

Bedingungen des Hardware-Servicevertrages

1. Allgemeiner Geltungsbereich

1.1 Diese Bedingungen gelten für alle Serviceleistungen an den von VEP vertriebenen Hardware-Produkten nebst Peripheriegeräten und Zubehör (im folgenden: "Hardware"), für die zwischen VEP und dem Supportnehmer ein Hardware-Servicevertrag (im folgenden: "Vertrag") abgeschlossen wurde. Die Pflege lizenzierter oder zu lizenzierender Software unterliegt ausschließlich den Bestimmungen des jeweiligen Software-Supportvertrages.

1.2 Entgegenstehenden oder von VEP-Geschäftsbedingungen abweichenden Bedingungen des Supportnehmers wird hiermit widersprochen, soweit ihrer Geltung nicht ausdrücklich schriftlich zugestimmt wurde. Eine solche Zustimmung gilt nur für den Einzelfall, nicht für frühere oder künftige Leistungen. Die Geschäftsbedingungen von VEP gelten auch dann, wenn in Kenntnis entgegenstehender oder abweichender Geschäftsbedingungen die Leistung an den Supportnehmer vorbehaltlos ausgeführt wird.

2. Laufzeit

2.1 Der Vertrag tritt zu dem im Vertrag angegebenen Datum, frühestens jedoch mit betriebsfertiger Installation der Hardware, in Kraft. Bei gebrauchter Hardware tritt der Vertrag frühestens nach Untersuchung und Abschluss einer ggf. erforderlichen Generalüberholung durch VEP auf Kosten des Supportnehmers in Kraft; Untersuchung und Generalüberholung erfolgen zu den Preisen der jeweils gültigen Dienstleistungspreisliste von VEP.

2.2 Der Vertrag wird für die vereinbarte Mindestlaufzeit fest geschlossen und kann in dieser Zeit nicht ordentlich gekündigt werden. Danach verlängert sich der Vertrag automatisch um jeweils ein weiteres Jahr, sofern er nicht von einer Partei unter Einhaltung einer Frist von drei Monaten zum Ende der Mindestlaufzeit bzw. des jeweiligen Verlängerungsjahres gekündigt wird.

2.3 Beide Parteien behalten sich das Recht zur fristlosen Kündigung des Vertrages aus wichtigem Grund vor. Als wichtiger Grund gilt insbesondere ein Zahlungsverzug bei erfolgloser Fristsetzung mit Ablehnungsandrohung, jeglicher sonstige Verstoß gegen eine wesentliche Bestimmung dieses Vertrages sowie die Überschuldung oder Zahlungsunfähigkeit des Supportnehmers.

2.4 Bei Konkurs oder sonstigen Ausfällen des Hardwareherstellers oder Importeurs endet der Vertrag, wenn die Ersatzteilversorgung nicht mehr sichergestellt werden kann.

2.5 Reparaturen oder Arbeiten an der Hardware, welche nicht von VEP und/oder durch VEP autorisierte Unternehmen vorgenommen werden, geben VEP das Recht, mit sofortiger Wirkung vom Vertrag zurückzutreten.

2.6 Wechselt die Hardware den Eigentümer, so ist VEP berechtigt vom Vertrag zurückzutreten.

2.7 Sind im Vertrag mehrere Hardware-Positionen aufgeführt, so beginnt und endet der Vertrag einheitlich für sämtliche aufgeführten Hardware-Positionen. Unterschiedliche Vertragslaufzeiten gelten nur sofern die Parteien dies ausdrücklich vereinbaren oder den Vertrag nur in Bezug auf bestimmte Hardware-Positionen kündigen.

2.8 Jede Kündigung hat schriftlich zu erfolgen.

3. Leistungsumfang

3.1 Die für die vereinbarte Vergütung zu erbringenden Serviceleistungen schließen ein: Telefonische Unterstützung bei Störungen („Hotline“);

Montag bis Freitag: 8.00 bis 17:00 Uhr
Telefon-Nr.: 0211/15758-12

Instandsetzungs- und Instandhaltungsmaßnahmen online oder vor Ort;
Notwendige Justagen und Austausch von Teilen, die nicht mehr funktionsfähig sind, sowie die Bereitstellung und den Einbau von neuen oder generalüberholten Ersatzteilen;
Einbau von VEP für erforderlich gehaltene technische Änderungen, die die Zuverlässigkeit der Hardware erhalten oder erhöhen.
Das Vorhalten produktspezifischer geschulter Techniker, die Beschaffung und Lagerung von Original-Ersatzteilen und Verbrauchsmaterial sowie die Administration der vertraglich vereinbarten Leistungen.
Ausgetauschte Teile gehen entschädigungslos in unser Eigentum über.

3.2 **Nicht eingeschlossen** in die für die vereinbarte Vergütung zu erbringenden Serviceleistungen sind:

Installation und Umsetzung der Hardware;
Installation und Pflege von Software;
Lösung von Problemen der Systemintegration, Programmierung und Arbeiten der Systemadministration, wie z.B. Einrichten neuer Benutzer oder Peripheriegeräte, Systemkonfiguration, Programm- und Datensicherung oder Einlesen von Kundendaten nach Störungsbehebung;
Reparaturen, Ersatzteillieferungen und Beseitigung von Störungen und/oder Schäden, die durch höhere Gewalt, Fremdgeräte, Fremdsoftware oder unsachgemäße Benutzung verursacht wurden (z.B. durch unsachgemäße Bedienung, mangelhafte Pflege, Nichteinhaltung der Installationsbedingungen, Verwendung von ungeeignetem Verbrauchsmaterial, Zubehör oder ungeeigneten Ersatzteilen sowie Eingriffe und Reparaturen durch den Supportnehmer oder nicht von VEP autorisierte Dritte);
Mechanische Beschädigungen, gleich welcher Art, die zu einer vorzeitigen Zerstörung der Trommel- und Heizwalzenbeschichtung führen;
Alle im Zusammenhang mit Probelaufen entstehenden Kosten;
Arbeiten an den elektrischen Zuführanlagen oder an den Anlagen des Formeldewesens;
Belieferung mit Verbrauchsmaterialien (Papier, andere Druckträger, Toner, Druckkopf, Tinte, etc.), sofern nicht im Vertrag ausdrücklich in den Leistungsumfang aufgenommen.

Mit Abschluss dieses Hardware-Service-Vertrages verpflichtet sich der Supportnehmer für das eingesetzte Produkt den von dem Hersteller vorgesehenen Toner/Tinte nur direkt über den Hersteller oder durch den Hersteller autorisierte Vertriebs- oder Vertriebs-/Servicepartner zu beziehen. Bei Zuwiderhandlung werden Folgeschäden, die auf Verwendung des eingesetzten Toner/Tinte zurückzuführen sind, kostenpflichtig und sind nicht durch den Hardware-Servicevertrag abgedeckt.

3.3 Die Serviceleistungen von VEP erfolgen nach eigener Wahl per Telefon, online oder an der im Vertrag angegebenen Installationsadresse. Sie werden auf telefonische oder schriftliche Anforderung des Supportnehmers – nach Nennung der jeweiligen Hardware-Seriennummer – zu den jeweils bei VEP gültigen Geschäftszeiten (gegenwärtig: Montag bis Freitag 8.00 – 17.00 Uhr; mit Ausnahme der gesetzlichen Feiertage) erbracht. Serviceleistungen außerhalb dieser Zeiten können gesondert zu den hierfür geltenden Preisen unserer jeweils gültigen Dienstleistungspreisliste vereinbart werden.

3.4 VEP ist berechtigt, Serviceleistungen auch durch Drittunternehmen erbringen zu lassen.

4. Vergütung, Zahlungsbedingungen

4.1 Als Gegenleistung für die Erbringung der Serviceleistungen gemäß Ziff. 3.1 zahlt der Supportnehmer die im Vertrag ausgewiesene Vergütung. Serviceleistungen außerhalb der Geschäftszeiten gemäß Ziff. 3.3 sowie Leistungen gemäß Ziff. 3.2 werden zu den Preisen der jeweils gültigen Dienstleistungspreisliste von VEP berechnet.

4.2 Die im Vertrag bzw. in der Preisliste ausgewiesene Vergütung versteht sich ohne Mehrwertsteuer, sie wird in gesetzlicher Höhe am Tage der Rechnungsstellung in der Rechnung gesondert ausgewiesen.

4.3 Grundpauschalen werden quartalsweise im Voraus in Rechnung gestellt. Die Abrechnung nach Verbrauch (Einheit: lfd. Meter, m², etc.) erfolgt nachträglich quartalsweise aufgrund des vom Supportnehmer gemeldeten Zählerstandes; bei nicht rechtzeitiger Meldung wird der durchschnittliche Quartalsverbrauch der bisherigen Vertragslaufzeit angenommen. Bei festgestellten Abweichungen des gemeldeten bzw. angenommenen Verbrauchs vom Ist-Verbrauch erfolgt eine Anpassung mit der nächsten Rechnungsstellung.

4.4 Sämtliche Rechnungen, auch Rechnungen über Serviceleistungen außerhalb der Geschäftszeiten gemäß Ziff. 3.3 sowie Leistungen gemäß Ziff. 3.2 sind sofort nach Erhalt ohne Abzug zahlbar.

4.5 VEP ist berechtigt, die Vergütung unter Einhaltung einer Frist von drei Monaten zu erhöhen, wenn und soweit dies – bei gleichbleibenden Kostenanteil – aufgrund von Steigerungen der Lohn- und Lohnnebenkosten der mit den Serviceleistungen befassten Personen und/oder der Beschaffungskosten der für die Serviceleistung erforderlichen Materialien erforderlich ist. Beträgt die Erhöhung der Vergütung mehr als 10% innerhalb eines Vertragsjahres, so ist der Supportnehmer berechtigt, den Vertrag abweichend von Ziff. 2.2 dieser Bedingungen seinerseits innerhalb von einem Monat nach Erhalt der Erhöhungsmittelteilung unter Einhaltung einer Frist von drei Monaten vorzeitig zu kündigen; In diesem Fall verbleibt es bis zur Vertragsbeendigung bei der zuletzt geltenden Vergütung.

4.6 Zur Aufrechnung ist der Supportnehmer nur berechtigt, wenn seine Gegenansprüche rechtskräftig festgestellt oder unbestritten sind. Zurückbehaltungsrechte kann der Supportnehmer nur geltend machen sofern sein Gegenanspruch auf demselben Vertragsverhältnis beruht.

5. Mitwirkung des Supportnehmers

5.1 Der Supportnehmer ist verpflichtet, Sicherheitsauflagen sowie die ihm von VEP erteilten Richtlinien, Weisungen und Spezifikationen für den Betrieb der Hardware zu beachten. Dies gilt auch für Richtlinien, die aus Handbüchern des Herstellers ersichtlich sind.

5.2 Alle für die Erbringung von Serviceleistungen erforderlichen technischen Einrichtungen, insbesondere Stromversorgung, Telefon-, Telefax- und Onlineverbindungen werden vom Supportnehmer kostenlos zur Verfügung gestellt. Dieser stellt auch die Verfügbarkeit der Hardware sowie den ungehinderten Zugang zur Hardware sicher.

5.3 Alle Aufwendungen, die durch unzureichende Mitwirkung des Supportnehmers gemäß Ziff. 5.2 verursacht werden, insbesondere Mehraufwendungen aufgrund behinderter Hardware-Anbauten, sind nach den Preisen der jeweils gültigen Dienstleistungspreisliste von VEP zu vergüten.

6. Mängelansprüche

6.1 Bei unerheblichen Mängeln sind Mängelansprüche ausgeschlossen.

6.2 Mängelansprüche verjähren – unbeschadet der Verjährung bei arglistig verschwiegenen Mängeln oder Garantieübernahmen – in einem Jahr ab Abnahme. Für Schadenersatzansprüche wegen Mängeln, die auf der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit beruhen, bleibt es bei der gesetzlichen Verjährungsfrist.

7. Haftung

7.1 Eine vertragliche oder außervertragliche Haftung von VEP, seiner Angestellten und/oder Erfüllungsgehilfen besteht, sofern der Schaden auf grobe Fahrlässigkeit oder Vorsatz zurückzuführen ist. Bei leichter Fahrlässigkeit ist eine Haftung nur gegeben, wenn für die Erreichung des Vertragszwecks wesentliche Vertragspflichten verletzt wurden.

7.2 Die Haftung ist bei allen Schäden, die nicht auf grobe Fahrlässigkeit oder Vorsatz zurückzuführen sind, auf die Vermögensschäden begrenzt, die VEP als mögliche Folge der Vertragsverletzung hätten voraussehen müssen.

7.3 Schadenersatzansprüche verjähren mit einem Jahr.

7.4 Eine Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit oder wegen arglistig verschwiegenen Mängeln bleibt von den vorstehenden Einschränkungen unberührt.

8. Eigentumsvorbehalt

8.1 Im Rahmen des Vertrages gelieferte Geräte, Ersatzteile, Toner usw. bleiben bis zur vollständigen Bezahlung aller fälligen Forderungen aus dem Geschäftsverhältnis mit dem Supportnehmer Eigentum von VEP („Vorbehaltsware“).

8.2 Übersteigt der Marktwert oder bei Fehlen eines solchen der Einkaufswert der Vorbehaltsware die Ansprüche von VEP um mehr als 20% so wird VEP auf Verlangen des Supportnehmers einen entsprechenden Teil der Sicherheiten freigeben.

8.3 Der Supportnehmer ist verpflichtet VEP von allen Zugriffen Dritter auf die Vorbehaltsware, insbesondere von Zwangsvollstreckungsmaßnahmen oder sonstigen Beschlagnahmen und von allen an der Vorbehaltsware eingetretenen Schäden unverzüglich zu unterrichten.

9. Datenspeicherung und -verarbeitung

Der Supportnehmer ist damit einverstanden, dass die zur Vertragsabwicklung erforderlichen Daten von VEP und/oder durch VEP autorisierte Unternehmen auf Datenträgern gespeichert und verarbeitet werden.

10. Schlussbestimmungen

10.1 Alle Vereinbarungen zwischen VEP und dem Supportnehmer bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform. Dies gilt auch für einen Verzicht auf dieses Formerfordernis.

10.2 Der Supportnehmer kann Ansprüche aus diesem Vertrag nur nach vorheriger Zustimmung von VEP abtreten.

10.3 Für alle Streitigkeiten aus oder im Zusammenhang mit dem Vertrag oder diesen Bedingungen sind ausschließlich die Gerichte in Düsseldorf zuständig, sofern der Supportnehmer Kaufmann, juristische Person des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtliches Sondervermögen ist. VEP behält sich jedoch das Recht vor, gegen den Supportnehmer auch an jedem anderen gesetzlichen Gerichtsstand gerichtliche Schritte einzuleiten.

10.4 Die vertraglichen Beziehungen zwischen den Parteien unterliegen dem Recht der Bundesrepublik Deutschland mit Ausnahme der UN-Kaufrechtskonvention.

10.5 Sollte eine Bestimmung oder sollten mehrere Bestimmungen des Vertrages oder dieser Bedingungen unwirksam oder undurchführbar sein oder werden, so bleibt die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen unberührt. Die unwirksame oder undurchführbare Bestimmung ist durch eine Bestimmung zu ersetzen, die dem wirtschaftlichen Gehalt der unwirksamen oder undurchführbaren Bestimmung am nächsten kommt.

10.6 Technische Unterlagen, Zeichnungen und Kalkulationen, die dem Supportnehmer im Rahmen der Verhandlungen und der Vertragsdurchführung überlassen werden, dürfen vom Supportnehmer nicht für andere Zwecke verwendet, vervielfältigt oder Dritten zugänglich gemacht werden. Eigentums-, Urheber- und sonstige Rechte an derartigen Unterlagen behält sich VEP vor, sie sind bei Beendigung des Vertrages an VEP zurückzugeben.

Stand Januar 2014