

Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)

der multiMEDia Service GmbH
- nachfolgend MMS genannt -

für Servicedienstleistungen an Daten- und / oder Telekommunikationsanlagen
sowie an sonstigen Systemen („System“) für Geschäftskunden

Stand Juli 2012

1. Gegenstand und Geltungsbereich der AGB

1.1 Die nachfolgenden AGB regeln die Bedingungen, zu denen die MMS Dienstleistungen an dem im jeweiligen Servicevertrag benanntem System des Kunden zu den von der MMS 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-rechtlichem Sondervermögen geschlossen sind.

1.3 Die nachfolgenden AGB gelten ausschließlich, AGB des Kunden gelten auch dann nicht, wenn die MMS nicht ausdrücklich widersprochen hat.

1.4 Die AGB gelten auch für weitere Verträge, welche die MMS 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 beigelegten 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 der MMS 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 einen Dritten zurückzuführen sind oder die dadurch veranlasst sind, dass andere Personen als von der MMS 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 einem anderen Standort als dem vereinbarten Standort zu erbringen sind.
- Hinzufügen, Entfernen oder Instandhalten von Produkten, Zubehör, Anbauteilen, Verkabelung oder sonstigen nicht zum beschriebenen Umfang des Systems / der Software gehörenden oder von der Übernahmeprüfung umfassten Geräten.
- Services am System oder der Software, die der Beseitigung ungewöhnlicher, nicht von der MMS 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 MMS genehmigt wurde oder der fehlenden Übereinstimmung des Installationsortes mit den jeweils relevanten Vorgaben der MMS.
- Tätigkeiten an Systemen, an denen die Hersteller- bzw. MMS-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 die MMS 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 der MMS 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 die MMS zum Zweck der Problemlösung tätig werden muss.

2.6 Systeme oder Teile hiervon, die nicht von der MMS installiert wurden und für die auf Grundlage dieses Servicevertrags Dienstleistungen erbracht werden sollen, werden zuvor von der MMS 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 die MMS bei der Erbringung der Services unterstützen und den MMS-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 der MMS ab, um ihre Auswirkungen auf die vereinbarten Services festzustellen. Die MMS 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 MMS mindestens zwei Wochen vorher schriftlich mitzuteilen. Die MMS ist berechtigt, die Servicevergütung und etwaige vereinbarte Reaktions- oder Wiederherstellungszeiten entsprechend anzupassen, falls durch die Verlegung für die MMS 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 der MMS folgende Leistungen 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 der MMS benannten Person betreffen könnten, insbesondere bezüglich Sicherheit und Gesundheit; Sicherstellung, dass dem von der MMS 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 der MMS 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 Standardpasswörter durch den Kunden. Dies gilt nicht, wenn und soweit die Parteien vereinbart haben, dass entsprechende Maßnahmen von der MMS zu erbringen sind.

3.8 Gibt die MMS 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 MMS die geänderten Daten unverzüglich mitzuteilen, sofern die MMS diese zur Erbringung der Leistungen aus dem Servicevertrag benötigt. Die MMS wird die Passwörter und Zugangskennungen ebenfalls geheim 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 vorhergehenden Version der Software und / oder Firmware enthält. Andernfalls ist die MMS 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 gesonderte Vergütung bei der MMS beauftragen oder im Rahmen der Services einen Software-Update-Service bestellen.

3.11 Der Kunde wird der MMS die Seriennummern der zu wartenden Hardware bei Vertragsschluss zur Verfügung stellen und unverzüglich entsprechende Aktualisierungen mitteilen, wenn zu wartende Hardware des Systems ausgetauscht oder erweitert wird. Die MMS 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 die MMS dadurch nicht in einem zumutbaren Maße möglich ist.

4. Nutzungsrechte

Überlässt die MMS dem Kunden im Rahmen von Services Software, Patches, Bug-Fixes, Updates oder Upgrades („Software“), räumt die MMS 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 MMS für das System zu erbringen sind;
- mit dem Tag der Lieferung des Systems, sofern diese bei der MMS beauftragt wurde und keine Installations- oder sonstige Leistungen für das System durch die MMS zu erbringen sind;
- mit Vertragsschluss, falls keine Installations- oder sonstige Leistungen durch die MMS für das System zu erbringen sind und die Lieferung des Systems nicht bei der MMS 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 Die MMS 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 die MMS 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.multimedia-service/AGB> von der MMS 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 der MMS 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 die MMS darf der Kunde nicht abtreten. § 354a HGB bleibt unberührt.

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

7. Anpassung der Preise

Die MMS 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. Die MMS 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. Die MMS 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 der MMS die betroffene Seriennummer(n) der Hardwarekomponente(n) zu benennen, damit die MMS den Mangel zuordnen und beseitigen kann.

8.3 Kann die MMS 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 nach 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 der MMS in

diesen Servicevertrag ein. Der Kunde erlegt dem Dritten die Einhaltung der Pflichten aus diesem Servicevertrag auf. Die Überlassung an Dritte ist der MMS 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 welche die MMS eine Garantie übernommen oder der arglistigen Täuschung, haftet die MMS gemäß den gesetzlichen Regelungen unbeschränkt.

10.2 Im Falle der leicht fahrlässigen Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht (Kardinalpflicht) ist die Haftung der MMS 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, welcher 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 der MMS vorzunehmen ist, ist die Haftung der MMS für Datenverlust beim Kunden ausgeschlossen, es sei denn, dass die MMS 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 Punkten 11.1 bis 11.6 die Haftung der MMS begrenzt oder ausgeschlossen wird, gilt dies auch für Mitarbeiter der MMS und sonstige Erfüllungsgehilfen und Beauftragte, deren Handeln oder Unterlassen der MMS zugerechnet werden kann.

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

11. Datenschutz

Die MMS speichert für die Dauer des Servicevertrages und darüber hinaus personenbezogene Daten des Kunden, soweit und solange diese für die Erfüllung der Services erforderlich sind. Die MMS 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 MMS beauftragte Dritte haben sich ihr gegenüber entsprechend verpflichtet. Mitarbeiter der MMS 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 MMS u.U. eine gesonderte schriftliche Vereinbarung treffen muss.

12. GEMA-Freiheit

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

13. Unterauftragnehmer

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

14. Schlussbestimmungen

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

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

14.3 Gerichtsstand ist Deggendorf. Die MMS behält sich vor, am Sitz des Kunden Klage zu erheben.

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