Vereinbarung.

8.2 Sofern der Vertrag für eine bestimmte Grund- bzw. Mindestlaufzeit abgeschlossen wird, ist eine ordentliche Kündigung zu einem vor Ablauf der Grund- bzw. Mindestlaufzeit liegenden Zeitpunkt ausgeschlossen. Dasselbe gilt sinngemäß, sofern der Vertrag sich automatisch um einen bestimmten Zeitraum verlängert.

8.3 Das Recht der Parteien, den Vertrag bei Vorliegen eines wichtigen Grundes ohne Einhaltung einer Frist außerordentlich zu kündigen, bleibt unberührt.

8.4 Ein wichtiger Grund, der TDG zur außerordentlichen Kündigung des Vertrages berechtigt, ist insbesondere gegeben, wenn a. der Kunde vor oder bei Vertragsschluss falsche oder unvollständige Angaben zu seiner Bonität gemacht hat; b. der Kunde vereinbarte Sicherheiten nicht stellt oder diese später ersatzlos wegfallen; c. die Zahlungsunfähigkeit des Kunden droht oder eintritt; d. der Kunde sich länger als einen Monat mit der Zahlung eines Betrages in Verzug befindet, der zwei (Netto-) Wartungspauschalen entspricht; e. die Produktion von Ersatzteilen oder Verbrauchsmaterialien für ein Wartungsobjekt eingestellt wird oder deren Beschaffung aus von TDG nicht zu vertretenden Gründen nicht mehr sichergestellt werden kann und TDG infolgedessen nicht mehr in der Lage ist, seine Instandhaltungs- und Instandsetzungspflicht oder andere vertragliche Pflichten zu erfüllen (der Vertrag kann in diesem Fall auch in Bezug auf einzelne Wartungsobjekte gekündigt werden); f. TDG ein weiteres Festhalten am Vertrag aufgrund eines Wechsels in der Kontrolle über das Unternehmen des Kunden auch mit Rücksicht auf die berechtigten Belange des Kunden nicht zuzumuten ist (ein Kontrollwechsel in diesem Sinne liegt vor bei einer Veräußerung des Unternehmens des Kunden, oder - wenn es sich um eine Kapitalgesellschaft handelt - mehr als 50% der Geschäftsanteile oder Stimmrechte wechseln); g. der Kunde, dessen wirtschaftlich Berechtigte oder deren Vermögen aufgrund nationalen oder internationalen Rechts mit einem Embargo belegt oder auf sonstige Weise sanktioniert wird und/oder TDG gesetzlich verpflichtet ist, die Geschäftsbeziehung zu beenden; h. der Kunde seine vertraglichen Pflichten in gravierender Weise oder - trotz Abmahnung - wiederholt verletzt.

8.5 Die Kündigung bedarf der Textform.

9. Datenschutz

9.1 Im Zuge des Vertragsschlusses erhebt TDG/Konica Minolta folgende personenbezogene Daten: Name, Anschrift, E-Mail-Adresse, Telefonnummer und Bankverbindung des Kunden sowie gegebenenfalls Name, Anschrift, E-Mail-Adresse und Telefonnummer von Ansprechpartnern aufseiten des Kunden.

9.2 TDG/Konica Minolta verarbeitet die unter Ziffer 9.1 genannten Daten, soweit dies zur Durchführung des Vertrages erforderlich ist.

9.3 TDG verwendet die im Zuge des Vertragsschlusses erhobene(n) E-Mailadresse(n) auch dazu, den bzw. die Inhaber der jeweiligen E-Mail-Adresse(n) per E-Mail über ähnliche Waren/Dienstleistungen von TDG zu informieren. Der bzw. die Inhaber der jeweiligen E-Mail-Adresse(n) können dieser Verwendung jederzeit widersprechen, ohne dass hierfür andere als die Übermittlungskosten nach den

Basistarifen anfallen. Der Widerspruch ist zu richten an: The Document Group GmbH, Mühlwiesenstraße 32, 70794 Filderstadt. Alternativ kann der Widerspruch auch per E-Mail erklärt werden; er ist in diesem Fall zu senden an office@xtrameter.com.

9.4 Eine Verarbeitung der unter Ziffer 9.1 genannten Daten zu anderen als den unter Ziffer 9.2 und 9.3 beschriebenen Zwecken erfolgt nicht, es sei denn, der Kunde willigt darin ein.

9.5 Sofern es sich bei den Wartungsobjekten um Hardwareprodukte mit Speichermedien handelt (dies betrifft z.B. auch Office- und Production Printing-Systeme), wird darauf hingewiesen, dass hierauf unter Umständen personenbezogene und andere sensible Daten gespeichert werden (z.B. Daten von verarbeiteten Dokumenten; IP-Adressen; Telefon-/ Faxnummern sowie die Namen der Anschlussinhaber). Um zu verhindern, dass diese Daten an unbefugte Dritte gelangen, ist vor einer Veräußerung oder Entsorgung der Systeme darauf zu achten, dass diese Daten gelöscht werden. Der Datenschutz liegt insoweit im alleinigen Verantwortungsbereich des Kunden; TDG schließt diesbezüglich jede Haftung aus.

9.6 Der Kunde kann TDG gegen gesonderte Vergütung mit der Durchführung von Datenschutzmaßnahmen im Sinne von Ziffer 9.5 beauftragen.

10. Schlussbestimmungen

10.1 Die Änderung, Ergänzung oder Aufhebung des Vertrages einschließlich dieser Geschäftsbedingungen bedarf der Textform. Dies gilt auch für die Aufhebung des Textformerfordernisses selbst.

10.2 Die Vertragssprache ist deutsch, d.h. fremdsprachige Fassungen dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen dienen lediglich zu Informationszwecken und sind rechtlich unverbindlich. Für die Ermittlung des Inhalts und der Bedeutung einzelner Bestimmungen oder Begrifflichkeiten ist allein die deutsche Fassung und der deutsche Sprachgebrauch maßgeblich.

10.3 Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen und alle Verträge, in die sie einbezogen werden, unterliegen ausschließlich deutschem Recht unter Ausschluss des Kollisionsrechts und des UN-Kaufrechts (CISG).

10.4 Für alle Rechtsstreitigkeiten, die sich aus Vertragsverhältnissen ergeben, in die diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen einbezogen sind, wird als besonderer Gerichtsstand Stuttgart vereinbart.

10.5 Sollte eine Bestimmung dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen unwirksam oder undurchführbar sein oder werden, so wird die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen sowie des auf Basis dieser Bedingungen geschlossenen Vertrages davon nicht berührt.

2. Teil: Produktspezifische Sonderregelungen

1. Abschnitt: Besondere Servicebedingungen für Office- und Production Printing-Systeme

Soweit der Vertrag ein Office- oder Production Printing-System zum Gegenstand hat, gelten ergänzend zu den Bestimmungen des 1. Teils der AGB die folgenden Bestimmungen:

1. Nutzungsabhängige Zusatzvergütung

1.1 Ist dem System vertraglich ein monatliches Klickvolumen zugeordnet, so beziffert dieses die Anzahl an DIN A4-Seiten Farbe, DIN A4-Seiten S/W sowie Scans, die vom Kunden pro Monat ohne Aufpreis mit dem System produziert bzw. angefertigt werden können. Darüber hinaus anfallende sog. Folgeklicks sind vom Kunden auf Basis der vereinbarten Preise für Folgeklicks gesondert zu vergüten. Dies gilt mit folgender Maßgabe:

- a. Das monatliche Klickvolumen ist eine vom Kunden abzunehmende Mindestmenge, deren Unterschreitung keinen Anspruch auf Kostenerstattung begründet. Wird es innerhalb einer vereinbarten Abrechnungsperiode nicht in Anspruch genommen, verfällt es.
- b. Die Kosten für Folgeklicks können nicht mit einer vorherigen Unterschreitung des inkludierten Klickvolumens verrechnet bzw. saldiert werden.
- c. Das Drucken oder Kopieren einer DIN A3-Seite wird wie das Drucken oder Kopieren von zwei DIN A4-Seiten abgerechnet bzw. im Rahmen des inkludierten Klickvolumens berücksichtigt.

1.2 Der Kunde ist verpflichtet, TDG die Zählerstände des Systems innerhalb von 5 Werktagen nach Ablauf der vereinbarten Abrechnungsperiode mitzuteilen, sofern diese nicht automatisch an TDG/Konica Minolta übermittelt bzw. von TDG erhoben werden können (z.B. durch Remote-Monitoring). Sofern der Kunde dies unterlässt, ist TDG berechtigt, das Volumen der vergütungspflichtigen Folgeklicks zu schätzen und dem Kunden den auf dieser Basis ermittelten Betrag in Rechnung zu stellen.

2. Instandhaltung und Instandsetzung der Wartungsobjekte

Abweichend von Ziffer 2.3 des 1. Teils der AGB werden die zur Mängelbeseitigung erforderlichen Aufwendungen, d.h. Transport-, Wege-, Arbeits- und Materialkosten, auch dann vollumfänglich von TDG getragen, wenn ein zu beseitigender Mangel an dem System verschleiß oder verbrauchsbedingt ist.

3. Zusätzliche Services

3.1 TDG/Konica Minolta wird das System nach Anlieferung beim Kunden aufstellen, in Betrieb nehmen und einer Funktionsprüfung unterziehen.

3.2 TDG wird den Kunden während der Vertragslaufzeit ohne Aufpreis mit dem zum Betrieb des Systems erforderlichen Toner beliefern. Dies gilt mit folgender Maßgabe:

- a. Die Menge des ohne Aufpreis zu liefernden Toners richtet sich nach der Menge der vom Kunden angefertigten Seiten und der Menge an Toner, der laut Herstellerangabe hierzu benötigt wird. Es wird darauf hingewiesen, dass die Herstellerangaben auf Durchschnittswerten beruhen (z.B. in Bezug auf den Tonerdeckungsgrad oder die Häufigkeit des Ein- und Ausschaltens eines Systems), so dass die Menge des tatsächlich vom Kunden benötigten Toners höher ausfallen kann, als die Menge, deren kostenlose Lieferung er verlangen kann.
- b. Bei einer mehr als 10%-igen Überschreitung der Menge an Toner, deren Lieferung der Kunde ohne Aufpreis beanspruchen kann, ist TDG berechtigt, dem Kunden die Übermenge auf Basis der jeweils gültigen Listenpreise gesondert in Rechnung zu stellen.
- c. An den Kunden gelieferter Toner, der während der Vertragslaufzeit nicht zum Betrieb des Systems verwendet wird, ist bei Vertragsende an TDG/Konica Minolta herauszugeben oder auf Basis der jeweils gültigen Listenpreise zu vergüten.

3.3 Konica Minolta stellt auf der Internetseite www.km-ittraining.de eine Onlineschulung für alle Office- und Production Printing-Systeme bereit, auf die der Kunde kostenfrei zugreifen kann. In verschiedenen Videosequenzen wird hier die Funktionalität und Bedienung der einzelnen Systeme erläutert.

4. Remote Service

4.1 Es ist sicherzustellen, dass

- a. zum Zwecke der Funktionsüberwachung des Systems (im Folgenden „Remote Monitoring“) bestimmte Systemdaten (z.B. Tonerbedarf, Zählerstände, Störungsinformationen) automatisch an TDG/Konica Minolta übermittelt werden, und

b. zur Vornahme etwaiger Instandhaltungs- oder Instandsetzungsmaßnahmen an dem System (im Folgenden „Remote Management“) eine Datenfernzugriffsmöglichkeit für TDG/Konica Minolta eingerichtet und im Bedarfsfall - jeweils nach vorheriger Information und Absprache mit dem Kunden - ermöglicht wird.

4.2 Zum Zwecke des Remote Monitoring wird TDG/Konica Minolta in Abstimmung mit dem Kunden entweder eine Cloudlösung einsetzen oder in der IT-Umgebung des Kunden eine Software (sowie ggf. ein GPRS-Modem) installieren, welche die Systemdaten an TDG/Konica Minolta übermittelt. Je nach eingesetzter Lösung ist der Kunde dafür verantwortlich, seine IT-Umgebung so zu konfigurieren, dass die ausgehende Kommunikation des Systems entweder über ein GPRS-Modem, via E-Mail oder via HTTPS über Port 443 möglich ist. Technische Informationen, die TDG/Konica Minolta zur Konfiguration der eingesetzten Remote Monitoring-Lösung benötigt (z.B. Servername, IP-Adressen, Proxykonfiguration), sind vom Kunden zur Verfügung zu stellen.

4.3 Zum Zwecke des Remote Managements wird TDG/Konica Minolta in Abstimmung mit dem Kunden entweder eine Cloudlösung einsetzen oder in der IT-Umgebung des Kunden eine Software installieren, welche eine zentrale Verwaltung des bzw. der Systeme im lokalen Netzwerk ermöglicht. Je nach eingesetzter Lösung hat der Kunde es TDG/Konica Minolta im Bedarfsfall zu ermöglichen, über eine VPN-Verbindung oder eine HTTPS-Verbindung über Port 443 auf das bzw. die Systeme zuzugreifen.

4.4 Wenn und soweit einer der vorgenannten Remote Services nicht erbracht werden kann und dies vom Kunden aufgrund einer Verletzung seiner diesbezüglichen Mitwirkungspflicht zu vertreten ist, kann TDG für eine daraus resultierende Nichteinhaltung vereinbarter Service Level nicht haftbar gemacht werden. Ferner hat der Kunde TDG den Mehraufwand zu ersetzen, der TDG daraus entsteht, dass eine vertraglich geschuldete Serviceleistung nicht remote erbracht werden kann, sondern auf andere Art und Weise erbracht werden muss (z.B. durch den Einsatz eines Servicetechnikers vor Ort). Der Mehraufwand ist mit einer Pauschale abzugelten. Die Pauschale beträgt 5,00 EUR (zzgl. Mehrwertsteuer) pro System und Monat, in dem dieses nicht remote erreichbar war bzw. ist.

5. Nicht geschuldete Leistungen

Vorbehaltlich einer abweichenden Vereinbarung der Parteien sind folgende Leistungen grundsätzlich nicht von TDG geschuldet:

- a. Einbindung eines Systems in das Netzwerk bzw. die IT-Umgebung des Kunden;
- b. Nachfüllen von Toner;
- c. laufende (Neu-) Kalibrierung von Farbdrucksystemen.

6. Störungsmeldungen und Service-Anfragen

Für Störungsmeldungen, Verbrauchsmaterial- und Ersatzteilbestellungen oder sonstige Service-Anfragen an TDG/Konica Minolta sind die auf der Internetseite www.konicaminolta.de aufgeführten Tools bzw. Kommunikationskanäle zu nutzen.

2. Abschnitt: Besondere Servicebedingungen für Drucksysteme vom Typ AccurioJet KM 1

Soweit der Vertrag ein System vom Typ AccurioJet KM-1 zum Gegenstand hat, gelten ergänzend zu den Bestimmungen des 1. Teils der AGB die folgenden Bestimmungen:

1. Nutzungsabhängige Zusatzvergütung

1.1 Ist dem System vertraglich ein monatliches Klickvolumen zugeordnet, so beziffert dieses die Anzahl an DIN A4-Seiten Farbe, DIN A4-Seiten S/W sowie Scans, die vom Kunden pro Monat ohne Aufpreis mit dem System produziert bzw. angefertigt werden können. Darüber hinaus anfallende sog. Folgeklicks sind vom Kunden auf Basis der vereinbarten Preise für Folgeklicks gesondert zu vergüten. Dies gilt mit folgender Maßgabe:

- a. Das monatliche Klickvolumen ist eine vom Kunden abzunehmende Mindestmenge, deren Unterschreitung keinen Anspruch auf Kostenerstattung begründet. Wird es innerhalb einer vereinbarten Abrechnungsperiode nicht in Anspruch genommen, verfällt es.
- b. Die Kosten für Folgeklicks können nicht mit einer vorherigen Unterschreitung des inkludierten Klickvolumens verrechnet bzw. saldiert werden.
- c. Das Drucken oder Kopieren einer DIN A3-Seite wird wie das Drucken oder Kopieren von zwei DIN A4-Seiten abgerechnet bzw. im Rahmen des inkludierten Klickvolumens berücksichtigt.

1.2 Der Kunde ist verpflichtet, TDG die Zählerstände des Systems innerhalb von 5 Werktagen nach Ablauf der vereinbarten Abrechnungsperiode mitzuteilen. Sofern der Kunde dies unterlässt, ist TDG berechtigt, das Volumen der vergütungspflichtigen Folgeklicks zu schätzen und dem Kunden den auf dieser Basis ermittelten Betrag als Abschlag in Rechnung zu stellen.

2. Instandhaltung und Instandsetzung der Wartungsobjekte

2.1 Die Wartungspflicht bezieht sich ausschließlich auf das System als solches und nicht auf zugeliessene Systemkomponenten und optionales Zubehör. Zu den zugeliessenen Systemkomponenten bzw. zu dem optionalen Zubehör gehören unter anderem

- a. alle Bauteile, die der Stromversorgung oder der Kühlung des Systems dienen (insbesondere Transformator, Netzteil, Stecker, Kühlaggregat);
- b. Finishing-Produkte (z.B. Schneide- und Falzvorrichtungen).

2.2 Abweichend von Ziffer 2.3 des 1. Teils der AGB werden die zur Mängelbeseitigung erforderlichen Aufwendungen, d.h. Transport-, Wege-, Arbeits- und Materialkosten, auch dann vollumfänglich von TDG getragen, wenn ein zu beseitigender Mangel an dem System verschleiß oder verbrauchsbedingt ist.

3. Remote Service

3.1 Es ist sicherzustellen, dass

- a. zum Zwecke der Funktionsüberwachung des Systems (im Folgenden „Remote Monitoring“) bestimmte Systemdaten (z.B. Tonerbedarf, Zählerstände, Störungsinformationen) automatisch an TDG/Konica Minolta übermittelt werden, und
- b. zur Vornahme etwaiger Instandhaltungs- oder Instandsetzungsmaßnahmen an dem System (im Folgenden „Remote Management“) eine Datenfernzugriffsmöglichkeit für TDG/Konica eingerichtet und im Bedarfsfall - jeweils nach vorheriger Information und Absprache mit dem Kunden - ermöglicht wird.

3.2 Zum Zwecke des Remote Monitoring wird TDG/Konica Minolta in Abstimmung mit dem Kunden entweder eine Cloudlösung einsetzen oder in der IT-Umgebung des Kunden eine Software (sowie ggf. ein GPRS-Modem) installieren, welche die Systemdaten an TDG/Konica Minolta übermittelt. Je nach eingesetzter Lösung ist der Kunde dafür verantwortlich, seine IT-Umgebung so zu konfigurieren, dass die ausgehende Kommunikation des Systems entweder über ein GPRS-Modem, via E-Mail oder via HTTPS über Port 443 möglich ist. Technische Informationen, die TDG/Konica Minolta zur Konfiguration der eingesetzten Remote Monitoring-Lösung benötigt (z.B. Servername, IP-Adressen, Proxykonfiguration), sind vom Kunden zur Verfügung zu stellen.

3.3 Zum Zwecke des Remote Managements wird TDG/Konica Minolta in Abstimmung mit dem Kunden entweder eine Cloudlösung einsetzen oder in der IT-Umgebung des Kunden eine Software installieren, welche eine zentrale Verwaltung des bzw. der Systeme im

lokales Netzwerk ermöglicht. Je nach eingesetzter Lösung hat der Kunde es TDG/Konica Minolta im Bedarfsfall zu ermöglichen, über eine VPN-Verbindung oder eine HTTPS-Verbindung über Port 443 auf das bzw. die Systeme zuzugreifen.

3.4 Wenn und soweit einer der vorgenannten Remote Services nicht erbracht werden kann und dies vom Kunden aufgrund einer Verletzung seiner diesbezüglichen Mitwirkungspflicht zu vertreten ist, kann TDG für eine daraus resultierende Nichteinhaltung vereinbarter Service Level nicht haftbar gemacht werden. Ferner hat der Kunde TDG den Mehraufwand zu ersetzen, der TDG daraus entsteht, dass eine vertraglich geschuldete Serviceleistung nicht remote erbracht werden kann, sondern auf andere Art und Weise erbracht werden muss (z.B. durch den Einsatz eines Servicetechnikers vor Ort). Der Mehraufwand ist mit einer Pauschale abzugelten. Die Pauschale beträgt 5,00 EUR (zzgl. Mehrwertsteuer) pro System und Monat, in dem dieses nicht remote erreichbar war bzw. ist.

4. Nicht geschuldete Leistungen

Vorbehaltlich einer abweichenden Vereinbarung der Parteien sind folgende Leistungen grundsätzlich nicht von TDG geschuldet:

a. Installation oder Umsetzung des vertragsgegenständlichen Systems; b. Zurverfügungstellung und Installation von Updates/Upgrades für die systemnahe KM1-Software; c. Lösung von Problemen der Systemintegration, Programmierung und Arbeiten der Systemadministration wie z.B. Einrichten neuer Benutzer oder Peripheriegeräte, Systemneukonfigurierung, Programm- und Datensicherung oder Einlesen von Kundendaten nach Störungsbehebung; d. Übernahme von Kosten im Zusammenhang mit Probeläufen; e. Arbeiten an elektrischen Zuführanlagen oder Anlagen des Fernmeldewesens; f. Belieferung mit den zum Betrieb des Systems erforderlichen Verbrauchsmaterialien (z.B. Papier, Folien oder andere Bedruckstoffe, Tinte, Tap für den Tape Inserter).

5. Pflichten des Kunden

Über die Pflichten des Kunden gemäß Ziffer 3 des 1. Teils der AGB hinaus ist der Kunde auch verpflichtet,

a. mindestens einen seiner Mitarbeiter im Umgang mit dem System von TDG/Konica Minolta schulen zu lassen und zum „Certified Operator“ auszubilden. Der Certified Operator hat für den ordnungsgemäßen Betrieb des Systems zu sorgen sowie - entsprechend seiner Schulung - präventive Wartungsmaßnahmen und einfache Instandhaltungsarbeiten an dem System durchzuführen. Alle Service- und Supportanfragen an TDG/Konica Minolta (vgl. Ziffer 5) sind von bzw. über den Certified Operator an TDG/Konica Minolta zu adressieren.
b. nach Vorgabe von TDG/Konica Minolta einen angemessenen Bestand bestimmter Ersatzteile und Verbrauchsmaterialien stellplatznah vorzuhalten. Die zu bevorratenden Ersatzteile und Verbrauchsmaterialien werden dem Kunden von TDG/Konica Minolta zur Verfügung gestellt und bleiben bis zu ihrer bestimmungsgemäßen Verwendung Eigentum von TDG/Konica Minolta. Die zu bevorratenden Ersatzteile und Verbrauchsmaterialien sind getrennt von anderen Sachen und Einrichtungen des Kunden aufzubewahren, als Eigentum von TDG/Konica Minolta kenntlich zu machen und im Rahmen des Zumutbaren gegen Zerstörung, Beschädigung oder Diebstahl zu sichern.
c. verbrauchte Tintenpatronen und mit Tinte verunreinigtes Material ordnungsgemäß bzw. den gesetzlichen Bestimmungen entsprechend zu entsorgen.
e. bei Bedarf bestimmte, von TDG/Konica Minolta zur Verfügung gestellte System- und Netzwerk-Diagnoseprogramme einzusetzen.

6. Störungsmeldungen und Service-Anfragen

Für Störungsmeldungen, Verbrauchsmaterial- und Ersatzteilbestellungen oder sonstige Service-Anfragen an TDG/Konica Minolta sind die auf der Internetseite www.konicaminolta.de aufgeführten Tools bzw. Kommunikationskanäle zu nutzen.