

compuHITS

**computer Help & IT Solutions
Hoffmann u. Renger GbR**

Allgemeine Geschäftsbedingungen

§ 1

Allgemeines/Geltungsbereich

Die folgenden allgemeinen Geschäftsbedingungen der Hoffmann u. Renger GbR (nachfolgend compuHITS genannt) gelten für alle Hardware- und Softwarewartungsverträge und sind Vertragsbestandteil, soweit nicht durch schriftliche Individualvereinbarung zwischen dem Kunden und compuHITS im einzelnen etwas anderes vereinbart ist. Von den vorliegenden allgemeinen Geschäftsbedingungen abweichende oder ergänzende Vereinbarungen, insbesondere durch allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden, die von compuHITS nicht ausdrücklich schriftlich anerkannt wurden, sind für compuHITS nicht verbindlich, auch wenn ihnen nicht ausdrücklich widersprochen wurde.

§ 2

Wartungsleistungen

- (1) compuHITS erbringt regelmäßige, vorbeugende Hardware- und Softwarewartungsleistungen, in dem im Wartungsvertrag/Auftrag festgelegten Umfang. Alle im Wartungsvertrag/Auftrag nicht aufgeführten Leistungen werden von compuHITS nicht geschuldet, sondern sind gesondert in Auftrag zu geben und zu vergüten.
- (2) Die unter § 2 Abs. 1 bzw. im Wartungsvertrag/Auftrag genannten regelmäßigen Wartungsleistungen erfolgen zu den im Wartungsvertrag/Auftrag genannten Zeiten. Sollte der monatliche Wartungstermin auf einen Feiertag fallen, so erfolgt die monatliche Wartung am entsprechenden Wochentag der darauf folgenden.
- (3) Wartungsarbeiten werden werktags nach Absprache mit dem Vertragspartner nach 17.00 Uhr durchgeführt, soweit der Kunde mit compuHITS nichts anderes schriftlich vereinbart.

- (4) compuHITS führt Instandsetzungsleistungen bei auftretenden Fehlern, soweit diese nicht nach anderen Regelungen dieser Geschäftsbedingungen (insbes. § 2 Abs. 5) ausgeschlossen sind, nach entsprechender Störungs-/Problemmeldung via E-Mail oder Fax durch. compuHITS wird die auftretenden Fehler innerhalb einer angemessenen Frist im Rahmen der technischen Möglichkeiten beseitigen. Die Störfallbearbeitung wird aufwandsbezogen zu dem im Wartungsvertrag/Auftrag angegebenen Stundensatz abgerechnet.
- (5) compuHITS schuldet nur Wartungs- und Fehlerbeseitigungsleistungen hinsichtlich der im Wartungsvertrag/Auftrag bezeichneten Soft- und Hardwareprodukte, sowie den von compuHITS gelieferten Ergänzungs- und Ersatzprodukten.

Nicht im Wartungsvertrag enthaltene Leistungen sind insbesondere:

- Wartungs- und Instandsetzungsleistungen an anderen Orten als dem im Wartungsvertrag/Auftrag genannten Aufstellungsort.
- Leistungen, die durch unsachgemäße Behandlung insbesondere die Nichtbeachtung von Herstellerhinweisen oder Nutzungsanweisungen für die zu wartende Soft- und Hardware sowie durch andere Obliegenheitsverletzungen des Vertragspartners notwendig werden.
- Änderung der Konfiguration und/oder des Aufstellungsortes
- Anpassungen von Soft- und Hardware auf Sonderwünsche des Vertragspartners
- Die Durchführung von Schulungen zu gelieferten Soft- und Hardwareprodukten
- Beschaffung und Einbau von Verschleiß- und Verbrauchsteilen sowie Erweiterungs- oder Ersatzgeräten (z. B. Typenräder, Toner, Druckpatronen, Datenträger, Filter, etc.)
- Beschaffung und zur Verfügung stellen einer Ausweichanlage im Falle eines Teil- oder Totalausfalls.

Diese Leistungen werden nach gesondertem Auftrag und aufgrund gesonderter Preisabsprache erbracht.

- (6) Die Kosten für Ersatzteile trägt der Vertragspartner.
- (7) Die Ergebnisberichte (inkl. eventueller Empfehlungen zur zukünftigen Problemvermeidung) werden unmittelbar nach Durchführung der Wartungsarbeiten

per E-Mail oder Fax an einen vom Kunden zu benennenden Ansprechpartner, bzw. einer benannten Faxnummer übermittelt.

§ 3

Reaktionszeit

- (1) Die Reaktionszeit seitens compuHITS beträgt maximal vier Stunden. Reaktionszeit ist die Zeitspanne, welche zwischen der Störungs-/Problemmeldung via E-Mail oder Fax und der Annahmestätigung durch compuHITS liegt. Die Annahmestätigung seitens compuHITS erfolgt ebenfalls via E-Mail oder Fax.
- (2) Die Reaktionszeit von vier Stunden gilt lediglich dann, wenn der Eingang der Störungsmittlungsmail oder Fax werktätlich von Montag bis Freitag zwischen 8.00 Uhr und 17.00 Uhr erfolgt.
- (3) Eine Analyse des gemeldeten Vorfalles erfolgt noch am gleichen Tag der Annahmestätigung. In den Fällen, in denen eine Lösung auch per Fernzugriff möglich ist, erfolgt auch die Störungs-/Problembearbeitung noch am gleichen Tag, sonst innerhalb der im Wartungsvertrag/Auftrag genannten Zeit.

§ 4

Beschaffungsrisiko

compuHITS haftet nicht für die Verfügbarkeit von Ersatzteilen. Insoweit übernimmt compuHITS ausdrücklich kein Beschaffungsrisiko.

§ 5

Zahlungsbedingungen/Fälligkeit

- (1) Die Vergütung erfolgt nach den im Wartungsvertrag/Auftrag festgelegten Sätzen.
- (2) Die Rechnungen sind bei Erhalt ohne Abzüge zur Zahlung fällig, soweit in der Rechnung keine abweichende Bestimmung getroffen wird.
- (3) compuHITS ist berechtigt, bei gleichzeitiger Information des Vertragspartners hierüber, Zahlungen trotz dessen anders lautender Bestimmungen zunächst auf ältere Verbindlichkeiten des Vertragspartners anzurechnen.

- (4) Wechsel und Schecks gelten erst nach vorbehaltsloser Gutschrift als Zahlung.
- (5) compuHITS ist von seinen Wartungs- und Instandhaltungsverpflichtungen befreit, solange sich der Vertragspartner im Verzug befindet. Die Zahlungsverpflichtung für gleichwohl erbrachte Leistungen bleibt hiervon unberührt.

§ 6

Mitwirkungspflichten des Vertragspartners

- (1) Der Vertragspartner ist verpflichtet, compuHITS unverzüglich nach Vertragsschluss schriftlich einen verantwortlichen und mit den für die Vertragsdurchführung erforderlichen Entscheidungsbefugnissen ausgestatteten Ansprechpartner sowie eine geeignete, funktionsfähige E-Mail-Adresse und Faxnummer für die Korrespondenz im Rahmen des Wartungsvertrages zu nennen, an welche auch die Ergebnisberichte gemäß § 2 Abs. 7 sowie die Annahmestätigungsmail gemäß § 3 Abs. 1 gesendet werden.
- (2) Der Vertragspartner ist verpflichtet sicherzustellen, dass eine Benachrichtigungsmail über auftretende Fehler an der zu wartenden Soft- oder Hardware unverzüglich an die E-Mail-Adresse service@compuhits.de oder an die Faxnummer 089 / 439 88 551 mit einer genauen Fehlerbeschreibung gesendet wird.
- (3) Der Vertragspartner ist verpflichtet, compuHITS bei den durchzuführenden Wartungsarbeiten zu unterstützen und den hierfür notwendigen Zugang zu den zu wartenden Geräten kostenfrei zu gewähren. Gegebenenfalls wird der Vertragspartner auch kostenfrei im notwendigen Umfang Räumlichkeiten und Personal sowie die erforderlichen Unterlagen zur Verfügung stellen.
- (4) Der Vertragspartner ist verpflichtet, seine Datenbestände arbeitstäglich sowie unmittelbar vor Beginn der Wartungs- und Servicearbeiten durch Anfertigung von Sicherungskopien zu sichern.
- (5) Der Vertragspartner ist verpflichtet, die Empfehlungen von compuHITS zur zukünftigen Problemvermeidung sowie die Hersteller- und Bedienungshinweise zu befolgen.

- (6) Der Vertragspartner ist verpflichtet, die für eine Wartung via Fernzugriff erforderlichen Einrichtungen betriebsbereit zu halten und zu unterhalten.
- (7) Der Vertragspartner ist verpflichtet, im Rahmen des Zumutbaren die erforderlichen Maßnahmen zu treffen, die eine Feststellung der Fehler und ihre Ursachen erleichtern und Wiederholungsläufe abkürzen.
- (8) Die vorstehend aufgeführten Mitwirkungspflichten des Vertragspartners sind wesentliche Vertragspflichten.
- (9) compuHITS ist von seiner Wartungsverpflichtung befreit, solange der Vertragspartner seinen Mitwirkungspflichten nach § 6 nicht nachkommt. Die Verpflichtung des Vertragspartners zur Erbringung der Vergütungsleistung bleibt hiervon unberührt.

§ 7

Änderung der Vergütung

Innerhalb der wettbewerbs- und betriebswirtschaftlichen Erfordernisse ist compuHITS berechtigt, die Gebühren und Stundensätze für die Erbringung von Wartungsleistungen anzupassen, insbesondere zu erhöhen. Vergütungsänderungen sind dem Vertragspartner drei Monate vor ihrer Wirksamkeit schriftlich mitzuteilen. Der Vertragspartner ist berechtigt, innerhalb von zwei Wochen nach Mitteilung der Vergütungsänderung den Wartungsvertrag zum Ende des auf den Zugang der Änderungsmitteilung folgenden Monats zu kündigen. Die Kündigung muss schriftlich mit eingeschriebenem Brief erfolgen.

§ 8

Laufzeit, Vertragsbeendigung

- (1) Der Wartungsvertrag hat die im Wartungsvertrag/Auftrag bezeichnete Laufzeit. Er verlängert sich jeweils um ein weiteres Jahr, wenn er nicht mindestens drei Monate vor Ende der jeweiligen (ursprünglichen oder verlängerten) Laufzeit des Vertrages zum Ende der Laufzeit gekündigt wird.
- (2) Die Kündigung hat schriftlich durch eingeschriebenen Brief zu erfolgen.

- (3) compuHITS steht ein Sonderkündigungsrecht im Falle der Verletzung der Mitwirkungspflichten des Vertragspartners gemäß § 6 zu. Danach ist compuHITS berechtigt, den Vertrag mit einer Frist von zwei Wochen zum Monatsende zu kündigen.

§ 9

Haftungsbeschränkung, Aufrechnung

- (1) compuHITS haftet nur für Schäden, die durch vorsätzliche und grob fahrlässige Pflichtverletzungen entweder von compuHITS selbst oder deren Vertreter und Erfüllungsgehilfen verursacht werden. Diese Haftungsbeschränkung gilt nicht für schuldhaftige Verletzungen einer vertragswesentlichen Kardinalpflicht, die die Erreichung des Vertragszwecks gefährdet sowie für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit.
- (2) Ein Recht des Vertragspartners zur Aufrechnung gegen Forderungen von compuHITS aus diesem Wartungsvertrag besteht nur soweit seine Gegenansprüche rechtskräftig festgestellt, unbestritten oder von compuHITS anerkannt sind.

§ 10

Gewährleistung

Nach dem Stand der Technik ist es nicht möglich, dass einwandfreie Funktionieren von Datenverarbeitungsgeräten und Gerätekombinationen unter allen denkbaren Anwendungsbedingungen zu garantieren und Fehler in Datenverarbeitungsprogrammen auszuschließen. compuHITS übernimmt daher lediglich die gesetzliche Gewährleistung für die grundsätzliche funktionelle Tauglichkeit und die technische Brauchbarkeit ihrer Lieferungen und Leistungen. Eine weitergehende Gewährleistung oder Garantie bedarf der ausdrücklichen schriftlichen Vereinbarung. Eine Garantie für die stets störungsfreie Arbeitsweise der Soft- und Hardware wird nicht übernommen.

§ 11

Nebenabreden, Schriftform

Mündliche Nebenabreden zu dieser Vereinbarung sind nicht getroffen. Änderungen oder Ergänzungen dieser Vereinbarung bedürfen unabdingbar der Schriftform. Dies gilt auch für die Abänderung dieser Schriftformklausel.

§ 12

Salvatorische Klausel

Sollten eine oder mehrere Bestimmungen dieser Bedingungen ganz oder teilweise unwirksam oder undurchführbar sein oder werden, bleibt die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen hiervon unberührt. An die Stelle der unwirksamen oder undurchführbaren Regelungen tritt die Regelung, die dem von den Parteien mit der unwirksamen oder undurchführbaren Regelung Gewollten in rechtlich zulässiger Weise wirtschaftlich am nächsten kommt. Dasselbe gilt für den Fall einer vertraglichen Lücke.

§ 13

Gerichtsstand und Erfüllungsort

- (1) Erfüllungsort für alle Verpflichtungen aus diesem Vertragsverhältnis ist München.
- (2) Der Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus diesem Vertragsverhältnis sowie über sein Bestehen ist München.
- (3) Das Vertragsverhältnis unterliegt dem Recht der Bundesrepublik Deutschland.