

ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN
der Sharp Business Systems Deutschland GmbH (SBSD) für die Wartung von Hardware
(gültig für Endkunden im Direktvertrieb)

§ 1 Geltungsbereich / Abweichende AGB des Kunden/ Ausschluss von § 312 i Abs. 1 Nr. 1, 2 und 3 BGB

(1.1) Die nachfolgenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen („AGB“) gelten für alle – auch zukünftige - zwischen SBSB und einem Unternehmen im Sinne des § 14 BGB (nachfolgend „Kunde“) angebahnten und/oder abgeschlossenen Verträge über Wartungsleistungen von der im Wartungsvertrag aufgeführten Hardware (nachfolgend „Wartungsgegenstand“). Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden kommen nur insoweit zur Anwendung, als in diesen AGB keine Regelung getroffen worden ist.

(1.2) Sollte eine Regelung dieser AGB unwirksam oder undurchführbar sein oder werden, so berührt dies die Wirksamkeit der AGB im Übrigen nicht.

(1.3) §§ 312i Abs.1 Nr.1, 2 und 3 BGB, die bei Verträgen im elektronischen Geschäftsverkehr SBSB zusätzliche Verpflichtungen auferlegen, werden ausgeschlossen.

§ 2 Angebot / Bindungsfrist / Fristsetzung

(2.1) Die Angebote von SBSB sind freibleibend. Der Kunde ist – wenn in seinem Auftrag zur Erbringung von Wartungsleistungen nicht etwas anderes ausgeführt ist - einen (1) Monat an seinen Auftrag gebunden.

(2.2) Wenn es gesetzlich erforderlich ist, SBSB oder dem Kunden eine angemessene Frist zu setzen, beträgt diese mindestens 2 Wochen.

§3 Wartungsleistungen

(3.1) Die von SBSB oder einem von SBSB beauftragten Dritten gegen Zahlung der Vergütung nach Ziffer 4.1 zu erbringenden Wartungsleistungen an dem Wartungsgegenstand umfassen

a) alle Materialien und Leistungen, die für eine Kopie/Druck/Scan notwendig sind, ausgeschlossen sind jedoch Papier, Folien, Heftklammern. Die von SBSB für den Wartungsgegenstand an den Kunden gelieferten Verbrauchsmaterialien verbleiben bis zum Einbau in den Wartungsgegenstand im Eigentum von SBSB und dürfen nur für den Wartungsgegenstand eingesetzt und verwendet werden;

b) die vorbeugende Wartung (Ziffer 3.2), die Inanspruchnahme eines Service Centers bzw. eines Webportals, einschließlich des Störungsmanagements (Ziffer 3.3) und die Durchführung von Reparaturen (Ziffer 3.4).

(3.2) Die vorbeugende Wartung dient der Instandhaltung des funktionsfähigen Wartungsgegenstandes. Sie erfolgt anhand des vom Hersteller des Wartungsgegenstandes nach Art, Umfang und Zeit festgelegten Verfahrens.

(3.3) SBSB richtet für den Kunden ein Service Center und ein Webportal ein. Über das Service Center bzw. das Webportal werden die Anfragen des Kunden im Zusammenhang mit den technischen Einsatzvoraussetzungen und -bedingungen des Wartungsgegenstandes sowie einzelnen funktionalen Aspekten bearbeitet und Störungsmeldungen des Wartungsgegenstandes entgegengenommen.

Vom Service Center und durch das Webportal werden keine Leistungen erbracht, die im Zusammenhang mit dem Einsatz des Wartungsgegenstandes in nicht freigegebenen Umgebungen oder mit Veränderungen des Wartungsgegenstandes durch den Kunden oder Dritten stehen.

(3.3.1) Der Kunde benennt gegenüber SBSB nur fachlich und technisch entsprechend qualifiziertes Personal, das intern beim Kunden mit der Bearbeitung von Anfragen der Nutzer des Wartungsgegenstandes betraut ist. Nur dieses SBSB benannte Personal wird Anfragen an das Service Center oder über das Webportal richten und dabei von SBSB gestellte Formulare verwenden. Das Webportal steht 7 Tage die Woche und 24 Stunden am Tag zur Verfügung. Das Service Center nimmt solche Anfragen per E-Mail oder Telefon werktätig montags bis freitags in der Zeit von 8.00 Uhr - 17.00 Uhr entgegen. Ausgenommen hiervon sind bundeseinheitliche Feiertage sowie der 24.12. und

31.12. eines jeden Jahres. Anfragen, die außerhalb dieser Supportzeiten im Webportal oder beim Service Center eingehen, gelten als während des nächstfolgenden Werktages als eingegangen.

(3.3.2) Das Service Center wird ordnungsgemäße Anfragen im üblichen Geschäftsgang bearbeiten und soweit möglich beantworten. Das Service Center kann zur Beantwortung auf dem Kunden vorliegende Dokumentationen und sonstige Ausbildungsmittel für den Wartungsgegenstand verweisen.

Vom Service Center werden keine Leistungen erbracht, die im Zusammenhang mit dem Einsatz des Wartungsgegenstandes in nicht freigegebenen Umgebungen oder mit Veränderungen des Wartungsgegenstandes durch den Kunden oder Dritten stehen.

(3.3.3) Bei Meldungen über Störungen wird SBSB unverzüglich anhand der vom Kunden unter Berücksichtigung der Anforderungen nach Ziffer 7.3 mitgeteilten Umstände entsprechende Maßnahmen einleiten, um zunächst die Störungsursache zu lokalisieren.

Stellt sich die mitgeteilte Störung nach erster Analyse nicht als Fehler des Wartungsgegenstandes dar, teilt SBSB dies dem Kunden unverzüglich mit. Sonst wird SBSB entsprechende Maßnahmen zur weitergehenden Analyse und zur Beseitigung der mitgeteilten Störung veranlassen.

(3.4) SBSB wird den Wartungsgegenstand vor Ort reparieren und die erforderlichen Ersatzteile einbauen, es sei denn, die Mängel beruhen auf höherer Gewalt oder sind vom Kunden zu vertreten, beispielsweise durch unsachgemäßen Gebrauch oder durch eine vom Kunden bzw. von einem Dritten durchgeführte unsachgemäße Reparatur, so bestehen für diese und die daraus entstehenden Folgen ebenfalls keine Mängelansprüche. Die Beseitigung dieser Mängel erfolgt nur gegen gesonderte Vergütung.

(3.5) Zusätzliche Leistungen, die in den Ziffern 3.1 bis 3.4 nicht als Wartungsleistungen aufgeführt, und Leistungen, die in diesen Ziffern ausgeschlossen werden, werden von SBSB nicht geschuldet. Sie bedürfen gesonderter Vereinbarung und sind gesondert zu vergüten.

§ 4 Vergütung / Zahlungsbedingungen / Erhöhung der Vergütung

(4.1) Die Vergütung für die Wartungsleistungen besteht aus zwei Komponenten: einer Pauschale, in der die im Wartungsvertrag vereinbarte Anzahl von Kopien, Druck und Scan enthalten ist, und einer Vergütung für jede weitere Kopie, Druck und Scan (Klickpreis).

Der Klickpreis erhöht sich, wenn der Schwarz- oder Farbanteil für eine oder mehrere Farben von Magenta (rot), Cyan (blau), Yellow (gelb) oder Schwarz für alle in dem im Wartungsvertrag vereinbarten Abrechnungszeitraum getätigten DIN A4 Kopien, Drucke und Scans höher ist als 5 %. Für jeden 5 % übersteigenden Prozentpunkt des Schwarzanteils erhöht sich der Klickpreis für eine Schwarzweißkopie um 7 %.

Beispiel: Schwarzanteil 7 %, der Klickpreis für eine S/W Kopie erhöht sich um $(2 \times 7) = 14$ %.

Für jeden 5 % übersteigenden Prozentpunkt mehrerer oder eines Farbanteile(s) erhöht sich der Klickpreis um jeweils 3,5%.

Beispiel: Yellow-Anteil 5 %, Magenta-Anteil 6%, Cyan-Anteil 5 %, Schwarzanteil 7 %, der Klickpreis für eine Farbkopie erhöht sich um $(3 \times 3,5) = 10,5$ %.

(4.2) Die Pauschale wird am Anfang, der vertraglich vereinbarte Klickpreis wird nach Beendigung des im Wartungsvertrag vereinbarten Berechnungszeitraumes in Rechnung gestellt. Ein erhöhter Klickpreis aufgrund eines höheren Schwarz- bzw. Farbanteils wird am Ende der festen Laufzeit und am Ende eines jeden Verlängerungszeitraumes, spätestens aber mit der Endabrechnung des Vertrages fällig und in Rechnung gestellt

(4.3) Alle Rechnungsbeträge sind innerhalb von 14 Tagen nach Erhalt der Rechnung durch Überweisung zu zahlen oder – wenn ein Sepa Mandat oder ein Abbuchungsauftrag erteilt worden ist -

ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN

der Sharp Business Systems Deutschland GmbH (SBSD) für die Wartung von Hardware (gültig für Endkunden im Direktvertrieb)

, werden sie nach Ablauf von 14 Tagen nach Erhalt der Rechnung vom Konto des Kunden eingezogen.

(4.4) Schecks und Wechsel werden nicht als Zahlungsmittel akzeptiert.

(4.5) Unbeschadet einer Bestimmung des Kunden obliegt allein SBSB die Bestimmung, auf welche von mehreren Forderungen Zahlungseingänge verrechnet werden.

(4.6) Ändern sich die vom dem Statistischen Bundesamt veröffentlichten Nominallöhne von vollzeit-, teilzeit- und geringfügig beschäftigten Arbeitnehmern im Produzierenden Gewerbe und im Dienstleistungsbereich, die vom Statistischen Bundesamt im Nominallohnindex für Deutschland in der Spalte „Insgesamt“ veröffentlicht werden, um mehr als 6% gegenüber dem auf den Wartungsbeginn folgenden Kalenderjahr, sind beide Parteien berechtigt, die Vergütung nach Ziffer 4.1 (Pauschale und Klickpreis) um 4% zu erhöhen bzw. zu reduzieren. Die Änderung der Vergütung wird zum 30.6. des Kalenderjahres wirksam, in dem Erhöhung / Reduzierung verlangt wird.

Beispiel:

Wartungsbeginn 01.10.2019; Wartungsvergütung für Farbe 10 Cent/Kopie, für Schwarz/Weiß 1 Cent/Kopie;

Nominallohnindex 2021 ist gegenüber 2020 um 3,3% gestiegen → keine Erhöhung;

Nominallohnindex 2022 ist gegenüber 2021 um 3,0% gestiegen, insgesamt also um 6,3% seit dem auf den Wartungsbeginn folgenden Kalenderjahr → Erhöhung der Vergütung um 4% auf dann Farbe 10,4 Cent/Kopie, Schwarz/Weiß = 1,04 Cent/Kopie. Das gleiche gilt erneut, sobald sich der Nominallohnindex gegenüber seinem Stand im Zeitpunkt der vorangegangenen Änderung der Vergütung nach Ablauf von mindestens 12 Monaten nach der letzten Erhöhung oder Verringerung wieder um mehr als 6 % verändert hat.

Beträgt die Veränderung der Vergütung mehr als 5%, steht der jeweils anderen Partei das Recht zu, den Vertrag innerhalb eines Zeitraumes von 1 Monat nach Zugang der Änderungsmitteilung mit einer Kündigungsfrist von 2 Monaten außerordentlich zu kündigen.

§ 5 Zahlungsverzug

Solange der Kunde mit einer Zahlung mehr als 4 Wochen in Verzug ist, ist SBSB nicht mehr zur Leistung verpflichtet. Der sich im Verzug befindende Kunde wird SBSB alle angemessenen Mahn-, Inkasso- und Auskunftskosten ersetzen.

§ 6 Pflichten des Kunden /Unvermögen des Kunden

(6.1) SBSB ist Güterhändler im Sinne des Geldwäschegesetzes. Um die Identität des Kunden überprüfen zu können, wird der Kunde SBSB auf Verlangen alle Informationen und Unterlagen zur Verfügung stellen, die zur Ermittlung der Identität erforderlich sind. Der Kunde verpflichtet sich, SBSB unverzüglich zu informieren, wenn bei ihm wesentliche Änderungen stattfinden, insbesondere bei Umfirmierung, Sitzverlegung und Änderung der Geschäftsführung.

(6.2) Der Kunde wird SBSB alle für die Vertragserfüllung notwendigen Informationen, insbesondere über die mit dem Wartungsgegenstand vernetzte Hardware und dafür eingesetzte Software zur Verfügung stellen. Der Kunde wird SBSB unverzüglich über Änderungen des Einsatzumfeldes unterrichten.

(6.3) Der Kunde wird nach Aufforderung von SBSB den Zählerstand für die erstellten Kopien, Drucke und Scans des Vertragsgegenstandes unverzüglich an SBSB melden. Erfolgt die Meldung nicht bis zum 5. des Folgemonats nach Erhalt der Aufforderung, ist SBSB berechtigt, die Anzahl der Kopien, Drucke und Scans auf Basis der vorangegangenen Meldungen zu schätzen und auf der Schätzbasis abzurechnen. Am Ende der Laufzeit erfolgt eine Endabrechnung nach den tatsächlich erstellten Kopien, Drucken und Scans.

(6.4) Der Kunde hat Mängel in nachvollziehbarer und detaillierter Form unter Angabe aller für die Mängelerkennung und -analyse

zweckdienlichen Informationen in Textform zu melden. Anzugeben sind dabei insbesondere die Arbeitsschritte, die zum Auftreten des Mangels geführt haben, die Erscheinungsform, die Auswirkungen des Mangels als auch die Zurverfügungstellung einer Testdatei.

(6.5) Der Kunde wird SBSB, soweit erforderlich, bei der Beseitigung von Mängeln unterstützen.

(6.6) Bei wirtschaftlichem Unvermögen des Kunden, seine Pflichten gegenüber SBSB zu erfüllen, kann SBSB den Wartungsvertrag mit dem Kunden durch Kündigung fristlos beenden. Dies gilt auch bei einem Insolvenzantrag des Kunden. § 321 BGB und § 112 InsO bleiben unberührt. Der Kunde wird SBSB frühzeitig und schriftlich über eine drohende Zahlungsunfähigkeit informieren.

§ 7 Haftung / Haftungsbegrenzung

(7.1) SBSB steht dafür ein, dass ihre Mitarbeiter und die von SBSB eingesetzten Unterauftragnehmer nach den gesetzlichen Vorschriften, insbesondere unter Einhaltung des Mindestlohngesetzes (MiLoG), vergütet werden.

(7.2) Die Haftung von SBSB für durch einfache Fahrlässigkeit verursachte Schäden ist ausgeschlossen, es sei denn, es handelt sich um Schäden aus der Verletzung des Körpers, der Gesundheit oder des Lebens oder der Verletzung vertragswesentlicher Pflichten.

(7.3) Bei der Verletzung vertragswesentlicher Pflichten haftet SBSB bei einfacher Fahrlässigkeit begrenzt auf den bei Vertragsabschluss vorhersehbaren Schaden, maximal jedoch bis zur Höhe von € 100.000.

(7.4) Für die Wiederbeschaffung von Daten haftet SBSB nur dann, wenn der Kunde sichergestellt hat, dass diese Daten im Sinne ordnungsgemäßer Datenverarbeitung aus Datenbeständen, die in maschinenlesbarer Form bereitgehalten werden, mit vertretbarem Aufwand reproduzierbar sind.

(7.5) Die Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz bleibt unberührt.

(7.6) In allen anderen Fällen haftet SBSB unbegrenzt, soweit nicht gesetzlich eine Haftungshöchstsumme bestimmt ist.

§ 8 Aufrechnung / Zurückbehaltung

Der Kunde ist nur berechtigt, aufzurechnen oder ein Zurückbehaltungsrecht geltend zu machen, wenn eine Forderung unstreitig oder rechtskräftig festgestellt ist. Im Falle einer unstreitigen oder rechtskräftig festgestellten Mängelrüge ist ein Zurückbehaltungsrecht nur in einem angemessenen und zumutbaren Verhältnis zwischen Mangel und Vergütung zulässig.

§ 9 Geheimhaltung / Datenschutz

(9.1) Beide Parteien verpflichten sich, alle nicht allgemein offenkundigen Informationen aus der Sphäre der anderen Partei, die ihnen durch die Geschäftsbeziehung bekannt werden, geheim zu halten und nicht für andere Zwecke als zur Vertragserfüllung notwendig zu verwenden.

(9.2) Nach dem Abschluss eines Vertrages über die Wartung eines Wartungsgegenstandes verarbeitet SBSB folgende personenbezogene Daten:

Name, Anschrift, E-Mail-Adresse und Telefonnummer des Kunden, seiner vertretungsberechtigten Organe und des vom Kunden benannten Ansprechpartners.

SBSB verarbeitet diese Daten, soweit dies zur Durchführung des Wartungsvertrages erforderlich ist, einschließlich der Einholung von Bank- und Kreditauskünften zur Bonitätsprüfung des Kunden, Stellung einer Rechnung, Durchführung des Mahn- und Inkassowesens. Die Daten werden automatisch gelöscht, wenn die für diese Daten anwendbaren steuerlichen Aufbewahrungsfristen abgelaufen sind.

SBSB hat während der Durchführung von Wartungsleistungen Zugriff auf weitere personenbezogene Daten, die sich auf dem Wartungsgegenstand befinden. Diese Daten verarbeitet SBSB ausschließlich im Auftrag und auf Weisung des Kunden. Der

ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN
der Sharp Business Systems Deutschland GmbH (SBSD) für die Wartung von Hardware
(gültig für Endkunden im Direktvertrieb)

Kunde und SBSB verpflichten sich, über die Verarbeitung dieser Daten einen gesonderten Vertrag zur Auftragsdatenverarbeitung abzuschließen.

§ 10 Laufzeit / Kündigung

(10.1) Der Vertrag wird für den im Wartungsvertrag fest vereinbarten Zeitraum abgeschlossen. Während der festen Vertragslaufzeit ist der Wartungsvertrag nicht kündbar. Der Wartungsvertrag beginnt mit der Aufstellung des Wartungsgegenstandes beim Kunden. Er verlängert sich jeweils um weitere 12 Monate, sofern er nicht mit einer Frist von 3 Monaten zum Ende der Erstlaufzeit oder einer Verlängerungslaufzeit gekündigt wird. Die Kündigung hat schriftlich zu erfolgen.

(10.2) Nach Beendigung des Wartungsvertrages sind alle noch vorhandenen, kostenfrei an den Kunden gelieferten Verbrauchsmaterialien an SBSB zu melden und zurückzugeben.

(10.3) Ein wichtiger Grund, der SBSB zur außerordentlichen Kündigung berechtigt, liegt insbesondere vor, wenn der Kunde vor oder bei Vertragsabschluss falsche oder irreführende Angaben zu seiner Bonität oder Identität gemacht hat, oder wenn der Kunde dreimal hintereinander erst auf die 2. oder eine spätere Mahnung den fälligen und angemahnten Rechnungsbetrag zahlt.

§ 11 Gerichtsstand

Ausschließlicher Gerichtsstand für sämtliche Streitigkeiten der Parteien aus oder anlässlich der Geschäftsbeziehung ist Köln, soweit nicht das Gesetz einen anderen Gerichtsstand zwingend vorschreibt.