

## GESCHÄFTSBEDINGUNGEN FÜR DIE BEAUFTRAGUNG VON WARTUNGS- UND SUPPORTLEISTUNGEN:

Die nachfolgenden Bedingungen der Carillion Communications GmbH gelten bei Beauftragung von Wartungs- und Supportleistungen in Ergänzung der im jeweiligen Auftragsformular enthaltenen Angaben bzw. Bestimmungen als vereinbart.

### A. ALLGEMEINES

#### 1. DEFINITIONEN:

In dem aus dem Auftragsformular und diesen Geschäftsbedingungen bestehenden Vertrag (der "Vertrag") haben die folgenden Begriffe und Ausdrücke die folgende Bedeutung:

"Ablaufdatum" bezeichnet das im Auftragsformular als Vertragsende angegebene oder gemäß den Angaben im Auftragsformular bestimmbare Datum.

"Auftragsformular" bezeichnet das Auftragsformular, dem diese Bedingungen beigelegt sind oder in dem auf diese Bedingungen verwiesen wird.

"Ausschlüsse" sind solche Teile der Gesamtleistung, die nicht den allgemeinen Vertragsbedingungen entsprechen; solche Ausschlüsse werden im Auftragsformular dokumentiert bzw. sind in Ziff. 8 dieser Geschäftsbedingungen aufgeführt.

"Bestellung" bezeichnet die Angaben zu den angeforderten Waren und/oder Dienstleistungen, die auf dem Auftragsformular aufgeführt sind.

"Carillion" bezeichnet die Carillion Communications GmbH.

"Datum des Inkrafttretens" ist das auf der Vorderseite dieser Vereinbarung bzw. im Auftragsformular als solches angegebene Datum.

"Gebühr" bezeichnet die im Auftragsformular angegebene Gebühr.

"Geräte" bezeichnet die im Auftragsformular oder in der Geräteliste aufgeführten Geräte.

"Geräteliste" ist die endgültige Liste der vertragsgegenständlichen Geräte, die nach der Lieferung der Geräte erstellt wird und die genauere Angaben zu den gelieferten Geräten einschließlich ihrer entsprechenden Seriennummern enthält.

"Hersteller" bezeichnet das Unternehmen bzw. die Unternehmen, das bzw. die die einzelnen Komponenten eines gelieferten Geräts hergestellt hat bzw. haben.

"Kostenpflichtige Geräte- oder Dienstleistungen" sind alle nicht im Auftragsformular aufgeführten Artikel, Geräte und Dienstleistungen, wie in nachfolgender Ziff. D.1 beschrieben, sowie alle anderen Arbeiten, die durchgeführt werden, wenn kein Hardwarefehler oder ein Funktions- bzw. Betriebsfehler vorliegt.

"Kunde" bezeichnet den auf dem Auftragsformular angegebenen Kunden.

"Quartalstag" bezeichnet den Tag, der 3, 6, 9 bzw. 12 Monate nach dem Datum des Inkrafttretens liegt, sowie die Jahrestage dieser Tage.

"Reaktionszeit" ist die in Ziff. 7 dieses Abschnitts A angegebene Zeit.

"Standort der Geräte" bezeichnet die im Auftragsformular entsprechend angegebenen Adressen.

"Verfügbarkeitszeitraum" ist der in Ziff. 6 dieses Abschnitts A. genannte Zeitraum.

"Vertragslaufzeit" ist die in Ziff. 4 dieses Abschnitts A angegebene Laufzeit.

"Vertrauliche Informationen" sind alle Informationen, die von einer Partei oder ihren Vertretern der anderen Partei mündlich, schriftlich oder in anderer Form zur Verfügung gestellt werden, wenn diese Informationen:

(1) deutlich als vertrauliche Informationen gekennzeichnet sind, als vertraulich bezeichnet werden oder auf andere Weise als vertraulich erkennbar sind;

(2) aufgrund ihres Inhalts als vertraulich zu betrachten sind; oder

(3) von vertraulichen Informationen abgeleitet sind, die von der offenlegenden Partei zur Verfügung gestellt wurden.

"Wartungsservice" bedeutet alle oder einen Teil der Serviceleistungen zur Fehlerbeseitigung, routinemäßige Wartungsleistungen und Leistungen zur vertragsgemäßen Bereitstellung der dafür benötigten Produkte.

## 2. DATUM DES INKRAFTTRETENS:

Das Datum des Inkrafttretens des Vertrages ist das jeweils auf dem Auftragsformular als solches angegebene Datum.

## 3. CARILLION KONTAKTDATEN:

Telefon: 0621 399 93 147 Email: [service@carillion.com](mailto:service@carillion.com)

## 4. VERTRAGSLAUFZEIT:

Die Laufzeit des Vertrages beginnt am Tag des Inkrafttretens und endet mit dem Tag des Ablaufdatums.

## 5. BEZAHLUNG:

Die jährliche Gebühr für diesen Vertrag ist im Auftragsformular aufgeführt. Sie ist in voller Höhe innerhalb von 30 Tagen nach dem Datum der Rechnung zu zahlen, die für das erste Jahr zu Beginn dieser Vereinbarung und danach an oder kurz vor jedem Jahrestag dieser Vereinbarung im Voraus ausgestellt wird. Jede zusätzliche Ausrüstung bzw. jedes zusätzliche Gerät, die bzw. das die dem System in der Zukunft hinzugefügt wird und nach dem Datum seines Inkrafttretens in diesen Vertrag aufgenommen werden soll, unterliegt einer zusätzlichen Gebühr, die zwischen Carillion und dem Kunden vereinbart wird.

## 6. VERFÜGBARKEITSZEITRAUM:

Der Vertrag umfasst Anrufe des Kunden, die von Montag bis Freitag (ausgenommen Feiertage in Großbritannien) zwischen 10:30 und 18:30 Uhr deutscher Ortszeit zwecks Anforderung von Serviceleistungen getätigt werden.

## 7. REAKTIONSZEIT:

Die Reaktionszeit, bis ein Techniker vor Ort eintrifft, dauert bis zum Ablauf des nächsten Arbeitstages, wenn die Störung vor 13:00 Uhr mittags deutscher Ortszeit gemeldet wird. Die Messung der Reaktionszeit beginnt, sobald die Ferndiagnose abgeschlossen ist, dies ist in der Regel eine Stunde nach der telefonischen Fehlermeldung des Kunden.

## 8. AUSSCHLÜSSE:

Der Vertrag unterliegt den im Auftragsformular aufgeführten Ausschlüssen. Jede Änderung der Ausschlüsse muss zu ihrer Wirksamkeit durch einen Schriftwechsel dokumentiert werden, der mit einem überarbeiteten oder neuen, von beiden Parteien datierten und unterzeichneten Anhang endet.

Die von Carillion nach dem Vertrag zu erbringenden Leistungen gelten nicht in folgenden Fällen bzw. umfassen nicht Folgendes (Ausschlüsse):

- (a) bei vorbestehenden Umständen, die dem Auftraggeber bekannt oder von ihm in Kauf genommen worden sind ("Vorbestehende Umstände"); dieser Begriff bezeichnet für Zwecke dieses Vertrages einen jeden Umstand, der sich in mechanischer oder elektronischer Hinsicht mit an Sicherheit grenzender Wahrscheinlichkeit auf die mechanische Eignung der Geräte des Kunden bereits vor Abschluss dieses Vertrags auswirkt bzw. ausgewirkt hat bzw. sich auf die bestellten Geräte auswirken wird;
- (b) für unbeabsichtigte Schäden durch die Handhabung (z. B. Schäden durch Fallenlassen des Geräts, Verschütten von Flüssigkeiten oder Schäden im Zusammenhang mit zerbrochenen Bildschirmen oder Rissen im Bildschirm);
- (c) bei Problemen, die nicht auf einen Defekt zurückzuführen sind, einschließlich, aber nicht beschränkt auf: Geräusche, Quietschen oder Optische Mängel ("Optische Mängel" in diesem Sinne sind Beschädigungen oder Veränderungen des äußerlichen Aussehens des Geräts, die die normale Betriebsfunktion des Geräts nicht beeinträchtigen oder behindern, wie z. B. Kratzer, Abschürfungen und sonstige Veränderungen der Farbe, der Struktur oder der Oberfläche);
- (d) für jegliche Gegenstände, die nicht in der Geräteliste aufgeführt sind, einschließlich, aber nicht beschränkt auf Zubehör, Anbauteile, Ständer und Montagesätze;
- (e) für Reparatur, Ersatz oder Kosten für Folgendes: Komponenten/Teile, die nicht durch die Original-Herstellergarantie des Geräts abgedeckt sind, Komponenten/Teile, die in Verlust geraten sind sowie alle nicht funktionierenden angetriebenen Teile; einschließlich, aber nicht beschränkt auf: Kunststoffteile/Komponenten, Zubehörkabel (außer solchen, die in der Definition von "Gerät" enthalten sind), des Weiteren Batterien und Kunststoffgehäuse oder -formteile;
- (f) für Unvollkommenheiten des Bildschirms/Monitors, einschließlich, aber nicht beschränkt auf eingebrannte Bilder auf dem Bildschirm, die durch längere Anzeige eines oder mehrerer Videosignale verursacht werden;

- (g) für normale Abnutzung und Verschleiß;
- (h) bei unsachgemäßer Verpackung und/oder unsachgemäßem Transport durch den Kunden oder dessen Beauftragte bzw. Mitarbeiter, die zu einer Beschädigung der Geräte während des Transports geführt haben, einschließlich unsachgemäßer Sicherung von Geräten während des Transports;
- (i) im Falle von Modifikationen, Anpassungen, Änderungen, Manipulationen oder Reparaturen, die von anderen Personen als von Carillion oder dem Gerätehersteller autorisierten Servicetechnikern durchgeführt wurden;
- (j) bei unsachgemäßer Verwendung von Elektrizität; bei Fehlern bzw. Störungen infolge Stromschwankungen oder Spannungsspitzen;
- (k) im Falle von Kosten, die mit dem Abriss, dem Umbau und/oder dem Neuanstrich von Wänden oder anderen Strukturen (einschließlich, aber nicht beschränkt auf Nischen) verbunden sind, um die Geräte zu erreichen, zu prüfen und/oder zu reparieren und/oder Ersatz zu installieren;
- (l) bei Schäden durch Frost oder Überhitzung;
- (m) bei vorsätzlicher oder fahrlässiger Behandlung bzw. Handhabung von Geräten in schadensverursachender oder rücksichtsloser Weise bzw. im Falle (wenn auch nur bedingter) Absicht einer Schadenszufügung, die zu einer Beschädigung und/oder einem Ausfall des Geräts geführt hat;
- (n) bei Schäden infolge von Viren, Vandalismus, Verlust, Diebstahl, böswilliger Beschädigung oder bei unbekanntem Verbleib des Gerätes;
- (o) im Falle von Geräten, bei denen die Seriennummern entfernt oder geändert wurden;
- (p) bei Rost, Korrosion, Verziehen, Verbiegen der Geräte;
- (q) bei Schäden wegen Auswirkungen von Tieren (einschließlich Haustieren), tierischen Behausungen oder Insektenbefall;
- (r) für normale periodische oder vorbeugende Wartung, Benutzerschulung (Training) oder Veränderungen der bei Inbetriebnahme vorgenommenen Einstellungen;
- (s) bei Nichteinhaltung der vom Hersteller empfohlenen Wartungsarbeiten, bei Betrieb/Lagerung des Geräts unter Bedingungen, die nicht den Spezifikationen oder Anweisungen des Herstellers entsprechen;
- (t) jede Wartung des Geräts, die durch eine Garantie, Gewährleistung, Versicherung oder einen anderen Servicevertrag abgedeckt ist;
- (u) Schäden aufgrund zufälliger Ereignisse, einschließlich, aber nicht beschränkt auf: Aufruhr, nukleare Strahlung, Krieg/feindliche Handlungen, radioaktive Verseuchung, Umweltbedingungen, Witterungseinflüsse oder Naturgefahren, Einsturz, Explosion oder Zusammenstoß mit einem anderen Gegenstand, Feuer, jede Art von Niederschlag oder Feuchtigkeit, Blitzschlag, Schmutz/Sand, Rauch;
- (v) Geräte, die einem Rückruf des Herstellers, einer Garantie oder einer Nachbesserung zur Behebung von Konstruktions- oder Bauteilmängeln bzw. wegen unsachgemäßer Konstruktion, Herstellerfehlern

oder Serienfehlern unterliegen, unabhängig davon, ob der Hersteller solche Reparaturen bezahlt;  
sowie

- (w) alle etwa außerhalb Deutschlands zu erbringenden Dienstleistungen.

## B. WARTUNGSDIENSTLEISTUNGEN

1. **Gemäß den Bestimmungen dieses Vertrags wird Carillion während der Vertragslaufzeit folgende Leistungen erbringen:**
  - (a) solche Wartungsleistungen zur Fehlerbeseitigung, die zwischen Carillion und dem Kunden vereinbart wurden oder die Carillion als angezeigt erachtet, um die Geräte in einem zufriedenstellenden Betriebszustand zu halten und die Carillion dem Kunden mitteilt;
  - (b) eine jährliche vorbeugende Wartung der Geräte zu Zeiten, die zwischen Carillion und dem Kunden für jeden der Gerätestandorte vereinbart werden. Die Bestimmungen in nachfolgender Ziff. D.1 gelten nicht in Bezug auf solche vorbeugenden Wartungsbesuche von Carillion-Personal an den Gerätestandorten.
  - (c) Telefonische Erstbetreuung, VC-Helpdesk, E-Mail- und Modem-Support während des Verfügbarkeitszeitraums.
2. **Carillion garantiert und verpflichtet sich wie folgt gegenüber dem Kunden:**
  - (a) Die Dienstleistungen werden mit aller angemessenen Sachkenntnis und Sorgfalt und in Übereinstimmung mit allgemein anerkannten und bewährten Verfahren ausgeführt.
  - (b) Die Geräte sind von zufriedenstellender Qualität und für den Zweck geeignet, für den sie verwendet werden sollen. Die Lieferung neuer Geräte im Rahmen der von Carillion erbrachten Supportleistungen erfolgt gemäß den Allgemeinen Vertragsbedingungen für die Lieferung von Produkten und Dienstleistungen von Carillion, die unter [www.carillion.com/de/agb](http://www.carillion.com/de/agb) verfügbar sind.
3. **Carillion ist verpflichtet, vorgesehene bzw. geschuldete Wartungsarbeiten zur Fehlerbeseitigung nur während des Verfügbarkeitszeitraums (s. Ziff. A.6) zu erbringen.**
4.
  - (a) Für den Fall, dass ein Gerät aufgrund von Alter, Nutzung vom Kunden zu vertretender unzureichender Spezifikation im Rahmen üblicher Nutzung unzuverlässig wird, kann Carillion den Austausch empfehlen. Wird eine solche Empfehlung schriftlich ausgesprochen, ist Carillion nicht verpflichtet, die Wartungsleistungen gemäß Ziff. B.1. (a) und (b) mehr als zwei weitere Male für jeden Gerätestandort während jedes Jahres der Vertragslaufzeit zu erbringen.

- (b) Zur Klarstellung: Der Begriff "Gerätestandort" bezieht sich auf die Geräte, die sich in einem bestimmten Raum, einem Auditorium oder innerhalb einem auf mehrere Räumlichkeiten verteilten System befindet, nicht auf einen ganzen Standort oder alle unter einer Adresse vorhandenen Geräte.
- (c) Wird auf eine Fehlermeldung des Kunden kein Fehler an dem betreffenden Gerät festgestellt, so gilt die Fehlermeldung als kostenpflichtige Geräte- oder Dienstleistung, und der Kunde hat für die von Carillion erbrachte Leistung gemäß nachfolgender Ziff. D.2 zu bezahlen.
- (d) Für Videokonferenz-Hardware („VC-Hardware“), die in dem jeweiligen Angebotsschreiben / -formular aufgeführt ist (sofern der Vertrag VC-Hardware umfasst), gelten abweichend von diesem Gesamtvertrag die folgenden Supportbedingungen:

#### **Unbegrenzter technischer Telefonsupport:**

Carillion bietet einen Helpdesk-Zugang zu Technikern, die bei der Lösung von Problemen per Telefon helfen. Der Carillion-Helpdesk ist während der normalen Geschäftszeiten (Montag bis Freitag von 10.00 bis 18.30 Uhr deutscher Ortszeit, außer an Feiertagen in Großbritannien) erreichbar. Die Ferndiagnose wird in der Regel eine Stunde nach dem Anruf des Kunden abgeschlossen.

#### **Erweiterter Austausch:**

Carillion bietet einen beschleunigten Ersatz für ausgefallene Videokonferenzhardware, wenn im Rahmen des Servicevertrags die Service-Klasse „Gold“ vereinbart worden ist. Ein Ersatzgerät wird noch am selben Tag für den nächsten Werktag versandt, sofern die Anfrage vor 13.00 Uhr deutscher Ortszeit bei Carillion eingeht (vorbehaltlich lokaler Abholzeitbeschränkungen für Nachtservices).

Ungeachtet dessen können Zollverzögerungen die tatsächliche Lieferzeit beeinflussen. Ein Techniker wird das Ersatzgerät einbauen und das ausgefallene Gerät vom Standort des Kunden mitnehmen. Hinweis: OSE (Owner-Supplied Equipment) ist nicht im erweiterten Austauschprogramm enthalten.

#### **Software-Upgrades und -Updates:**

Berechtigung des Kunden zum Zugriff auf kostenlose Software-Updates und -Upgrades, die vom Hersteller herausgegeben werden.

- 5. Die Bereitstellung von Ersatzteilen ist Teil des Wartungsdienstes. Carillion kann nach eigenem Ermessen die Ersatzteile vorhalten (vor Ort oder bei Carillion), die es für eine schnelle Fehlerbehebung für wünschenswert hält, ist jedoch nicht verpflichtet, bestimmte Ersatzteile vorzuhalten.
- 6. Carillion wird sich nach besten Kräften bemühen, den Wartungsservice in Bezug auf die Ausrüstung innerhalb der Reaktionszeit zu erbringen.

7. Falls sich Teile der Wartungsverpflichtungen von Carillion auf Geräte oder Systeme beziehen, die nicht von Carillion installiert wurden, ist es eine vertragliche Bedingung, dass diese Geräte bzw. Systeme als bei Beginn der Wartungsverpflichtungen voll funktionsfähig vorausgesetzt werden (können), es sei denn, Carillion wird vor Abschluss des Vertrages vom Gegenteil unterrichtet. Sollte sich später herausstellen, dass dies nicht der Fall war, werden bezüglich der Geräte oder Systeme, die bei Beginn der Wartungsarbeiten nicht voll funktionsfähig waren, Gespräche zwischen Carillion und dem Kunden geführt, um die geeigneten Korrekturmaßnahmen zu vereinbaren. Bis diese festgelegt und durchgeführt wurden, ist Carillion nicht verpflichtet, Wartungsarbeiten an den betreffenden Geräten bzw. Systemen durchzuführen.
8. Carillion hat das Recht, in allen Fällen, in denen es mit gutem Grund feststellt, dass dies notwendig ist, einen vorübergehenden Austausch von Geräten während der Reparaturen vorzunehmen, ist dazu aber nicht verpflichtet, solange dies nicht gesondert vereinbart wurde. Das Eigentum an zum vorübergehenden Austausch gelieferten Geräten verbleibt bei Carillion, aber das Risiko, einschließlich der Pflicht zur Versicherung solcher Geräte, liegt für die Dauer des Austauschs bei dem Kunden.
9. Carillion wird sich nach besten Kräften bemühen, auf dringende Anfragen unter den angegebenen Kontaktdaten telefonisch zu reagieren, diese per E-Mail oder Fax zu bestätigen und innerhalb von vier Arbeitsstunden geeignete Maßnahmen zu ergreifen. Wenn der Kunde diesen Service ("Notruf") anfordert, wird dafür die im Auftragsformular angegebene Notrufgebühr fällig.

## C. WEITERE BEDINGUNGEN FÜR WARTUNGSLEISTUNGEN

1. **Die Erbringung von Wartungsdienstleistungen durch Carillion unterliegt den folgenden weiteren Bedingungen:**
  - (a) Der Kunde ist verpflichtet, alle seine Verpflichtungen aus diesem Vertrag ordnungsgemäß zu erfüllen.
  - (b) Der Kunde muss Carillion so schnell wie möglich nach Auftreten eines Mangels bzw. Fehlers informieren.
  - (c) Zum Zeitpunkt des Abschlusses dieses Vertrages befanden sich die Geräte in einem guten Betriebszustand, und dem Kunden waren keine Mängel bekannt, die eine Reparatur oder Instandsetzung erforderlich machten.
  - (d) Während der Vertragslaufzeit haben Vertreter von Carillion während der Bürozeiten nach angemessener Vorankündigung Zugang zu den Geräten, sofern mit dem Kunden nichts anderes vereinbart wurde.
  - (e) Der Kunde darf anderen Personen als den autorisierten Vertretern von Carillion nicht gestatten, Teile auszutauschen, die Geräte zu warten, einzustellen oder zu reparieren.

- (f) Der Kunde muss die Installationsvorrichtungen für die Geräte (falls vorhanden) in Übereinstimmung mit den Empfehlungen des Herstellers und/oder von Carillion ordnungsgemäß warten.
- (g) Der Kunde darf die Ausrüstung nur für die vom Hersteller und von Carillion empfohlenen Zwecke und nur mit solchen Betriebsmitteln verwenden, die den Spezifikationen des Herstellers entsprechen, und ansonsten in jeder Hinsicht in Übereinstimmung mit den Empfehlungen des Herstellers und von Carillion, wie sie in den vom Hersteller verfassten und gelieferten einschlägigen Handbüchern und den von Carillion herausgegebenen Betriebsanweisungen enthalten sind.
- (h) Der Kunde benennt an jedem Standort eine oder mehrere Personen, die dafür verantwortlich sind, als Kontaktperson an einem Telefon in der Nähe des Geräts zu fungieren, um die Durchführung von Ferndiagnosen zu ermöglichen. Die Messung der Reaktionszeit beginnt, sobald die Ferndiagnose abgeschlossen ist (dies ist in der Regel innerhalb einer halben Stunde der Fall, höchstens jedoch innerhalb von 2 Stunden nach Eingang des Störungsanrufs des Kunden).

## 2.

- (a) Der Wartungsservice gilt nicht für elektrische Arbeiten außerhalb des Geräts sowie für Zubehör und Zusatzgeräte, die nicht für den Betrieb des Geräts geeignet sind. Der Wartungsservice gilt nicht für Papier oder andere Verbrauchsmaterialien, die in Verbindung mit dem Gerät verwendet werden. Mängel am Gerät, die direkt oder indirekt auf folgende Ursachen zurückzuführen sind, werden vom Wartungsservice nicht abgedeckt: fehlerhafte oder nachlässige Behandlung oder Bedienung; übermäßige Beanspruchung; fehlerhafte Auswahl bzw. Konstruktion des Aufstellungsortes; chemische oder elektrochemische oder elektrische Einflüsse; Unfallschäden; höhere Gewalt; Nachlässigkeit; Mängel der Versorgung mit elektrischer Energie; Mängel bzw. Fehlfunktionen von Klimaanlage oder Feuchtigkeitskontrollenrichtungen.
- (b) Dieser Vertrag umfasst die Kosten für den Zugang zu Software-Upgrades für die auf dem Auftragsformular aufgeführten Videokonferenzgeräte. Das Laden von Upgrades kann sich manchmal auf den Betrieb des auf dem Bestellschein aufgeführten programmierbaren Steuerungssystems auswirken, und wenn dies der Fall ist, sind die Kosten für Änderungen an den Steuerungssystemprogrammen nicht im Wartungsumfang enthalten.
- (c) Um Zweifel auszuschließen, wird davon ausgegangen, dass Kathodenstrahlröhren und Lampen in Projektionsgeräten sowie Videoköpfe in Videorecordern Verbrauchsmaterial sind, da sie eine begrenzte Lebensdauer haben und daher zu den gebührenpflichtigen Geräten gehören. Auch die Behebung des "Einbrennens" von Bildschirmen aufgrund einer statischen Bildwiedergabe stellt eine kostenpflichtige Geräte- bzw. Dienstleistung dar.

- 3. Der von Carillion angebotene Wartungsservice wird von den jeweiligen Herstellern der Geräte unterstützt. Während die Hersteller möglicherweise vertragliche oder gesetzliche Gewährleistungs- bzw. Garantieverpflichtungen bezüglich ihrer Geräte direkt oder indirekt gegenüber Carillion bzw. dem Kunden



eingegangen sind, ist Carillion in dem Fall, dass der Hersteller aus irgendeinem Grund seinen Verpflichtungen gegenüber dem Kunden nicht nachzukommt, nicht verpflichtet, den Wartungsdienst ohne die Unterstützung des Herstellers aufrechtzuerhalten. In diesem Fall hat jede Partei die Möglichkeit, den Vertrag mit einer Frist von mindestens 90 Tagen zum Ende des darauffolgenden Quartals schriftlich zu kündigen. Carillion ist insbesondere nicht verpflichtet, vom Hersteller eingegangene Garantieverpflichtungen zu erfüllen; soweit der Hersteller Carillion Garantieansprüche gewährt oder gewährt hat, wird Carillion diese an den Kunden abtreten, der zur Annahme dieser Abtretung verpflichtet ist.

4. Im Falle einer Kündigung aus den in Ziff. C.3 oben genannten Gründen kann der Kunde eine anteilige Rückerstattung des Teils der von ihm bereits bezahlten Gebühren verlangen, der sich auf den verbleibenden Zeitraum der Vertragslaufzeit zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Kündigung bezieht. Carillion ist berechtigt, von dieser Rückerstattung die angemessenen Kosten für alle Ersatzteile abzuziehen, die Carillion ausschließlich oder hauptsächlich zur Unterstützung des Wartungsservice für die Geräte des Kunden vorhält.

## D. KOSTENPFLICHTIGE GERÄTE- ODER DIENSTLEISTUNGEN

1. Wenn ein Gerät aufgrund eines Verstoßes des Kunden gegen die in Ziff. C.1 (oben) genannten Bedingungen und/oder aufgrund eines der in Ziff. C.2 oben genannten Punkte repariert und gewartet werden muss und/oder anderweitig vom Umfang des Wartungsservice ausgeschlossen ist, handelt es sich bei dieser Dienstleistung um eine kostenpflichtige Geräte- oder Dienstleistung.
2. Der Wartungsservice in Bezug auf die gebührenpflichtige Ausrüstung oder Dienstleistung wird nach entsprechender Vereinbarung mit dem Kunden zu den Standardreparatursätzen von Carillion, wie im Auftragsformular angegeben, erbracht. Die Standard-Stundensätze werden für Arbeiten, die im Rahmen dieses Vertrages durchgeführt werden, um 25 % ermäßigt. Es gibt jedoch keine Ermäßigung auf Reisekosten, Flugtickets, Übernachtungen oder Aufenthaltskosten. Carillion behält sich das Recht vor, die Gebühren jederzeit zu erhöhen oder zu senken oder anderweitig zu ändern, um sie den Erhöhungen, Senkungen oder anderweitigen Änderungen von Gebühren anzupassen, die im Rahmen der regulären Geschäftstätigkeit von allen Kunden von Carillion erhoben werden. Carillion wird Änderungen der Standardreparatursätze mindestens 2 Monate im Voraus ankündigen. Wenn der Kunde dadurch eintretende Erhöhungen bzw. ihn in sonstiger Weise belastende Änderungen der Gebühren nicht akzeptiert, hat er das Recht, diese Vereinbarung ohne weitere Verpflichtungen zu dem Zeitpunkt, in dem die Erhöhung bzw. eine andere, ihn belastende Veränderung eintreten soll, zu kündigen.

3. Der Kunde bezahlt Carillion innerhalb von 30 Tagen nach Rechnungsdatum die Gebühren für kostenpflichtige Geräte- oder Dienstleistungen gemäß obiger Ziff. B.1. Carillion kann nach eigenem Ermessen von dem Kunden eine vollständige oder teilweise Vorauszahlung für die Reparatur bzw. die kostenpflichtige Geräte- bzw. Dienstleistung vor Beginn der entsprechenden Arbeiten verlangen.
4. Werden Arbeiten außerhalb der Bedingungen dieses Vertrags durchgeführt, werden die Kosten gemäß einer Gebührenübersicht berechnet, die dem Kunden vor Beginn der Arbeiten zur Verfügung gestellt und mit ihm vereinbart wird.

## E. HAFTUNGSBESCHRÄNKUNGEN UND ENTSCHÄDIGUNG

1. Carillion haftet für Schäden im Rahmen dieses Vertrages nur gemäß den nachfolgend unter (a) bis (e) aufgeführten Bestimmungen:
  - (a) Carillion haftet unbeschränkt für Schäden, die von Carillion, ihren gesetzlichen Vertretern oder leitenden Angestellten vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht worden sind, sowie für Schäden, die von sonstigen Erfüllungsgehilfen vorsätzlich verursacht worden sind; für grobe Fahrlässigkeit sonstiger Erfüllungsgehilfen haftet Carillion nach Maßgabe der Bestimmungen für einfache Fahrlässigkeit gemäß nachfolgendem lit. (e).
  - (b) Carillion haftet uneingeschränkt für Schäden an Leben, Körper und Gesundheit, die durch Vorsatz oder Fahrlässigkeit von Carillion, ihren gesetzlichen Vertretern oder Erfüllungsgehilfen verursacht wurden.
  - (c) Carillion haftet für Schäden, die durch das Fehlen zugesicherter Eigenschaften entstehen, bis zu dem Betrag, der vom Zweck der Zusicherung umfasst ist, soweit diese Schäden für Carillion zum Zeitpunkt des Inkrafttretens dieses Vertrages vorhersehbar waren.
  - (d) Carillion haftet im Falle von Produkthaftungsansprüchen nach dem jeweils anwendbaren Produkthaftungsgesetz.
  - (e) Carillion haftet für Schäden, die durch die Verletzung ihrer wesentlichen Vertragspflichten durch Carillion, ihre gesetzlichen Vertreter oder Erfüllungsgehilfen verursacht werden, auch im Falle leichter Fahrlässigkeit. Wesentliche Vertragspflichten sind solche Grundpflichten, die das Wesen des Vertrages ausmachen, die für den Abschluss des Vertrages maßgeblich waren und auf deren Erfüllung der Kunde vertrauen darf. Verletzt Carillion ihre wesentlichen Vertragspflichten durch einfache Fahrlässigkeit, so ist ihre daraus resultierende Haftung auf

den Schaden begrenzt, der für Carillion zum Zeitpunkt der Erbringung der jeweiligen Leistung, bezüglich derer Carillion leichtere Fahrlässigkeit zur Last fällt, vorhersehbar war. Ansonsten ist die Haftung für leichte Fahrlässigkeit ausgeschlossen, wenn nicht einer der in lit. (b), (c) oder (d) genannten Fälle vorliegt.

2. Carillion haftet für den Verlust von Daten nur bis zur Höhe der typischen Wiederherstellungskosten, die bei ordnungsgemäßer und regelmäßiger Datensicherung angefallen wären.
3. Eine weitergehende Haftung von Carillion ist ausgeschlossen.

## F. ANWENDBARES RECHT, GERICHTSSTAND

Diese Vereinbarung und ihre Auslegung unterliegen dem deutschen Recht. Die Parteien unterwerfen sich der ausschließlichen Zuständigkeit der deutschen Gerichte in Mannheim für die Beilegung von Streitigkeiten, die sich aus oder im Zusammenhang mit diesem Vertrag ergeben. Carillion ist berechtigt, nach eigenem Ermessen vor einem Gericht zu klagen, das für den Sitz oder die Hauptniederlassung des Kunden zuständig ist.

## G. SOFTWARE

Dieser Vertrag erstreckt sich nicht auf externe, nicht von Carillion gelieferte bzw. beigestellte Softwareprodukte oder deren Kompatibilität und Interaktion mit Hardware- oder Softwareprodukten innerhalb des Geräts. Derartige Probleme fallen in den Verantwortungsbereich des Kunden, und im Falle einer Störung, die auf solche externe Software zurückzuführen ist, gilt der Ausschluss gemäß A.8 Satz 2 dieser Vereinbarung in vollem Umfang.

## H. KÜNDIGUNG

1. Für den Fall, dass eine der Parteien nicht in der Lage ist, ihre Zahlungsverpflichtungen bei Fälligkeit zu erfüllen oder zahlungsunfähig wird oder ein Konkursverwalter oder Zwangsverwalter über ihre Vermögenswerte bestellt wird oder sie eine ihrer wesentlichen Verpflichtungen aus diesem Vertrag verletzt, kann die jeweils andere Partei diesen Vertrag jederzeit durch eine schriftliche Kündigung mit sofortiger Wirkung beenden.
2. Beträgt die Laufzeit dieser Vereinbarung mehr als ein Jahr, so kann jede Partei diese Vereinbarung unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von mindestens drei Monaten zum nächsten Jahrestag des Inkrafttretens des Vertrages kündigen.
3. Ist eine Partei der Ansicht, dass die andere Partei diese Vereinbarung grundlegend verletzt hat, so hat sie die andere Partei schriftlich auffordern, die Verletzung innerhalb angemessener Frist, die in der Regel zehn

Arbeitstage betragen soll, zu beheben; erfolgt eine solche Behebung der Verletzung nicht, so kann die nicht verletzende Partei die Vereinbarung ohne weitere Frist schriftlich kündigen.

## I. DRITTE PARTEIEN

Carillion kann jederzeit und von Zeit zu Zeit einen Teil oder die Gesamtheit der Durchführung der Wartungsdienstleistungen an einen Dritten übertragen, sofern Folgendes gewährleistet ist:

- (a) Carillion benachrichtigt den Kunden schriftlich und bittet um seine Zustimmung, die nicht unangemessen verweigert werden darf, und
- (b) Carillion bleibt zu jeder Zeit für die Erfüllung dieses Vertrags verantwortlich.

## J. VERTRAULICHKEIT

1. Jede Partei dieses Vertrages garantiert:

- (a) Sie (und jede Person, die von ihm im Zusammenhang mit dieser Vereinbarung im Rahmen eines solchen Beschäftigungsverhältnisses beschäftigt oder beauftragt wird) wird Vertrauliche Informationen nur für die Zwecke dieser Vereinbarung verwenden.
- (b) Sie (und jede Person, die von ihr im Zusammenhang mit dieser Vereinbarung im Rahmen eines solchen Beschäftigungsverhältnisses oder einer solchen Tätigkeit beschäftigt oder beauftragt wird) wird keine Vertraulichen Informationen ohne die vorherige schriftliche Zustimmung der anderen Partei an Dritte weitergeben; und
- (c) Er wird alle erforderlichen Vorkehrungen treffen, um sicherzustellen, dass alle Vertraulichen Informationen vertraulich behandelt und nicht weitergegeben (außer wie oben erwähnt) oder für andere Zwecke als die Durchführung dieses Vertrages verwendet werden.

2. Das Urheberrecht an allen technischen Unterlagen, die dem Kunden oder seinen Mitarbeitern in Verbindung mit der Lieferung der Produkte und Dienstleistungen zur Verfügung gestellt werden, liegt und verbleibt bei Carillion, es sei denn, Carillion hat schriftlich etwas anderes angegeben. Keines der technischen Dokumente darf zu irgendeinem Zeitpunkt ganz oder teilweise durch den Kunden oder seine Mitarbeiter ohne die vorherige schriftliche Zustimmung von Carillion kopiert oder Dritten zugänglich gemacht werden.

3. Alle Vertraulichen Informationen, Geschäftsgeheimnisse oder Know-how, die sich auf das Geschäft oder die Produkte von Carillion beziehen und die der Kunde oder seine Mitarbeiter im Zuge der Lieferung von Produkten bzw. der Erbringung von Dienstleistungen durch Carillion erhalten haben, dürfen zu keinem Zeitpunkt danach an eine andere Partei weitergegeben oder vom Kunden oder einem seiner Mitarbeiter ohne die vorherige schriftliche Zustimmung von Carillion verwendet werden.

4. Der Kunde stellt Carillion von jeglichem Verstoß des Kunden bzw. seiner Angestellten gegen die Bestimmungen der Ziffern J.2 und J.3 sowie von allen daraus resultierenden Verlusten, Schäden, Kosten und Ausgaben frei und hält Carillion schadlos.
5. Die Bestimmungen der Ziffern J.3 und J.4 gelten umgekehrt auch für Vertrauliche Informationen, die Carillion bzw. ihre Mitarbeiter über die Produkte oder das Geschäft des Kunden erhalten.
6. Carillion speichert und verarbeitet Daten, um die Bereitstellung von Produkten und Dienstleistungen zu ermöglichen. Dies kann personenbezogene Kundendaten umfassen. Carillion ist bestrebt, transparent zu machen, wie es diese Daten sammelt und verwendet, und seine Datenschutzverpflichtungen erfüllt. Die DSGVO-Richtlinien von Carillion sind auf der Website von Carillion veröffentlicht <https://www.carillion.com/de/Datenschutzbestimmungen>
7. Der Kunde garantiert, dass alle personenbezogenen Daten von Carillion, die dem Kunden zur Verfügung gestellt werden, gemäß den eigenen DSGVO-konformen Richtlinien und Verfahren des Kunden gespeichert und verarbeitet werden.

## K. VERSCHIEDENES

### 1. UNWIRKSAMKEIT, TEILUNWIRKSAMKEIT VON BESTIMMUNGEN

Sollte eine oder sollten mehrere Bestimmungen dieses Vertrages zwischen uns und dem Kunden unwirksam oder undurchführbar sein oder werden, wird hierdurch die Wirksamkeit der übrigen Vertragsbedingungen und des Vertrages insgesamt nicht berührt. Die unwirksame oder undurchführbare Regelung gilt als ersetzt durch eine wirksame und durchführbare Bestimmung, deren wirtschaftliche und rechtliche Wirkung dem am meisten entspricht, was mit der unwirksamen oder undurchführbaren Bestimmung bezweckt werden sollte.

### 2. SCHRIFTFORM

Diese Vereinbarung stellt die gesamte Vereinbarung zwischen den Parteien in Bezug auf die Erbringung der herein beschriebenen Leistungen dar. Abweichungen von den Bestimmungen dieses Vertrages und von dieser Schriftformklausel bedürfen der Schriftform und der Unterschrift der Parteien oder ihrer ordnungsgemäß bevollmächtigten Vertreter. Jede frühere Vereinbarung zwischen den Parteien, die sich auf den Gegenstand dieser Vereinbarung bezieht, gilt als im gegenseitigen Einvernehmen beendet.

### 3. VERZICHT

Das Versäumnis einer Partei, eine Bestimmung dieser Vereinbarung durchzusetzen oder sich auf sie zu berufen, ist nicht als Verzicht auf die Rechte bzw. Ansprüche der Partei, die ihr gemäß der betreffenden Bestimmung zustehen, auszulegen. Verzichtet eine Partei auf eines oder mehrere ihrer Rechte bzw. auf die Geltendmachung von Ansprüchen in Bezug auf eine Vertragsverletzung durch die andere Partei, so ist

dieser Verzicht nicht als Verzicht auf solche Rechte in Bezug auf eine andere bzw. künftige Vertragsverletzung auszulegen.

#### 4. BENACHRICHTIGUNGEN, WILLENSERKLÄRUNGEN

Alle Benachrichtigungen und Willenserklärungen gemäß diesem Vertrag bedürfen der Schriftform und sind per Einschreiben an den jeweiligen Sitz des betreffenden Unternehmens oder an den letzten bekannten Hauptgeschäftssitz des Unternehmens zuzustellen und gelten 48 Stunden nach Versand als zugestellt. Eine Mitteilung kann auch per E-Mail an Carillion an [service@carillion.com](mailto:service@carillion.com) oder an den Kunden an die im Auftragsformular angegebene E-Mail-Adresse erfolgen, und eine E-Mail-Mitteilung gilt als zugestellt, wenn die E-Mail eingegangen ist, vorausgesetzt, dass keine Rücksende-E-Mail bzw. Unzustellbarkeitsanzeige beim Absender eingegangen ist.