

Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)

der BTD Service GmbH

für Servicedienstleistungen an Kommunikations- und Datensystemen sowie an sonstigen Systemen („System“) für Geschäftskunden

Stand, Mai 2015

1. Gegenstand und Geltungsbereich der AGB

1.1. Die nachfolgenden AGB regeln die Bedingungen, zu denen BTD Dienstleistungen an dem im jeweiligen Servicevertrag benanntem System des Kunden zu den von BTD bestätigten Servicezeiten erbringt. Sie gelten in Ergänzung zu den Regelungen des Servicevertrages.

1.2. Die AGB gelten nicht im Verhältnis zu Verbrauchern, sondern ausschließlich für Verträge, die mit Unternehmern im Sinne des § 14 BGB, juristischen Personen des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtlichen Sondervermögen geschlossen sind.

1.3 Die nachfolgenden AGB gelten ausschließlich, AGB des Kunden gelten auch dann nicht, wenn wir ihnen nicht ausdrücklich widersprochen haben.

1.4 Die AGB gelten auch für weitere Verträge, die BTD mit dem Kunden schließt, selbst wenn hierauf nicht noch einmal gesondert hingewiesen wird.

2. Umfang der Leistungen

2.1 Der Umfang der Dienstleistungen ergibt sich im einzelnen aus der dem Servicevertrag beigefügten Leistungsbeschreibung.

2.2 Sofern in der/den Leistungsbeschreibung(en) nicht ausdrücklich anders geregelt, sind insbesondere die folgenden Leistungen **nicht** im Servicevertrag enthalten, können aber gegen gesonderte Vergütung bei BTD zusätzlich beauftragt werden:

- Services für Systeme bzw. -teile, die länger als ein Jahr außer Betrieb gewesen sind.
- Leistungen zur Beseitigung von Fehlern oder Störungen, die auf Verschulden, Zweckentfremdung oder unsachgemäße Handhabung durch den Kunden oder einem Dritten zurückzuführen sind oder die dadurch veranlasst sind, dass andere Personen als von der BTD autorisierte Mitarbeiter das System außerhalb der normalen Betriebsbedingungen eingesetzt bzw. Reparaturen, Reparaturversuche oder Änderungen an dem System oder der Software vorgenommen haben.
- Funktionsänderungen des Systems bzw. der Software inkl. der Änderung von Anwenderdaten, sofern hierdurch von der vertraglichen Spezifikation abgewichen wird.
- Ersatz verbrauchter Batterien, Akkus und sonstiger Verbrauchsteile.
- Beseitigung von Funktionsstörungen aufgrund von Eingriffen Dritter oder durch Schadprogramme, z.B. Computerviren, -würmer oder Trojaner.
- Services, die an einen anderen Standort als dem vereinbarten Standort zu erbringen sind.
- Hinzufügen, Entfernen oder Instandhalten von Produkten, Zubehör, Anbauteilen, Verkabelung oder sonstige nicht zum beschriebenen Umfang des Systems / Software gehörenden oder von der Übernahmeprüfung umfassten Geräten.
- Services am System oder der Software, die der Beseitigung ungewöhnlicher, nicht von der BTD zu vertretender Störungen dienen, z.B. aufgrund von Katastrophen, Feuer, Unfällen, mangelnder Pflege, Missbrauch, Vandalismus, Überspannung, Blitzschlag, Stromausfall, Feuchtigkeit, Wasser, Einsatz von ergänzender Hard- und/oder Software des Kunden, welche nicht vorher von der BTD genehmigt wurde oder der fehlenden Übereinstimmung des Installationsortes mit den jeweils relevanten Vorgaben der BTD.
- Tätigkeiten an Systemen, an denen die Hersteller - bzw. BTD - Originalzeichen, Nummernschilder etc. entfernt wurden.
- Anpassungen des Systems auf Wunsch des Kunden und Anpassungen, die aufgrund von gesetzlichen, regulatorischen, behördlichen oder verordnungsrechtlichen Vorgaben erforderlich werden.

2.3. Wenn und soweit herstellerseitige Änderungen an den Systemen und/oder den Services Änderungen an den Services erforderlich machen, teilt BTD dies dem Kunden mit und passt die Services ggf. einschließlich der Leistungsbeschreibung(en) entsprechend an, soweit dies dem Kunden zumutbar ist.

2.4 Sofern Ersatz- bzw. Austauschteile von BTD zu liefern sind, ist diese berechtigt, statt neuer neuwertige Teile zu liefern.

2.5 Sofern eine Reaktionszeit vereinbart ist, bestimmt diese den Zeitrahmen, innerhalb dessen BTD zum Zweck der Problemlösung tätig werden muss.

2.6 Systeme oder Teile hiervon, die nicht von BTD installiert wurden und für die auf Grundlage dieses Servicevertrags Dienstleistungen erbracht werden sollen, werden zuvor von BTD gegen gesonderte Berechnung überprüft, bewertet und ggf. instand gesetzt („Übernahmeprüfung“).

3. Pflichten des Kunden

3.1. Der Kunde stellt sicher und versichert, dass das System bei Servicebeginn funktionsfähig ist.

3.2. Der Kunde wird BTD bei der Erbringung der Services unterstützen, den BTD – Mitarbeitern insbesondere Zugang zu sämtlichen für die Problemlösung erforderlichen Dokumentationsunterlagen, Diagnoseprogrammen, Betriebssystemen, Dienst- und Anwendungsprogrammen verschaffen.

3.3. Beabsichtigt der Kunde, Änderungen am System vorzunehmen, so stimmt er diese rechtzeitig vorher mit BTD ab, um ihre Auswirkungen auf die vereinbarten Services festzustellen. BTD kann Services aussetzen,

sofern Störungen auf nicht abgestimmte Änderungen des Systems zurückzuführen sind. Die Zahlungspflicht des Kunden bleibt hiervon unberührt.

3.4. Verlegt der Kunde das System an einen anderen Standort oder in einen anderen Raum, so hat er dies der BTD mindestens zwei Wochen vorher schriftlich mitzuteilen. BTD ist berechtigt, die Servicevergütung und etwaige vereinbarten Reaktions- oder Wiederherstellungszeiten entsprechend anzupassen, falls durch die Verlegung für BTD ein erhöhter Aufwand entsteht. Befindet sich der neue Standort in einem anderen Land als der ursprüngliche Standort („Bestimmungsland“), richtet sich der Service nach der Verfügbarkeit im Bestimmungsland.

3.5. Bei Services vor Ort wird der Kunde auf Wunsch von BTD folgende Leitungen kostenlos bereit stellen: Arbeitsraum einschließlich Beleuchtung, Heizung, Lüftung, Steckdosen und Strom; Schaffung einer Zugangsmöglichkeit zum System; Einhaltung der geltenden gesetzlichen Bestimmungen, welche die Tätigkeit der von BTD benannten Person betreffen könnten, insbesondere bezüglich Sicherheit und Gesundheit; Sicherstellung, dass die von der BTD benannten Personen bei Arbeiten an oder in der Nähe von potentiell gefährlichen Produkten stets eine zweite Person zur Seite steht.

3.6. Der Kunde hat alle vertragsrelevanten Systemdaten regelmäßig ordnungsgemäß zu sichern und sie nach einem System-Totalausfall zu überprüfen. Dies gilt nicht, wenn und soweit die Parteien vereinbart haben, dass die Datensicherung von BTD vorzunehmen ist.

3.7. Der Kunde hat für eine angemessene, dem anerkannten Stand der Technik entsprechende, Sicherung des Systems vor physischen und virtuellen Zugriffen Dritter zu sorgen. Hierzu zählt auch die Änderung der werksseitig eingestellten Standardpassworte durch den Kunden. Dies gilt nicht, wenn und soweit die Parteien vereinbart haben, dass entsprechende Maßnahmen von BTD zu erbringen sind.

3.8. Gibt BTD Passwörter und Zugangskennungen zum System auf Verlangen des Kunden an diesen heraus, ist der Kunde verpflichtet, diese geheim zu halten und Dritten nicht zugänglich zu machen. Sollte der Kunde diese Passwörter und Zugangskennung ändern, so ist er verpflichtet, der BTD die geänderten Daten unverzüglich mitzuteilen, sofern BTD diese zur Erbringung der Leistungen aus dem Servicevertrag benötigt. BTD wird die Passwörter und Zugangskennungen ebenfalls geheim zu halten. Eine Herausgabe und Zugänglichmachung an unberechtigte Dritte erfolgt nicht.

3.9. Der Kunde hat dafür Sorge zu tragen, dass das System bei Beginn des Servicevertrages die aktuelle Version oder die dieser vorhergehende Version der Software und / oder Firmware enthält. Andernfalls ist BTD berechtigt, den Service ganz oder in Teilen zu verweigern, bis die Software entsprechend aktualisiert ist. Die Zahlungsverpflichtung des Kunden bleibt hiervon unberührt.

3.10. Der Kunde kann die Aktualisierung gegen gesondert Vergütung bei BTD beauftragen oder im Rahmen der Services einen Software-Update-Service bestellen.

3.11. Der Kunde wird der BTD die Seriennummern der zu wartenden Hardware bei Vertragsschluss zur Verfügung zu stellen und unverzüglich entsprechende Aktualisierungen mitzuteilen, wenn zu wartende Hardware des Systems ausgetauscht oder erweitert wird. BTD ist berechtigt, den Service zu verweigern, solange der Kunde es unterlässt, die Seriennummer der den Service betreffenden Hardwarekomponente(n) zu benennen, sofern eine Zuordnung der zu erbringenden Serviceleistung für BTD dadurch nicht in einem zumutbaren Maße möglich ist.

4. Nutzungsrechte

Überlässt BTD dem Kunden im Rahmen von Services Software, Patches, Bug-Fixes, Updates oder Upgrades („Software“), räumt BTD dem Kunden – aufschiebend bedingt mit Zahlung der vereinbarten Vergütung – an der Software ein nicht ausschließliches, nicht übertragbares Recht ein, die Software im Rahmen des Servicevertrags zum vertraglich vereinbarten Zweck gemäß der Lizenzbestimmungen der jeweiligen Software-Hersteller zu nutzen.

5. Vertragsdauer

5.1. Sofern im Servicevertrag kein konkreter Servicebeginn vereinbart ist, beginnt der Service für das System, für das die Serviceleistungen zu erbringen sind („Servicebeginn“)

- mit Herstellung der Betriebsbereitschaft des Systems, falls auch Installations- oder sonstige (Teil-) Leistungen durch die BTD für das System zu erbringen sind;
- mit dem Tag der Lieferung des Systems, sofern diese bei der BTD beauftragt wurde und keine Installations- oder sonstige Leistungen für das System durch BTD zu erbringen sind;
- mit Vertragsschluss, falls keine Installations- oder sonstige Leistungen durch die BTD für das System zu erbringen sind und die Lieferung des Systems nicht bei der BTD beauftragt worden ist.

5.2. Der Vertrag wird über die im Servicevertrag vereinbarte Mindestvertragsdauer fest abgeschlossen und kann während dieser Dauer nur aus wichtigem Grund gekündigt werden. Auch eine Kündigung nach § 649 BGB ist ausgeschlossen.

5.3 Nach dem Ende der Mindestvertragsdauer verlängert sich der Vertrag jeweils um ein weiteres Jahr, soweit er nicht von einer der Parteien mit einer Frist von 3 Monaten zum Vertragsende schriftlich gekündigt wird.

6. Vergütung und Zahlungsbedingungen

6.1. BTD erhält für die im Leistungsschein aufgeführten Services eine pauschale Servicegebühr in vereinbarter Höhe. Diese versteht sich zuzüglich Mehrwertsteuer in bei jeweiliger Fälligkeit gültiger Höhe. Für angefangene Monate wird die Servicegebühr anteilig auf der Grundlage eines 30-Tage-Monats berechnet.

6.2 Die Servicegebühr ist monatlich jeweils zum 3. eines Monats im Voraus fällig.

6.3. Erbringt BTD über die Grundleistungen hinaus weitere Services, die gesondert zu vergüten sind, werden diese nach Aufwand zu den üblichen Verrechnungssätzen gem. jeweils aktueller Preisliste (abrufbar unter

<http://www.btd/btd-service/>) von BTD abgerechnet und mit der auf Zugang der Abrechnung folgenden Servicegebühr zusammen zur Zahlung fällig.

6.4. Der Kunde kann mit einer eigenen Forderung gegen Forderungen von BTD nicht aufrechnen, es sei denn, dass seine Forderung unbestritten oder rechtskräftig festgestellt ist. Ein Zurückbehaltungsrecht steht ihm nur wegen Gegenforderungen aus demselben Rechtsverhältnis zu.

6.5. Forderungen gegen BTD darf der Kunde nicht abtreten. § 354a HGB bleibt unberührt.

6.6 Durch Mitteilung seiner Bankverbindung ermächtigt der Kunde BTD widerruflich, Forderungen aus diesem Servicevertrag im Lastschriftverfahren von seinem angegebenen Konto einzuziehen. Der Lastschrifteinzug erfolgt zum 3. Bankarbeitstag des jeweiligen Monats.

7. Anpassung der Preise

BTB kann die Servicegebühr und alle weiteren Preise erstmals nach 12 Monaten und höchstens einmal im Kalenderjahr erhöhen, wenn und soweit dies aufgrund einer Steigerung der Personal- und Betriebskosten erforderlich wird. BTB wird den Kunden über eine Preiserhöhung rechtzeitig unterrichten. Steigen die Preise im Durchschnitt um mehr als 5 %, kann der Kunde mit einer Frist von sechs Wochen nach Zugang des Erhöhungsverlangens den Vertrag zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Erhöhung außerordentlich kündigen. BTB wird den Kunden auf die Kündigungsmöglichkeit zusammen mit der Ankündigung der Preisanpassung hinweisen.

8. Gewährleistung

8.1. Der Kunde hat auftretende Mängel unverzüglich anzuzeigen. Es gilt § 377 HGB.

8.2. Bei Auftreten von Mängeln hat der Kunde BTB die betroffene Seriennummer(n) der Hardwarekomponente(n) zu benennen, damit BTB den Mangel zuordnen und beseitigen kann.

8.3. Kann BTB bei Services eine Störung trotz wiederholter Bemühungen und innerhalb einer angemessenen Frist nicht beseitigen, ist der Kunde berechtigt, in Bezug auf den betroffenen Service den Servicevertrag zu kündigen oder die Servicevergütung ab dem Zeitpunkt, zu dem die betreffende Störung gemeldet wurde, angemessen zu mindern.

8.4. Mängelansprüche verjähren in zwölf Monaten ab Abnahme des jeweiligen Services.

8.5. Schadens- bzw. Aufwendungsersatzansprüche des Kunden bestehen nur unter den in Ziffer 11 genannten Voraussetzungen.

8.6. Im Übrigen gelten die gesetzlichen Regelungen.

9. Überlassung des Systems an Dritte

Überlässt der Kunde das System und Endeinrichtungen, auf die sich die Services beziehen, einem Dritten, so bleiben seine Verpflichtungen aus diesem Servicevertrag bestehen, außer der Dritte tritt mit Zustimmung von BTB in diesen Servicevertrag ein. Der Kunde erlegt dem Dritten die Einhaltung der Pflichten aus diesem Servicevertrag auf. Die Überlassung an Dritte ist BTB unverzüglich mitzuteilen.

10. Haftung

10.1. In Fällen des Vorsatzes, der groben Fahrlässigkeit und der Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit, sowie bei Fehlen einer Beschaffenheit, für die BTB eine Garantie übernommen oder der arglistigen Täuschung, haftet BTB gemäß den gesetzlichen Regelungen unbeschränkt.

10.2. Im Falle der leicht fahrlässigen Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht (Kardinalpflicht), ist die Haftung von BTB auf den bei Vertragsabschluss vorhersehbaren typischen Schaden begrenzt.

10.3. Der vorhersehbare, vertragstypische Schaden i.S.d. Ziffer 11.2 ist je Schadensfall maximal auf einen Betrag begrenzt, der der Servicevergütung für sechs Monate entspricht, pro Vertragsjahr in der Summe auf maximal die Servicevergütung für zwölf Monate.

10.4. Dem Kunden bleibt vorbehalten, sich gegen Risiken aus untypischen Schäden gesondert zu versichern.

10.5. Sofern zwischen den Parteien nicht vereinbart worden ist, dass die Datensicherung von BTB vorzunehmen ist, ist die Haftung der BTB für Datenverlust beim Kunden ausgeschlossen, es sei denn, dass BTB den Datenverlust vorsätzlich oder grob fahrlässig herbeigeführt und der Kunde eine regelmäßige Datensicherung vorgenommen hat.

10.6. Die Haftung für mittelbare Schäden, insbesondere entgangenen Gewinn, Produktionsausfall, Investitionszinsen und Finanzierungskosten ist – außer in den Fällen von 11.1 - ausgeschlossen.

10.7. Soweit in den 11.1 bis 11.6 die Haftung von BTB begrenzt oder ausgeschlossen wird, gilt dies auch für Mitarbeiter von BTB und sonstige Erfüllungsgehilfen und Beauftragte, deren Handeln oder Unterlassen BTB zugerechnet werden kann.

10.8. Die Haftung nach zwingenden gesetzlichen Vorschriften, insbesondere nach dem Produkthaftungsgesetz bleibt unberührt.

11. Datenschutz

BTB speichert für die Dauer des Servicevertrages und darüber hinaus personenbezogene Daten des Kunden, soweit und solange diese für die Erfüllung der Services erforderlich sind. BTB hält die geltenden gesetzlichen Bestimmungen zum Datenschutz, insbesondere solche des BDSG, ein und ergreift die angemessenen organisatorischen und technischen Maßnahmen, um die Kundendaten vor unbefugtem Zugriff zu sichern. Von der BTB beauftragte Dritte haben sich ihr gegenüber entsprechend verpflichtet. Mitarbeiter der BTB bzw. ihrer Beauftragten, die im Rahmen der Durchführung der Services Zugriff auf Kundendaten erhalten, sind sorgfältig ausgewählt und auf das Datengeheimnis verpflichtet. Der Kunde wird darauf aufmerksam gemacht, dass durch

die Serviceerbringung eine Auftragsdatenverarbeitung i.S.v. § 11 BDSG zustande kommen kann, für die der Kunde mit der BTD u.U. eine gesonderte schriftliche Vereinbarung treffen muss.

12. GEMA-Freiheit

Etwaige von BTD für das System gelieferte Musiktitel sind GEMA-frei. Der Kunde stellt die BTD von etwaigen Ansprüchen der GEMA frei, sofern er Musiktitel auf das System aufspielt oder verwendet, die nicht von der BTD geliefert worden sind.

13. Unterauftragnehmer

BTD ist berechtigt, Rechte und Pflichten aus diesem Servicevertrag auf Dritte zu übertragen, insbesondere Serviceleistung durch Unterauftragnehmer erbringen zu lassen.

16. Schlussbestimmungen

16.1 Änderungen und Ergänzungen dieses Servicevertrags bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform. Dies gilt auch für ein Abweichen von diesem Schriftformerfordernis. Änderungen dieser Geschäftsbedingungen teilt die BTD dem Kunden schriftlich mit. Sie gelten als genehmigt, sofern ihnen der Kunde nicht binnen vier Wochen nach Zugang der Mitteilung widerspricht. BTD weist auf diese Folge im Mitteilungsschreiben gesondert hin.

16.2 Es gilt deutsches Recht unter Ausschluss des UN-Kaufrechts und des Internationalen Privatrechts.

16.3 Gerichtsstand ist Passau. BTD behält sich vor, am Sitz des Kunden Klage zu erheben.

16.4 Sollte eine Bestimmung dieses Servicevertrags unwirksam sein oder werden, so bleibt die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen hiervon unberührt.