

# Konvalex OHG Servicebedingungen vom 01.04.2002

## §1 Allgemeines

- (1) Gegenstand dieser Bedingungen sind Dienstleistungen der Konvalex OHG, die im Rahmen eines kostenpflichtigen Servicevertrages oder gesonderten Einzelauftrages erbracht werden.
- (2) Im Rahmen dieser Bedingungen werden verschiedene Vertragsmodelle mit jeweils optionalen Eigenschaften unterstützt, die sich in Art und Umfang der Dienstleistungen, Abrechnung und sonstigen Bedingungen unterscheiden können.
- (3) In den Vertragsdaten eines Servicevertrages gemäß vorliegenden Bedingungen werden das durch den Kunden gewählte Vertragsmodell sowie eventuell erworbene optionale Zusatzmodule und Eigenschaften zum jeweiligen Vertragsmodell aufgeführt.
- (4) Wird im Vertragskopf auf einen anhängigen Systemschein hingewiesen, so werden die Leistungen der Konvalex OHG grundsätzlich auf die im Systemschein genannten Komponenten beschränkt, vorbehaltlich weiterer Beschränkungen, die sich durch andere Vertragsbedingungen ergeben.
- (5) Es haben nur die Teile dieser Bedingungen Gültigkeit, für die die entsprechenden Module im Vertragskopf angegeben sind sowie Regelungen, die nicht auf ein bestimmtes Vertragsmodell beschränkt sind und Regelungen, auf die von anderen, gültigen Bedingungen Bezug genommen wird. Werden von den allgemeinen Bestimmungen und Bestimmungen, die sich auf bestimmte Vertragsmodelle und –module beziehen, sich überschneidende Vereinbarungen getroffen, so gelten die Vereinbarungen, die sich auf das bestimmte Vertragsmodell bzw. –modul beziehen.
- (6) Sofern nicht im Rahmen eines Einzelauftrages oder der Optionen eines Servicevertrages dediziert eine andere Vereinbarung getroffen wird, erbringt die Konvalex OHG Dienstleistungen im Rahmen dieser Bedingungen lediglich im Raum Hamburg und Umgebung.
- (7) Die rechtliche Ungültigkeit einzelner Bestimmungen dieses Vertrages beeinträchtigt nicht die Rechtskräftigkeit der übrigen Bestimmungen oder des Vertrages als ganzem.
- (8) Mündliche Nebenabsprachen bestehen nicht, für schriftliche Nebenabsprachen wird der Abschnitt „Sonstige Vereinbarungen“ eines Servicevertrages bzw. der Fußbereich eines Einzelauftragsbeleges genutzt.
- (9) Der Kunde hat im Rahmen der Leistungen eines Servicevertrages oder Einzelauftrages Zugang zu den betroffenen (insbesondere in einem eventuellen Systemschein genannten) Komponenten zu gewährleisten. Der Kunde ist für fahrlässige oder vorsätzliche Verzögerungen von Dienstleistungen der Konvalex OHG haftbar und hat für solche Leistungen, deren Erfolglosigkeit auf sein Verschulden zurückzuführen ist, die Kosten zu tragen.
- (10) Für die Leistungserbringung gilt ein Servicezeitraum, der die Wochentage und Tagesabschnitte festlegt, in dem von der Konvalex OHG Dienstleistungen im Rahmen eines Servicevertrages oder Einzelauftrages erbracht werden. Dieser Zeitraum kann in den Vertragsmodulen eines Servicevertrages, in den besonderen Bestimmungen zu einem gewählten Vertragstyp oder an geeigneter Stelle in einem Einzelauftragsbeleg festgelegt werden. Wird kein expliziter Servicezeitraum vereinbart, so gilt folgende Servicezeitraum-Vereinbarung: Die Konvalex OHG erbringt Dienstleistungen im Rahmen dieser Bedingungen von Montag bis Freitag jeweils von 8 bis 18 Uhr. Es besteht kein Anspruch auf Leistungen ganztägig an Samstagen, Sonntagen und gesetzlichen Feiertagen sowie von 18 bis 8 Uhr an allen sonstigen Tagen. Nach eigenem Ermessen und unter vorheriger Ankündigung kann die Konvalex OHG auch außerhalb der vereinbarten Servicezeiträume Leistungen erbringen.

## §2 Zahlungsbedingungen

- (1) Über das jeweilige Vertragsmodell bzw. den jeweiligen Einzelauftragsbeleg wird eine Zahlungsweise vereinbart. Wird ein Zahlungsziel um mehr als 14 Tage überschritten (sowohl bei regelmäßigen als auch bei einmaligen Zahlungsweisen), so treten die Pflichten der Konvalex OHG aus diesem Vertrag bis zur vollständigen Zahlung des fraglichen Betrages außer Kraft.
- (2) Wurde keine explizite Zahlungsweise vereinbart, so gelten folgende Zahlungsbedingungen: Zahlbar ohne Abzug gegen Rechnung binnen 14 Tagen ab Rechnungsdatum.
- (3) Die Konvalex OHG ist berechtigt, für schriftliche Mahnungen im Falle des Zahlungsverzuges gemäß (1) bzw. (2) eine angemessene Bearbeitungsgebühr zu erheben.
- (4) Ab dem Eintreten des Zahlungsverzuges gemäß (1) bzw. (2) sind vom Kunden Zinsen in Höhe von 12,75% p.a. auf den ausstehenden Rechnungsbetrag zu entrichten.
- (5) Für eventuelle vertragliche Leistungen, die die Konvalex OHG im Zeitraum zwischen dem Zahlungsziel und dem Eintreten des Zahlungsverzuges gemäß (1) bzw. (2) bereits erbracht hat, sind vom Kunden Zinsen in Höhe von 12,75% p.a. auf die der Konvalex OHG entstandenen Kosten zu entrichten.
- (6) Bei Serviceverträgen erfolgt die erste Zahlung im voraus zum Leistungsbeginn bzw. bis spätestens 14 Tage nach Leistungsbeginn. Weitere Zahlungen erfolgen im angegebenen Takt ausgehend vom Leistungsbeginn. Beispiel: Leistungsbeginn und erste Zahlung zum 05.01.00, bei monatlicher Zahlung zweite Zahlung zum 05.02.00 usw.

## §3 Kündigung/Laufzeit

- (1) Soweit das jeweilige Vertragsmodell oder die aufgeführten Vertragsmodule keine andere Regelung treffen, findet nach Ablauf der Vertragslaufzeit keine automatische Verlängerung des Vertrages statt. Ferner gibt es in diesem Fall weder von Seiten der Konvalex OHG noch von Seiten des Kunden einen Rechtsanspruch auf die Verlängerung des Vertrages. Davon unberührt bleibt das Recht, in beiderseitigem Einvernehmen den Vertrag unter gleichen oder geänderten Konditionen zu erneuern.
- (2) Abweichend von der Regelung (1) kann über das gewählte Vertragsmodell (in der Leistungsbeschreibung) oder die Vertragsmodule eine Regelung zur automatischen Vertragsverlängerung getroffen werden.

## §4 Reaktionszeit

- (1) Die Reaktionszeit-Regelungen beziehen sich auf Vertragsmodelle, die eine Reaktionszeit vorsehen bzw. als Option unterstützen. Ein Vertragsmodell unterstützt keine Reaktionszeit, wenn in der jeweiligen Leistungsbeschreibung kein Hinweis auf Reaktionszeit-Regelungen aufgeführt wird.
- (2) Die Reaktionszeit versteht sich grundsätzlich als maximaler Zeitraum zwischen einer Leistungsanforderung des Kunden gemäß (1) und einer angemessenen Erstreaktion von Seiten der Konvalex OHG.
- (3) Unter einer angemessenen Erstreaktion der Konvalex OHG ist der telefonische Versuch einer Hilfestellung, das Einleiten einer Servicemaßnahme des Originalherstellers, das Bestellen eines das Problem nach fachlichen Gesichtspunkten wahrscheinlich beseitigenden Ersatzteiles oder das Analysieren des Problems durch einen Beauftragten der Konvalex OHG vor Ort zu verstehen.
- (4) Als Zeitpunkt der Kundenmeldung gilt eine telefonische Benachrichtigung bis 14 Uhr an den in im Servicezeitraum festgelegten Tagen. Meldungen, die nach 14 Uhr telefonisch eingehen, gelten als erst um 8 Uhr des nächsten im Servicezeitraum benannten Tages eingegangen. Ab diesem Zeitpunkt zählt die Reaktionszeit. Das gleiche gilt generell für alle Meldungen via Fax und Email, auch hier wird die Reaktionszeit gemessen ab 8 Uhr des nächsten Tages des Servicezeitraumes.
- (5) Wird ein Telefonanruf nicht direkt von der Konvalex OHG angenommen, so nimmt ein Anrufbeantworter die Meldung entgegen. Der Kunde ist spätestens mit dem dritten erfolglosen Anruf verpflichtet, den Anrufbeantworter zu benutzen. Als Meldungszeitpunkt gilt in diesem Fall der Zeitpunkt des Aufsprichens, der vom Anrufbeantworter datentechnisch festgehalten wird.
- (6) Tage, die nicht zum Servicezeitraum zählen, zählen auch nicht für die Dauer der Reaktionszeit. Beispiele: Bei einem Mo-Fr-Servicezeitraum, bei dem die Meldung am Freitag um 15 Uhr einging, zählt die Reaktionszeit ab 8 Uhr am nächsten Montag. Wurde die Meldung um 13 Uhr abgegeben und eine Reaktionszeit von 24 Stunden vereinbart, so endet die Reaktionszeit in diesem Fall um 13 Uhr am darauffolgenden Montag.

## §5 Fehlmeldungen

- (1) Als Fehlmeldungen gelten Leistungsanforderungen im Rahmen von Serviceverträgen, die Dienstleistungen in Anspruch nehmen, die in Art, Umfang oder Bezug nicht in die Zuständigkeit des jeweiligen Vertrages fallen, insofern diese Tatsache für die Konvalex OHG nicht bis zum Beginn der Bearbeitung ersichtlich war.
- (2) Kosten, die der Konvalex OHG durch Fehlmeldungen entstehen, können dem Kunden in Rechnung gestellt werden. Hierbei wird ein Regelentgelt von 60,- € zzgl. USt. zu Grunde gelegt, sowohl für Arbeitszeit vor Ort als auch für Anfahrt/Abfahrt und administrative Arbeiten, die in Zusammenhang mit der Fehlmeldung entstanden sind. Sind die Aufwendungen für administrative Arbeiten nicht nachweisbar, wird eine Pauschale von 30,- € zzgl. USt. in Rechnung gestellt, zzgl. der Kosten für Arbeitszeit vor Ort und Anfahrt/Abfahrt.
- (3) Die Konvalex OHG behält sich außerdem das Recht vor, im Einzelfall einen höheren Schaden nachzuweisen und geltend zu machen. Eventuelle telefonische Leistungen im Rahmen von Fehlmeldungen sind unentgeltlich, es sei denn, auf eine Kostenpflichtigkeit wird von Seiten der Konvalex OHG zuvor ausdrücklich hingewiesen.
- (4) Der Kunde kann auf Wunsch die Berechtigung zur Leistungsanforderung auf von ihm bestimmte Personen und technische Einrichtungen beschränken. Ansonsten gilt die unbeschränkte Anforderungsberechtigung des Kunden oder dessen Erfüllungsgehilfen. Über die Benennung von 2 (zwei) natürlichen Personen hinausgehende Benennungen (insbesondere jeglicher technischer Einrichtungen) müssen von der Konvalex OHG nicht angenommen werden.
- (5) Die entsprechenden meldungsberechtigten Personen und Einrichtungen, auf die sich die Konvalex OHG und der Kunde geeinigt haben, werden in den Vertragsunterlagen benannt. Wird niemand und nichts benannt, gilt die unbeschränkte Anforderungsberechtigung gemäß (4).
- (6) Anforderungen nicht meldungsberechtigter Personen oder Einrichtungen werden durch die Konvalex OHG nicht bearbeitet. Jegliche Haftung der Konvalex OHG für Schäden in Folge der Nichtbeachtung von Meldungen nicht meldungsberechtigter Personen oder technischer Einrichtungen wird ausgeschlossen.
- (7) In Einzelfällen können Fehlinformationen im Rahmen eines Einzelauftrages als Fehlmeldungen im Sinne dieser Bedingungen betrachtet werden. Dies ist insbesondere dann der Fall, wenn die Erfüllung eines Einzelauftrages aufgrund von falschen oder fehlenden Informationen von Seiten des Kunden nicht vollständig möglich ist oder die Eigenkosten, die der Konvalex OHG durch die Erfüllung eines Einzelauftrages entstehen, in Folge falscher oder fehlender Informationen von Seiten des Kunden höher ausfallen, als von Seiten der Konvalex OHG zu erwarten war. Als fehlende Informationen sind auch solche Informationen zu verstehen, die die Konvalex OHG zwar nicht explizit angefordert hat, deren Bedeutung für die Kosten und die Erfüllbarkeit des Auftrages dem Kunden jedoch aufgrund der Natur dieser Informationen bekannt sein müßten.

## §6 Erfüllungsort, Transportleistungen

- (1) Beim Servicetyp Bring-In übernimmt der Kunde sämtliche Transportkosten und Fahrwege für Personal, die im Zusammenhang mit einem Einzelauftrag oder den Leistungen eines Servicevertrages anfallen (z.B. Versand zur Konvalex OHG, Rückversand an den Kunden, eventuelle Transportkosten, die durch die Garantieleistungen und –bestimmungen von Drittherstellern entstehen, Anfahrt/Abfahrt eines Servicetechnikers).
- (2) Beim Servicetyp Vor-Ort übernimmt die Konvalex OHG sämtliche Transportkosten und Fahrwege, die im Rahmen eines Einzelauftrages oder der Leistungen eines Servicevertrages entstehen.
- (3) Für die Vor-Ort-Leistungen wird grundsätzlich von dem auf den Belegen bzw. eventuellen Vertragsausdrücken genannten Standort des Kunden ausgegangen. Vor-Ort-Leistungen an abweichenden Standorten sind von Seiten der Konvalex OHG freiwillig und gegebenenfalls kostenpflichtig (nach vorhergehender Ankündigung). Kann im Falle eines abweichenden Standortes keine Einigung erzielt werden, so gelten die Bring-In-Bestimmungen. Es können sowohl für Einzelaufträge als auch Serviceverträge weitergefasste Erfüllungsorte vereinbart werden (z.B. Großraum Hamburg).
- (4) Sowohl für Leistungen eines Einzelauftrages als auch für Leistungen eines Servicevertrages kann der Servicetyp Tele vereinbart werden. Bei diesem Servicetyp erbringt die Konvalex OHG Leistungen durch die Steuerung von technischen Einrichtungen (z.B. Kundenserver) über Telekommunikationsverbindungen (z.B. ISDN oder Internet). Die Erbringung von Leistungen im Rahmen dieses Servicetyps wird nur soweit geschuldet, als die Leistungen von Ihrer Natur her für die getroffenen Fernwartungsvorbereitungen geeignet sind. Ansonsten gilt, soweit nichts anderes vereinbart wird, der Servicetyp Bring-In.
- (5) Wird im Rahmen eines Einzelauftrages oder Servicevertrages keine Entscheidung bezüglich des Servicetyps (Bring-In, Vor-Ort, Tele) getroffen, so gelten die Bestimmungen des Servicetyps Bring-In.

## §7 Haftung

- (1) Schadensersatzansprüche gegenüber der Konvalex OHG sind ausgeschlossen, soweit der Konvalex OHG oder ihren Erfüllungsgehilfen kein Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit nachgewiesen wird.
- (2) Es wird keine Haftung übernommen wird für Folgeschäden durch Verzögerungen der Leistungserbringung im Rahmen dieser Bedingungen.
- (3) Die Konvalex OHG schuldet lediglich die fachgerechte Durchführung, nicht jedoch den Erfolg ihrer Dienstleistungen, soweit sie sich keine grobe Fahrlässigkeit oder Vorsatz zu Schulden kommen läßt. Die Haftung für Schäden, die in Folge von Dienstleistungen der Konvalex OHG entstehen und nicht auf grobe Fahrlässigkeit durch die Konvalex OHG zurückzuführen sind, wird ausgeschlossen. Haftungsansprüche gegen Dritte sind durch den Kunden geltend zu machen.
- (4) Insbesondere haftet die Konvalex OHG nicht für Datenverluste oder Schäden in Folge von Datenverlusten, soweit keine grobe Fahrlässigkeit oder Vorsatz vorliegt.

## §8 Serviceleistungen

- (1) Die Konvalex OHG erbringt im Rahmen ihrer Dienstleistungsverträge die folgenden Leistungen. Welche Leistungen tatsächlich erbracht werden, kann von Vertragsmodell zu Vertragsmodell verschieden sein.

### §8a Leistungserbringung

- (1) Die Leistungen der Konvalex OHG werden per Vor-Ort oder Tele erbracht. Der §6 regelt diesbezüglich die Abrechnung, d.h., die Leistungen werden zwar möglicherweise Vor-Ort im Sinne von §8a erbracht, die Kosten für die Vor-Ort-Durchführung (z.B. Anfahrt) müssen jedoch im Falle des Servicetyps Bring-In oder anderer dezidiert Regelungen des Auftrages oder Servicevertrages vom Kunden getragen werden.
- (2) Mit der Vor-Ort-Erbringung wird die Durchführung aller Arbeiten direkt beim Kunden bezeichnet. Abhängig von Vertragsmodell und Vertragsoptionen kann dieser Service gegen Berechnung oder kostenlos als Bestandteil der Vertragsleistungen erfolgen.
- (3) Mit der Tele-Erbringung wird die Durchführung aller Arbeiten per Software-Einwahl in das Kundensystem (z.B. via ISDN oder Internet) bezeichnet. Der Service-Umfang ist automatisch auf alle Arbeiten beschränkt, die administrativ über einen Remote-Zugang möglich sind. Sofern die technischen Voraussetzungen noch nicht vorliegen, ist die Einrichtung des Fernwartungszuganges Gegenstand eines separaten Auftrages an die Konvalex OHG. Bis zur Schaffung der technischen Voraussetzungen für Fernwartungszwecke durch den Kunden oder die Erteilung eines entsprechenden Auftrages an die Konvalex OHG sind keine Tele-Leistungen beauftragbar.
- (4) Wurden beide Erbringungsoptionen gewählt, so hat die Konvalex OHG die jeweils schnellste und günstige Methode zur Fehlerbeseitigung zu wählen bzw. notfalls beide Methoden anzuwenden.

### §8b Servicedienstleistungen

- (1) Servicedienstleistungen sind Dienstleistungen, die zu verstehen sind als (aber nicht beschränkt auf) Beseitigungen von Störungen oder Fehlfunktionen existierender Systeme, Verbesserung, Erweiterung oder sonstige Veränderung existierender Systeme usw.
- (2) Die Servicedienstleistungen werden erbracht für alle Systeme des Kunden, soweit kein Systemschein eine diesbezügliche Beschränkung regelt, an dem zu Vertragsabschluß bzw. Auftragserteilung angegebenen Standort des Kunden.
- (3) Geschuldet wird die fachgerechte Erbringung der Dienstleistung, nicht jedoch ihr Erfolg, soweit keine Consulting-Dienstleistung durch die Konvalex OHG der Beauftragung der Dienstleistung zugrundeliegt. Insbesondere wird der Erfolg auch dann nicht geschuldet, wenn zwar im Rahmen einer Consulting-Dienstleistung zur Durchführung der Leistungen geraten wurde, ihr Erfolg jedoch nicht ausdrücklich schriftlich zugesichert wurde.
- (4) Vorbehaltlich einer Zusatzvereinbarung wird keine Fertigstellungszeit garantiert. Die Konvalex OHG hat jedoch die Arbeiten nach fachlichen Gesichtspunkten unmittelbar (nach Erstreaktion) und so schnell wie möglich durchzuführen. Des Weiteren haftet die Konvalex OHG nicht für Abweichungen von Prognosen über die vermutliche Dauer der Durchführung der Arbeiten, soweit nichts anderes vereinbart wurde. Dies gilt insbesondere, wenn die Abweichungen in der Durchführungsdauer auf das vollständige oder teilweise Verschulden des Kunden oder eines Dritten zurückzuführen sind.
- (5) Kosten für eventuelle Ersatzteile trägt der Kunde. Dies ist auch der Fall, wenn der Austausch eines Teiles nicht zur Fehlerbeseitigung führt, soweit die Empfehlung des Austausches und dessen Durchführung von Seiten der Konvalex OHG nach fachlichen Gesichtspunkten weder fahrlässig noch vorsätzlich fehlerhaft war.

### §8c Integrationsdienstleistungen

- (1) Integrationsdienstleistungen sind Dienstleistungen, die sich verstehen als (aber nicht beschränkt auf) betriebsbereite Einrichtung von Systemen beim Kunden, Erstellung von Software, Webseiten, usw.
- (2) Die Integrationsdienstleistungen werden erbracht für alle Systeme des Kunden, soweit kein Systemschein eine diesbezügliche Beschränkung regelt.
- (3) Vorbehaltlich einer Zusatzvereinbarung wird keine Fertigstellungszeit garantiert. Die Konvalex OHG hat jedoch die Arbeiten nach fachlichen Gesichtspunkten unmittelbar und so schnell wie möglich durchzuführen. Des Weiteren haftet die Konvalex OHG nicht für Abweichungen von Prognosen über die vermutliche Dauer der Durchführung der Arbeiten, soweit nichts anderes vereinbart wird. Dies gilt insbesondere, wenn die Abweichungen in der Durchführungsdauer auf das vollständige oder teilweise Verschulden des Kunden oder eines Dritten zurückzuführen sind.
- (4) Die Komponenten, die im Rahmen von Integrationsdienstleistungen in Betrieb genommen werden, sind in ihrer Beschaffenheit, Preis, Menge, Lieferzeitpunkt u.ä. Gegenstand von gesonderten Verträgen mit der Konvalex OHG oder einem Dritten.

### §8d Consulting-Dienstleistungen

- (1) Consultingdienstleistungen sind Dienstleistungen, die sich verstehen als (aber nicht beschränkt auf) Beratungen des Kunden innerhalb der Geschäftsfelder der Konvalex OHG, Kauf- und Umsetzungsempfehlungen usw.
- (2) Die Consultingdienstleistungen werden erbracht für alle Systeme des Kunden, soweit kein Systemschein eine diesbezügliche Beschränkung regelt.
- (3) Geschuldet wird die fachgerechte Erbringung der Consulting-Leistungen, nicht jedoch der Erfolg der empfohlenen Maßnahmen, soweit keine anderlautende schriftliche Vereinbarung getroffen wurde.
- (4) Grundsätzlich haftet die Konvalex OHG nur für unmittelbare Schäden durch mutwillig oder groß fahrlässig mangelhafte Beratungsleistungen, nicht jedoch für Folgeschäden. Insbesondere wird jegliche Haftung ausgeschlossen, wenn die mangelhafte Beratungsleistung auf das Verschulden des Kunden oder eines Dritten zurückzuführen ist (z.B. falsche oder unvollständige Angaben des Kunden oder eventueller Hersteller von Komponenten).

## §9 Gesonderte Bestimmungen des KonShield Version 1 Volumenservice

- (1) Der KonShield Servicevertrag ist ein Volumen-Vertrag, der den Erwerb von monatlichen Dienstleistungsvolumina in Form von sogenannten Servicepunkten vorsieht.
- (2) Der KonShield Servicevertrag unterliegt nicht den Regelungen des §3. Der Vertrag wird monatlich abgerechnet und verlängert sich bis zur Kündigung durch einen Vertragspartner automatisch immer wieder um einen weiteren Monat. Abweichend davon können die Vertragsmodelle Mindestvertragslaufzeiten und Kündigungsfristen vorsehen, denen beide Vertragspartner unterliegen. Diese Regelungen werden in einer gesonderten Produktbeschreibung festgelegt.
- (3) Leistungen im Rahmen des KonShield Servicevertrages werden gemäß der Beschreibung des Servicetyps Vor-Ort erbracht. Abweichend davon sind Anfahrkosten nicht inbegriffen und werden über den Vertrag abgerechnet. Ferner unterliegen einige Dienstleistungen, die über den KonShield Servicevertrag beauftragt werden können, dem Servicetyp Tele und den damit verbundenen Regelungen und Voraussetzungen. Insbesondere können keine Fernwartungsleistungen im Rahmen des KonShield Servicevertrages beauftragt werden ohne gesonderten Auftrag zur Einrichtung der technischen Voraussetzungen (sofern diese Voraussetzungen noch nicht gegeben sind).
- (4) Der Wert eines Servicepunktes wird in einer gesonderten Kursliste definiert. Die Kursliste gibt die Anzahl von Servicepunkten an, die einer Arbeitsstunde einer bestimmten Dienstleistung der Konvalex OHG entsprechen. Ferner kann die Anzahl von Servicepunkten für bestimmte Leistungen pauschal festgelegt werden.
- (5) Die monatlichen Preise für ein bestimmtes Quantum an Servicepunkten einschließlich sonstigen Vertragsgebühren werden in einer gesonderten Preisliste festgelegt.
- (6) Die Abrechnung erfolgt je angefangenem Servicepunkt.
- (7) Wird das erworbene monatliche Leistungsquantum überschritten, so werden automatisch weitere Servicepunkte zu einem für das jeweilige Vertragsmodell in einer gesonderten Preisliste festgelegten Preis abgerechnet.
- (8) Am Monatsende wird automatisch ein für das jeweilige Vertragsmodell festgelegter Anteil der Restpunkte in sogenannte KonValue-Punkte umgewandelt, die übrigen Punkte verfallen ersatzlos. Für seine KonValue-Punkte kann der Kunde zu einem in einer gesonderten Preisliste festgelegten Geldbetrag pro Punkt Waren der Konvalex OHG erwerben. Ebenso kann die Konvalex OHG zeitlich begrenzte dedizierte Angebote für das KonValue-Programm machen, die bestimmte Produkte zu einem in KonValue-Punkten bestimmten Preis ausweisen. KonValue-Punkte verfallen nach 12 Monaten ab Erteilung.
- (9) Monatlich ist ein Tarifwechsel möglich, also die Änderung der Volumenstufe innerhalb des gewählten Vertragsmodells. Der Volumenwechsel ist unentgeltlich und tritt zum nächsten Monat in Kraft. Die möglichen Stufen sind einer gesonderten Preisliste zu entnehmen.
- (10) Die Abrechnung erfolgt jeweils am Monatsanfang. Dabei wird die Monatsgebühr im Voraus eingefordert. Gleichzeitig werden eventuelle Servicepunkte abgerechnet, die im Vormonat über das gekaufte Quantum hinausgingen (siehe (7)). Die erste Zahlung erfolgt unmittelbar zum Vertragsbeginn.
- (11) Ansonsten gelten soweit anwendbar die Zahlungsbedingungen des §2.
- (12) Die Konvalex OHG ist berechtigt, die Preise für die verschiedenen Volumenstufen, die Preise für Servicepunkte, die das gekaufte Quantum überschreiten, die Volumenstufen an sich und die Kurse für Servicepunkte (Wert eines Servicepunktes in Dienstleistung) zu verändern. Kunden mit laufenden Verträgen kann entweder die Beibehaltung der Konditionen zu Vertragsabschluß zugesichert oder ein Sonderkündigungsrecht eingeräumt werden. In jedem Fall treten Preislistenänderungen für existierende Vertragskunden frühestens 2 Monate nach Ankündigung in Kraft.
- (13) Unter dem Namen KonShield Builder ist ein optionales Modul erhältlich, mit dem der Kunde Ersatzteile mit Servicepunkten bezahlen kann. Der hierfür anzuwendende Kurs wird in einer gesonderten Preisliste festgelegt. Die Bezahlung von Ersatzteilen ist nur im Zusammenhang mit Störungen und Defekten möglich, die im Rahmen von Dienstleistungen des gleichen KonShield-Vertrages behoben wurden oder behoben werden sollen. Die Abrechnung über Servicepunkte muß der Konvalex OHG zusammen mit der Beauftragung des Ersatzteiles angekündigt werden, eine nachträgliche Bezahlung des Ersatzteiles mit Servicepunkten ist nicht möglich.
- (14) Unter dem Namen KonValue Plus ist ein optionales Modul erhältlich, mit dem der Kunde im jeweiligen Monat unverbrauchte Servicepunkte zu dem unter (8) beschriebenen Anteil anstatt in KonValue-Punkte in normale Servicepunkte für den nächsten Monat umwandeln kann. Dieses Modul versteht sich als Ersatz für das normale KonValue-Verfahren, der Kunde ist nicht berechtigt, die Art der Punkteumwandlung während der Vertragslaufzeit zu ändern. Mit gewähltem KonValue Plus-Modul findet daher kein Aufbau von KonValue-Punkten statt. Durch KonValue Plus in den Folgemonat übernommene und erneut nicht verbrauchte Punkte verfallen am Ende des Folgemonats ersatzlos, d.h., eine mehrfache Übernahme ist nicht möglich.

## §10 Gesonderte Bestimmungen des KonShield Version 4 Volumenservice

- (1) Der KonShield Servicevertrag ist ein Volumen-Vertrag, der den Erwerb von monatlichen Dienstleistungsvolumina in Form von Servicestunden vorsieht.
- (2) Der KonShield Servicevertrag unterliegt nicht den Regelungen des §3. Der Vertrag wird monatlich abgerechnet und verlängert sich bis zur Kündigung durch einen Vertragspartner automatisch immer wieder um einen weiteren Monat. Abweichend davon können die Vertragsmodelle Mindestvertragslaufzeiten und Kündigungsfristen vorsehen, denen beide Vertragspartner unterliegen. Diese Regelungen werden in einer gesonderten Produktbeschreibung festgelegt.
- (3) Leistungen im Rahmen des KonShield Servicevertrages werden gemäß der Beschreibung des Servicetyps Vor-Ort erbracht. Abweichend davon sind Anfahrkosten nicht inbegriffen und werden über den Vertrag abgerechnet. Ferner unterliegen einige Dienstleistungen, die über den KonShield Servicevertrag beauftragt werden können, dem

## Konvalex OHG Servicebedingungen vom 01.04.2002

- Service Typ Tele und den damit verbundenen Regelungen und Voraussetzungen. Insbesondere können keine Fernwartungsleistungen im Rahmen des KonShield Servicevertrages beauftragt werden ohne gesonderten Auftrag zur Einrichtung der technischen Voraussetzungen (sofern diese Voraussetzungen noch nicht gegeben sind).
- (4) Der Preis und die Abrechnung von Servicestunden werden in einer gesonderten Kursliste definiert. Ferner kann die Anzahl von Servicestunden für bestimmte Leistungen pauschal festgelegt werden.
  - (5) Die monatlichen Preise für ein bestimmtes Quantum an Servicestunden einschließlich sonstigen Vertragsgebühren werden in einer gesonderten Preisliste festgelegt.
  - (6) Die Auflösung der Abrechnung (z.B. stündlich, halbstündlich, viertelstündlich usw.) wird in der Produktbeschreibung des Vertrages festgelegt. Wurde keine Festlegung getroffen, so wird je angefangener Stunde abgerechnet.
  - (7) Wird das erworbene monatliche Leistungsquantum überschritten, so werden automatisch weitere Servicestunden zu einem für das jeweilige Vertragsmodell in einer gesonderten Preisliste festgelegten Preis abgerechnet.
  - (8) Am Monatsende wird automatisch ein für das jeweilige Vertragsmodell festgelegter Anteil der nicht verbrauchten Servicestunden in Servicestunden des Folgemonats umgewandelt, die übrige Zeit verfällt ersatzlos. Diese Übernahme ist beliebig wiederholbar, wobei die Stundenzahl von Monat zu Monat gemäß dem festgelegten Anteil sinkt.
  - (9) Monatlich ist ein Tarifwechsel möglich, also die Änderung der Volumenstufe innerhalb des gewählten Vertragsmodells. Der Volumenwechsel ist unentgeltlich und tritt zum nächsten Monat in Kraft. Die möglichen Stufen sind einer gesonderten Preisliste zu entnehmen.
  - (10) Die Abrechnung erfolgt jeweils am Monatsanfang. Dabei wird die Monatsgebühr im Voraus eingefordert. Gleichzeitig werden eventuelle Servicestunden abgerechnet, die im Vormonat über das gekaufte Quantum hinausgingen (siehe (7)). Die erste Zahlung erfolgt unmittelbar zum Vertragsbeginn.
  - (11) Ansonsten gelten soweit anwendbar die Zahlungsbedingungen des §2.
  - (12) Die Konvalex OHG ist berechtigt, die Preise für die verschiedenen Volumenstufen, die Preise für Servicestunden, die das gekaufte Quantum überschreiten, die Volumenstufen an sich und eventuelle Sonderkonditionen für den Verbrauch von Servicestunden zu verändern. Kunden mit laufenden Verträgen kann entweder die Beibehaltung der Konditionen zu Vertragsabschluss zugesichert oder ein Sonderkündigungsrecht eingeräumt werden. In jedem Fall treten Preislistenänderungen für existierende Vertragskunden frühestens 2 Monate nach Ankündigung in Kraft.
  - (13) Soweit in der Produktbeschreibung des Vertrages vorgesehen, ist der Kunde berechtigt, Ersatzteile zu einem vorgegebenen Umtauschkurs mit Servicestunden zu bezahlen. Der hierfür anzuwendende Kurs wird in einer gesonderten Preisliste festgelegt. Die Bezahlung von Ersatzteilen ist nur im Zusammenhang mit Störungen und Defekten möglich, die im Rahmen von Dienstleistungen des gleichen KonShield-Vertrages behoben wurden oder behoben werden sollen. Die Abrechnung über Servicestunden muss der Konvalex OHG zusammen mit der Beauftragung des Ersatzteiles angekündigt werden, eine nachträgliche Bezahlung des Ersatzteiles mit Servicestunden ist nicht möglich.