

1. Geltung

1.1 Diese Bedingungen gelten für alle Verträge über Serviceleistungen im Geschäftsverkehr zwischen der vph GmbH & Co. KG („vph“ oder „wir“) mit ihren Kunden („Besteller“), sofern diese Unternehmer im Sinne des § 14 BGB, juristische Personen des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtliches Sondervermögen sind.

1.2 Diese Bedingungen gelten ausschließlich. Abweichende, entgegenstehende oder ergänzende Allgemeine Geschäftsbedingungen des Bestellers werden nur dann und insoweit Vertragsbestandteil, als wir ihrer Geltung ausdrücklich zugestimmt haben. Dies gilt auch, wenn wir in Kenntnis der AGB des Bestellers die Serviceleistungen vorbehaltlos erbringen.

1.3 Im Einzelfall getroffene, individuelle Vereinbarungen mit dem Besteller (einschließlich Nebenabreden, Ergänzungen und Änderungen) haben Vorrang vor diesen Bedingungen. Für den Inhalt derartiger Vereinbarungen ist, vorbehaltlich des Gegenbeweises, ein Vertrag bzw. unsere Bestätigung, beides mindestens in Textform, erforderlich.

1.4 Hinweise auf gesetzliche Vorschriften haben nur klarstellende Bedeutung. Auch ohne eine derartige Klarstellung gelten die gesetzlichen Vorschriften daher, soweit sie nicht in diesen Bedingungen abgeändert oder ausgeschlossen werden.

2. Angebote, Vertragsabschluss, Leistungsbeschreibung

2.1 Die in unseren Katalogen und Verkaufsunterlagen sowie – soweit nicht ausdrücklich als verbindlich bezeichnet – online dargestellten Angebote sind stets freibleibend, d.h. nur als Aufforderung zur Abgabe eines Angebots zu verstehen. Die Bestellung der Leistung durch den Besteller gilt als verbindliches Vertragsangebot. Die Annahme erfolgt durch eine Auftragsbestätigung in Text- oder Schriftform.

2.2 Soweit unsere Verkaufsangestellten oder Handelsvertreter mündliche Nebenabreden treffen oder Zusicherungen geben, die über den schriftlichen Vertrag hinausgehen, bedürfen diese stets einer Bestätigung in Schrift- oder Textform. Vorstehende Regelung gilt nicht für mündliche Erklärungen der Geschäftsleitung oder solcher Personen, die von uns unbeschränkt bevollmächtigt sind.

2.3 An sämtlichen Angebotsunterlagen behalten wir uns die Eigentums- und Urheberrechte vor. Solche Unterlagen sind vertraulich und dürfen Dritten nicht zugänglich gemacht werden. Die Regelungen gemäß Ziffer 12. bleiben hiervon unberührt.

3. Leistungsumfang, Servicetermine und Verzug

3.1 Die Beschreibung von Art und Umfang der von vph zu erbringenden Serviceleistungen erfolgt in der Auftragsbestätigung und/oder dem Serviceleistungsspezifikationsblatt und/oder den Schulungs-, Seminar- und Beratungsunterlagen. Änderungen der Serviceleistungen bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Bestätigung von vph in Textform. Inhalt der Serviceleistungen von vph ist die Instandsetzung, d.h. die Beseitigung von auftretenden Störungen, der im Servicebericht bezeichneten Hard- und Software, die Lieferung und Installation von Hard- und Software nebst Updates, sowie – bei gesonderter Vereinbarung – die Instandhaltung, d.h. die Durchführung aller zur Erhaltung der Betriebsbereitschaft erforderlichen Maßnahmen.

3.2 Änderungen der zu erbringenden Serviceleistungen bleiben vorbehalten, soweit die Änderungen nicht erheblich und für den Besteller zumutbar sind.

3.3 vph entscheidet, welches Service- bzw. Schulungs- und/oder Beratungspersonal von vph zur Erfüllung und Abwicklung der Serviceleistungen eingesetzt wird und behält sich deren jederzeitigen Austausch vor. vph ist ferner berechtigt, die Serviceleistungen durch Subunternehmer zu erbringen, sofern berechnete Interessen des Bestellers dem nicht entgegenstehen.

3.4 Die Serviceleistungen können nach Wahl von vph in den Geschäftsräumen von vph, am Sitz des Bestellers oder Remote erbracht werden. Auch soweit die Serviceleistungen beim Besteller erbracht werden, hat der Besteller keine Weisungsbefugnis über das von vph eingesetzte Servicepersonal. Das Servicepersonal wird grundsätzlich nicht in den Betrieb des Bestellers eingegliedert.

3.5 Verbindliche Servicetermine oder Servicefristen werden auf dem Angebot oder der Auftragsbestätigung schriftlich oder in Textform vereinbart und sind als solche ausdrücklich gekennzeichnet. Enthält ein Angebot oder eine Auftragsbestätigung keine Angabe zum Servicetermin oder einer verbindlichen Servicefrist, beginnt die Leistungserbringung spätestens zwei Wochen nach Vertragsschluss.

3.6 Die Einhaltung des Servicetermins setzt die rechtzeitige und ordnungsgemäße Erfüllung der übrigen Verpflichtungen des Bestellers voraus. Der Besteller hat innerhalb seines Verantwortungsbereichs insbesondere dafür Sorge zu tragen, dass vph zu den vereinbarten Serviceterminen die geschuldete Serviceleistung reibungslos erbringen kann. Hierzu gehört u.a. der erforderliche Zugang zu solchen Räumen und/oder IT-Schnittstellen, in denen die überlassene Hard- und/oder Software von vph

Allgemeine Servicebedingungen der vph GmbH & Co. KG

zu installieren ist. Falls die Serviceleistung durch vom Besteller zu vertretende Ursachen verzögert wird, kann vph dem Besteller den zusätzlichen Mehraufwand in Rechnung stellen.

3.7 Ist die Nichteinhaltung der Servicetermine oder der gesamten Serviceleistung auf höhere Gewalt und andere von vph nicht zu vertretende Störungen, z.B. Krieg, terroristische Anschläge, Einfuhr- und Ausfuhrbeschränkungen, auch solche, die Subunternehmer von vph betreffen, zu rückzuführen, verlängern sich die vereinbarten Servicetermine bzw. die gesamte Erbringung der Serviceleistung um die Dauer der Behinderung. Dies gilt auch für Arbeitskämpfmaßnahmen, die vph und deren Subunternehmer betreffen.

3.8 Teilleistungen sind in zumutbarem Umfang zulässig. In diesem Fall können wir Abschlagszahlungen in angemessenem Umfang in Rechnung stellen.

3.9 Kommt der Besteller in Annahmeverzug, unterlässt er eine Mitwirkungshandlung oder verzögert sich unsere Leistung aus anderen vom Besteller zu vertretenden Gründen, sind wir berechtigt, Ersatz des hieraus entstehenden Schadens einschließlich Mehraufwendungen (z. B. Lagerkosten) zu verlangen.

4. Preise, Zahlung, Aufrechnung, Zurückbehaltung, Abtretung

4.1 Serviceleistungen werden grundsätzlich nach dem angefallenen Zeitaufwand („Arbeitszeit“) berechnet. Die Arbeitszeiten von vph sind montags bis donnerstags 8:00 bis 17:00 Uhr sowie freitags von 8:00 bis 14:30 Uhr. Außerhalb dieser Arbeitszeiten erbrachte Serviceleistungen werden zu einem erhöhten Stundensatz berechnet.

4.2 Bei Serviceleistungen von vph eingesetzte Ersatz- und Verschleißteile werden gesondert berechnet.

4.3 Die Preise verstehen sich grundsätzlich in EURO und zzgl. der gesondert ausgewiesenen Umsatzsteuer. Die Preise sind in der Auftragsbestätigung festgehalten.

4.4 Die Preise gelten mangels besonderer Vereinbarung ausschließlich jeglicher Nebenkosten. Sämtliche im In- und Ausland anfallende Nebenkosten, die im Zusammenhang mit der Serviceleistung anfallen, sind vom Besteller zu tragen. Von vph nicht zu vertretende Wartezeit beim Besteller gilt als Arbeitszeit und wird vph entsprechend berechnet.

4.5 Wenn nicht anders vereinbart, sind unsere Leistungen binnen 14 Tagen ab Rechnungsdatum zahlbar. Zahlungen werden stets zur Begleichung der ältesten fälligen Schuld-

posten zuzüglich darauf angefallener Schuldzinsen verwendet, soweit der Besteller dies nicht anderweitig bestimmt.

4.6 Zahlungen im sog. Scheck-Wechsel-Verfahren bedürfen stets der besonderen Vereinbarung. Gutschriften über Wechsel und Schecks erfolgen abzüglich der Auslagen mit Wertstellung des Tages, an dem wir über den Gegenwert verfügen können. Kommt der Besteller in Zahlungsverzug, ist vph berechtigt, auf alle fälligen und einredefreien Forderungen aus der Geschäftsverbindung sofortige Barzahlung zu verlangen.

4.7 vph ist berechtigt, noch ausstehende Serviceleistungen nur gegen Vorauszahlung oder Sicherheitsleistung auszuführen oder zu erbringen, wenn nach Abschluss des Vertrages Umstände bekannt werden, welche die Kreditwürdigkeit des Bestellers wesentlich zu mindern geeignet sind und durch welche die Bezahlung offener Forderungen von vph durch den Besteller aus dem jeweiligen Vertragsverhältnis gefährdet.

4.8 Verzugszinsen werden mit 9% p.a. über dem Basiszinsatz (§ 247 BGB) berechnet.

4.9 Dem Besteller stehen Aufrechnungs- und Zurückbehaltungsrechte nur insoweit zu, als sein Anspruch rechtskräftig festgestellt oder unbestritten ist. Dies gilt nicht für dem Besteller wegen mangelhafter Leistung zustehende Gegenrechte, die auf demselben Vertragsverhältnis wie die beanstandete Leistung beruhen.

4.10 Wir sind berechtigt, unsere Ansprüche aus der Geschäftsbeziehung mit dem Besteller abzutreten. Die Rechte des Bestellers aus diesem Vertrag sind nicht ohne unsere vorherige Zustimmung in Textform übertragbar.

5. Pflichten des Bestellers

5.1 In Ergänzung zu Ziffer 3.6 hat der Besteller insbesondere nachfolgende Pflichten einzuhalten bzw. nachfolgend bezeichnete Voraussetzungen für die Leistungserbringung durch vph zu schaffen:

- Anschluss-/Installationsvoraussetzungen:
 - Benennen und Abstellen des zur Unterstützung der Anschluss- und Installationsarbeiten erforderlichen Personals.
 - Ermöglichen eines Testlaufs zu den üblichen Betriebsbedingungen und Gewährung der hierfür erforderlichen Rechenzeiten.
- Betrieb:
 - Betrieb von Hard- und Software durch qualifiziertes, insbesondere eingewiesenes oder geschultes Per-

- sonal unter Beachtung der Betriebs- und Bedienungsbedingungen sowie -anweisungen.
- Einhaltung der Richtlinien für den Einsatz von Verbrauchsmaterial (z.B. Medien/Tinte) sowie Ersatz- und Verschleißteilen.
 - Datensicherung und Datenpflege:
 - Regelmäßige der Bedeutung der Daten für den Geschäftsbetrieb des Bestellers angemessene Datensicherung, insbesondere Durchführung einer gesonderten Datensicherung vor Durchführung von Servicearbeiten, um das Datenverlustrisiko zu minimieren.
 - Regelmäßige Pflege der Speichermedien (z.B. regelmäßige Defragmentierung von Massenspeichern, Auslagerung von Massendaten).
 - Aktueller, regelmäßiger und umfassender Virenschutz aller für die Serviceleistungen maßgeblicher Hardware.
 - Rahmenbedingungen für die Serviceleistungen:
 - Benennung eines qualifizierten Ansprechpartners sowie eines Stellvertreters, der bei Bedarf während der Serviceleistungen vor Ort anwesend ist.
 - Unverzügliche Meldung und detaillierte Beschreibung von auftretenden Störungen anhand zweckdienlicher Unterlagen (Beschreibung der Fehlersymptomatik durch Fehlerprotokolle etc.).
 - Dokumentation und Vorführung von Störungen des Servicegegenstandes.
 - Bei vereinbarter Remote-Diagnose: Einrichtung und Aufrechterhaltung der erforderlichen Infrastruktur (z.B. Telefonanschluss) auf eigene Kosten des Bestellers.
 - Rahmenbedingungen für den Dauerbezug von Verbrauchsmaterial.
 - Bereitstellung geeigneter und ausreichender Lagerfläche für Verbrauchsmaterial.

5.2 Der Besteller ist auf eigene Kosten verpflichtet, die Entsorgung von sicherheitsrelevanten Stoffen und Waren gemäß den einschlägigen umwelt- und entsorgungsrechtlichen Bestimmungen vorzunehmen. Der Besteller hat vph zu informieren, wenn er Produkte in einer Umgebung einsetzt, die ein Gesundheits- oder Sicherheitsrisiko für Mitarbeiter oder Subunternehmer von vph darstellt oder darstellen könnte.

6. Abnahme von Werkleistungen

6.1 Der Vertragspartner ist verpflichtet, vertragsgemäße Leistungen abzunehmen, soweit es sich um Werkleistungen handelt. Auf Verlangen von vph hat der Besteller die Abnahme schriftlich oder in Textform zu bestätigen. Die

Abnahme gilt als erfolgt, wenn die vph in Textform die Fertigstellung angezeigt hat und der Vertragspartner nicht innerhalb angemessener Frist (regelmäßig innerhalb von 7 Kalendertagen) nach Anzeige der vertragsgemäßen Leistung widerspricht oder die Leistung nach Anzeige der Fertigstellung vom Besteller ohne Vorbehalt in Betrieb genommen oder benutzt, verändert oder sonst umgewandelt wird.

6.2 Hat eine Serviceleistung mehrere, vom Besteller voneinander unabhängig nutzbare Einzelleistungen zum Gegenstand, so werden diese Einzelleistungen getrennt abgenommen.

6.3 Soweit eine Abnahme aufgrund der Natur der Serviceleistung zu erfolgen hat, so hat der Besteller innerhalb von 7 Kalendertagen, das Leistungsergebnis zu prüfen und schriftlich entweder die Abnahme zu erklären oder die festgestellten Mängel mit genauer Beschreibung und Angabe der Fehlersymptomatik in Textform mitzuteilen. Wenn der Besteller sich in der vorgenannten Frist nicht erklärt oder die Serviceleistung ohne Rüge nutzt, gilt die Serviceleistung als abgenommen. Unwesentliche Mängel berechtigen den Besteller nicht zur Verweigerung der Abnahme. Der produzierende Einsatz oder die produzierende Inbetriebnahme von (Teil-)Leistungen durch den Besteller gilt in jedem Falle als Abnahme der jeweiligen (Teil-)Leistung.

6.4 vph beseitigt die laut Ziffer 6.3 gerügten Mängel in einer der Schwere des Mangels und der Beeinträchtigung des Geschäftsbetriebes des Bestellers angemessenen Frist. Nach Mitteilung der Mängelbeseitigung prüft der Besteller das Leistungsergebnis unverzüglich. Im Übrigen gilt Ziffer 6.3 entsprechend.

7. Nutzungsrechte an Software und Dokumentationen

7.1 Der Umfang des Nutzungsrechts für Software anderer Hersteller („Software“) bestimmt sich nach den Nutzungsbedingungen des jeweiligen Herstellers, welche dem Besteller zur Verfügung gestellt werden. Bei Abweichungen zu diesen AGB gehen die Nutzungsbedingungen des Herstellers vor.

7.2 Der Vertragspartner ist berechtigt, die Software auf einer ihm zur Verfügung stehenden Hardware im Rahmen der vertraglichen und gesetzlichen Bestimmungen zu nutzen. Die gleichzeitige Nutzung auf mehr als nur einer Hardware oder im Netzwerk (gleichzeitige Mehrfachnutzung) bedarf – soweit die Mehrfachnutzung außerhalb der bestimmungsgemäßen Nutzung liegt – der gesonderten Vereinbarung. Bei einem Wechsel der (Betriebs-)Hardware ist die Software auf der bisher verwendeten Hardware zu löschen.

7.3 Der Vertragspartner ist ohne Zustimmung der vph nicht berechtigt, überlassene Software umzuarbeiten, zu bearbeiten oder zu vervielfältigen, soweit dies nicht im Rahmen der bestimmungsgemäßen Nutzung (§ 69d Urheberrechtsgesetz – UrhG) notwendig ist. Eine Dekompilierung ist nur gemäß den Bestimmungen des § 69e UrhG zulässig.

7.4 Im Falle einer gemäß Ziffer 7.3 zulässigen Um- oder sonstigen Bearbeitung der Software durch den Vertragspartner ist dieser nicht berechtigt, die Ergebnisse an Dritte weiterzugeben, zu veröffentlichen oder über die bestimmungsgemäße Nutzung hinaus zu vervielfältigen.

7.5 Der Vertragspartner ist nicht berechtigt, sein Nutzungsrecht auf Dritte zu übertragen oder diese entsprechenden Nutzungsrechte (Unterlizenzen) einzuräumen. Hiervon unberührt bleibt das Recht des Vertragspartners, erworbene Software (Kauf) unter endgültiger Aufgabe der eigenen Nutzung, Bindung des Erwerbers an die geltenden Nutzungsbedingungen und nach Löschung notwendiger Vervielfältigungsstücke im Sinne der Ziffer 7.4 weiter zu veräußern. Im Falle der Veräußerung sind vph unverzüglich Name und Anschrift des Erwerbers schriftlich bekannt zu geben.

8. Nutzungsrechte an sonstigen Leistungen
Soweit nicht anders in Textform vereinbart, räumt vph an sonstigen Leistungen und erzielten Arbeitsergebnissen, wie beispielsweise Schulungsunterlagen, Berichten, Präsentationen, Analysen, Datenbankwerken und Datenbanken ein einfaches, örtlich unbeschränktes, nicht unterlizenzierbares Recht ein, diese Leistungen in unveränderter Form zu nutzen. Ziffer 7.5 gilt entsprechend. Die Nutzungsrechte werden unter der auflösenden Bedingung übertragen, dass die Forderungen von vph für diese Leistungen unvollständig und mit Verzug beglichen werden.

9. Mängelrüge, Gewährleistung und Haftung

9.1 Für die Rechte des Bestellers bei Sach- und Rechtsmängeln (einschließlich Falsch- und Minderlieferung sowie unsachgemäßer Montage oder mangelhafter Montageanleitung) gelten die gesetzlichen Vorschriften, soweit in diesen Bedingungen nichts anderes bestimmt ist. Für Ersatz- und Verschleißteile richten sich Gewährleistung und Eigentumsvorbehalt nach den "Allgemeinen Maschinenverkaufsbedingungen von vph". Diese können unter der URL <http://www.vph-agb.de> abgerufen werden oder kostenlos bei vph angefordert werden.

9.2 Nacherfüllungsansprüche bei geringfügigen, nicht vermeidbaren Abweichungen zum Auftragsinhalt der Serviceleistungen sind ausgeschlossen.

10. Rücktritt, Kündigung

10.1 Bei vertragswidrigem Verhalten des Bestellers, insbesondere bei Zahlungsverzug, ist vph unbeschadet sonstiger vertraglicher und gesetzlicher Rechte berechtigt, nach Ablauf einer angemessenen dem Besteller mitgeteilten Nachfrist vom Vertrag zurückzutreten bzw. diesen zu kündigen.

10.2 vph ist zum Rücktritt berechtigt, wenn der Besteller seine Zahlungen einstellt oder die Eröffnung des Insolvenzverfahrens oder eines vergleichbaren Verfahrens zur Schuldenbereinigung über sein Vermögen beantragt.

10.3 Gesetzliche Rechte und Ansprüche werden durch die in dieser Ziffer 10 enthaltenen Regelungen nicht eingeschränkt.

11. Allgemeine Haftungsbegrenzung

11.1 Soweit sich aus diesen Bedingungen nichts anderes ergibt, haften wir bei einer Verletzung von vertraglichen und außervertraglichen Pflichten nach den einschlägigen gesetzlichen Vorschriften.

11.2 Auf Schadenersatz haften wir – gleich aus welchem Rechtsgrund – bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit. Bei einfacher Fahrlässigkeit haften wir nur für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit und für Schäden aus der Verletzung einer Verpflichtung, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Besteller vertrauen darf („Kardinalpflicht“). Bei der Haftung für die Verletzung einer Kardinalpflicht ist unsere Haftung jedoch auf den Ersatz des bei Vertragschluss vorhersehbaren, typischerweise eintretenden Schadens begrenzt.

11.3 Die sich aus Ziffer 11.2 ergebenden Haftungsbeschränkungen gelten nicht, wenn wir einen Mangel arglistig verschwiegen oder eine Garantie für die Beschaffenheit der Leistung übernommen haben. Sie gelten ferner nicht für Ansprüche des Bestellers nach dem Produkthaftungsgesetz.

12. Datenschutz, Geheimhaltung, Factoring

12.1 Der Besteller ist verpflichtet, sämtliche ihm über vph zugänglich werdenden Informationen, die als vertraulich bezeichnet werden oder nach sonstigen Umständen als Geschäfts- oder Betriebsgeheimnisse erkennbar sind, bis zu 10 Jahre nach Beendigung der Zusammenarbeit geheim zu halten und sie weder aufzuzeichnen noch weiterzugeben oder zu verwerten.

Allgemeine Servicebedingungen der vph GmbH & Co. KG

12.2 Der Besteller wird durch geeignete vertragliche Abreden mit den für ihn tätigen Arbeitnehmern und Beauftragten sicherstellen, dass auch diese unbefristet jede eigene Verwertung, Weitergabe oder unbefugte Aufzeichnung solcher Geschäfts- und Betriebsgeheimnisse unterlassen.

12.3 Die Verpflichtung zur Geheimhaltung gilt nicht für Informationen, die dem Besteller nachweislich bereits rechtmäßig bekannt sind oder nachweislich außerhalb des Vertrages ohne Verstoß gegen eine Vertraulichkeitsverpflichtung bekannt werden. Eine nachweislich notwendige Offenbarung von Betriebs- und Geschäftsgeheimnissen von vph zur Erfüllung gesetzlicher Pflichten ist zulässig; wobei der Besteller in diesem Fall unverzüglich vph von der bevorstehenden bzw. erfolgten Offenbarung in Textform zu unterrichten hat.

12.4 Der Besteller wird hiermit davon informiert, dass wir die im Rahmen der Geschäftsbeziehung gewonnenen personenbezogenen Daten gemäß den Bestimmungen des Bundesdatenschutzgesetzes (BDSG) und Telemediengesetzes (TMG) in unserem Haus auch in elektronischer Form gespeichert haben. Die Verarbeitung erfolgt im Wege einer Auftragsdatenverarbeitung in unserem Rechenzentrum HRI IT-Services GmbH in Berlin.

12.5 Wir behalten uns vor, die Forderungen im Wege des Factorings abzutreten. In diesem Fall berechtigt uns der Besteller dazu, die für die Geltendmachung und Eintreibung der Forderung erforderlichen Daten (Name, Adresse, E-Mail-Adresse, Höhe der Forderung, Datum des Entstehens und Fälligkeit etc.) an den Factor weiter zu geben.

Der Factor ist zur Speicherung und Verwendung der Daten für die vorgenannten Zwecke berechtigt.

13. Gerichtsstand, anzuwendendes Recht

13.1 Ausschließlicher – auch internationaler – Gerichtsstand für sämtliche sich aus dem Vertragsverhältnis unmittelbar oder mittelbar ergebenden Streitigkeiten ist, soweit der Besteller Unternehmer im Sinne des § 14 BGB, juristische Person des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtliches Sondervermögen ist, der Sitz unserer Gesellschaft. Wir sind jedoch berechtigt, den Besteller auch an seinem allgemeinen Gerichtsstand zu verklagen. Vorrangige gesetzliche Vorschriften, insbesondere zur ausschließlichen Zuständigkeit, bleiben unberührt.

13.2 Die Vertragsbeziehungen zwischen uns und dem Besteller regeln sich ausschließlich nach dem in der Bundesrepublik Deutschland geltenden Recht unter Ausschluss des UN-Kaufrechts.

13.3 Erfüllungsort für sämtliche Serviceleistungen von vph ist der Sitz von vph für den gemäß Ziffer 13.1 beschriebenen Personenkreis.

16. März 2020

vph GmbH & Co. KG