

Allgemeine Geschäftsbedingungen

1 Allgemeine Vertragslaufzeit und Kündigung

- 1.1 Der Service-Vertrag hat für jedes vereinbarte Modul eine Grundlaufzeit von 12 Monaten und verlängert sich jeweils für das betreffende Modul um die Grundlaufzeit, wenn er nicht mit einer Frist von drei Monaten zum Ende der jeweiligen Grundlaufzeit schriftlich gekündigt wird. Sollte eine bestimmte Vertragslaufzeit über die Grundlaufzeit hinaus gewählt worden sein, für die ein Nachlass gemäß Serviceschein gewährt wurde, so ist bei vorzeitigem Abbau von Maschinen der Nachlass für die erfüllten Vertragsmonate vom Kunden an K&P Computer zurückzuzahlen, wenn nicht – innerhalb von 4 Wochen – für eine Maschine mit gleicher Funktion ein Servicebeginn mitgeteilt wird. Am Ende der vereinbarten Laufzeit gelten automatisch die Bedingungen für unbestimmte Laufzeit.
- 1.2 Werden Maschinen deinstalliert oder Anwendungen des Kunden dauerhaft nicht mehr genutzt, so teilt der Kunde diese Veränderungen K&P Computer mit Frist von einem Monat zum Monatsende schriftlich mit. Der Serviceschein wird von K&P Computer entsprechend angepasst. Eine Berechnung der betreffenden Servicevergütung findet dann im darauf folgenden Monat nicht mehr statt.
- 1.3 Sollte ein Hersteller die Unterstützung für Hardware oder Software, die Gegenstand der von K&P Computer erbrachten Services ist einstellen oder die Verfügbarkeit von Ersatzteilen nicht mehr gewährleisten, so ist K&P Computer berechtigt, die darauf bezogenen Services mit einer Frist von einem Monat zum Monatsende aus dem Service-Vertrag herauszukündigen.
- 1.4 K&P Computer kann den Service-Vertrag für sämtliche Module fristlos kündigen, wenn der Kunde fällige Zahlungen trotz schriftlicher Mahnung nicht binnen angemessener Frist vollständig leistet oder Servicearbeiten an den unter diesem Service-Vertrag stehenden Maschinen von anderen als Hersteller- oder K&P Computer-Technikern ausführen lässt. In diesen Fällen kann K&P Computer die Serviceleistungen sofort einstellen.

2 Vergütung und Zahlungsbedingungen

- 2.1 Die monatliche Vergütung ergibt sich aus dem/den Serviceschein/en.
Die Vergütung ist im Voraus am ersten Tag des gewählten Berechnungszeitraumes gemäß Serviceschein fällig. Falls der Kunde die Vergütung für zwei oder mehr Jahre in einer Summe im Voraus begleicht und hierfür einen Nachlass gemäß Serviceschein erhalten hat, so wird bei vorzeitigem Abbau von Maschinen im Voraus bezahlte Servicevergütung für nicht erfüllte Vertragsmonate von K&P zurückerstattet. In diesem Fall wird der für die erfüllten Vertragsmonate gewährte Vorauszahlungsnachlass vom Erstattungsbetrag abgezogen, wenn nicht – innerhalb von 4 Wochen – für eine Maschine mit gleicher Funktion ein Servicebeginn mitgeteilt wird.
- 2.2 Wenn der Hersteller dem gegenständlichen Service-Vertrag unterliegende Maschinen und Programmen die Vertragsbedingungen, die Preise oder den Umfang der zu unterstützenden Programme für die nach diesem Service-Vertrag vom Kunden in Anspruch zu nehmenden Leistungen ändert, ist K&P Computer berechtigt, die Vertragsbedingungen, insbesondere die Servicevergütung, entsprechend anzupassen. K&P Computer stellt auch bei einer Preisänderung sicher, dass der prozentuale Preisunterschied zu dem jeweils aktuellen Herstellerpauschalvertrag für vergleichbare Leistungen gewahrt bleibt.
Führt K&P Computer unabhängig vom Hersteller eine Preiserhöhung durch, hat der Kunde entgegen der vorstehenden Regelung ein Einspruchsrecht von 4 Wochen ab Bekanntgabe. Sollte keine Einigung zu erzielen sein, hat der Kunde das Recht, den Service-Vertrag für das betroffene Modul außerordentlich zu kündigen, dies mittels Kündigungsfrist von einem Monat ab Scheitern der Einigung. Innerhalb eines mehrjährigen Vorauszahlungszeitraumes werden die Preise nicht angepasst.
- 2.3 Features (Maschinen oder Maschinenteile, sonstige Geräte u.ä.) oder zu betreuende Softwarekomponenten und Programme, die nicht rechtzeitig, unvollständig oder unrichtig im Serviceschein aufgeführt sind, werden von K&P Computer nach Feststellung im Serviceschein berichtet. K&P Computer hat Anspruch auf Nachzahlung der Servicevergütung für solche Features ab Vertragsbeginn mit den Preisen der jeweils allgemein gültigen Preisliste von K&P Computer. Sofern der Kunde nachweist, dass solche Features erst nach Vertragsbeginn in der später festgestellten Form eingesetzt worden sind, werden die Servicevergütungen ab dem vom Kunden nachgewiesenen Zeitpunkt berechnet. Leistungen für solche Features und deren Aufnahme in den Serviceschein kann der Kunde erst nach Überprüfung der Funktionsfähigkeit dieser Features durch K&P Computer in Anspruch nehmen.
- 2.4 Falls der Kunde sich am Lastschriftverfahren beteiligt, wird K&P Computer die Servicevergütung frühestens zum Zeitpunkt der

General Terms and Conditions

1 General contract period and notice of cancellation

- 1.1 For each module contract that has been agreed upon, the service contract has a standard duration of 12 months and is automatically extended by the same amount of time for the module in question unless said contract is terminated in writing within three months of the end of the contract duration. Should a certain contract duration exceeding the standard duration be chosen, for which a discount was granted in accordance with the service certificate, and should equipment be disassembled ahead of schedule, said discount for the months in which the contract was executed shall be paid back by the client to K&P Computer, unless the beginning of services for equipment with the same function is announced within 4 weeks. At the end of the duration that has been agreed upon, the conditions for unspecified contract duration shall apply.
- 1.2 In case machines will be removed, or applications of the customer are permanently not in use, the customer will give written notice of these changes to K&P Computer in term of 1 month. The Service-document will accordingly be adjusted by K&P Computer. The respected service-module will be off service charge by the next following month.
- 1.3 In case the manufacturer will stop: the availability of spare parts or- the support of hard- or software, which is the object of services carried out by K&P Computer, the last mentioned one is entitled to cancel the respective services from the general service contract with a term of 1 month to the end of month.
- 1.4 K&P Computer is entitled to cancel all modules of the service contract without notice, in case:- the customer will not fully effect due payments in spite of written reminder or- gives order to others than the manufacturers' or K&P Computer technicians to provide services to the machines being under this service contract. In such cases, K&P Computer can stop the services right away.

2 Payment and payment terms

- 2.1 Monthly fees shall be calculated based on the service certificate(s).
The fees shall be due in advance, on the first day of the selected invoicing period and in accordance with the service certificate. Should the client pay the fees in one amount for two or more years in advance, thus receiving a discount in accordance with the service certificate, and should equipment be disassembled ahead of schedule, said advance fees for service shall be reimbursed by K&P for the months in which the contract was not executed. In this case, the discount for advance payment for the months in which the contract was executed shall be subtracted from the amount reimbursed, unless the beginning of services for equipment with the same function is announced within 4 weeks.
- 2.2 In case the manufacturer will change the contracts' conditions, the fees, or the volume of the supported programs for machines and programs which are part of the service contract by K&P Computer, and wherefore services can be demanded by the customer, K&P Computer is entitled to adjust the service contract conditions particularly with regard to the service fees. In case of price changes K&P Computer guarantees that the percentage price difference to the respective current manufacturers all-incontract for comparable services will be warranted. In case K&P Computer will implement an increase of prices, independent from the manufacturer - contrary to the rule aforesaid, - the customer has the right to protest within 4 weeks after official announcement. If no agreement could be obtained, the customer may cancel the service contract for the respective module with a singular term of 1 month after an attempt of conciliation failed.
- 2.3 Features (machines, parts of machines, other hardware etc.) or software components and programs, which are incompletely, falsely or not in time listed on the service document, will be amended there, after K&P Computer has established the facts. For the features found, K&P Computer is entitled to raise additional payment of the service fees from the beginning of the contract. The costs will base on the respective valid price list. In case the customer can provide evidence, that these features ex post established, had been installed after the contract has started, the service fees will be charged after the customers proven date. For these features, the customer may demand services and the admission to the present contract only after K&P Computer has confirmed their technical acceptance.
- 2.4 In case the customer participates in the direct debiting system, K&P Computer will charge the customers account for its service fees, earliest until due for payment.
- 2.5 In exceptional cases, K&P may hire the manufacturer to remedy faults. There will be no additional charge to the client for this. Should the manufacturer in such cases require from the client a confirmation that costs will be met, the client shall send such a confirmation to the manufacturer.

- Fälligkeit vom Konto des Kunden abbuchen.
- 2.5** K&P Computer kann in Ausnahmefällen den Hersteller mit der Störungsbehebung beauftragen. Zusätzliche Kosten entstehen dem Kunden hierdurch nicht. Sollte der Hersteller in solchen Fällen vom Kunden selbst eine Kostenübernahmebestätigung verlangen, so ist diese durch den Kunden an den Hersteller zu senden.
- 2.6** K&P Computer stellt sicher, dass die Herstellerrechnungen für vertragsrelevante Leistungen sofort nach Erhalt der Rechnungskopien und der dazugehörigen Leistungsnachweise geprüft und für Rechnung des Kunden gezahlt werden. Hierüber erhält der Kunde eine Zahlungsbestätigung sowie eine Gutschrift auf die Servicevergütung von K&P Computer. Beide Positionen werden miteinander verrechnet.
- 3 Datenschutz und Vertraulichkeit**
- 3.1** Alle Informationen und Unterlagen, die den Vertragspartnern aufgrund oder gelegentlich der vertraglichen Zusammenarbeit gegeben oder zugänglich werden, sind auch über das Ende des Service-Vertrages hinaus vertraulich zu behandeln, soweit sie nicht allgemein bekannt sind.
- 3.2** Im Übrigen wendet K&P Computer die EU-Datenschutzgrundverordnung strikt an und beachtet die ihr mitgeteilten Datenschutzrichtlinien des Kunden.
- 4 Haftung**
- 4.1** K&P Computer steht nicht für die ordnungsgemäße Leistungserbringung durch die Technik des Herstellers ein. Jedwede Ansprüche wegen Schäden, die durch die Mitarbeiter des Herstellers verursacht worden sind, hat der Kunde direkt gegenüber dem Hersteller geltend zu machen, insbesondere Ansprüche wegen Verzuges, positiver Vertragsverletzung und Mangelfolgeschäden.
- 4.2** K&P Computer haftet bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit unbeschränkt.
- 4.3** Im übrigen ist die Haftung von K&P Computer - gleich aus welchem Rechtsgrund - beschränkt auf die leicht fahrlässige Verletzung von für die Erfüllung des Vertragszwecks wesentlichen Pflichten und der Höhe nach auf den Ersatz von bei vergleichbaren Geschäften dieser Art typischen Schäden, die bei Vertragsabschluss oder spätestens bei der Begehung der Pflichtverletzung vorhersehbar waren. In diesen Fällen leicht fahrlässiger Pflichtverletzung haftet K&P Computer nicht für den Verlust von Daten und Programmen und somit nicht auf Ersatz der dadurch verursachten Folgeschäden sowie mittelbaren Schaden, sofern der Verlust von Daten und Programmen bei ordnungsgemäßer Sicherung durch den Kunden vermieden worden wäre.
- 4.4** Ansprüche des Kunden nach dem Produkthaftungsgesetz oder auf Ersatz von Schäden wegen Fehlens zugesicherter Eigenschaften, die gerade wegen des Fehlens solcher Eigenschaften eingetreten sind, bleiben hiervon unberührt.
- 4.5** Keine Gewähr übernimmt K&P Computer für Mängel und Schäden, die aus ungeeigneter oder unsachgemäßer Verwendung, Nichtbeachtung von Anwendungshinweisen oder fehlerhafter oder nachlässiger Behandlung entstanden sind. Dies gilt insbesondere für den Betrieb von Gegenständen mit falscher Stromart oder –spannung sowie Anschluss an ungeeignete Stromquellen. Das gleiche gilt für Mängel und Schäden, die aufgrund von Brand, Blitzschlag, Explosion oder netzbedingter Überspannung, Feuchtigkeit aller Art, falscher oder fehlerhafter Programmsoftware und/oder Verarbeitungsdaten zurückzuführen sind, es sei denn, der Kunde weist nach, dass diese Umstände nicht ursächlich für die gerügten Mängel sind.
- 5 Allgemeines**
- 5.1** Änderungen dieses Service-Vertrages bedürfen der Schriftform, auf die auch nur schriftlich verzichtet werden kann.
- 5.2** Es gilt insbesondere nicht als ausdrückliche und schriftliche Zustimmung, wenn und soweit K&P Computer nach einem Vertragsabschluss eine Auftragsbestätigung durch den Kunden erhält, welche K&P Computer unterschrieben an den Kunden zurücksendet, in der formularmäßig auf die Geltung der Allgemeinen Geschäftsbedingungen oder sonstiger Bedingungen des Kunden als Vertragsgrundlage verwiesen wird.
- 5.3** Für alle Ansprüche aus der Geschäftsverbindung mit dem Kunden gilt ausschließlich österreichisches Recht unter Ausschluss von Kollisionsnormen und dem UN-Kaufrecht.
- 5.4** Die Unwirksamkeit einzelner Bestimmungen dieses Service-Vertrages lässt die Wirksamkeit des Vertrages im Übrigen unberührt. An die Stelle unwirksamer Bestimmungen tritt diejenige wirksame Regelung, die dem von den Parteien wirtschaftlich Gewollten am nächsten kommt.
- 5.5** Gerichtsstand ist Wien.
- 2.6** K&P Computer guarantees that manufacturers invoices for contract relevant services will be proved and paid on behalf of the customers name right after the copies of invoices and activity confirmations have come in. Thereof the customer will receive a confirmation of payment as well as a credit note on the service remuneration of K&P Computer. Both invoice line items will be set against.
- 3 Data protection and secrecy**
- 3.1** As far as they are not known in general, all informations or documents which are available to the contractual partners due to their contractual cooperation have to be kept in confidence beyond the contracts end.
- 3.2** For the rest K&P Computer will strictly operate in accordance with the (European) General Data Protection Regulation and will respect the customers data protection guidelines.
- 4 Liability**
- 4.1** K&P Computer will not be responsible for the proper services rendered by the manufacturer technicians. All damages which are caused by the manufacturers employees, the customer has to claim directly against the manufacturer, in particular claims caused by default, default in performance of contract and consequential harm caused by a defect.
- 4.2** K&P Computer is unlimited liable for intention and gross negligence.
- 4.3** For the rest K&P Computers liability is limited - for any cause in law - for the easy negligent violation corresponding to principal duties of the contract and by the size of indemnity corresponding to typical damages of comparable commercial operations, which could have been forecasted when the contract was concluded or at the latest while neglecting one's duty. In the cases of easy neglect of duty, K&P Computer is not liable for the loss of data and programs. Therefore K&P Computer will not be responsible for the data-backup of consequential loss as well as indirect damages caused thereby. Provided the loss of data and programs would have been avoided by proper data back-up performed by the customer.
- 4.4** On requirements from the product liability managing limitation of liability does not apply. Same applies to indemnities caused by the lack of guaranteed qualities which will remain unaffected in case damages have been caused just as a result of this lack.
- 4.5** K&P Computer will not safeguard defects or lacks, which are the result of unsuitable or faulty use, the non-observance of application instructions or of carelessly or faulty handling. This applies particularly with regard to the operation of objects under false type of electricity or current voltage as well as the supply of unsuitable power-sources. The same applies to lacks / defects which are caused by fire, lightning, explosion or over voltage in the power-supply-system, humidity of all nature, false or invalid program software and /or data-processing, unless the customer can prove, that the claim does not base on these circumstances.
- 5 Generalities**
- 5.1** Alterations of this service contract must be in written form, which can only be resigned in written form too.
- 5.2** Express written consent is not present when and if K&P Computer receives, after entering into a contract, a job confirmation from the client which K&P Computer then signs and returns to the client, said confirmation containing a form-like reference to the validity of the client's General Terms and Conditions, or other conditions of the client's, as a contractual basis.
- 5.3** All rights to claims based on the business connection with the customer will be subjected to the law of the Austrian Republic excluding conflict-of-law-rules and the UN sales convention.
- 5.4** If individual regulations of the service contract should be totally or partly ineffective or are contained and/or the service contract has a gap, the contract remains effective in all other respects. In place of the ineffective or missing regulations the legal regulations then occur in each case.
- 5.5** In case of casting doubts on the interpretation or textual discrepancies of the english text, the german text version will be solely relevant.
- 5.6** Legal venue is Vienna.