

Allgemeine Geschäftsbedingungen für Serviceverträge

§ 1 Vertragsgegenstand und Geltungsbereich

- 1.1 Vertragsgegenstand ist der Service für die im Servicevertrag aufgeführten Gegenstände / Systeme zu den aufgeführten Bedingungen. Unsere Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten ausschließlich. Abweichende Geschäftsbedingungen der Kunden haben auch dann keine Gültigkeit, wenn wir ihnen nicht ausdrücklich widersprechen oder wir in Kenntnis dieser abweichenden Geschäftsbedingungen des Kunden den Service vorbehaltlos ausführen.
- 1.2 Die Serviceleistung erfolgt auf Anforderung des Kunden. Sie kann durch Canon oder einen von Canon autorisierten Dritten erbracht werden.
- 1.3 Die Serviceleistung wird ausschließlich während der normalen Bereitschaftsperiode (Montag bis Donnerstag von 08:00 bis 17:00 Uhr und Freitag von 08:00 bis 13:00 Uhr) – nicht an Feiertagen – erbracht. Diese Zeiten können von uns geändert werden. Die aktuellen Zeiten der normalen Bereitschaftsperiode können bei uns erfragt werden.
- 1.4 Die Serviceleistungen umfassen die Behebung von Hardware-Störungen, die während der Vertragslaufzeit an dem System auftreten. Eingeschlossen sind dabei Fahrtkosten des Technikers, Arbeitszeit und die für die Instandsetzung notwendigen Ersatzteile. In die Serviceleistungen eingeschlossen ist auch die Lieferung von Toner oder Tinten (soweit vertraglich gesondert vereinbart) für die Servicegegenstände, im erforderlichen Umfang für den Betrieb des Systems und auf gesonderte Anforderung des Kunden. Canon vergleicht die vom Kunden bestellte Menge an Toner oder Tinte mit dem Bedarf entsprechend der vom Kunden gefertigten Seiten. Bei einer Toner- oder Tintenbestellung meldet der Kunde den aktuellen Zählerstand vollständig an Canon.
- 1.5 Die Serviceleistung umfasst nicht die Beseitigung von Störungen oder Schäden an einem System, die durch folgende Umstände hervorgerufen wurden:
 - unsachgemäße Behandlung oder Bedienung des Systems (z. B. Sturz, starke Erschütterung, Aufbewahrung oder Betrieb an einem ungeeigneten Ort)
 - Einsatz von ungeeigneter Software oder von ungeeigneten Ersatzteilen oder Verbrauchsmaterialien (soweit nicht von uns geliefert)
 - Anschluss an ungeeignete Geräte (soweit nicht durch uns vorgenommen)
 - Arbeiten oder Reinigungen durch den Kunden oder von uns nicht autorisierten Dritten
 - Serviceleistungen, die der Kunde außerhalb der geltenden Geschäftszeiten anfordert
 - die Installation von Software, eMaintenance, Solution-Service soweit nichts anderes vertraglich vereinbart ist
 - Serviceleistungen, die der Kunde außerhalb der geltenden Geschäftszeiten anfordert
 - unsachgemäße Umstellung der Systeme durch den Kunden.
- 1.6 Die Beseitigung der Störungen gemäß Ziffer 1.5 berechnen wir dem Kunden nach den Sätzen der gültigen Canon-Preisliste für Serviceleistungen. Das Gleiche gilt für Arbeitsleistungen, die der Servicevertrag nicht umfasst, wie z. B. die Eingangsrevision bei einem Gebrauchtgerät, Serviceleistungen, die der Kunde außerhalb der geltenden Geschäftszeiten anfordert oder die an der technischen Umgebung ausgeführt werden sollten.
- 1.7 Die Serviceleistungen werden nur innerhalb Deutschlands (Festland ohne Inseln) erbracht.
- 1.8 Sofern Reaktionszeiten vereinbart sind, gelten diese innerhalb der normalen Bereitschaftsperiode (siehe AGB Ziffer 1.3) vom Eingang der Meldung bei der dem Kunden mitgeteilten Störungsannahme bis zum Eintreffen des Technikers. Die Reaktionszeiten bemessen sich nach dem Jahresmittelwert aller unter diesen Vertrag fallenden Systeme.

§ 2 Schäden an Servicegegenständen

- 2.1 Für Kosten oder Schäden (insbesondere erhöhte Transport-, Wege-, Arbeits- und Materialkosten), die uns durch eine unsachgemäße Umsetzung oder Entfernung des Servicegegenstandes entstehen, haftet der Kunde und ist uns gegebenenfalls zum Ersatz verpflichtet.
- 2.2 Sobald dem Kunden bekannt wird, dass Servicegegenstände beschädigt, zerstört, entfernt oder entwendet wurden, ist uns dies unverzüglich zu melden.
- 2.3 Die Aufgabe des Betriebs des Kunden, die Veräußerung, Weitergabe an Dritte in sonstiger Weise oder die Aufgabe von Servicegegenständen berechtigen den Kunden weder zu einer außerordentlichen Kündigung noch führen sie zur Beendigung des Servicevertrages.
- 2.4 Das in Ziffer 2.2 dieser AGB Gesagte gilt entsprechend, wenn der Kunde die Zerstörung oder Entwendung des Servicegegenstandes zu vertreten hat. Dem Kunden wird insoweit der Abschluss einer Versicherung empfohlen, die einen solchen Schaden abdeckt.

§ 3 Angebote und Durchführung

- 3.1 Unsere Angebote sind freibleibend, sofern sich aus den Umständen nichts anderes ergibt. Ein Vertragsschluss erfolgt nur unter der Bedingung einer positiven Bonitätsprüfung des Kunden.
- 3.2 Die Durchführung des Service steht unter dem Vorbehalt, dass Canon von seinem jeweiligen Vorlieferanten selbst rechtzeitig und vertragsgemäß beliefert wird. Verwendete Verbrauchs-, Verschleiß- oder Ersatzteile sind entweder neu oder hinsichtlich ihrer Verwendbarkeit neuen Teilen gegenüber gleichwertig. Ausgewechselte Teile gehen in das Eigentum von Canon über.

§ 4 Abrechnung

- 4.1 Das Serviceentgelt wird ab dem Vertragsbeginn berechnet und ist fällig im Voraus zum ersten Tag der jeweils vereinbarten Abrechnungsperiode (Monat / Quartal).
- 4.2 Die beiden Seitenarten (s/w und Farbe) werden getrennt voneinander gezählt und berechnet. Eine Verrechnung zwischen den verschiedenen Seitenarten ist nicht möglich. Der Kunde ist verpflichtet, uns jeweils zum 01.01., 01.04., 01.07. und 01.10. eines jeden Jahres die Zählerstände lt. vertraglich festgelegtem Meldeverfahren zu melden. Diese Rechtspflicht ist wesentliche Vertragspflicht des Kunden. Wir werden nach entsprechender Zählerstandsmeldung die jeweilige Seitenabrechnung erstellen. Erfolgt die vollständige Zählerstandsmeldung pro System (alle Zähler) durch den Kunden nicht fristgemäß, so sind wir berechtigt, entweder die Zählerstände durch eigene Mitarbeiter auf Kosten des Kunden in dessen Geschäftsräumen ablesen zu lassen oder die uns zustehende Vergütung auf der Grundlage einer Schätzung der innerhalb des Abrechnungszeitraumes gefertigten Seiten zu bestimmen, im Sinne von § 315 BGB. Die Schätzung wird sich an den vom Kunden bis zu diesem Zeitpunkt erstellten Seiten und den durch die Servicetechniker bei deren Einsätzen abgelesenen Zählerständen orientieren.

Ist die Vergütung für eine oder mehrere Abrechnungsperioden auf Grund dieser Schätzung bestimmt worden, so kann der Kunde eine Abrechnung nach tatsächlich gefertigten Seiten erstmals wieder für jene Abrechnungsperiode beanspruchen, für deren Ende er sämtliche Zählerstände vollständig lt. vertraglich festgelegtem Meldeverfahren zur Verfügung gestellt hat. Unser Recht, die Zählerstände durch eigene Mitarbeiter feststellen zu lassen und die Abrechnung nach tatsächlichem Verbrauch auf Grundlage dieser Feststellung wieder aufzunehmen, bleibt davon unberührt.

- 4.3 Wir sind berechtigt, Zahlungen des Kunden mit unseren jeweils ältesten offenen Forderungen gegen ihn zu verrechnen, wenn die Zahlungsanweisung des Kunden nichts Gegensätzliches aussagt.
- 4.4 Im Falle des Verzugs hat der Kunde ab dem Tag des Verzugs Verzugszinsen in Höhe von 8 % über dem jeweils geltenden Basiszinssatz zu entrichten. Es bleibt uns vorbehalten, darüber hinausgehenden weiteren Verzugssschaden geltend zu machen.
- 4.5 Befindet sich der Kunde mit der Zahlung von Service-Entgelten für bestimmte Servicegegenstände in Verzug, sind wir berechtigt, unsere Leistungen für die betreffenden Servicegegenstände bis zum Ausgleich der Rückstände einzustellen oder nur noch gegen Vorkasse zu erbringen.

§ 5 Zurückbehaltungsrecht, Aufrechnung und Abtretungsverbot

- 5.1 Leistungsverweigerungs- und Zurückbehaltungsrechte des Kunden sind ausgeschlossen, soweit sie nicht auf demselben Vertragsverhältnis beruhen.
- 5.2 Eine Aufrechnung gegen unsere Zahlungsansprüche ist nur mit rechtskräftig festgestellten oder unstreitigen Gegenforderungen zulässig.
- 5.3 Ansprüche des Kunden dürfen ohne unsere schriftliche Zustimmung nicht an Dritte abgetreten werden.

§ 6 Preise

- 6.1 Unsere Preise verstehen sich netto zuzüglich der gesetzlichen Mehrwertsteuer.
- 6.2 Wir verpflichten uns, während der ersten 12 Monate nach Inkrafttreten des Servicevertrages keine Preiserhöhung vorzunehmen. Danach behalten wir uns das Recht vor, bei gestiegenen Gemein- und / oder Bezugskosten die Preise zu Beginn eines Monats zu erhöhen. Dies erfolgt durch schriftliche Anzeige, die einen Monat (Änderungsfrist) vor dem beabsichtigten Inkrafttreten abgesendet sein muss. Sollte die Preiserhöhung pro Vertragsjahr 5 % nicht übersteigen, hat der Kunde aus Anlass dieser Preiserhöhung kein besonderes Kündigungsrecht. Im Falle einer Preiserhöhung von mehr als 5 % pro Vertragsjahr ist der Kunde berechtigt, das Vertragsverhältnis zum Ende der Änderungsfrist zu kündigen. Anderenfalls gelten die geänderten Preise nach Ablauf der Änderungsfrist als vereinbart.
- 6.3 Angegebene Seitenpreise verstehen sich je DIN A4 Seite. Eine DIN A3 Seite wird wie zwei DIN A4 Seiten gezählt und berechnet.
- 6.4 Sonderkosten, die durch spezielle Transportarten wie z. B. Kran oder Gabelstapler sowie durch Arbeiten an dem Servicegegenstand aufgrund besonderer baulicher Gegebenheiten beim Kunden anfallen, gehen zu seinen Lasten.
- 6.5 Sämtliche Kosten einer Umsetzung von Systemen sind vom Kunden zu tragen.

§ 7 Mitwirkungspflichten des Kunden

- 7.1 Der Kunde wird uns schriftlich über aus seinem Verantwortungsbereich resultierende Störungen (z. B. des Netzbetreibers, Access-Providers) mit Auswirkungen auf die Leistungen von Canon sowie deren voraussichtliche Dauer unverzüglich informieren. Erhöht sich der Aufwand von Canon wegen einer solchen Störung oder wegen deren unterlassener Mitteilung, kann Canon auch Vergütung des dafür anfallenden Mehraufwandes verlangen.
- 7.2 Der Kunde stellt Canon die benötigten Arbeitsmittel und Informationen kostenlos zur Verfügung, insbesondere Testdaten, IT-Kapazität, uneingeschränkten und freien Zugang zu der unterstützten Software.
- 7.3 Der Kunde wird Canon unverzüglich über Programm- und sonstige Fehler in der Software informieren.
- 7.4 Sind Tests erforderlich, ist der Kunde verpflichtet, auf Anforderung unverzüglich geeignete Testdaten bereitzustellen, soweit die Testarbeiten (ausgeschlossen sind hierbei Programmänderungen) nicht vom Kunden selbst durchgeführt werden.
- 7.5 Der Kunde ermöglicht Canon die Nutzung und den Zugriff auf alle Informationen, Daten, Dokumentationen, Rechnerzeit, die Kundenumgebung und stellt Arbeitsplatz, Stellplatz, Personal, Bürodienstleistungen, Hardware, Software und sonstige Posten zur Verfügung, die Canon zumutbar zur Erfüllung dieses Vertrags verlangt.
- 7.6 Der Kunde steht dafür ein:
 - (a) dass er berechtigt ist, innerhalb seiner Kundenumgebung (insbesondere Netzwerk und Email-System) jede Software, Hardware, beliebige Systeme, IP-Adressen, Domain-Namen und sonstige Posten zu nutzen und dass eine derartige Nutzung nach den Bestimmungen der entsprechenden Lizenzen oder Verträge mit Dritten erfolgt;
 - (b) dass alle vom Kunden oder in seinem Namen an Canon in jeglicher Form gelieferten Informationen, Materialien, Daten und Dokumentationen in allen wesentlichen Belangen vollständig und korrekt sind (einschließlich, aber nicht beschränkt auf IP- oder Email-Adressen oder Domain-Namen);
 - (c) das Datenblatt für eMaintenance sorgfältig auszufüllen und Canon bei Vertragsschluss zur Verfügung zu stellen
- 7.7 Der Kunde wird:
 - (a) alle zumutbaren Maßnahmen zum Schutz der Kundenumgebung treffen, um einen eventuellen Schaden oder eine Störung in seinem Geschäftsablauf möglichst gering zu halten;
 - (b) Sicherheitskopien all seiner Dateien, Daten bzw. Programme allein erstellen und pflegen (auch vor der vertragsgemäßen Leistung seitens Canon) und zwar in dem vom Kunden als erforderlich erachteten Ausmaß, in regelmäßigen Intervallen und zur unverzüglichen Rekonstruktion der Sicherheitskopien;
 - (c) effektive Firewalls und Antivirenprogramme (auch für alle von ihm selbst oder beauftragten Dritten an Canon gesendete Emails) einsetzen;
 - (d) effektive Datensicherheits- und Zugriffskontrollen innerhalb der Kundenumgebung durchführen.
- 7.8 Der Kunde übernimmt die alleinige Verantwortung für die Eignung der vereinbarten Leistungen für die Anforderungen innerhalb seines Unternehmens, es sei denn, es besteht eine anderweitige schriftliche Vereinbarung mit Canon.
- 7.9 Um eine möglichst schnelle Fehlerbehebung zu bewirken, obliegt es dem Kunden darüber hinaus, die Funktionsfähigkeit des Internetzugangs zu überwachen und Fehler unverzüglich an Canon zu melden.

§ 8 Mängelansprüche des Kunden

- 8.1 Der Kunde hat Mängelansprüche nur, wenn gemeldete Mängel reproduzierbar oder anderweitig nachweisbar sind. Dies gilt auch für Mängel, für die Rechte bei der Abnahme vorbehalten sind. Der Kunde hat Mängel unverzüglich in nachvollziehbarer und detaillierter Form unter Angabe aller für die Mängelerkennung und -analyse zweckdienlichen Informationen schriftlich zu melden. Anzugeben sind dabei insbesondere die Arbeitsschritte, die zum Auftreten des Mangels geführt haben, die Erscheinungsform sowie die Auswirkungen des Mangels.
- 8.2 Stehen dem Kunden Mängelansprüche zu, hat er zunächst nur das Recht auf Nacherfüllung innerhalb einer angemessenen Frist. Die Nacherfüllung beinhaltet nach Wahl von Canon entweder Mangelbeseitigung oder Neuherstellung.
- 8.3 Schlägt die Nacherfüllung fehl oder ist sie aus anderen Gründen nicht durchzuführen, kann der Kunde unter den gesetzlichen Voraussetzungen die Vergütung mindern, vom Vertrag zurücktreten und / oder - im Rahmen von § 10 dieser AGB - Schadens- oder Aufwendungsersatz verlangen. Zu einer kostenpflichtigen Selbstvornahme ist der Kunde nur berechtigt, wenn ein Mangel trotz Ablaufs einer angemessenen Frist zur Nacherfüllung nicht beseitigt ist und die Ursache hierfür in der Sphäre von Canon liegt.
- Ist die Nacherfüllung verzögert, gilt für Schadens- und Aufwendungsersatz von Canon Ziffer 10 der AGB.
- Der Kunde übt ein ihm zustehendes Wahlrecht bezüglich dieser Mängelansprüche innerhalb einer angemessenen Frist aus, in der Regel innerhalb von 14 Kalendertagen.

§ 9 Verzug

Kommen wir in Verzug, kann der Kunde – sofern er glaubhaft macht, dass ihm hieraus ein Schaden entstanden ist – eine Entschädigung für jede vollendete Woche des Verzuges von je 0,5 %, insgesamt jedoch höchstens 5 % des Nettopreises für den Teil der Lieferungen verlangen, der wegen des Verzuges nicht in zweckdienlichen Betrieb genommen werden konnte. Uns bleibt der Nachweis vorbehalten, dass dem Kunden gar kein oder nur ein wesentlich geringerer Schaden als vorstehende Pauschale entstanden ist.

§ 10 Haftungsbeschränkung

- 10.1 Canon haftet für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit unbeschränkt. Für Schäden infolge einfacher Fahrlässigkeit bei der Verletzung vertragswesentlicher Pflichten (Kardinalpflichten), also von solchen Vertragspflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertraut und vertrauen darf, ist die Haftung von Canon der Höhe nach auf das vertragstypische vorhersehbare Risiko beschränkt. Die Parteien vereinbaren ausdrücklich eine Haftungsbeschränkung für Schäden infolge einfacher Fahrlässigkeit bei der Verletzung vertragswesentlicher Pflichten (Kardinalpflichten). Der Kunde und wir vereinbaren, dass der typischerweise vorhersehbare Schaden insgesamt das Zweifache der vom Kunden nach diesem Vertrag zu zahlenden jährlichen Vergütung bei Dauerschuldverhältnissen oder – bei Nicht-Dauerschuldverhältnissen – der Vergütung für die einzelne Leistung nicht überschreitet.
- Für Schäden infolge einfacher Fahrlässigkeit bei der Verletzung nicht vertragswesentlicher Pflichten ist die Haftung von Canon ausgeschlossen.
- Die vorstehenden Regelungen über eine Haftungsbeschränkung und einen Haftungsausschluss von Canon gelten nicht bei Personenschäden (Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit) und nicht bei von Canon abgegebenen Garantien sowie nicht bei Arglist von Canon. Eine Haftung von Canon nach dem Produkthaftungsgesetz bleibt von den vorstehenden Regelungen unberührt.
- 10.2 Bei Beschädigung von Datenträgermaterial umfasst die Ersatzpflicht nicht den Aufwand für die Wiederbeschaffung verlorener Daten und Informationen. Der Kunde ist verpflichtet, regelmäßig – insbesondere vor der Durchführung von Servicearbeiten an den Gegenständen des Kunden – eine interne Datensicherung vorzunehmen, um Daten- und Informationsverluste zu verhindern.
- 10.3 Eine Änderung der Beweislast zum Nachteil des Kunden ist mit den vorstehenden Regelungen nicht verbunden.

§ 11 Vertragslaufzeit und Kündigung

- 11.1 Der Servicevertrag verlängert sich nach Ablauf der vereinbarten Laufzeit jeweils um 12 weitere Monate, wenn der Vertrag nicht zuvor mit einer Frist von 3 Monaten von einer der Vertragsparteien schriftlich gekündigt wurde.
- 11.2 Wir sind berechtigt, das Vertragsverhältnis vor Ablauf der fest vereinbarten Vertragslaufzeit außerordentlich fristlos zu kündigen, wenn der Kunde seine Zahlungen endgültig einstellt oder sich für zwei aufeinanderfolgende Monate mit der Bezahlung des im Servicevertrages vereinbarten Service-Entgelts oder eines wesentlichen Teilbetrages des Service-Entgelts oder über einen Zeitraum von mehr als zwei Monaten mit der Bezahlung von Rechnungen, deren Höhe die Summe von zwei Monatsrechnungen erreicht, in Verzug befindet.
- 11.3 Das Recht beider Vertragsparteien zur fristlosen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.
- 11.4 Im Falle einer fristlosen Kündigung durch Canon hat Canon einen pauschalen Schadensersatzanspruch gegenüber dem Kunden. Dieser schuldet als Schadensersatz 50 % der bis zum Ende der fest vereinbarten Vertragslaufzeit zu zahlenden Service-Entgelte. Dem Kunden bleibt der Nachweis eines geringeren Schadens, Canon der Nachweis eines höheren Schadens vorbehalten.

§ 12 Datenschutz

- 12.1 Soweit es zur Erfüllung dieses Vertrags notwendig ist, erklärt der Kunde sein Einverständnis damit, dass Canon und andere Unternehmen der Canon Gruppe in Europa, die im Rahmen der Geschäftsbeziehungen erhaltenen personen- und systembezogenen Daten speichern und verarbeiten dürfen.
- 12.2 Der Kunde erklärt sich außerdem damit einverstanden, dass Canon im Zusammenhang mit der Erfüllung dieses Vertrags personen- und systembezogene Daten an einen außerhalb der Europäischen Union platzierten zentralen eMaintenance-Server übermittelt und sich zur Verarbeitung dieser Daten Dritter bedient. Er erklärt ausdrücklich, dass die notwendigen Einwilligungserklärungen und Genehmigungen seiner Mitarbeiter zur Datenverarbeitung und -übermittlung vorliegen. Die Übertragung der Daten zum Zentralsystem und die dortige Datenverarbeitung sind Voraussetzung für die Erfüllung dieses Vertrags.
- 12.3 Die Vertragspartner verpflichten sich, die einschlägigen datenschutzrechtlichen Bestimmungen einzuhalten und, insbesondere vor einem Zugriff des Anbieters auf personenbezogene Daten des Kunden, die dazu erforderlichen Vereinbarungen abzuschließen. Sie werden dabei auch die besonderen Voraussetzungen für eine Auftragsdatenverarbeitung (§ 11 BDSG) beachten.

§ 13 Erfüllungsort und Gerichtsstand

Ist der Kunde Kaufmann, wird für beide Teile unser Geschäftssitz als Erfüllungsort und Gerichtsstand vereinbart. Wir sind jedoch berechtigt, den Kunden auch an seinem Geschäftssitz zu verklagen.

§ 14 Schlussbestimmungen

- 14.1 Änderungen und Ergänzungen dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen bedürfen zu Ihrer Wirksamkeit der Schriftform.
- 14.2 Sollten sich Bestimmungen dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen als ungültig erweisen, so berührt dies die Gültigkeit der Bestimmungen im Übrigen nicht. Der Kunde erklärt sich außerdem schon jetzt damit einverstanden, dass die ungültige Regelung durch eine wirksame Regelung ersetzt wird, die dem Sinn und Zweck der ungültigen Regelung möglichst nahe kommt.