



ADDInclusive

**ADVANTECH-DLoG Protection –
Service at its best!**

Allgemeine Geschäftsbedingungen
 der DLoG Gesellschaft für elektronische Datentechnik mbH (ADVANTECH-DLoG)
 über die Erbringung von *ADDInclusive* Support- und Wartungsleistungen
 („**ADDInclusive Servicebedingungen**“)

Inhalt

1.	Geltungsbereich _____	2
2.	Vertragsabschluss _____	2
3.	Leistungsumfang, Servicekategorien, Grenzen der <i>ADDInclusive</i> – Serviceleistungen _____	3
4.	Erbringung der <i>ADDInclusive</i> – Serviceleistungen _____	6
5.	Rechte bei Mängeln von Werkleistungen _____	6
6.	Pflichten des Kunden _____	7
7.	Haftungsbeschränkung _____	8
8.	Gebühren und Zahlungen _____	9
9.	Vertragsbeginn, -laufzeit und -kündigung _____	9
10.	Geheimhaltung _____	10
11.	Sonstiges _____	10

* * *

ADDInclusive - Service at its best!

ADVANTECH-DLoG weiß sehr wohl einzuschätzen, welche Konsequenzen ein Ausfall von Geräten auf Ihren Betriebsablauf zeitigen kann.

Und da ADVANTECH-DLoG als führender Anbieter robuster Industrie-PC-Lösungen auf der Basis außergewöhnlicher Sachkenntnis bekannt ist, möchten wir Ihnen auf derselben hohen Kompetenzebene neben der selbstverständlichen Vorfeld- und Implementierungsberatung mit einem umfassenden Service- und Supportsystem zur Seite stehen, damit Ihre (Mobile-)Computing-Konzepte stets voll leistungsfähig umsetzbar sind.

Nutzen Sie als Kunde das exklusive optimale Hersteller-Know-How zur zeitnahen und bestmöglichen Abklärung und Lösung eines (leider niemals auszuschließenden) Gerätedefektes zur Perfektionierung Ihrer Performance und zur Pflege Ihrer Systeme! Dafür bietet Ihnen ADVANTECH-DLoG mit **ADDInclusive**¹ (als „Garantieerweiterung“ auf drei (3) bis maximal fünf (5) Jahre nach Auslieferung unserer ADVANTECH-DLoG-Produkte) die überlegene Komplettlösung zur Absicherung Ihrer Investition (einschließlich Schutz für versehentliche Beschädigungen).

* * *

¹ **ADDInclusive**– ADVANTECH-DLoG Protection, zusätzliche Technik- und Technologieunterstützung inklusive Schutz für versehentliche Beschädigungen!

1. Geltungsbereich

- 1.1 Die DLoG Gesellschaft für elektronische Datentechnik mbH, Industriestraße 15, D-82110 Germering (nachfolgend „**ADVANTECH-DLoG**“) erbringt die in einem separaten Einzelvertrag (nachfolgend „**Leistungsschein**“) mit dem Kunden vereinbarten Support- und Wartungsleistungen (nachfolgend „**ADDInclusive Serviceleistungen**“) für ADVANTECH-DLoG Hardwareprodukte (nachfolgend „**ADDInclusive Produkte**“) ausschließlich gemäß den nachfolgenden *ADDInclusive Servicebedingungen*. Der Leistungsschein entspricht dem Lieferschein mit Geräteserien- und Auftragsnummer.
- 1.2 Abweichende oder ergänzende Bedingungen des Kunden gelten nicht, es sei denn, ADVANTECH-DLoG hat diesen ausdrücklich schriftlich zugestimmt.
- 1.3 Diese *ADDInclusive Servicebedingungen* gelten auch für künftige Verträge mit dem Kunden über die Erbringung von *ADDInclusive Serviceleistungen*, selbst wenn ADVANTECH-DLoG beim Abschluss eines neuen Vertrages, wie insbesondere eines neuen Leistungsscheins, nicht ausdrücklich auf ihre Geltung hinweist.

2. Vertragsabschluss

- 2.1 Der Abschluss eines Leistungsscheines über die Erbringung von *ADDInclusive Serviceleistungen* ist nur für Kunden möglich, die *ADDInclusive Produkte* direkt von ADVANTECH-DLoG für den eigenen Gebrauch beziehen (nachfolgend „**Endkunden**“), sowie für Kunden, die als autorisierte Wiederverkäufer *ADDInclusive Produkte* im eigenen Namen und auf eigene Rechnung kaufen und verkaufen (nachfolgend „**Vertragshändler**“). Die im Leistungsschein vereinbarten *ADDInclusive Serviceleistungen* werden alleine gegenüber dem jeweiligen Vertragspartner erbracht. Eine Abtretung der Rechte und Pflichten aus diesen *ADDInclusive Servicebedingungen* und/oder einem Leistungsschein bedarf der vorherigen schriftlichen Zustimmung von ADVANTECH-DLoG.
- 2.2 Vertragshändler sind zur rechtsgeschäftlichen Vertretung von ADVANTECH-DLoG nicht berechtigt. Ein Leistungsschein kommt alleine zwischen Vertragshändler und ADVANTECH-DLoG im Hinblick auf die im Leistungsschein bezeichneten *ADDInclusive Produkte* zustande. Der Vertragshändler ist berechtigt, *ADDInclusive Serviceleistungen* für die im Leistungsschein bezeichneten *ADDInclusive Produkte* auch dann zu verlangen, wenn er diese an eigene Kunden weiterverkauft hat. Für die Erbringung von Service- und Wartungsleistungen gegenüber seinen eigenen Kunden bleibt der Vertragshändler selbst verantwortlich.
- 2.3 Ein Leistungsschein kommt erst mit einer schriftlichen oder elektronischen Annahmeerklärung durch ADVANTECH-DLoG oder mit – auch teilweiser – Ausführung der vom Kunden beauftragten *ADDInclusive Serviceleistungen* zustande. Diesbezügliche Angebote von ADVANTECH-DLoG sind unverbindlich.
- 2.4 Sofern der Abschluss eines Leistungsscheines nicht innerhalb von drei (3) Monaten nach Erwerb der *ADDInclusive Produkte* erfolgt, für die *ADDInclusive Serviceleistungen* beauftragt werden sollen, ist ADVANTECH-DLoG auf Kosten des Kunden berechtigt, vor Abschluss des Leistungsscheines eine Inspektion der *ADDInclusive Produkte* durchzuführen. Dies gilt nicht, soweit die *ADDInclusive Produkte* in der Vergangenheit durch einen vergleichbaren Support- und Wartungsvertrag von ADVANTECH-DLoG gedeckt waren und dieser zum Zeitpunkt des Abschlusses des Leistungsscheins nicht länger als drei (3) Monate beendet war.
- 2.5 Die Parteien legen im Leistungsschein die *ADDInclusive Produkte*, für die *ADDInclusive Serviceleistungen* erbracht werden sollen, sowie Laufzeit und Gebühren der nachfolgend be-

schriebenen *ADDInclusive* Serviceleistungen fest. Die *ADDInclusive* Produkte sind durch Angabe der jeweiligen Geräteseriennummern zu kennzeichnen.

- 2.6 Nachträgliche Vertragserweiterungen und/oder -änderungen (z.B. Upgrade des Leistungsumfangs) sind durch schriftliche Einzelvereinbarung beider Vertragsparteien möglich und gelten ab Änderungsdatum für die im Leistungsschein vereinbarte (Rest-)Laufzeit. ADVANTECH-DLoG behält sich jedoch grundsätzlich vor, vor Abschluss einer derartigen Vereinbarung eine interne Plausibilitätskontrolle zur Überprüfung des Kunden durchführen und ggf. ihre Zustimmung zu einer etwaigen Vertragsänderung ohne Angabe von Gründen zu verweigern.
- 2.7 ADVANTECH-DLoG ist ferner während der Vertragslaufzeit berechtigt, jeden Leistungsschein im Hinblick auf bestimmte *ADDInclusive* Produkte zu kündigen, soweit ADVANTECH-DLoG die Erbringung der vereinbarten *ADDInclusive* Serviceleistungen für diese Produkte nicht mehr möglich ist, da die hierzu erforderlichen Ersatzteile aufgrund der Abkündigung durch den Hersteller nicht mehr verfügbar sind. In diesem Fall werden dem Kunden etwaige für die betroffenen *ADDInclusive* Produkte im Voraus gezahlten Gebühren erstattet, soweit die Vorauszahlung Zeiträume betrifft, in denen aufgrund der Kündigung keine *ADDInclusive* Serviceleistungen mehr erbracht werden.

3. Leistungsumfang, Servicekategorien, Grenzen der *ADDInclusive* – Serviceleistungen

3.1 Der *ADDInclusive* Service bietet im Rahmen der nachfolgenden Ziffern 3.2 und 3.3 den folgenden Leistungsumfang:

- (a) ADVANTECH-DLoG erbringt folgende Helpdesk-Support Leistungen:
- Telefonische Service-Hotline mit Live-Support durch kompetente Gerätespezialisten, Werktags (Montag bis Freitag, ausgenommen nationale oder örtliche Feiertage), 6:00 bis 20:00 Uhr (am Sitz des ADVANTECH-DLoG Servicecenters, Germering, Deutschland).
 - E-Mail-Support durch kompetente Gerätespezialisten, Werktags (Montag bis Freitag, ausgenommen nationale oder örtliche Feiertage), 6:00 – 20:00 Uhr (am Sitz des ADVANTECH-DLoG Servicecenters, Germering, Deutschland)
- (b) ADVANTECH-DLoG erbringt (nach Wahl von ADVANTECH-DLoG) ferner Reparatur- oder Ersatzleistungen bei Funktionsausfall und/oder -beeinträchtigung der *ADDInclusive* Produkte (nachfolgend „**Funktionsstörungen**“) aufgrund
- herstellerbedingter Gerätefehler (Technischer Ausfall),
 - Anwendungsprobleme der in den *ADDInclusive* Produkten ggf. enthaltenen ADVANTECH-DLoG eigenen (Betriebs-)Software und/oder ADVANTECH-DLoG eigenen Firmware (nachfolgend „**DLoG-Software**“);
 - normaler Geräteabnutzung (z.B. Abrieb) sowie sonstiger Beschädigungen, die durch eine vertrags- und sachgemäße Nutzung der *ADDInclusive* Produkte entstanden sind;
 - versehentlicher Beschädigung der *ADDInclusive* Produkte.
- (c) Die Reparatur- oder Ersatzleistungen werden ausschließlich für folgende Komponenten der *ADDInclusive* Produkte erbracht:
- Systemplatine,
 - Arbeitsspeicher,
 - Speichermedium,

- Funkkarte,
 - Antenne / Pigtail,
 - Netzteil,
 - Display,
 - Inverterplatine,
 - Front-Bedieneinheit,
 - Gehäuse,
 - Batterieabdeckung,
 - Sonstige von ADVANTECH-DLoG hergestellte Zusatzplatinen (z.B. Busadapter).
- (d) Die Reparatur- oder Ersatzleistungen schließen eine Rekonfiguration der *ADDInclusive* Produkte ein, sofern diese vom Kunden gewünscht wird, der Kunde ADVANTECH-DLoG die erforderlichen Daten zur Verfügung stellt, und dies ADVANTECH-DLoG technisch und wirtschaftlich zumutbar ist.
- (e) ADVANTECH-DLoG trägt den zur Erbringung der vorstehenden *ADDInclusive* Serviceleistungen erforderlichen Aufwand (einschließlich von Materialien, Ersatzteilen und Arbeitszeit), mit Ausnahme der gesondert geregelten Versandkosten.
- (f) ADVANTECH-DLoG kann einen Kostenvoranschlag für die kostenpflichtige Reparatur von Schäden an *ADDInclusive* Produkten erstellen, die nicht vom *ADDInclusive* Leistungsumfang erfasst werden. Die Reparatur dieser Schäden erfolgt nach gesonderter Beauftragung durch den Kunden auf Grundlage der jeweils geltenden Preislisten von ADVANTECH-DLoG.
- (g) ADVANTECH-DLoG bietet dem Kunden folgende Optionen für die Abholung/Lieferung der reparierten/ersetzten *ADDInclusive* Produkte:
- Abholung durch den Kunden am Sitz des ADVANTECH-DLoG Servicecenters (Germering, Deutschland) bzw. der mit der Reparatur beauftragten örtlichen Reparatur- und Supporteinrichtung während der regulären Geschäftszeiten;
 - Kostenfreier Versand zur Lieferadresse des *ADDInclusive* Kunden innerhalb der EU;
 - Versand zur Lieferadresse des *ADDInclusive* Kunden außerhalb der EU (Kosten nach Absprache).
- (h) ADVANTECH-DLoG liefert ferner Updates, Upgrades und neue Releases (nachfolgend „UUR“) der ADVANTECH-DLoG-Software, soweit diese in die im Leistungsschein bezeichneten *ADDInclusive* Produkte eingebunden ist. ADVANTECH-DLoG liefert dem Kunden ausschließlich UUR, welche ADVANTECH-DLoG während der Laufzeit des Leistungsscheins allgemein freigibt. Die Bereitstellung neuer UUR liegt im alleinigen Ermessen von ADVANTECH-DLoG; ein Anspruch auf regelmäßige Lieferung besteht nicht. ADVANTECH-DLoG gewährt dem Kunden das Recht zur Installation und Nutzung der UUR entsprechend dem Umfang der Nutzungsrechte, die dem Kunden gemäß Ziffer 8 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Firma DLoG Gesellschaft für elektronische Datentechnik mbh (nachfolgend „**DLoG AGB**“) für die in den *ADDInclusive* Produkten enthaltene ADVANTECH-DLoG -Software eingeräumt werden. Für Rechtsmängel an UUR gilt Ziffer 9 der DLoG AGB entsprechend.

3.2 Die folgenden Leistungen sind nicht vom Leistungsumfang der *ADDInclusive* Serviceleistungen umfasst:

- (a) Erstellung von Sicherungsdateien (Datensicherung der Kundendaten);
- (b) Reparatur und/oder Wartung von Software (mit Ausnahme von ADVANTECH-DLoG Software);
- (c) Beseitigung kosmetischer Mängel, die keinen Einfluss auf die Funktion und die Stabilität der *ADDInclusive* Produkte haben;
- (d) Reparatur oder Ersatz von *ADDInclusive* Produkten mit Totalschaden (d.h. ADVANTECH-DLoGs Gesamtreparaturkosten eines Geräts sind höher als 100% seines ursprünglichen Kaufpreises);
- (e) Reparatur oder Ersatz von *ADDInclusive* Produkten, die durch höhere Gewalt beschädigt wurden (d.h. durch außergewöhnliche Ereignisse oder Umstände außerhalb der Kontrolle der Parteien, wie z.B. Krieg, Aufruhr, Straftaten oder Naturkatastrophen wie z.B. Sturm, Flut, Erdbeben, Vulkanausbruch etc.);
- (f) Erbringung von *ADDInclusive* Serviceleistungen für Produkte, die nicht im Leistungsschein aufgeführt sind; oder
- (g) Reparatur und/oder Ersatz von Verbrauchsmaterialien sowie Hilfs- und Betriebsstoffen, wie insbesondere Batterien, Akkus und Displayschutzfolien.

3.3 ADVANTECH-DLoG ist zur Erfüllung der jeweils vereinbarten *ADDInclusive* Serviceleistungen nicht verpflichtet, soweit die Funktionsstörung der *ADDInclusive* Produkte

- (a) nicht reproduzierbar ist;
- (b) auf einem Anwendungsproblem der ADVANTECH-DLoG Software beruht, das darauf zurückzuführen ist, dass die ADVANTECH-DLoG Software (i) vom Kunden oder von Dritten ohne die vorherige schriftliche Einwilligung von ADVANTECH-DLoG bearbeitet, verändert oder mit anderen Softwareprodukten ganz oder teilweise verbunden wurde, es sei denn, dies erfolgt im Rahmen der bestimmungsgemäßen Benutzung der ADVANTECH-DLoG Software, oder (ii) auf einer anderen Hardwareumgebung oder im Zusammenhang mit einer anderen Softwareumgebung, als im Zeitpunkt der Lieferung der *ADDInclusive* Produkte vorgesehen, genutzt wurde;
- (c) auf einsatzstandortbedingter/-bezogener Systeminterferenzen der *ADDInclusive* Produkte mit anderen Software- und/oder Hardwareprodukten beruht, die außerhalb des Einflussbereichs von ADVANTECH-DLoG liegen;
- (d) durch eine (versuchte) Reparatur oder Veränderung der *ADDInclusive* Produkte durch nicht-autorisierter Mitarbeiter verursacht wurde;
- (e) darauf beruht, dass die *ADDInclusive* Produkte und/oder die ADVANTECH-DLoG Software nicht im Einklang mit den maßgeblichen Bedienungsanleitungen und/oder Handbüchern genutzt wurden;
- (f) auf eine vorsätzliche Beschädigung oder auf einen absichtlichen Missbrauch der *ADD Inclusive* Produkte zurückgeht;
- (g) durch ungeeignetes Werkzeug oder Zubehör verursacht wurde.

4. Erbringung der ADDInclusive – Serviceleistungen

- 4.1 Die von ADVANTECH-DLoG geschuldeten ADDInclusive Serviceleistungen können sowohl Dienstleistungen als auch Werkleistungen umfassen. Werkleistungen sind nur solche Leistungen, bezüglich derer ADVANTECH-DLoG nicht nur die Durchführung sondern ausdrücklich die Erzielung eines bestimmten Erfolges verspricht (nachfolgend „**Werkleistungen**“). Als Werkleistungen gelten insbesondere die in Ziffern 3.1(b) geregelten Reparaturleistungen, als Dienstleistungen insbesondere der Helpdesk-Support gemäß Ziffer 3.1(a).
- 4.2 ADDInclusive Serviceleistungen werden durch das ADVANTECH-DLoG Servicecenter (Germering, Deutschland) und/oder durch eine von ADVANTECH-DLoG bestimmte örtliche Reparatur- und Supporteinrichtung erbracht. Die Durchführung der ADDInclusive Serviceleistungen durch Dritte bedarf keiner Zustimmung des Kunden. ADVANTECH-DLoG wird den Kunden jedoch über die Beauftragung von Dritten vorab informieren.
- 4.3 ADVANTECH-DLoG wird sich bemühen, die ADDInclusive Serviceleistungen innerhalb der vorgesehenen Zeitvorgaben („**Durchlaufzeiten**“) zu erbringen. Aufgrund unterschiedlicher Komplexität der Anfragen sowie ggf. notwendiger umfangreicher Reparaturmaßnahmen sind diese Zeitvorgaben jedoch lediglich angestrebte Richtwerte und somit unverbindlich.
- 4.4 Falls ein ADVANTECH-DLoG Mitarbeiter oder ein sonst von ADVANTECH-DLoG beauftragter Dritter (nachfolgend „**DLoG-Beauftragter**“) den Sitz des Kunden zur Erbringung der vereinbarten ADDInclusive Serviceleistungen besucht, wird dieser DLoG-Beauftragte die angemessenen Gesundheits-, Arbeitsschutz- und Sicherheitsrichtlinien des Kunden befolgen, vorausgesetzt, diese wurden ADVANTECH-DLoG ausreichend im Voraus zur Verfügung gestellt.

5. Rechte bei Mängeln von Werkleistungen

- 5.1 Soweit ADVANTECH-DLoG als Bestandteil der beauftragten ADDInclusive Serviceleistungen die Erbringung von Werkleistungen schuldet, wird ADVANTECH-DLoG die Werkleistung professionell mit einem angemessenen Grad von Fachkenntnis und Sorgfalt erbringen und sicherstellen, dass die Ergebnisse der Werkleistung frei von Mängeln in Material und Verarbeitung sind.
- 5.2 Mängel der Werkleistungen (mit Ausnahme von Rechtsmängeln) behebt ADVANTECH-DLoG nach eigener Wahl durch Mangelbeseitigung oder Ersatzlieferung (nachfolgend „**Nacherfüllung**“). Die Nacherfüllung erfolgt ohne Anerkennung einer Rechtspflicht. Schlägt die Nacherfüllung endgültig fehl oder erfolgt sie nicht innerhalb einer angemessenen Frist, so hat der Kunde das Recht auf Minderung der Vergütung oder Kündigung des Leistungsscheins im Hinblick auf die von der mangelhaften Werkleistung betroffenen ADDInclusive Produkte. Für einen etwaigen Anspruch auf Schadensersatz sowie Ersatz vergeblicher Aufwendungen gelten die Haftungsbeschränkungen gemäß Ziffer 7. Sonstige Rechte bei Mängeln, insbesondere das Recht zur Selbstvornahme, sind ausgeschlossen. Dies gilt jedoch unbeschadet eventueller Ansprüche wegen Rechtsmängeln, die gemäß Ziffer 9 der DLoG AGB behandelt werden.
- 5.3 Im Fall von unerheblichen Mängeln ist ADVANTECH-DLoG berechtigt, die Mangelbeseitigung und Ersatzlieferung abzulehnen. In diesem Fall beschränken sich die Rechte des Kunden auf die Minderung der geschuldeten Vergütung.
- 5.4 Die Verjährungsfrist für Mängelansprüche beträgt – vorbehaltlich etwaiger Ansprüche auf Schadensersatz wegen Mängeln, die auf Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit von ADVANTECH-DLoG oder eines DLoG-Beauftragten beruhen oder wegen der Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit erhoben werden – ein Jahr. Durch die Nacherfüllung wird die Verjährungsfrist nur hinsichtlich des betroffenen Mangels gehemmt.

- 5.5 Erkennbare Mängel müssen innerhalb einer Woche nach Erbringung der Werkleistung, versteckte Mängel innerhalb einer Woche nach ihrer Entdeckung schriftlich gerügt werden. Die Fristen sind Ausschlussfristen.
- 5.6 Garantien sind nur dann verbindlich, wenn sie als solche bezeichnet werden und auch die Verpflichtungen von ADVANTECH-DLoG aus der Garantie im Einzelnen festgehalten sind.

6. Pflichten des Kunden

- 6.1 Der Kunde teilt ADVANTECH-DLoG Funktionsstörungen der *ADDInclusive* Produkte, wegen derer der Kunde *ADDInclusive* Serviceleistungen in Anspruch nehmen will, unverzüglich mit. Dabei hat der Kunde im Rahmen des Zumutbaren den jeweiligen Fehler und/oder das jeweilige Anwendungsproblem einzugrenzen und schriftlich genau zu dokumentieren.
- 6.2 Der Kunde ist verpflichtet, geeignete Vorkehrungen zu treffen, um Verluste oder Beschädigungen von Daten und Programmen im Rahmen der Erbringung der *ADDInclusive* Serviceleistungen durch ADVANTECH-DLoG zu verhindern, insbesondere indem er in branchenüblichen Intervallen und vor der Inanspruchnahme von *ADDInclusive* Serviceleistungen aktuelle Sicherungskopien sämtlicher Programme und Daten in maschinenlesbarer Form erstellt. Soweit der Verlust und/oder die Beschädigung von Daten und Programmen durch die Einhaltung der Verpflichtung zur Vornahme geeigneter und regelmäßiger Datensicherungen vermeidbar gewesen wären, ist eine etwaige Schadensersatzhaftung von ADVANTECH-DLoG auf die Kosten begrenzt, die für die Wiederherstellung der Daten anfallen würden, wenn die Daten vom Kunden in geeigneter Weise geschützt worden wären. Jegliche Haftung von ADVANTECH-DLoG für Verluste und/oder Beschädigungen von Daten unterliegt ferner den in Ziffer 7 geregelten Beschränkungen.
- 6.3 Der Kunde hat ADVANTECH-DLoG (i) einvernehmlich die Möglichkeit, sich bei Bedarf in das System des Kunden einzuwählen, und (ii) fachkundiges Personal, welches in der Lage ist, mit ADVANTECH-DLoG zusammenzuarbeiten, um eine Diagnose zu bekommen, zur Verfügung zu stellen.
- 6.4 Der Kunde ist verpflichtet, die Einsendung von *ADDInclusive* Produkten und/oder sonstigen Materialien im Zusammenhang mit seiner im Leistungsschein zugewiesenen Auftragsnummer anzuzeigen, bevor er die *ADDInclusive* Produkte an das (von ADVANTECH-DLoG bestimmte örtliche) Service- und Reparaturcenter einsendet. Die Kosten der Einsendung trägt der Kunde.
- 6.5 Der Kunde ist ferner verpflichtet, die *ADDInclusive* Produkte für die Einsendung sachgerecht zu verpacken und zusammen mit einem ausgefüllten Rücksendebeiackzettel einzusenden, der insbesondere (i) die ursprüngliche (und falls abweichend aktuelle) Rechnungs- und Lieferanschrift des Kunden sowie (ii) eine detaillierte Beschreibung der Funktionsstörung enthalten muss. Auf dem Rücksendebeiackzettel ist die Auftragsnummer mit anzugeben. Sofern der Kunde zusätzlich zu den *ADDInclusive* Produkten etwaige Zubehörteile einschickt, sind diese auf dem Rücksendebeiackzettel gesondert aufzuführen. Für nicht aufgeführte Zubehörteile übernimmt ADVANTECH-DLoG keine Haftung und sendet diese auf Kosten des Kunden an diesen zurück.
- 6.6 Im Falle einer Erbringung der *ADDInclusive* Serviceleistungen vor Ort (nachfolgend „**Vor-Ort Services**“) gewährt der Kunde den DLoG-Beauftragten angemessenen Zutritt zu den Geschäftsräumen und -einrichtungen, in denen sich die *ADDInclusive* Produkte befinden, und stellt die für die Durchführung der Vor-Ort Services notwendigen technischen Einrichtungen wie Stromversorgung, Telefonanbindung und Datenübertragungsleistungen funktionsbereit und kostenlos im angemessenen Umfang zur Verfügung.

- 6.7 Bei vermehrt auftretenden, außerhalb normaler Erfahrungswerte liegenden Funktionsstörungen der im Leistungsschein bezeichneten *ADDInclusive* Produkte ist der Kunde verpflichtet, ADVANTECH-DLoG auf Verlangen Zutritt zu seinem Betrieb bzw. zu den Einsatzörtlichkeiten der *ADDInclusive* Produkte zu gewähren, um ADVANTECH-DLoG einen Einblick in die Art und Weise des Einsatzes der *ADDInclusive* Produkte im Betrieb des Kunden zu geben. ADVANTECH-DLoG ist berechtigt, dem Kunden Zubehör und Lösungen vorzuschlagen, um das Risiko etwaiger Funktionsstörungen zu minimieren. Der Kunde wird sich im Rahmen des Zumutbaren bemühen, die Vorschläge von ADVANTECH-DLoG angemessen zu berücksichtigen. Stellt ADVANTECH-DLoG nach billigem Ermessen fest, dass die Funktionsstörungen der *ADDInclusive* Produkte auf einer nicht vertrags- oder sachgemäßen Behandlung der *ADDInclusive* Produkte beruhen und setzt der Kunde die von ADVANTECH-DLoG vorgeschlagenen Lösungen zur Vermeidung der Funktionsstörungen nicht um, kann ADVANTECH-DLoG die *ADDInclusive* Serviceleistungen für die betroffenen *ADDInclusive* Produkte kündigen. Ziffer 2.7 gilt entsprechend.
- 6.8 Die ordnungsgemäße und rechtzeitige Erbringung der in den Ziffern 6 bis 6.7 genannten Pflichten des Kunden ist eine wesentliche Voraussetzung für die Durchführung der *ADDInclusive* Serviceleistungen. Aus diesem Grund bestehen keine Ansprüche des Kunden wegen nicht ordnungsgemäßer oder nicht rechtzeitiger Erbringung der *ADDInclusive* Serviceleistungen, wenn der Kunde nicht nachweist, dass er seine Pflichten rechtzeitig und ordnungsgemäß erfüllt hat, oder dass die nicht ordnungsgemäße oder verspätete Erbringung der *ADDInclusive* Serviceleistungen nicht auf der verspäteten oder nicht ordnungsgemäßen Erfüllung der Pflichten des Kunden beruht.

7. Haftungsbeschränkung

- 7.1 ADVANTECH-DLoG haftet dem Kunden gegenüber unbeschränkt, (i) soweit ein Schaden vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht wurde, (ii) bei Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit, (iii) bei Verletzung einer Garantie, (iv) bei arglistig verschwiegenen Mängeln und (v) bei Verstößen gegen das Produkthaftungsgesetz.
- 7.2 Im Übrigen haftet ADVANTECH-DLoG nur für die leicht fahrlässige Verletzung von wesentlichen Pflichten, deren Verletzung die Erreichung des Vertragszwecks gefährdet, oder für die Verletzung von Pflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Vertragsdurchführung überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Kunde vertrauen kann.
- 7.3 Die Haftung von ADVANTECH-DLoG für leichte Fahrlässigkeit ist auf den vertragstypisch vorhersehbaren Schaden begrenzt. Dies gilt auch im Falle grober Fahrlässigkeit von einfachen Erfüllungsgehilfen (also nicht gesetzliche Vertreter oder leitende Angestellte) von ADVANTECH-DLoG.
- 7.4 Schadensersatzansprüche des Kunden verjähren in den Fällen der Ziffer 7.2 spätestens nach zwei (2) Jahren. Die Frist beginnt, nachdem der Anspruch entstanden ist und (i) der Kunde Kenntnis von den anspruchsbegründenden Umständen und der Person des Schuldners erlangt hat, oder (ii) ohne grobe Fahrlässigkeit erlangt haben hätte müssen. Unabhängig davon verjähren diese Ansprüche in fünf (5) Jahren, nachdem der Anspruch entstanden ist, und ohne Rücksicht auf ihre Entstehung in fünfzehn (15) Jahren vom Zeitpunkt des schädigenden Ereignisses an. Maßgeblich ist die früher endende Frist. Die Verjährung von Schadensersatzansprüchen wegen Mängeln von Werkleistungen richtet sich nach Ziffer 5.4.
- 7.5 Die vorstehenden Haftungsbeschränkungen gemäß dieser Ziffer 7 gelten auch im Falle etwaiger Schadensersatzansprüche des Kunden gegen Mitarbeiter und/oder Erfüllungsgehilfen von ADVANTECH-DLoG.

7.6 Die Regelungen dieser Ziffer 7 gelten für alle Schadensersatzansprüche, gleich aus welchem Rechtsgrund, einschließlich unerlaubter Handlung.

8. Gebühren und Zahlungen

8.1 Die Gebühren für die *ADDInclusive* Serviceleistungen berechnen sich nach dem bei Abschluss des Leistungsscheins aktuellen Listenpreis der zu wartenden *ADDInclusive* Produkte und werden im Leistungsschein festgelegt. Etwaige nachträgliche Vertragserweiterungen berechnen sich nach dem aktuellen Listenpreis im Zeitpunkt der Vertragserweiterung.

8.2 Die Gesamtgebühren für die im Leistungsschein vereinbarte Grundlaufzeit (gem. Ziffer 9.1) werden mit Vertragsschluss fällig und sind im Voraus bzw. gemäß dem im Leistungsschein vereinbarten Zahlungsziel zu entrichten. Gebühren für einen etwaigen Verlängerungszeitraum (gem. Ziffer 9.2) werden mit der jeweiligen Vertragsänderung fällig und sind dem genannten Zahlungsziel entsprechend in vereinbarter Höhe zu entrichten. Gebühren für zusätzlich in den Vertrag aufgenommene *ADDInclusive* Produkte werden anteilig bis zum Ende der Laufzeit des Leistungsscheins berechnet und sind unverzüglich nach Aufnahme fällig. Sämtliche anderen vom Kunden in Rechnung gestellten Gebühren sind ebenfalls sofort fällig. Rechnungen sind innerhalb von dreißig (30) Tagen nach Rechnungsdatum zu begleichen.

8.3 Alle Gebühren verstehen sich zuzüglich anwendbarer Mehrwertsteuer und etwaiger sonstiger Steuern und Abgaben. Diese werden, falls anwendbar, dem Kunden in Rechnung gestellt.

8.4 Sämtliche Zahlungen haben grundsätzlich in der Währung zu erfolgen, in der die Rechnung gestellt wurde.

8.5 ADVANTECH-DLoG behält sich bei Zahlungsverzug des Kunden das Recht vor, die Erbringung von *ADDInclusive* Serviceleistungen auszusetzen oder ggf. zu beenden. Die gesetzlichen Rechte von ADVANTECH-DLoG im Fall von Zahlungsverzug des Kunden bleiben hiervon unberührt.

8.6 Sämtliche vom Kunden beauftragten Leistungen, die nicht vom Leistungsumfang der beauftragten *ADDInclusive* Serviceleistungen gedeckt sind, werden zu den jeweils bei Beauftragung dieser Leistungen geltenden Stundensätzen und Ersatzteilpreislisten von ADVANTECH-DLoG abgerechnet zzgl. etwaiger Lieferkosten und/oder angemessener Reise- und Verpflegungskosten.

8.7 Der Kunde kann gegen die Entgeltforderungen von ADVANTECH-DLoG nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Forderungen aufrechnen oder ein Zurückbehaltungsrecht oder die Einrede des nicht erfüllten Vertrages geltend machen.

9. Vertragsbeginn, -laufzeit und -kündigung

9.1 Die *ADDInclusive* Serviceleistungen stehen dem Kunden ab Vertragsschluss zur Verfügung und werden während der im Leistungsschein vereinbarten Dauer (nachfolgend „**Laufzeit**“) erbracht. Die Laufzeit beginnt jeweils – ggf. rückwirkend – mit dem Datum der ursprünglichen Lieferung des *ADDInclusive* Produkts an den Kunden (wobei die Bestellung von *ADDInclusive* Serviceleistungen längstens bis zum Ablauf von drei Monaten nach dem Lieferdatum möglich ist). Die vertraglichen Leistungen enden mit Ablauf des vereinbarten Zeitraumes.

9.2 Die Vertragslaufzeit einschließlich eventueller Verlängerungszeiträume beträgt insgesamt maximal fünf (5) Jahre ab dem ursprünglichen Lieferdatum des jeweiligen *ADDInclusive* Produkts.

9.3 Das Recht beider Vertragsparteien zur Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere dann vor, wenn der jeweils andere Vertragspartner schuldhaft gegen wesentliche Vertragspflichten verstößt und den Verstoß trotz vorheriger schriftlicher Abmahnung nicht innerhalb von dreißig (30) Tagen nach Zugang der Abmahnung abstellt.

9.4 Jede Kündigung bedarf der Schriftform.

10. Geheimhaltung

10.1. Alle Informationen, die ADVANTECH-DLoG durch Zugriff auf das System des Kunden erlangt, oder ihm sonst durch den Kunden offenbart werden, werden von ADVANTECH-DLoG als vertraulich behandelt.

10.2. Ziffer 10.1 gilt nicht für Informationen, die

- (a) ADVANTECH-DLoG bereits vor Erhalt bekannt waren, oder
- (b) ohne Verschulden von ADVANTECH-DLoG allgemein bekannt sind oder werden, oder
- (c) ADVANTECH-DLoG durch eine andere Person als den Kunden mitgeteilt wurden, ohne dass diese bei Erlangung oder Übermittlung der Information gegen vertragliche oder gesetzlichen Verpflichtungen verstoßen hat, oder
- (d) von ADVANTECH-DLoG unabhängig entwickelt worden sind, oder
- (e) nach gesetzlichen Vorschriften offengelegt werden müssen, oder
- (f) aufgrund einer Befreiung von der Geheimhaltungsverpflichtung durch den Kunden von ADVANTECH-DLoG offen gelegt werden dürfen.

10.3. Die vorstehenden Geheimhaltungsverpflichtungen gelten entsprechend für vertrauliche Informationen, die der Kunde von ADVANTECH-DLoG erhält oder ihm sonst offenbart werden.

11. Sonstiges

11.1 Die *ADDInclusive* Servicebedingungen unterliegen deutschem Recht unter Ausschluss eventueller Verweisungen auf andere Rechtsordnungen. Ausschließlicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus oder im Zusammenhang mit diesen *ADDInclusive* Servicebedingungen und/oder einem Leistungsschein ist München (Landgericht München I); dies gilt nicht für das Mahnverfahren. ADVANTECH-DLoG ist jedoch in seinem Ermessen berechtigt, den Kunden vor einem Gericht zu verklagen, das am Ort der Leistungserbringung oder dem Sitz des Kunden zuständig ist.

11.2 Sollten sich einzelne Bestimmungen dieses Vertrages ganz oder teilweise als unwirksam oder undurchführbar erweisen oder infolge Änderungen der Gesetzgebung nach Vertragsabschluss unwirksam oder undurchführbar werden, bleiben die übrigen Vertragsbestimmungen und die Wirksamkeit des Vertrages im Ganzen hiervon unberührt. Dabei soll eine wirksame und durchführbare Bestimmung greifen, die dem Sinn und Zweck der nichtigen Bestimmung möglichst nahe kommt. Erweist sich der Vertrag als lückenhaft, gelten die Bestimmungen als vereinbart, die dem Sinn und Zweck des Vertrages entsprechen und im Falle des Bedachtwerdens vereinbart worden wären.

- 11.3 Änderungen und/oder Ergänzungen dieser *ADDInclusive* Servicebedingungen und/oder eines Leistungsscheins bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform. Dies gilt auch für eine Änderung dieses Schriftformerfordernisses. Erklärungen per E-Mail reichen hierfür nicht aus.