

**1. Allgemeines**

- 1.1 Die Erbringung von Serviceleistungen der Klein Communication erfolgen ausschließlich auf Grundlage dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen, im Folgenden AGB genannt.
- 1.2 Diese AGB sind Bestandteil aller Verträge, die Klein Communication mit seinem Vertragspartner, nachfolgend auch „Auftraggeber/Kunde“ genannt, über die von ihm angebotenen Lieferungen oder Leistungen schließt.
- 1.3 Geschäftsbedingungen des Auftraggebers oder Dritter finden keine Anwendung, auch wenn Klein Communication ihrer Geltung im Einzelfall nicht gesondert widerspricht.
- 1.4 Selbst wenn Klein Communication auf ein Schreiben Bezug nimmt, das Geschäftsbedingungen des Auftraggebers oder eines Dritten enthält oder auf solche verweist, liegt darin kein Einverständnis mit der Geltung jener Geschäftsbedingungen.

**2. Leistung gegen gesonderte Berechnung**

- 2.1 Diagnose und Beseitigung von Störungen und Schäden, die durch unsachgemäße Behandlung/Bedienung oder durch die Benutzung von Hilfs-/Verbrauchsmitteln, welche nicht den Klein Communication-Spezifikationen entsprechen oder durch sonstige von Klein Communication nicht zu vertretende Umstände entstanden sind.
- 2.2 Diagnose und Beseitigung von Störungen und Schäden, die bei unsachgemäßer Nutzung mitgelieferter Administrationssoftware verursacht werden.
- 2.3 Diagnose und Beseitigung von Störungen und Schäden, die nicht durch natürliche Abnutzung, sondern durch äußere Einwirkungen, z.B. Feuchtigkeit, Luftverunreinigungen, Stromausfall oder -schwankungen, Überspannung, fehlende Vorkehrung gegen statische Entladung, höhere Gewalt, unsachgemäße Behandlung, Bedienungsfehler, Eingriffe Dritter oder Verwendung von durch Klein Communication nicht genehmigtem Betriebsmaterial und Zubehör bedingt sind.
- 2.4 Diagnose und Beseitigung von Störungen und Schäden am Leitungsnetz.
- 2.5 Hilfs- und Verbrauchsmittel wie Festplatten, Datenträger, Akkus, Batterien, Toner, Papier, Farbbänder, MP3 oder CD-Player, andere Consumerprodukte usw.
- 2.6 Beseitigung von versicherbaren Schäden (z.B. Wasser Feuer, Blitzschlag, Diebstahl, usw.), sofern die Schäden nicht durch Klein Communication oder Ihre Erfüllungsgehilfen verursacht wurden.
- 2.7 Neue Softwareversionen (Updates oder Upgrades), die nicht der Fehlerbereinigung dienen, sowie die Installation von Hotfixes oder Servicepacks für Betriebssysteme.
- 2.8 Die Beseitigung von Störungen, die nicht durch die Produkte gemäß Anlage drei „Anlagenübersicht“ verursacht wurden.
- 2.9 Grundprüfung etwa notwendige Instandsetzung bei Übernahme des Service bereits in Betrieb befindlicher Produkte oder bei Wiederinbetriebnahme von Produkten.
- 2.10 Grundprüfung nach Arbeiten Dritter am System, sofern diese nicht von Klein Communication autorisiert oder beauftragt wurden.
- 2.11 Instandhaltungs- und Instandsetzungsarbeiten, die auf Wunsch des Kunden außerhalb der vereinbarten Servicezeiten erbracht wurden.
- 2.12 Schulungs-, Organisations- und Beratungsleistungen sowie Unterstützung bei der Einsatzvorbereitung.
- 2.13 Anpassung an neue oder veränderte Gesetze, Vorschriften, Richtlinien und Normen.

**3. Zahlungsbedingungen**

- 3.1 Der Servicepreis und andere laufend zu entrichtende Beiträge sind für den Rest des laufenden Kalenderjahres sofort und später vierteljährlich im Voraus zzgl. Jeweils bei Leistung gültiger Umsatzsteuer zu zahlen.
- 3.2 Alle nicht laufend zu zahlenden Beiträge sind unverzüglich und ohne jeden Abzug fällig, nachdem die Lieferung oder die Leistung erbracht und die Rechnung erstellt wurde. Diese Leistungen werden unter Zugrundelegung des Materialaufwandes, der Arbeit-/Wegzeit und Fahrt-/Reisekosten zu den bei Klein Communication üblichen Sätzen zzgl. Jeweils bei Leistung gültiger Umsatzsteuer berechnet.
- 3.3 Der Kunde kann nur mit solchen Forderungen aufrechnen, die rechtskräftig festgestellt oder nicht von Klein Communication bestritten sind.
- 3.4 Überlässt der Kunde die Systemkonfiguration/das System Dritten, so bleibt die Verpflichtung zur Zahlung des Servicepreises für die Dauer des Vertrages bestehen.
- 3.5 Der Servicepreis erhöht sich, wenn die Systemkonfiguration erweitert wird um den Servicepreis für die Erweiterung. Der Vertrag wird durch einen Nachtrag entsprechend ergänzt.

**4. Durchführung des Vertrages**

- 4.1 Der Servicepreis dieses Vertrages einschließlich aller Nachträge erhöht sich, wenn Klein Communication aufgrund und im Rahmen von Personal- oder sonstigen Kostensteigerungen ihren gültigen Listen-Servicepreis erhöht. Die Erhöhung darf den tatsächlichen Anstieg der Kosten nicht überschreiten und ist sechs Wochen vor Inkrafttreten anzukündigen.
- 4.2 Der Kunde verpflichtet sich, ausschließlich Klein Communication mit allen an dem System notwendigen Arbeiten und Veränderungen zu beauftragen. Er wird alle auftretenden Störungen und Schäden unverzüglich melden und Klein Communication alle zur Fehlerbeseitigung notwendigen Unterlagen und Informationen und ggf. Datenbestände übergeben.
- 4.3 Der Kunde verpflichtet sich zur Aufzeichnung aller beobachteten Fehler, Ausfälle, Beschädigungen usw. Er bewahrt diese Aufzeichnungen sowie die ihm für Service und Instandsetzung übergebenen Unterlagen, Testprogramme, Prüfmittel usw. an einem für das Klein Communication-Personal zugänglichen Ort auf. Die Datensicherung obliegt dem Kunden.
- 4.4 Der Kunden hat Klein Communication während der üblichen Geschäftszeit Zutritt zu der Systemkonfiguration zu gestatten.
- 4.5 Der Kunde stellt auf eigene Kosten die für das System geeigneten Aufstellräume mit vorschriftsmäßigem Netzanschluss, die erforderlichen Schnittstellen insbesondere für Remote Service nach den Klein Communication Vorgaben. Wenn erforderlich

stellt der Kunde Hilfsmittel wie Leitern und Gerüste bereit. Angemessene Arbeitsbedingungen nach dem Arbeitsschutzgesetz sowie Systemerhaltende Einrichtung der Produkte sind zu gewährleisten (z.B. Klimatisierung).

- 4.6 Klein Communication ist berechtigt, Dritte mit der Durchführung der vertraglichen Pflichten zu beauftragen.
- 4.7 Wird die eingesetzte Soft- oder Hardware vom Hersteller nur noch eingeschränkt bzw. nicht mehr unterstützt, können sowohl Entstörungen als auch Erweiterungen ganz oder teilweise nicht mehr möglich sein.
- 4.8 Entstehende Versandkosten vom Kunden zum Klein Communication Servicecenter werden durch den Kunden getragen.

## **5. Kündigung, Aussetzen von Leistungen**

- 5.1 Das Recht zur außerordentlichen Kündigung des Vertrages aus wichtigem Grund bleibt unberührt.
- 5.2 Ein wichtiger Grund zur außerordentlichen Kündigung durch Klein Communication liegt insbesondere vor, wenn der Kunde mit Zahlungsverpflichtungen in Zahlungsverzug kommt und trotz Aufforderung und Setzung einer Frist von 2 Wochen innerhalb dieser Frist den Rückstand nicht ausgeglichen hat.
- 5.3 Im Fall von 5.2 ist Klein Communication nach vorheriger schriftlicher Ankündigung auch dazu berechtigt, die Serviceleistungen bis zum Ausgleich des Zahlungsrückstands auszusetzen.

## **6. Remote Service**

Klein Communication kann die Leistungen auch durch den Einsatz von Remote Service erbringen. Der Kunde wird hier gemäß § 33 BDSG informiert, dass zum Zwecke der Installation, Änderung und Instandhaltung/-setzung, insbesondere zur Diagnose und Beseitigung von Störungen, die gestörten Programme einschließlich der dazugehörigen Datenbestände nach Bedarf überspielt und gespeichert werden. Er erklärt sich hiermit einverstanden. Die von Klein Communication eingesetzten Mitarbeiter sind entsprechend dem Bundesdatenschutzgesetz (BDSG) auf das Datengeheimnis verpflichtet.

## **7. Softwarepflege**

- 7.1 Die Softwarepflege ist enthalten und umfasst alle Maßnahmen, die Klein Communication für erforderlich hält, um die Betriebssicherheit zu gewährleisten. Der Kunde hat keinen Anspruch auf ein aktuelles Softwarerelease. Eine Anpassung der Software an geänderte Erfordernisse (z.B. Aktualisierung von Treibersoftware) ist in der Softwarepflege nicht enthalten.
- 7.2 Der Kunde hat das Recht Updates oder Hotfixes die vom jeweiligen Hersteller (z.B. Microsoft) für die Betriebssysteme empfohlen sind, selbst zu installieren. Sollten diese Updates oder Hotfixes die von Klein Communication wartenden Applikationen stören oder beeinflussen, entscheidet der Kunde, ob er den Datenstand der letzten Datensicherung wiederherstellt oder ob er mit eventuellen Einschränkungen / Störungen weiterarbeitet. Arbeiten von Klein Communication sind in diesem Fall immer kostenpflichtig.

## **8. Datenschutz**

- 8.1 Die Daten des Kunden, die auch personenbezogen sein können, werden durch Klein Communication gespeichert und für manuelle oder automatisierte Bearbeitung des Antrages/Vertrages genutzt. Die Daten des Kunden werden von Klein Communication vertraulich behandelt.

## **9. Haftung der Klein Communication**

- 9.1 Schadens- und Aufwendungsersatzansprüche des Kunden, (im Folgenden Schadensersatzansprüche) gleich aus welchem Rechtsgrund, insbesondere wegen Verletzung von Pflichten aus dem Schuldverhältnis und aus unerlaubter Haltung sowie wegen Vermögensschäden, Betriebsunterbrechung, Informationsverlust, entgangenen Gewinns, fehlerhafter Beratung oder Einsatzvorbereitung, Verlust von Daten oder Softwaremängeln sind ausgeschlossen.
- 9.2 Dis gilt nicht, soweit Klein Communication zwingend haftet, z.B. nach dem Produkthaftungsgesetz oder in Fällen des Vorsatzes, der groben Fahrlässigkeit, wegen der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, bei Übernahme der Garantie für das Vorhandensein einer Eigenschaft oder der Verletzung wesentlicher Vertragspflichten. Der Schadenersatzanspruch für die Verletzung wesentlicher Vertragspflichten ist jedoch auf den vertragstypischen, vorhersehbaren Schaden begrenzt, soweit nicht Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit vorliegt oder wegen der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit gehaftet wird. Eine Änderung der Beweislast zum Nachteil des Kunden ist mit den vorstehenden Regelungen nicht verbunden.
- 9.3 Soweit dem Kunden nicht dieser Ziffer 9 Schadensersatzansprüche zustehen, verjähren diese innerhalb einer Verjährungsfrist von 12 Monaten nach Erbringung der jeweiligen Leistung bzw. Lieferung. Bei Schadensersatzansprüchen nach dem Produkthaftungsgesetz gelten die gesetzlichen Verjährungsvorschriften.

## **10. Weitere Vertragsbedingungen**

- 10.1 Alle Vertragsbedingungen im Rahmen dieses Vertragsverhältnisses bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der schriftlichen Bestätigung durch Klein Communication. Auch die Aufhebung der Schriftformerfordernisse bedarf der vorherigen schriftlichen Vereinbarung durch beide Parteien.
- 10.2 Klein Communication kann die Rechte und Pflichten aus diesem Vertrag an einen Dritten übertragen. Der Kunde kann innerhalb von 4 Wochen nach Erhalt der Mitteilung widersprechen. Eine eventuelle Unwirksamkeit von einzelnen Bestimmungen dieses Vertrages berührt nicht die Gültigkeit des übrigen Vertrages. Erforderlichenfalls werden die Vertragspartner eine rechtlich wirksame Regelung treffen, die dem wirtschaftlichen Zweck der zu ersetzenden Klausel möglichst nahe kommt.
- 10.3 Eine eventuelle Unwirksamkeit von einzelnen Bestimmungen dieses Vertrages berührt nicht die Gültigkeit des übrigen Vertrages. Erforderlichenfalls werden die Vertragspartner eine rechtliche wirksame Regelung treffen, die dem wirtschaftlichen Zweck der zu ersetzenden Klausel möglichst nahe kommt.