

# VERTRAGSBEDINGUNGEN MDS-SERVICEVERTRAG TA TRIUMPH-ADLER GRUPPE (STAND 11/2024)

## 1. VERTRAGSGEGENSTAND, ANWENDUNGSBEREICH

1.1 Diese „Vertragsbedingungen MDS-Servicevertrag TA Triumph-Adler Gruppe“ („**Vertragsbedingungen**“) sind Bestandteil des zwischen TA und dem Kunden (gemeinsam „**Parteien**“) abgeschlossenen MDS-Servicevertrags („**Servicevertrag**“).

1.2 Bestandteil des Servicevertrags sind je nach Vereinbarung im Servicevertrag:

- die Erbringung von Serviceleistungen an Printgeräten (Drucker, Kopierer, Faxgeräte, Scanner, Plotter, Multifunktionsgeräte und/oder sonstige IT-Hardware) („**Vertragsgeräte**“),
- die Erbringung von anschlussnahen Dienstleistungen wie Anlieferung, Aufstellung, technische Anbindung der Vertragsgeräte, diesbezügliche Beratungsleistungen oder die Projektleitung, die typischerweise vor Vertragsbeginn durchgeführt werden („**Implementierungsleistungen**“),
- die mietweise Überlassung von TA Cockpit, eine Software-Lösung mit Hardware-Komponenten zur Ermittlung und Überwachung der Status- und Verbrauchsdaten und zur Fernwartung der Printgeräte („**Cockpit-System**“),
- die Erbringung von Softwarepflege- und -supportleistungen („**SPS-Leistungen**“) für die vereinbarte Vertragssoftware und/oder das Cockpit-System und/oder
- sonstige Leistungen gemäß TA-Dienstleistungskatalog.

1.3 Darüber hinaus kann der Kunde die TA mit der Erbringung weiterer Dienstleistungen gemäß TA-Dienstleistungskatalog beauftragen, der unter triumph-adler.de/dienstleistungskatalog eingesehen werden kann

1.4 Diese Vertragsbedingungen gelten nur gegenüber Unternehmern i.S.v. § 14 BGB, juristischen Personen des öffentlichen Rechts sowie öffentlich-rechtlichen Sondervermögen.

1.5 Diese Vertragsbedingungen gelten ausschließlich. Abweichende oder ergänzende Bedingungen des Kunden finden auch dann keine Anwendung, wenn TA ihrer Geltung nicht ausdrücklich widersprochen hat, es sei denn, TA hat der Geltung ausdrücklich schriftlich zugestimmt.

## 2. SERVICELEISTUNGEN

2.1 TA hält die Vertragsgeräte am im Servicevertrag angegebenen Standort funktions- und betriebsfähig und führt die zur Beseitigung von Störungen der Vertragsgeräte erforderlichen Instandhaltungs- und Instandsetzungsarbeiten („**Serviceleistungen**“) innerhalb angemessener Frist durch; hierzu gehören insbesondere folgende Leistungen:

- nach Wahl von TA Reparatur des Vertragsgeräts, Zurverfügungstellung eines Ersatzgeräts gemäß Ziff. 2.2 oder Zurverfügungstellung einer sonstigen Ersatz- oder Umgehungslösung,
- Reinigung der Vertragsgeräte gemäß den Vorgaben des Herstellers,
- Lieferung und Einbau von erforderlichen Ersatzteilen,
- soweit ein Cockpit-System Vertragsbestandteil ist, die Fernwartung der Printgeräte über das Cockpit-System.

2.2 TA ist berechtigt, dem Kunden im Fall einer Störung vorübergehend bis zum Abschluss der Störungsbeseitigung oder bis zum Vertragsende ersatzweise ein anderes Printgerät als Ersatzgerät zur Verfügung zu stellen. Die Zurverfügungstellung eines gebrauchten Printgeräts ist dabei zulässig, soweit dieses im Vergleich zum gestörten Vertragsgerät technisch und funktionell mindestens gleichwertig ist. Zusätzliche Kosten entstehen dem Kunden hierdurch nicht. Das Ersatzgerät steht einem Vertragsgerät gleich.

2.3 TA ist berechtigt, das gestörte Vertragsgerät zur Erbringung der Serviceleistungen nach vorheriger Mitteilung an den Kunden in eine TA-Betriebsstätte oder an einen sonstigen geeigneten Ort zu verbringen. In diesem Fall wird TA dem Kunden bis zum Abschluss der Störungsbeseitigung ein Ersatzgerät zur Verfügung stellen. Zusätzliche Kosten entstehen dem Kunden hierdurch nicht.

2.4 Die Instandhaltungs-/Instandsetzungspflicht entfällt, soweit sich die Störung nicht oder nur mit unverhältnismäßig hohem Aufwand beseitigen lässt. Hierüber wird TA den Kunden schriftlich informieren. In diesem Fall ist der Kunde zur außerordentlichen Teilkündigung des Servicevertrags bezüglich des betroffenen Vertragsgeräts berechtigt.

2.5 Soweit nicht ausdrücklich schriftlich abweichend vereinbart, sind insbesondere folgende Leistungen nicht im Leistungsumfang und in der Vergütung der Service-, Implementierungs-, SPS- und sonstigen vertraglichen Leistungen („**Vertragsleistungen**“) enthalten:

- Reparaturen oder sonstige Leistungen, die erforderlich werden wegen Beschädigung, funktions- oder vertragswidrigem Gebrauch, Bedienfehlern, Nichtbeachtung von Gebrauchsanweisungen, Verwendung von nicht von TA freigegebenen Verbrauchsmaterialien („**VBM**“) oder einer sonstigen Beeinträchtigung eines Vertragsgeräts, die der Kunde zu vertreten hat,
- Leistungen, die erforderlich werden, weil ein Vertragsgerät oder eine Vertragsleistung ohne vorherige schriftliche Zustimmung der TA verändert wurde,
- Leistungen, die erforderlich werden aufgrund von Software- oder Hardwareumstellungen des Kunden (insbesondere Treiber- oder Firmwareupdates aufgrund von Änderungen in der IT-Infrastruktur) oder aufgrund der Verwendung von Software oder Hardware Dritter, die vom Kunden ohne vorherige schriftliche Zustimmung durch TA installiert wurde,
- Löschung etwaiger auf Vertragsgeräten enthaltener Daten während der Vertragslaufzeit oder bei Vertragsende,
- Kalibrierungsservice für Farb-Printgeräte,
- Installation, Konfiguration und Integration zusätzlicher Printgeräte oder Software in das Netzwerk des Kunden,
- Schulungsleistungen.

## 3. TONER, VERBRAUCHSMATERIALIEN (VBM)

3.1 Soweit im Servicevertrag schriftlich vereinbart, beinhaltet die Servicegebühr die Materialkosten der Toner für die Vertragsgeräte. Soweit möglich, hat die Tonerbestellung über das Cockpit-System zu erfolgen.

3.2 Soweit nicht ausdrücklich schriftlich abweichend vereinbart, sind insbesondere folgende Leistungen nicht im Leistungsumfang und in der Vergütung enthalten:

- Einbau und Nachfüllen von Tonern,
- Material- und Lieferkosten für sonstige VBM/Materialien (insbesondere Tinte, Tintenpatronen, Druckköpfe, Papier, Folien, Heftklammern, zusätzliche Kabel und Steckverbindungen)
- Material- und Lieferkosten für VBM von Nadeldruck-, Etikettendruck- und/oder Plotsystemen (insbesondere Etiketten, Thermotransferbänder, Druckplatten, Tintenpatronen, Druckköpfe, Farbbänder) und sonstiger IT-Hardware.

3.3 Der Kunde ist verpflichtet, ausschließlich von TA bezogene oder Original-VBM (insbesondere Toner) des jeweiligen Herstellers zu verwenden.

3.4 Der Kunde ist verpflichtet, die VBM (insbesondere Toner) ausschließlich für die vertragsgemäße Nutzung der Vertragsgeräte zu verwenden. Er hat es insbesondere zu unterlassen, VBM in einem übermäßigen, über den für die vertragsgemäße Nutzung der Vertragsgeräte erforderlichen Bedarf wesentlich hinausgehenden Umfang zu bestellen. Dem Kunden ist eine entgeltliche oder unentgeltliche Überlassung von von TA bezogenen VBM an Dritte nicht gestattet. Verstößt der Kunde schuldhaft gegen eine Pflicht dieser Ziff. 3.4, ist TA nach erfolglosem Ablauf einer angemessenen Abhilfemaßnahme

zur außerordentlichen Kündigung des Servicevertrags berechtigt. Weitergehende Schadensersatzansprüche der TA bleiben vorbehalten.

## 4. SERVICEZEITEN

TA erbringt die Vertragsleistungen an Arbeitstagen (Montag bis Freitag mit Ausnahme gesetzlicher Feiertage am Standort des betreffenden Vertragsgeräts und mit Ausnahme von Heiligabend und Silvester) innerhalb folgender Zeiten („**Servicezeiten**“):

- Montag bis Donnerstag von 08:00 bis 17:00 Uhr
- Freitag von 08:00 bis 15:30 Uhr.

## 5. SERVICEDIENSTLEISTER, STÖRUNGSANZEIGE

5.1 TA ist berechtigt, die Vertragsleistungen durch Dritte („**Servicedienstleister**“) erbringen zu lassen. Die Haftung der TA gegenüber dem Kunden für die Leistungserbringung bleibt hiervon unberührt. TA wird dafür Sorge tragen, dass dem Kunden durch die Beauftragung eines Servicedienstleisters keine Nachteile in sachlicher oder finanzieller Hinsicht entstehen.

5.2 Der Kunde ist verpflichtet, dem Servicedienstleister Störungen der Vertragsgeräte unverzüglich per Telefon, Fax, Email oder TA Cockpit anzuzeigen. TA ist eine angemessene Frist zur Beseitigung der Störung einzuräumen.

## 6. STANDORTÄNDERUNG

6.1 Der Kunde hat TA über eine Verbringung eines Vertragsgeräts zu einem anderen als dem im Servicevertrag angegebenen Standort innerhalb derselben Betriebsstätte des Kunden („**Interne Standortänderung**“) unter Bezeichnung des Vertragsgeräts, dessen Seriennummer und des neuen Standorts unverzüglich nach der Durchführung schriftlich zu informieren.

6.2 Über eine geplante Verbringung eines Vertragsgeräts zu einem anderen als dem im Servicevertrag angegebenen Standort außerhalb derselben Betriebsstätte des Kunden („**Externe Standortänderung**“) hat der Kunde TA spätestens 4 Wochen im Voraus unter Bezeichnung des Vertragsgeräts, dessen Seriennummer und des geplanten neuen Standorts schriftlich zu informieren. In diesem Fall gilt Folgendes:

- Ist TA die Erbringung von Serviceleistungen am neuen Standort nicht oder nur unverhältnismäßig hohem Aufwand zumutbar oder erfolgt die Vorabinformation des Kunden nicht oder nicht rechtzeitig, ist TA bezüglich des betroffenen Vertragsgeräts ab dem Zeitpunkt der Standortänderung von der Pflicht zur Leistungserbringung bezüglich des betroffenen Vertragsgeräts befreit. In diesem Fall werden die Parteien eine Anpassung der Servicegebühr und/oder des Freivolomens einvernehmlich schriftlich vereinbaren.
- Ist TA die Leistungserbringung am neuen Standort zumutbar, führt sie jedoch zu einem zusätzlichen nicht unerheblichen Aufwand für TA bei der Leistungserbringung, kann TA eine angemessene Anpassung der Servicegebühr und/oder des Freivolomens verlangen. Stimmt der Kunde dieser Anpassung nicht innerhalb angemessener Frist zu, ist TA ab dem Zeitpunkt der Standortänderung von der Pflicht zur Leistungserbringung bezüglich des betroffenen Vertragsgeräts befreit; in diesem Fall werden die Parteien eine Anpassung der Servicegebühr und/oder des Freivolomens einvernehmlich schriftlich vereinbaren.
- Die Verbringung eines Vertragsgeräts an einen Standort außerhalb der Bundesrepublik Deutschland ist nicht zulässig.

6.3 Von TA im Zusammenhang mit Internen oder Externen Standortänderungen erbrachte Leistungen (z.B. Transport, Installation, Konfiguration, Integration) sind nicht im Leistungsumfang und in der Vergütung enthalten und vom Kunden zusätzlich zu beauftragen und zu vergüten.

## 7. TA COCKPIT

7.1 Soweit ein Cockpit-System Vertragsbestandteil ist, räumt TA dem Kunden das einfache, nicht ausschließliche, nicht übertragbare, zeitlich auf die Laufzeit des Servicevertrags beschränkte Recht ein, das Cockpit-System gemäß der Spezifikation im Servicevertrag ausschließlich für die Verarbeitung eigener Geschäftsdaten zu nutzen.

7.2 Das Nutzungsrecht am Cockpit-System ist auf die im Servicevertrag vereinbarte Höchstanzahl von Printgeräten beschränkt. Die Nutzung des Cockpit-Systems für eine darüber hinausgehende Anzahl an Printgeräten ist dem Kunden nur nach Erweiterung des Nutzungsrechts gegen zusätzliche Vergütung gestattet.

7.3 Soweit für die Nutzung des Cockpit-Systems eine Internetverbindung erforderlich ist, ist der Kunde für die Schaffung der dafür erforderlichen technischen und infrastrukturellen Voraussetzungen auf eigene Kosten selbst verantwortlich. Der Kunde ist verpflichtet, stets dafür zu sorgen, dass alle mit TA Cockpit kompatiblen Vertragsgeräte über das Netzwerk durch das Cockpit-System erreichbar sind.

7.4 Der Kunde ist in keiner Weise berechtigt, das Cockpit-System während der Vertragslaufzeit an Dritte zu vermieten, zu verpachten, zu verleihen oder öffentlich wiederzugeben oder zugänglich zu machen. Der Kunde ist verpflichtet, den unbefugten Zugriff Dritter auf das Cockpit-System durch geeignete Vorkehrungen zu verhindern.

## 8. SOFTWAREPFLEGE- UND -SUPPORTLEISTUNGEN

8.1 Soweit im Servicevertrag vereinbart, erbringt TA SPS-Leistungen bezüglich der vereinbarten Vertragssoftware gemäß dieser Ziff. 8 ausschließlich für deren jeweils aktuelle sowie die vorherige Version. Soweit ein Cockpit-System Vertragsbestandteil ist, erbringt TA SPS-Leistungen ausschließlich für dessen jeweils aktuelle Version.

8.2 TA stellt dem Kunden die jeweils neuesten von TA und ihren Vorlieferanten freigegebenen Software-Updates und Bugfixes (Programmkorrekturen) für die Vertragssoftware und das Cockpit-System zur Verfügung. Software-Updates umfassen keine Versionen (Upgrades/Releases), Zusatzmodule oder künftige Produkte, die TA oder deren Vorlieferanten gesondert als Lizenz vergeben. Die Regelungen in Ziff. 7 sind auf Software-Updates und Bugfixes für TA Cockpit entsprechend anwendbar.

8.3 Während der Servicezeiten steht dem Kunden eine telefonische Support-Hotline für Fragen bezüglich Vertragssoftware und Cockpit-System zur Verfügung.

8.4 Soweit nicht ausdrücklich schriftlich abweichend vereinbart, sind neben Ziff. 2.5 insbesondere folgende Leistungen nicht im Leistungsumfang und in der Vergütung der SPS-Leistungen enthalten:

- Leistungen, die durch äußere Ursachen (höhere Gewalt) erforderlich werden (insbesondere Wasser, Feuer, Blitzschlag, Viren),
- Leistungen, die erforderlich werden aufgrund der nicht rechtzeitigen oder unterlassenen Installation von Software-Updates oder Bugfixes,
- Leistungen beim Kunden vor Ort, es sei denn, diese sind nach billigem Ermessen von TA zur Erbringung der SPS-Leistungen erforderlich,
- zusätzliche individuelle Anpassungen der Vertragssoftware, des Cockpit-Systems oder der Systemumgebung des Kunden,
- Leistungen im Zusammenhang mit der Sicherung und/oder Wiederherstellung der Daten des Kunden,
- Installation von Software-Updates beim Kunden.

8.5 Zum Zwecke der Mängelprüfung und -beseitigung gestattet der Kunde TA den Zugriff auf die Vertragssoftware und das Cockpit-System mittels Fernwartungssystemen. Für die Schaffung der dafür erforderlichen technischen und infrastrukturellen Voraussetzungen ist der Kunde auf eigene Kosten selbst verantwortlich.

**8.6** Der Kunde hat TA auf Anforderung mindestens einen qualifizierten und geschulten Ansprechpartner für Fragen im Zusammenhang mit der Vertragssoftware zu benennen.

## **9. SERVICEGEBÜHR**

**9.1** Die Zahlung der Servicegebühr erfolgt gemäß den Vereinbarungen im Servicevertrag jeweils für den dort vereinbarten Abrechnungszeitraum („**Servicezahlungsintervall**“).

**9.2** Soweit der Beginn der Grundlaufzeit nicht mit dem Beginn des Servicezahlungsintervalls zusammenfällt, erfolgt die Abrechnung dieses Rumpf-Abrechnungszeitraums zum Beginn der Grundlaufzeit für den gesamten Rumpf-Abrechnungszeitraum anteilmäßig auf pro-rata-Basis.

## **10. FREIVOLUMEN, FOLGEKOSTEN, DECKUNGSGRAD**

**10.1** Die Kosten für die von den Vertragsgeräten produzierten Druck-/Kopie-/Fax-/Scan-Seiten („**Seiten**“) sind bis zur Höhe des im Servicevertrag jeweils vereinbarten monatlichen Seitenvolumens („**Freivolumen**“) in der Servicegebühr enthalten und werden nicht gesondert berechnet.

**10.2** Die von den Vertragsgeräten produzierte Seitenmenge („**Abrechnungsvolumen**“) wird gemäß Ziff. 11 jeweils für den im Servicevertrag diesbezüglich vereinbarten Abrechnungszeitraum („**Folgekostenzahlungsintervall**“) ermittelt.

**10.3** Soweit das Abrechnungsvolumen das sich für das Folgekostenzahlungsintervall ergebende Freivolumen überschreitet, werden die Mehrseiten auf Basis der im Servicevertrag vereinbarten Folgepreise zusätzlich berechnet („**Folgekosten**“). Folgekosten werden gesondert nach schwarz-weiß- und Farb-Seiten unter Betrachtung sämtlicher Vertragsgeräte abgerechnet.

**10.4** Unterschreitet das Abrechnungsvolumen das sich für das Folgekostenzahlungsintervall ergebende Freivolumen, hat der Kunde im Hinblick auf die weniger produzierten Seiten keinen Anspruch auf eine Gutschrift, eine sonstige Vergütung oder eine Anrechnung oder Übertragung auf andere Folgekostenzahlungsintervalle.

**10.5** Bezugsgröße für Seiten, Frei-/Abrechnungsvolumen und Folgepreise ist das Format DIN A4. Eine DIN A3-Seite wird als zwei DIN A4-Seiten berechnet.

**10.6** Den im Freivolumen enthaltenen Seiten und den zu Folgepreisen abzurechnenden Seiten liegen folgende kalkulierte Deckungsgrade zugrunde: bei Schwarz-Weiß-Seiten 5% Schwärzungsgrad und bei Farb-Seiten je 5% Farbdeckungsgrad pro Grundfarbe (Schwarz, Cyan, Magenta, Yellow). Wird über die gesamte Vertragslaufzeit ein höherer Deckungsgrad („**Mehrverbrauch**“) erreicht, ist TA berechtigt, den Mehrverbrauch an Tonern auf Basis der Tonerkosten bis zum Ablauf von 18 Monaten nach Ende der Vertragslaufzeit nachzuberechnen. Die Tonerkosten werden dem Kunden von TA auf Verlangen mitgeteilt. Für die Nachberechnung gilt jeweils der niedrigste Tonerpreis des Nachberechnungszeitraums. Wird in einem Folgekostenzahlungsintervall ein erheblicher Mehrverbrauch festgestellt, ist TA berechtigt, eine angemessene Anpassung der Folgepreise und/oder der Servicegebühr zu verlangen; stimmt der Kunde dieser Anpassung nicht innerhalb angemessener Frist zu, sind beide Parteien zur außerordentlichen Kündigung des Servicevertrags berechtigt. Weitergehende Schadensersatzansprüche bleiben unberührt.

## **11. ZÄHLERSTANDSMELDUNG**

**11.1** Soweit ein Cockpit-System Vertragsbestandteil ist, wird das Abrechnungsvolumen durch das Cockpit-System automatisch ermittelt.

**11.2** Der Kunde ist verpflichtet, TA unverzüglich nach Ende eines Folgekostenzahlungsintervalls den Zählerstand bezüglich des schwarz-weiß- und Farb-Seitenverbrauchs der Vertragsgeräte schriftlich oder elektronisch manuell mitzuteilen („**Manuelle Zählerstandsmeldung**“), soweit

- a) ein Cockpit-System nicht Vertragsbestandteil ist,
- b) ein Printgerät nicht mit TA Cockpit kompatibel ist oder
- c) die Zählerstandsmeldung mittels des Cockpit-Systems gemäß Ziff. 11.1 aus vom Kunden zu vertretenden Gründen ganz oder teilweise fehlschlägt.

**11.3** Soweit eine Manuelle Zählerstandsmeldung ganz oder teilweise nicht erfolgt, ist TA nach erfolglosem Ablauf einer von TA gesetzten angemessenen Nachfrist berechtigt, zur vorläufigen Abrechnung der Folgekosten

- a) das durchschnittliche Abrechnungsvolumen der bisherigen Folgekostenzahlungsintervalle zzgl. eines angemessenen Sicherheitsaufschlags zu verlangen oder
- b) das Abrechnungsvolumen angemessen unter Berücksichtigung der berechtigten Interessen des Kunden zu schätzen.

**11.4** Im Falle einer vorläufigen Abrechnung der Folgekosten gemäß Ziff. 11.3 erfolgt die endgültige Abrechnung, nachdem die Manuelle Zählerstandsmeldung nachgeholt wurde. Etwaige Überzahlungen des Kunden werden bei der Abrechnung der Servicegebühr für das nachfolgende Servicezahlungsintervall in Abzug gebracht. Soweit TA im Zusammenhang mit einer vorläufigen Abrechnung ein Schaden entsteht, ist der Kunde TA zum Ersatz verpflichtet.

**11.5** Soweit im Hinblick auf zwei aufeinander folgende Folgekostenzahlungsintervalle, einen zusammenhängenden Zeitraum von 6 Monaten oder einen nicht zusammenhängenden Zeitraum von insgesamt 6 Monaten innerhalb eines Kalenderjahres die Manuelle Zählerstandsmeldung gemäß Ziff. 11.2 durch den Kunden ganz oder teilweise unterbleibt, ist TA nach erfolglosem Ablauf einer von TA gesetzten angemessenen Nachfrist berechtigt,

- a) den Zählerstand selbst oder durch einen Dritten abzulesen und die hierfür entstehenden Kosten dem Kunden in Rechnung zu stellen und/oder
- b) den Servicevertrag außerordentlich fristlos zu kündigen.

## **12. UMSATZSTEUER, ZAHLUNGSVERZUG, VERGÜTUNGSANPASSUNG**

**12.1** Sämtliche Vergütungen werden zuzüglich der gesetzlichen Umsatzsteuer in ihrer jeweiligen Höhe in Rechnung gestellt und bezahlt. TA wird die Umsatzsteuer gesondert ausweisen.

**12.2** Bei Verzug mit der Zahlung oder Stundung des in Rechnung gestellten Betrags ist der offene Betrag mit dem gesetzlichen Zinssatz (§ 288 BGB) zu verzinsen. Bei verspäteter Zahlung kann TA zudem die Erbringung weiterer Vertragsleistungen bis zur Bezahlung des ausstehenden Betrags verweigern und von der Erbringung einer Vorauszahlung abhängig machen. Weitergehende Rechte von TA bleiben unberührt.

**12.3** TA ist zur angemessenen Anpassung der Vergütung einschließlich der Folgepreise unter Einhaltung einer Frist von 3 Kalendermonaten zum Quartalsende berechtigt, wenn sich die Einkaufspreise von TA für VBM oder Ersatzteile oder die Löhne ändern. Die Angemessenheit einer Anpassung wird widerleglich vermutet, soweit sie 9% innerhalb eines Zeitraums von 12 Monaten nicht überschreitet. Soweit der Kunde eine geringere Kostensteigerung nachweist, erfolgt die Preisanpassung nur im Umfang der vom Kunden nachgewiesenen Kostensteigerung. Die Preisanpassung wird jeweils durch TA nach billigem Ermessen vorgenommen und ist gerichtlich überprüfbar.

## **13. SEPA-LASTSCHRIFTMANDAT**

**13.1** Der Kunde wird TA durch ein gesondertes SEPA-Lastschriftmandat (SEPA-Basislastschriftmandat oder SEPA-Firmenlastschriftmandat) ermächtigen, während der Vertragslaufzeit die zu entrichtenden Servicegebühren und sonstigen vertraglich geschuldeten Vergütungen bei Fälligkeit im SEPA-Lastschriftverfahren einzuziehen.

**13.2** TA wird den Kunden spätestens zwei Tage vor dem ersten Einzug über den zu zahlenden Betrag und seine Fälligkeit vorab informieren (Vorabinformation). Im Falle einer Änderung des Betrages oder der Fälligkeit während der Vertragslaufzeit wird TA den

Kunden spätestens zwei Tage vor dem Einzug hierüber informieren.

**13.3** Der Kunde wird TA Änderungen bezüglich Name, Firma, Anschrift oder Bankverbindung des Kunden unverzüglich schriftlich mitteilen.

**13.4** Hat der Kunde ein SEPA-Basislastschriftmandat erteilt, ist er im Fall wiederholter und erheblicher Zahlungsstörungen verpflichtet, TA unverzüglich ein SEPA-Firmenlastschriftmandat zu erteilen.

## **14. MITWIRKUNGSPFLICHTEN DES KUNDEN, ANALYSE, DATENSICHERUNG**

**14.1** Der Kunde wird TA den Zugang zum Einsatzort ermöglichen und seine Mitarbeiter zur Zusammenarbeit mit TA anhalten, soweit dies zur Erbringung der Vertragsleistungen erforderlich ist. Der Kunde wird die von TA erhaltenen Anweisungen hinsichtlich der Bedienung der Vertragsgeräte sowie der Störungssuche und -behebung beachten und umsetzen. Gelten für den Betrieb des Kunden oder den Standort der Vertragsgeräte besondere Sicherheitsauflagen, so wird der Kunde rechtzeitig und ohne Mehraufwand für TA die notwendigen Voraussetzungen zur ungehinderten Vertragserfüllung schaffen.

**14.2** Der Kunde wird TA auf Anforderung kostenlos eine Gelegenheit zur geschützten und ordnungsgemäßen Lagerung von Ersatzteilen, VBM und sonstigen Materialien auf dem Betriebsgelände des Kunden zur Verfügung stellen.

**14.3** Der Kunde ist verpflichtet, alles Erforderliche zu tun sowie sämtliche technischen und infrastrukturellen Voraussetzungen zu schaffen, um eine ordnungsgemäße Leistungserfüllung durch TA zu ermöglichen. Er hat insbesondere sicherzustellen, dass TA im erforderlichen und zumutbaren Umfang Informationen über die IT-Infrastruktur des Kunden aus den Bereichen Printgeräte, Hard-/Software (z.B. Betriebssysteme), EDV, Workflow, kaufmännische Parameter und Umwelt übermittelt werden. Der Kunde hat TA im erforderlichen und zumutbaren Umfang Zugriff auf seine Server- und Systemumgebung zu gewähren.

**14.4** Soweit vor Vertragsbeginn eine Untersuchung der IT-Infrastruktur des Kunden („**Analyse**“) durchgeführt wurde, stellt das schriftliche Ergebnis der Analyse die Grundlage für die Leistungserbringung durch TA dar. Über Änderungen der Analyse zugrunde liegenden IT-Infrastruktur des Kunden, die Auswirkungen auf die Leistungserbringung der TA haben können, hat der Kunde TA so rechtzeitig im Voraus schriftlich zu informieren, dass die Leistungserbringung hierdurch nicht eingeschränkt wird. Durch solche Änderungen im Rahmen der Leistungserbringung entstehende Mehrkosten und -aufwendungen hat der Kunde TA zu erstatten.

**14.5** Soweit der Kunde nicht selbst Eigentümer der Vertragsgeräte ist, versichert er hiermit, dass er berechtigt ist, TA die Erlaubnis zur Erbringung der Vertragsleistungen an den Vertragsgeräten einzuräumen. Auf Verlangen der TA hat der Kunde diesbezüglich unverzüglich eine schriftliche Zustimmung des Eigentümers der Vertragsgeräte vorzulegen. Der Kunde stellt TA von jeglicher Haftung aufgrund von Ansprüchen des Eigentümers oder sonstiger Dritter bezüglich der Vertragsgeräte frei.

**14.6** Der Kunde ist bezüglich seiner IT-Infrastruktur zur Datensicherung im erforderlichen Umfang verpflichtet, um Datenverluste zu vermeiden. Der Kunde gewährleistet in seinem Zuständigkeitsbereich die Prüfung aller in der Informationsverarbeitung verwendeten Programme und Datenträger auf deren Freiheit von Computerviren nach dem jeweils aktuellen Stand der Technik.

**14.7** Kommt der Kunde mit der Erfüllung einer Mitwirkungspflicht schuldhaft in Verzug, ruht für die Dauer des Verzugs die Leistungsverpflichtung der TA, soweit die Vertragsleistung dadurch nicht oder nur mit unverhältnismäßigem Mehraufwand erbracht werden kann. Der Kunde hat TA die dadurch entstehenden Kosten und Aufwendungen zu ersetzen. Darüber hinausgehende Ansprüche bleiben unberührt.

## **15. HAFTUNG**

**15.1** TA haftet dem Grunde und dem Umfang nach unbegrenzt für vorsätzliches oder grob fahrlässiges Handeln sowie für vorsätzliches oder grob fahrlässiges Handeln ihrer Erfüllungsgehilfen, bei schuldhafter Verletzung von Leben, Körper und Gesundheit, bei einer Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz, bei arglistigem Verschweigen eines Mangels sowie bei vertraglicher Übernahme einer verschuldensunabhängigen Haftung (z.B. bei Übernahme einer Garantie oder eines Beschaffungsrisikos).

**15.2** TA haftet weiterhin im Fall der einfachen fahrlässigen Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht, also einer solchen Pflicht, die die ordnungsgemäße Durchführung des Servicevertrags erst ermöglicht und auf deren Erfüllung der Kunde deshalb vertraut und vertrauen darf, jedoch begrenzt auf den vorhersehbaren, typischerweise entstehenden Schaden.

**15.3** Eine weitergehende Haftung ist ausgeschlossen. Soweit die Haftung von TA ausgeschlossen oder begrenzt ist, gilt dies auch zugunsten der persönlichen Haftung ihrer Erfüllungsgehilfen.

## **16. GEWÄHRLEISTUNG**

**16.1** Soweit nicht ausdrücklich schriftlich abweichend vereinbart, ist auf die Erbringung von Vertragsleistungen Dienstvertragsrecht gemäß §§ 611 ff BGB anwendbar. Wird eine Dienstleistung nicht vertragsgemäß erbracht und hat TA dies zu vertreten, ist TA verpflichtet, die Dienstleistung ohne Mehrkosten für den Kunden innerhalb angemessener Frist vertragsgemäß zu erbringen. Voraussetzung hierfür ist eine Rüge des Kunden, die unverzüglich ab Kenntnis zu erfolgen hat.

**16.2** Soweit eine Vertragsleistung von TA in der Erstellung eines Werkes besteht, gelten folgende Gewährleistungsregeln:

- a) Mängelrechte des Kunden setzen voraus, dass der Kunde die erbrachte Vertragsleistung unverzüglich auf Mangelfreiheit überprüft und TA offensichtliche Mängel unverzüglich, spätestens jedoch innerhalb von 7 Arbeitstagen nach Abnahme, schriftlich mitteilt. Verborgene Mängel müssen TA unverzüglich, spätestens jedoch innerhalb von 7 Arbeitstagen nach ihrer Entdeckung, schriftlich mitgeteilt werden. Unterlässt der Kunde die rechtzeitige Mängelanzeige, gilt die Vertragsleistung als vertragsgemäß.
- b) Für Sach- und Rechtsmängel leistet TA zunächst Gewähr durch Nacherfüllung, und zwar nach Wahl von TA durch Nachbesserung oder durch erneute Erbringung der geschuldeten Vertragsleistung. Der Kunde wird TA zur Nacherfüllung eine angemessene Frist setzen. Schlagen zwei Versuche der Nacherfüllung fehl, ist der Kunde berechtigt, im Hinblick auf die vom Mangel betroffene Vertragsleistung vom Servicevertrag zurückzutreten oder die Vergütung zu mindern, es sei denn, es liegt ein unerheblicher Mangel vor. Schadensersatz leistet TA im Rahmen der in Ziff. 15 festgelegten Grenzen.
- c) Die Gewährleistung ist ausgeschlossen, soweit der Sach- und/oder Rechtsmangel darauf beruht, dass eine Vertragsleistung ohne vorherige schriftliche Zustimmung seitens TA verändert wurde. Die Mängelrechte des Kunden bleiben unberührt, soweit der Kunde zur Vornahme der Änderung, insbesondere im Rahmen einer Selbstvornahme gemäß § 637 BGB, berechtigt ist und diese fachgerecht ausgeführt sowie nachvollziehbar dokumentiert wurden.
- d) Gewährleistungsansprüche des Kunden verjähren innerhalb eines Jahres ab Abnahme der Vertragsleistung. Dies gilt nicht, wenn der Mangel vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht wurde, durch einen einfach fahrlässig verursachten Mangel eine Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit entstanden ist oder eine Garantie für die Beschaffenheit der Vertragsleistung übernommen wurde.
- e) TA übernimmt keinerlei Garantie für die Beschaffenheit der Vertragsleistungen, soweit nicht ausdrücklich schriftlich abweichend vereinbart.

**16.3** Für den Verlust von Daten und Programmen haftet TA nur in Höhe des Aufwands, der entsteht, wenn der Kunde regelmäßig und in angemessenem Umfang Datensicherungen durchführt und dadurch sicherstellt, dass verlorene Daten mit vertretbarem Aufwand wiederhergestellt werden können. TA übernimmt keine Haftung für das Netzwerk des Kunden sowie für nicht von TA gelieferte Software und Treiber.

**16.4** TA haftet in keinem Fall für Störungen und Ausfälle des Cockpit-Systems oder der Vertragssoftware, die durch Dritte hervorgerufen werden, wie insbesondere Viren- und Denial-of-Service-Angriffe sowie Störungen der telekommunikationstechnischen Anbindung an das von TA bzw. von Dritten im Auftrag von TA betriebene Netz. Erfüllungsgehilfen der TA gelten nicht als Dritte im Sinne dieser Ziff. 16.4.

**16.5** Der Kunde hat TA bei allen Schadensminderungsmaßnahmen angemessen zu unterstützen.

## **17. SCHUTZRECHTE DRITTER**

**17.1** Macht ein Dritter gegenüber dem Kunden bezüglich einer Vertragsleistung einen berechtigten Anspruch wegen der Verletzung eines Schutzrechts geltend, wird TA nach ihrer Wahl und auf ihre Kosten

- a) die Vertragsleistung so ändern oder ersetzen, dass sie das Schutzrecht nicht verletzt, aber im Wesentlichen den vereinbarten Leistungs- und Funktionsmerkmalen in für den Kunden zumutbarer Weise entspricht oder
- b) den Kunden von Lizenzentgelten gegenüber dem Schutzrechtsinhaber oder Dritten freistellen.

**17.2** Voraussetzung für die Haftung von TA gemäß Ziff. 17.1 ist, dass der Kunde TA über die behauptete Schutzrechtsverletzung unverzüglich schriftlich informiert, diese nicht anerkennt und jegliche gerichtliche und außergerichtliche Auseinandersetzung entweder TA überlässt oder nur im Einvernehmen mit TA führt.

**17.3** Soweit der Kunde die Schutzrechtsverletzung selbst zu vertreten hat, sind Ansprüche gegen TA ausgeschlossen.

**17.4** Weitergehende Ansprüche gegen TA wegen einer Schutzrechtsverletzung sind ausgeschlossen. Dieser Ausschluss gilt nicht bei Vorsatz, grober Fahrlässigkeit und bei der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit.

## **18. GRUNDLAUFZEIT, VERTRAGSVERLÄNGERUNG**

Der Servicevertrag läuft für die darin vereinbarte Grundlaufzeit. Wird der Servicevertrag nicht von einer der Parteien mit einer Frist von 6 Monaten zum jeweiligen Ende der Laufzeit schriftlich gekündigt, verlängert er sich um jeweils 12 Monate. Das Recht der Parteien zur außerordentlichen fristlosen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.

## **19. DATENSCHUTZ, GEHEIMHALTUNG**

**19.1** Die für den Abschluss und die Durchführung des Servicevertrags erforderlichen Daten des Kunden werden von TA und/oder mit diesem i.S.v. § 15 AktG verbundenen Unternehmen („Verbundene Unternehmen“) zu diesem Zweck gespeichert, verarbeitet und genutzt.

**19.2** Soweit einer Partei zur Kenntnis gelangende Unterlagen oder Daten personenbezogen sind, verpflichten sich beide Parteien zur Einhaltung der Bestimmungen der Datenschutzgrundverordnung (DSGVO), des Bundesdatenschutzgesetzes (BDSG) sowie sonstiger anwendbarer Datenschutzvorschriften.

**19.3** Daten des Kunden, auch solche mit Personenbezug, die an TA und den Servicedienstleister vom Kunden übermittelt werden bzw. sich aus den Vertragsunterlagen oder der Vertragsdurchführung ergeben, werden zum Zwecke der Prüfung der Vertragsannahme, der Bonitätsprüfung, zur Risikoprüfung und -steuerung, zur Geldwäsche- und Betrugsprävention, zur Abwicklung der Vertragsbeziehung, zur Durchführung von Werbe- und Marketingmaßnahmen und zur Produktverbesserung gespeichert und verwendet und ggf. im Rahmen der Vertragsdurchführung an andere Mitglieder der Unternehmensgruppe von TA und Subunternehmer weitergeleitet, soweit dies zur Erfüllung der vorbezeichneten Zwecke notwendig ist. Es gilt die jeweils aktuelle Aufklärung Datenschutz von TA zum Datenschutz und zur Verwendung der Kundendaten, welche unter [triumph-adler.de/datenschutz/aufklaerung](http://triumph-adler.de/datenschutz/aufklaerung) eingesehen werden kann sowie die zwischen den Parteien gesondert zu schließende Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung.

**19.4** Die Weitergabe von personenbezogenen Daten an Empfänger in Drittstaaten findet nur dann statt, wenn die Einhaltung der datenschutzrechtlichen Anforderungen sichergestellt ist und das Datenschutzniveau dem der EU entspricht oder dies über vertragliche Vereinbarungen sichergestellt wird.

**19.5** Die Parteien verpflichten sich, alle ihnen vor oder bei Vertragsdurchführung über die jeweils andere Partei bekannt werdenden vertraulichen Informationen streng vertraulich zu behandeln und nicht gegenüber unbefugten Dritten offenzulegen. Zu den vertraulichen Informationen zählen auch die individuell ausgehandelten Vertragskonditionen.

**19.6** Die Weitergabe vertraulicher Informationen über eine Partei durch die andere Partei („Informationsempfänger“) an Mitarbeiter des Informationsempfängers, Verbundene Unternehmen des Informationsempfängers sowie Externe (z.B. Rechtsanwälte, Steuerberater, Wirtschaftsprüfer, Refinanzierer) und deren Verbundene Unternehmen ist zulässig, soweit dies zur Vertragsdurchführung erforderlich ist. Der Informationsempfänger hat diejenigen Mitarbeiter, Verbundenen Unternehmen und Externen sowie deren Verbundene Unternehmen, denen gegenüber vertrauliche Informationen offengelegt werden, soweit nicht bereits erfolgt, schriftlich zur Geheimhaltung sowie schriftlich auf das Datengeheimnis zu verpflichten.

## **20. ABTRETUNGS-/AUFRECHNUNGSVERBOT**

**20.1** Keine der Parteien ist berechtigt, ohne die vorherige schriftliche Zustimmung der anderen Partei Rechte oder Ansprüche aus dem Servicevertrag abzutreten. Davon ausgenommen sind Abtretungen durch TA an deren Verbundene Unternehmen.

**20.2** Soweit nicht ausdrücklich schriftlich abweichend vereinbart, ist der Kunde nicht berechtigt, eine eigene Forderung gegen eine Forderung der TA aufzurechnen oder die Erfüllung einer Verpflichtung unter Geltendmachung eines Zurückbehaltungsrechtes zu verweigern, es sei denn, die Forderung oder das Recht des Kunden ist unbestritten, entscheidungsreif oder durch eine rechtskräftige Entscheidung eines zuständigen Gerichts oder Schiedsgerichts bestätigt worden.

## **21. SCHRIFTFORM, ANWENDBARES RECHT, GERICHTSSTAND, TEILUNWIRKSAMKEIT**

**21.1** Änderungen und Ergänzungen des Servicevertrags oder dieser Vertragsbedingungen bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform oder einer elektronischen Form, die mindestens die Anforderungen einer fortgeschrittenen elektronischen Signatur (eIDAS) erfüllt, soweit nicht kraft Gesetzes eine strengere Form vorgeschrieben ist. Dies gilt auch für eine Änderung dieser Schriftformklausel. Mündliche oder schriftliche Nebenabreden wurden nicht getroffen.

**21.2** Der Servicevertrag sowie diese Vertragsbedingungen unterliegen ausschließlich dem Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des Kollisionsrechts sowie des UN-Kaufrechts (CISG).

**21.3** Ausschließlicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten über Rechte und Pflichten aus oder im Zusammenhang mit dem Servicevertrag oder diesen Vertragsbedingungen einschließlich deren Wirksamkeit ist, soweit der Kunde Kaufmann, eine juristische Person des öffentlichen Rechts oder ein öffentlich-rechtliches Sondervermögen ist, der Geschäftssitz von TA. TA kann den Kunden darüber hinaus an dessen allgemeinem

Gerichtsstand verklagen.

**21.4** Sollten einzelne Bestimmungen des Servicevertrags oder dieser Vertragsbedingungen ganz oder teilweise unwirksam oder undurchführbar sein oder werden, so wird dadurch die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen nicht berührt. Die Parteien werden anstelle der unwirksamen oder undurchführbaren Bestimmung eine wirksame und durchführbare Regelung treffen, die ihr wirtschaftlich möglichst nahe kommt, soweit keine ergänzende Vertragsauslegung vorrangig oder möglich ist. Dasselbe gilt im Falle einer Regelungslücke.