

Servicebedingungen

der

protec IT-Solutions GmbH

Fahrgasse 5

65549 Limburg/Lahn

§ 1 Vertragsgegenstand

1. Ziel dieses Vertrages ist die Aufrechterhaltung der Betriebsfähigkeit der im jeweiligen Serviceschein genannten Systemen des Kunden durch die protec.
2. Der Vertrag beginnt mit dem Tag der Rechnungstellung durch die Verkäuferin an den Kunden.
3. Die Laufzeit beträgt mindestens 12 Monate und endet nach der im Voucher festgelegten Laufzeit.

§ 2 Leistungsumfang

1. Instandsetzung

protec übernimmt die Instandhaltung von Kundensystemen sowie die Instandsetzung bei Störungen an den im Voucher genannten Geräten.

protec ist zur Vertragserfüllung berechtigt, Maschinen ganz oder teilweise durch gleichwertige, typengleiche Maschinen oder Teile zu ersetzen. Bei Austausch kompletter Maschinen ist die Zustimmung des Nutzers und/oder des Eigentümers der Maschinen erforderlich. Ersetzte Maschinen und Teile gehen in das Eigentum von protec über.

Durch protec eingebaute Maschinen und Teile gehen nach Bezahlung durch den Kunden in dessen Eigentum über. Die Einbehaltung der Festplatten durch den Kunden (Disk Retention) muss ausdrücklich vereinbart werden.

2. Gesondert berechnete Leistungen

Zusätzlich zur Grundsorgegebühr werden folgende Leistungen gesondert berechnet:

- a) Arbeiten an elektronischen Einrichtungen außerhalb der Maschinen,
 - b) erforderliche Korrekturen aufgrund falscher oder unsachgemäßer Installation oder Erweiterung der Maschinen, durch nicht von protec autorisierte Personen,
 - c) Anpassung von eventuellen Erweiterungen der Maschinen, solange sie nicht den Herstellerspezifikationen entsprechen oder nicht durch protec geliefert wurden,
 - d) Maßnahmen zur Instandsetzung oder erhöhter Wartungsaufwand, entstanden durch unsachgemäße Behandlung oder Benutzung der Maschinen oder unsachgemäße Änderungen oder Anbauten,
 - e) Serviceleistungen, die unter dem Schutz einer Versicherung, insbesondere Elektronikversicherungen, zu decken sind,
 - f) erhöhter Serviceaufwand durch mangelhafte Installation einschließlich Strom- und Klimaverhältnissen,
 - g) Lieferung von Updates, Softwareunterstützung und Installationen von Software und deren Releases,
 - h) Serviceleistungen für Maschinen mit Gewährleistungsansprüchen gegenüber Dritten, sofern diese noch nicht innerhalb des protec Servicevertrages berechnet sind,
 - i) Serviceleistungen, die auf Wunsch des Kunden außerhalb des im Wartungsschein vereinbarten Zeitfensters erbracht werden.
 - j) Verbrauchs- und Verschleißteile wie z.B. Toner, Papier, Akkus/Batterien, Maintenance Kits und deren Inhalt, Druckköpfe etc.
 - k) Teile und Komponenten, die ihre maximal unterstützte Lebensdauer und/oder die Grenze ihrer maximalen Verwendung, gemäß der Beschreibung im Betriebshandbuch des Herstellers, in den QuickSpecs für das Produkt oder im technischen Produktdatenblatt, überschritten haben, werden nicht im Rahmen dieses Service bereitgestellt, repariert oder ersetzt.
3. Der Zeitraum für die Störungsbeseitigung (Servicelevel) wird im Voucher unter SLA individuell festgelegt.

4. Regionale Begrenzung

Folgende Regionen Europas sind von der Vertragserfüllung bei vor Ort Service ausgenommen und erfordern zwingend eine vorherige Freigabe durch protec:

Alle Inseln der EU, Schweden, Finnland, sowie alle nicht EU-Länder

§ 3 Verpflichtungen des Kunden

1. Der Kunde sichert zu, dass er zur Wartung der Maschinen oder Anlagen während der Laufzeit dieses Vertrages berechtigt ist.
2. Standortveränderungen oder Konfigurationserweiterungen teilt der Kunde protec im Voraus schriftlich mit.
3. Der Kunde ist für die Datensicherung vor Beginn der Wartungsdienste selbst verantwortlich.
4. Zubehör und Dokumentation sind aufzubewahren und bei Abbau beizufügen bzw. bei Bedarf zur Verfügung zu stellen.
5. Bei Systemen mit Herstellergarantie, tritt der Kunde seine Ansprüche an die protec ab. Die protec ist berechtigt, die Garantieansprüche des Kunden gegenüber Dritten geltend zu machen. Der Kunde ist verpflichtet protec bei der Geltendmachung der Garantieansprüche zu unterstützen.

§ 4 Haftung

1. protec haftet für Schäden, soweit diese dadurch entstehen, dass protec die ihr nach diesem Vertrag obliegenden Vertragsverpflichtungen schuldhaft oder grob fahrlässig verletzt, wobei die Beweislast für Pflichtverletzung und Verschulden abweichend von § 280 Abs. 1 S. 1 und S. 2 BGB beim Kunden liegt. Jede weitergehende Haftung von protec wird ausgeschlossen.
2. protec haftet nicht für die unterbrechungsfreie Betriebsbereitschaft, entgangenen Gewinn, für nicht erzielte Einsparungen, für Folgeschäden aller Art sowie für den Verlust von aufgezeichneten Daten.

§ 5 Sonstiges

1. Änderungen und Ergänzungen dieses Vertrages bedürfen zu Ihrer Wirksamkeit der Schriftform. Dies gilt auch für die Aufhebung des Schriftformerfordernisses.
2. Der Kunde wird protec bei Bedarf bevollmächtigen, den jeweiligen Hersteller mit Wartungsleistungen beauftragen zu dürfen.

§ 6 Schlussbestimmungen

1. Der Vertrag unterliegt deutschem Recht.
2. Ausschließlicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus diesem Vertrag ist der Sitz von protec, wenn der Kunde Kaufmann ist.
3. Sollte eine Bestimmung dieses Vertrags ganz oder teilweise unwirksam sein oder werden, so wird hiervon die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen dieses Vertrags nicht berührt. An die Stelle der unwirksamen Bestimmungen tritt die gesetzlich zulässige Bestimmung, die dem Gewollten am Nächsten kommt. Dies gilt auch im Falle einer unberücksichtigten Regelungslücke.

Limburg/Lahn, im Dezember 2022

protec IT-Solutions GmbH, Fahrgasse 5, 65549 Limburg/Lahn