

## I. Einleitung

### 1. Gegenstand und Anwendung der AGB

CORVICE AG (nachfolgend „CORVICE“) und der KUNDE haben einen Servicevertrag abgeschlossen (nachfolgend der „Servicevertrag“). Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) sowie ergänzend sämtliche weitere im Servicevertrag erwähnten Anhänge bilden integrierenden Bestandteil des zwischen CORVICE und dem KUNDEN abgeschlossenen Servicevertrages. Bei Widersprüchen zwischen dem Servicevertrag und diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen (inkl. weiteren Anhängen), geht die individuelle Vereinbarung im Servicevertrag vor.

### 2. Definitionen

„Geräte“ oder „CORVICE-Geräte“ sind sämtliche Produkte (wie z.B. Drucker, Kopierer, Faxgeräte oder multifunktionale Drucksysteme (MFD) sowie die dazugehörigen Optionen), an welchen CORVICE für den KUNDEN den Service erbringt. Sie sind im Servicevertrag unter „Geräte“ einzeln aufgelistet.

## II. Vertragsspezifische Bestimmungen

### 3. Service

#### a) Servicepauschale

3.1 Für die von CORVICE erbrachten Serviceleistungen wird im Servicevertrag eine Servicepauschale und ab Überschreiten eines speziell vereinbarten Kopier- bzw. Druckvolumens zusätzlich ein bestimmter Seitenpreis vereinbart.

CORVICE ist berechtigt, die Servicepauschale und/oder den Seitenpreis unter schriftlicher Voranzeige von 90 Tagen auf den ersten eines Monats zu erhöhen. Erhöht sich die Servicepauschale oder der Seitenpreis innerhalb eines Kalenderjahres um mehr als 5% (exkl. MwSt.), ist der KUNDE berechtigt, innert einer Frist von 30 Tagen nach Erhalt der Preiserhöhungsanzeige das Vertragsverhältnis auf den Zeitpunkt des Inkrafttretens der nächsten Preiserhöhung schriftlich zu beenden (vgl. Ziffer 6 AGB).

3.2 Während eines Service ausgedruckte Testseiten und leere Seiten (sogenannte „Service- und Fehlseiten“) sind in der Servicepauschale bzw. im Seitenpreis einkalkuliert und können nicht zusätzlich abgezogen werden.

#### b) In der Servicepauschale bzw. im Seitenpreis inbegriffene Serviceleistungen

3.3 Inbegriffene Serviceleistungen sind:

- die technische Instandhaltung des Gerätes (Wartungsinterventionen und Störungsbehebungen inkl. Ersatzteile, Arbeit und Wegzeit);
- die Lieferung von Verbrauchsmaterial (wie z.B. Toner, Bildtrommeln und Entwicklereinheiten für die Ausgabe in schwarzweiss und/oder Farbe aber exkl. Druck- und Kopienträger und Heftklammern);
- kostenloser Austausch von Ersatzteilen (sofern keine unsachgemässe Nutzung des Gerätes vorliegt);
- Firmware-Updates (Behebung von Bugs).

Im Servicevertrag können die Parteien zusätzliche wiederkehrende Serviceleistungen vereinbaren, welche zusätzlich zur Servicepauschale bzw. zum Seitenpreis in Rechnung gestellt werden. Hat der KUNDE für die Konfiguration seines Gerätes eine der folgenden Optionen gewählt:

- peripherer Controller;

so ist er verpflichtet die entsprechenden Serviceleistungen in Anspruch zu nehmen. Diese sind:

- Reparatur und Wartung peripherer Controller: Service auf periphere Druck-Controller (Fiery, Creo o.ä.), sofern diese nicht auf eine unsachgemässe Bedienung oder vertragswidrige Behandlung zurückzuführen sind. Auf Kundenwunsch durchgeführte Firmware-Aktualisierungen des peripheren Controllers erfolgen ohne Zusatzkosten;
- Reparatur und Wartung von Münz- und Authentifizierungsgeräten: Service auf an dem Gerät angebrachten Münzgerät, Kartenleser sowie biometrische Authentifizierungssysteme, sofern diese nicht auf eine unsachgemässe Bedienung oder vertragswidrige Behandlung zurückzuführen sind;
- Wartung von Embedded-Applikationen.

3.4 Die Servicepauschale bzw. der Seitenpreis wird gemäss den im Servicevertrag vereinbarten Konditionen von CORVICE erhoben.

#### c) Nicht in der Servicepauschale bzw. im Seitenpreis inbegriffene Serviceleistungen

3.5 Folgende Serviceleistungen sind nicht in der Servicepauschale bzw. im Seitenpreis inbegriffen und werden dem KUNDEN separat in Rechnung gestellt:

- Behebung von Störungen, die auf unsachgemässe Bedienung, vertragswidrige Behandlung, Fehlbedienung oder den Einsatz von Kopienträgern (insbesondere Folien) zurückzuführen sind, welche von CORVICE nicht empfohlen werden;
- Behebung von Papierstaus;
- Reinigung des Vorlageglases;
- Zur-Verfügung-Stellen von Druck-/Kopienträgern und Heftklammern;
- Revisionen, die Infolge Überschreitung des maximalen Druckaufkommens - fürs alle A4 Geräte 200'000 Seiten – für alle A3 Geräte 500'000 Seiten notwendig werden können. Wirtschaftlicher Totalschaden (Schäden, die 2/3 des Neupreises entsprechen oder übersteigen);
- telefonische Beantwortung von Fragen, die nicht im Zusammenhang mit einer Störung stehen;
- Standortwechsel und Transportbereitstellungen durch CORVICE auf Verlangen des KUNDEN;
- Aufwendungen infolge von Änderungen an der EDV-Umgebung (siehe dazu auch Ziffer 4.18).
- Der Kunde hat während der Reparaturdauer grundsätzlich keinen Anspruch auf ein Ersatzgerät.
- CORVICE ist berechtigt, anstelle der Behebung einer Störung auf eigene Kosten einen Austausch des Gerätes durch ein vergleichbares Modell zu veranlassen. Verweigert der KUNDE einen solchen Austausch, entfällt jeder weitere Anspruch auf die Erbringung von Serviceleistungen. Das Gerät bleibt im Eigentum der CORVICE. Die Kosten für Installation, Druckertreiber, Parametrisierungen und für kundenseitige Konfigurationen sowie für die allfällige Fehlersuche im Rahmen der Installation etc. sind vom Kunden zu übernehmen.

- Stromwirkungsschäden: Unvorhergesehene Schäden an Geräten, wenn diese unter Spannung stehen und die Ursache in der Wirkung der elektrischen Energie selbst, in einer Überspannung oder in der Erwärmung durch Überlastung liegt.

**d) Service-Level**

- 3.6 CORVICE bietet eine Auswahl unterschiedlicher Service-Levels an. Der mit dem KUNDEN vereinbarte Service-Level ist im Anhang „Leistungsbeschreibung“ zum Servicevertrag beschrieben und wird im Servicevertrag festgehalten.
- 3.7 Der Preis für den mit dem KUNDEN vereinbarten Service-Level wird im Servicevertrag separat ausgewiesen und zusätzlich zur Servicepauschale bzw. zum Seitenpreis erhoben.

**e) Erfüllungsort**

- 3.8 Erfüllungsort für die Serviceleistungen ist die im Servicevertrag aufgeführte Standortadresse. Der KUNDE verpflichtet sich, CORVICE beabsichtigte Standortveränderungen eines Gerätes mindestens 30 Tage im Voraus anzukündigen. Bei Standortveränderungen durch den KUNDEN innerhalb eines Gebäudes besteht lediglich eine Informationspflicht gegenüber CORVICE. Standortveränderungen in ein anderes Gebäude (sogenannte Geräteumzüge) sind CORVICE mindestens 10 Tage vor dem Geräteumzug schriftlich zu melden. CORVICE behält sich bei einem Geräteumzug das Recht vor, entweder den Servicevertrag vorzeitig zu beenden (gemäss Ziffer 6 AGB) und den Service mit sofortiger Wirkung einzustellen oder die im Servicevertrag vereinbarten Konditionen anzupassen.

**f) Pflichten des KUNDEN**

- 3.9 Der KUNDE hat während der Vertragsdauer folgende Pflichten:
- Bestimmung von zwei Personen (einen Hauptansprechpartner sowie seinen Stellvertreter), die für den kundenseitigen Unterhalt des Gerätes verantwortlich sind. Eine entsprechende Kurzeinweisung wird im Rahmen der Geräteeinlieferung und -installation (Ziffer 4 a. AGB) erbracht;
  - Selbständige Behebung von Papierstaus, Reinigung des Vorlageglases und Austausch von Toner, Heftklammern sowie anderen von CORVICE gelieferten Verbrauchsmaterialien (ausser Entwickler). Erbringt CORVICE im Auftrag des KUNDEN eine solche Leistung, ist diese kostenpflichtig;
  - Konsultation der Handbücher bei Fragen zur Bedienung der CORVICE-Geräte;
  - Ausschliessliche Verwendung von durch CORVICE geliefertem Original-Zubehör und -material;
  - Verwendung von CORVICE empfohlenen Druck- und Kopienträgern (insbesondere Folien);
  - Befolgung allfälliger Anweisungen des CORVICE Service Centers und/oder eines Servicetechnikers im Hinblick auf die Nutzung und Bedienung des Gerätes inkl. Hilfeleistung bei der Fehlersuche und -behebung unter telefonischer Anweisung durch einen Service-Center-Mitarbeiter;
  - Befolgung der dem Gerät beiliegenden Sicherheitsinformationen.

**g) Einsatz eines Fernmeldediagnosesystems / Meldepflicht des KUNDEN**

- 3.10 Nach Absprache zwischen CORVICE und dem KUNDEN ist der Einsatz eines Fernmeldediagnosesystems, das Störungen, Zählerstände und den Bedarf nach Verbrauchsmaterial selbstständig meldet, möglich. Fehlt ein Fernmeldediagnosesystem oder funktioniert dieses nicht, sind die Zählerstände über ein zugriffsgesichertes Web-Portal von CORVICE oder via Zählerausdruck zu melden. Der KUNDE ist für die termingerechte Meldung der aktuellen Zählerstände verantwortlich. CORVICE ist berechtigt, bei nicht oder zu spät gemeldeten Zählerständen Annahmen betreffend Ausgabevolumen (d.h. Kopier-/Druckaufkommen) zu treffen. Weicht die Annahme mehr als 20% vom effektiven Zählerstand ab, kann der KUNDE innert 30 Tagen seit Erhalt der Rechnung den effektiven Zählerstand melden. Unterlässt er dies, ist die Annahme betreffend Ausgabevolumen gültig.

**h) Rückerstattung Verbrauchsmaterial**

- 3.11 Das von CORVICE kostenlos zur Verfügung gestellte Verbrauchsmaterial (Toner, Entwickler, Bildtrommeln etc.) ist ausschliesslich in Kombination mit dem im Servicevertrag aufgeführten Gerät zu verwenden und darf keinesfalls Dritten übergeben oder verkauft werden.
- 3.12 Der KUNDE ist verpflichtet, das in Ziffer 3.11 genannte Verbrauchsmaterial, welches im Zeitpunkt der Aufhebung des Servicevertrages nicht verbraucht ist, CORVICE zurückzugeben.

**i) Haftung**

- 3.13 CORVICE haftet nicht für allfällige Folgen einer Störung oder einer Verzögerung der Serviceleistung. Ferner ausgeschlossen ist die Haftung von CORVICE für Schäden aus Produktionsausfällen, Datenverlusten, entgangenem Gewinn, Nutzungsausfällen, Kapitalkosten oder für Kosten für den Erwerb von Ersatzprodukten. Darüber hinaus beschränkt sich eine allfällige Haftung von CORVICE auf den unmittelbaren direkten Schaden bis max. zur Höhe des jeweiligen Verkaufspreises und nur, soweit der Kunde nachweist, dass dieser vorsätzlich oder durch grob fahrlässiges Handeln oder Unterlassen von CORVICE verursacht wurde.

**4. Einmalige weitere Dienstleistungen und Gebühren von CORVICE**

- 4.1 CORVICE erbringt für den KUNDEN die im Servicevertrag aufgeführten weiteren Dienstleistungen und Gebühren zu den im Servicevertrag definierten Preisen und Konditionen. Einmalige weitere Dienstleistungen sind unter anderem:

**a) Transport und Bereitstellung vor Ort, Rücknahme**

- 4.2 Die Geräte werden mitsamt bestelltem Zubehör zu den im Servicevertrag vereinbarten Konditionen durch CORVICE oder ein von CORVICE beauftragtes Unternehmen geliefert und installiert. Die Lieferung erfolgt nach Möglichkeit auf das vereinbarte Datum, das indessen lediglich als approximativer Termin gilt. CORVICE ist berechtigt, Teillieferungen vorzunehmen.
- 4.3 Der KUNDE verpflichtet sich, spätestens 7 Tage vor dem Liefertermin CORVICE über allfällige Umstände zu informieren, welche die Geräteeinlieferung erschweren könnten. Dazu gehören insbesondere:
- Wendeltreppen;
  - Treppen mit engen Kurven oder zu kleinem Zwischenboden zum Wenden;
  - Liftkabinen mit zu geringer Fläche und/oder Maximalbelastung;

- zu schmale Türen und Korridore.

Auf Anfrage stellt CORVICE dem KUNDEN vor der Geräteelieferung eine Liste der zu prüfenden Umstände zur Verfügung. CORVICE hat das Recht, dem KUNDEN zusätzliche Aufwendungen zur Durchführung einer Lieferung unter erschwerten Bedingungen separat in Rechnung zu stellen. Die Kosten für Lieferungen, die aufgrund eines Verschuldens des KUNDEN nicht erfolgen oder abgebrochen werden müssen, werden nicht zurückerstattet. Die Durchführung einer neu angesetzten Lieferung wird zusätzlich in Rechnung gestellt.

- 4.4 Wurde im Servicevertrag nichts anderes vereinbart, wird das Gerät ohne Netzkabel und ohne Handbücher in Papierform geliefert. Standardmässig im Lieferumfang enthalten sind die gesetzlich vorgeschriebenen Sicherheitsinformationen in gedruckter Form sowie eine CD- oder DVD-ROM mit den elektronischen Fassungen der Handbücher und Drucker-, Fax- respektive Scannertreiber. Die aktuellen Versionen der Handbücher und Treiber können von der Internetseite der Hersteller heruntergeladen werden.
- 4.5 Statt einer Geräteelieferung durch CORVICE können die Parteien in gegenseitigem Einvernehmen eine Sendung per Post beschliessen. Bei Postsendungen entfallen die vertraglichen Verpflichtungen gemäss Ziffern 4.2, 4.3, und 4.8 AGB. CORVICE übernimmt für Schäden, die durch die Postsendung entstanden sind, keine Haftung.
- 4.6 Der KUNDE stellt den passenden elektrischen Anschluss gemäss den gesetzlichen Sicherheitsvorschriften und Gerätespezifikationen zur Verfügung.
- 4.7 CORVICE entfernt und entsorgt allfälliges Verpackungsmaterial, schliesst das Gerät an das Stromnetz an und führt bei Lieferung eines Gerätes mit Kopierfunktion einen Test durch (Erstellung einer einfachen Kopie).
- 4.8 Sind auf Wunsch des KUNDEN durch CORVICE Änderungen der Werkseinstellungen vorzunehmen, werden dem KUNDEN die damit verbundenen Kosten separat in Rechnung gestellt.
- 4.9 Für allfällige Folgeschäden verspäteter Lieferungen übernimmt CORVICE keine Haftung.
- 4.10 CORVICE behält sich das Recht vor, dem KUNDEN eine zusätzliche Gebühr für die Rücknahme von Geräten zu berechnen. Bei einer Rücknahme von Geräten durch CORVICE oder Dritte obliegt das Löschen von Daten auf der Festplatte oder sonstigen Speichermedien dem KUNDEN. Die Datenlöschung durch CORVICE kann gestützt auf eine separate Abmachung vereinbart werden.

## **b) Netzwerkintegration**

- 4.11 Die im Rahmen einer Netzwerkintegration von CORVICE erbrachten Dienstleistungen beinhalten die Einbindung des Gerätes in eine offiziell unterstützte und funktionierende EDV-Umgebung sowie die Installation eines Druckertreibers auf einem einzigen Arbeitsplatzcomputer oder Server.
- 4.12 Weisen die CORVICE-Geräte die hierfür notwendigen Funktionen auf, richtet CORVICE auf Wunsch des KUNDEN eine Scan-to-Anbindung (E-Mail, SMB o.ä.) zu dem im Servicevertrag angegebenen Preis ein. Die Einrichtung zusätzlicher Scan-to-Anbindungen erfolgt nur gestützt auf eine ausdrückliche Vereinbarung zwischen den Parteien.

4.13 Bei der Netzwerkintegration eines Farbgerätes wird standardmässig eine Schnellkalibrierung durchgeführt.

4.14 Die Kosten für eine Netzwerkintegration sind im Servicevertrag geregelt und verstehen sich exkl. Wegpauschale.

4.15 Der KUNDE verpflichtet sich, die organisatorischen und technischen Voraussetzungen zu schaffen, welche es CORVICE ermöglichen, eine Netzwerkintegration problemlos durchzuführen. Dazu gehören insbesondere:

- die Bereitstellung aller notwendigen Schnittstellen wie z.B. eines Netzwerkanschlusses;
- zur Verfügung stellen eines Netzkabels;
- die Anwesenheit und Unterstützung eines qualifizierten Netzwerkadministrators bei der Erbringung der Serviceleistung.

4.16 Eine 15-minütige Instruktion der Geräteverantwortlichen (Ziffer 4.9 AGB) ist, sofern nicht anders im Kauf- und Servicevertrag vereinbart, in den Kosten für die Netzwerkintegration eingeschlossen.

4.17 Ein Gerät gilt als druck- bzw. scannfähig, wenn direkt nach Durchführung einer Netzwerkintegration aus Microsoft Word oder einer ähnlichen Anwendung eine Seite erfolgreich ausgegeben bzw. ein einfacher Scanvorgang vorgenommen werden kann. CORVICE ist nicht dafür verantwortlich, wenn die Druck- und/oder Scanfunktionalität infolge von Änderungen der EDV-Umgebung nicht oder nur eingeschränkt genutzt werden kann. Die Aufwendungen für die Wiederherstellung des Gerätebetriebs durch CORVICE aufgrund solcher Änderungen werden separat in Rechnung gestellt. Im Falle einer Migration auf eine andere Version eines Betriebssystems besteht keine Garantie, dass entsprechende Drucker- und Scannertreiber zur Verfügung gestellt werden können.

4.18 Das Ermöglichen einer Nutzung der Gerätefunktionalität mit Altsystemen (AS/400 o.ä.), ERP-Anwendungen (SAP, Oracle usw.), MS-DOS-Programmen, hausgenerierter Software bzw. branchenspezifischen Lösungen oder innerhalb von Terminal-Serverumgebungen (wie z.B. Citrix XenApp) ist nicht standardmässiger Bestandteil einer Netzwerkintegration. Die Aufwendungen für die Einbindung eines Gerätes in solche EDV-Systeme, die nicht in allen Fällen technisch realisierbar ist, werden mit einer zusätzlichen Gebühr in Rechnung gestellt.

4.19 Folgende Leistungen im Rahmen der Netzwerkintegration sind separat zu vereinbaren und vom KUNDEN zusätzlich zu vergüten:

- Vornehmen weiterer Einstellungen zur Optimierung der Farb- und Ausgabequalität;
- Registrierung von Zielempfängern im Adressbuch des Gerätes durch CORVICE, der Import von Adress- und Benutzerdaten aus einem anderen Gerät oder einer Datenbank (sofern technisch realisierbar) sowie die Herstellung einer Verbindung mit einem LDAP-Server oder einem Verzeichnisdienst wie z.B. Active Directory;
- Installation der mit einem Gerät gelieferten Software-Anwendungen;
- andere, nicht in Ziffer 4 b. AGB aufgeführte Leistungen.

4.20 Die Kosten für vereinbarte Netzwerkintegrationen, die aufgrund eines Verschuldens des KUNDEN nicht erfolgen oder abgebrochen werden müssen, werden nicht zurückerstattet. Die Durchführung einer neu angesetzten Netzwerkintegration wird zusätzlich in Rechnung gestellt.

4.21 CORVICE haftet nicht für allfällige Datenverluste. CORVICE empfiehlt dem KUNDEN ausdrücklich, vor Beginn der Netzwerkimtegration Backups seiner bisherigen Daten zu erstellen (Datensicherung).

4.22 Mit Unterzeichnung des Abnahmeprotokolls für Netzwerk-/Faxverbindungen bzw. durch Inbetriebnahme der Geräte bestätigt der KUNDE, dass CORVICE sämtliche Dienstleistungen im Rahmen der Netzwerkimtegration zur vollsten Zufriedenheit des KUNDEN erbracht hat.

### c) Faxanbindung

4.23 Die im Zusammenhang mit einer Faxanbindung von CORVICE erbrachten Dienstleistungen umfassen die Einrichtung eines Gerätes mit Faxfunktionalität zur Übertragung und zum Empfang von Faxnachrichten über eine funktionsfähige Telefonleitung sowie die Durchführung entsprechender Tests. Der KUNDE verpflichtet sich, die hierfür vorgesehenen Anschlüsse bereitzustellen. Die Kosten für eine Faxanbindung sind im Servicevertrag geregelt und verstehen sich exkl. Wegpauschale.

4.24 Die Installation allfälliger Faxtreiber auf Arbeitsplatzcomputern oder Servern sowie Faxverbindungen in Voice-over-IP-Umgebungen sind separat zu vereinbaren. Bei Faxverbindungen in einer Voice-over-IP-Umgebung, die je nach Produktmodell und Kundeninfrastruktur nicht immer technisch realisierbar sind, ist zudem ein ausgebildeter Telekominstallateur durch den KUNDEN miteinzubeziehen.

4.25 Die Registrierung von Zielempfängern im Adressbuch des Gerätes durch CORVICE ist nicht Bestandteil der Faxanbindung und muss separat vereinbart werden. Dies gilt ebenfalls für den Import von Adress- und Benutzerdaten aus einem anderen Gerät oder einer Datenbank, welcher aber technisch nicht immer realisierbar ist.

4.26 Kosten für vereinbarte Faxverbindungen, die infolge Verschuldens des KUNDEN nicht erfolgen oder abgebrochen werden müssen, werden nicht zurückerstattet. Die Durchführung einer neu angesetzten Faxanbindung wird zusätzlich in Rechnung gestellt.

4.27 Mit Unterzeichnung des Abnahmeprotokolls für Netzwerk-/Faxverbindungen bzw. durch Inbetriebnahme der Geräte bestätigt der KUNDE, dass CORVICE sämtliche Dienstleistungen im Rahmen der Faxanbindung zur Zufriedenheit des KUNDEN erbracht hat.

### d) Anwenderschulungen

4.28 Auf Wunsch des KUNDEN führt CORVICE die folgenden Instruktionen durch:

- die vertiefte Schulung einer Anwendergruppe von maximal acht Personen;
- massgeschneiderte Schulungen für Spezialisten in Druckunternehmen, Hausdruckereien o.ä.

4.29 Eine von CORVICE erbrachte Schulung für Bürogeräte umfasst in der Regel die folgenden Inhalte:

- die Nutzung der nach Einschätzung von CORVICE am meisten verwendeten Kopier-, Fax-, Druck- und Scanfunktionen;
- die Bestellung und Nachfüllung von Verbrauchsmaterial;
- das Vorgehen beim Auftreten von Papierstaus und Störungen.

Die exakten Schulungsinhalte können je nach Gerät, Art der Instruktion (Ziffer 5.28 AGB), Zielpublikum oder Absprache mit dem KUNDEN variieren.

Eventuelle zur Vorbereitung einer Instruktion erstellte Schulungsunterlagen werden dem KUNDEN ohne Aufpreis übergeben. Die Kosten für eine Instruktion sind im Servicevertrag geregelt und verstehen sich exkl. Wegpauschale. Allfällige Online-Schulungen und webbasierte Zusatzinstruktionen sind separat zu vereinbaren. Dies gilt ebenfalls für das zu schulende Programm im Rahmen von Instruktionen in Druckunternehmen, Hausdruckereien o.ä.

## III. Allgemein anwendbare Bestimmungen

### 5. Dauer und Beendigung Servicevertrages

Der Servicevertrag wird für eine Mindestlaufzeit abgeschlossen. Er verlängert sich jeweils automatisch um 12 Monate, wenn er nicht 90 Tage vor Ablauf der Mindestlauf- oder der Verlängerungszeit durch eine der beiden Parteien *schriftlich* auf das Ende eines Monats gekündigt wird. Eine vorzeitige Beendigung aus wichtigem Grund bleibt vorbehalten (vgl. Ziffer 6 AGB).

### 6. Vorzeitige Beendigung des Servicevertrages

6.1 Die Parteien können den Servicevertrag bei Vorliegen eines wichtigen Grundes vorzeitig *schriftlich* beenden.

6.2 Wichtige Gründe für CORVICE sind insbesondere:

- wenn der KUNDE Vertragspflichten schwerwiegend oder wiederholt verletzt und auch nach schriftlicher Abmahnung von CORVICE den vertragsgemässen Zustand nicht umgehend wiederherstellt;
- wenn der KUNDE mit seinen Zahlungspflichten in Verzug ist und er trotz Ansetzung einer Nachfrist von 10 Tagen nicht bezahlt (vgl. Ziffer 13);
- wenn sich die finanzielle Lage des KUNDEN derart verschlechtert, dass die Rechte von CORVICE gefährdet sind, insbesondere bei Eröffnung eines Zwangsvollstreckungs-, Konkurs- oder Nachlassverfahrens über den KUNDEN;
- wenn der Standort der Geräte vom KUNDEN verändert wird (sog. sogenannter Geräteumzug gemäss Ziffer 3.8 AGB), so dass für CORVICE die Bedingungen zur Erbringung der Serviceleistungen wesentlich ändern;
- wenn CORVICE nicht (mehr) imstande ist, den vertraglichen Verpflichtungen nachzukommen. In diesem Falle ist CORVICE verpflichtet dem Kunden bereits bezahlte Gebühren für nicht oder nicht erfolgreich erbrachte Vertragsleistungen zurückzuerstatten.

6.3 Wichtige Gründe für den KUNDEN sind:

- bei einer Erhöhung der Servicepauschale oder des Seitenpreises um mehr als 5% pro Kalenderjahr (vgl. Ziffer 3.1 AGB);
- wenn CORVICE Vertragspflichten schwerwiegend oder wiederholt verletzt und trotz mehrfacher schriftlicher Abmahnung durch den KUNDEN den vertragsgemässen Zustand nicht wiederherstellt.

6.4 Bei vorzeitiger Beendigung des Servicevertrages ist der KUNDE zur sofortigen Rückgabe des nicht benutzten Verbrauchsmaterials inkl. Tonerkartuschen, Entwicklereinheiten, Bildtrommeln etc. verpflichtet.

6.5 Bei vorzeitiger Beendigung des Servicevertrages aus vom KUNDEN zu verantwortenden Gründen werden sämtliche Raten für die Restlaufzeit des Servicevertrages sofort fällig. Der Verzugszins wird mit 5% p.a. berechnet. Ausserdem hat

CORVICE das Recht, die Serviceleistungen unverzüglich einzustellen und haftet nicht für den dem KUNDEN hieraus entstandenen Schaden.

## 7 Leistungserbringung durch CORVICE

Sämtliche Vertrags- und Serviceleistungen werden von CORVICE ausschliesslich in der Schweiz und im Fürstentum Liechtenstein erbracht.

## 8 Unterauftragnehmer

CORVICE ist berechtigt, Dritte zur Erfüllung ihrer vertraglichen Verpflichtungen gegenüber dem KUNDEN einzusetzen, für deren Handlungen und Unterlassungen sie wie für eigene haftet.

## 9 Vorgezogene Recyclinggebühr

CORVICE erhebt eine vorgezogene Recycling-Gebühr (vRG) gemäss den Ansätzen des SWICO. Die vRG wird nur bei Lieferung von Geräten erhoben, die vorgängig nicht produktiv eingesetzt wurden. Sie nicht in der Servicepauschale oder im Seitenpreis inbegriffen und wird mit der ersten Vertragsrechnung dem KUNDEN in Rechnung gestellt.

## 10 HAFTUNG von CORVICE

Jede Haftung von CORVICE für mittelbaren und indirekten Schaden wie insbesondere (aber nicht nur) Folgeschäden aus verspäteten Lieferungen, Produktionsausfällen, Datenverlusten, entgangenem Gewinn, Nutzungsausfall, Kapitalkosten oder Kosten für den Erwerb von Ersatzprodukten ist ausgeschlossen.

Darüber hinaus beschränkt sich eine allfällige Haftung von CORVICE auf die Höhe des jeweiligen Vertragswerts und nur, soweit der Kunde nachweist, dass dieser vorsätzlich oder durch grob fahrlässiges Handeln oder Unterlassen von CORVICE verursacht wurde.

## 11 Vertraulichkeit

Die Parteien erklären sich bereit, ihre Mitarbeiter und beigezogene Hilfspersonen gegenseitig zur Wahrung der Vertraulichkeit aller nicht allgemein bekannter Unterlagen und Informationen zu verpflichten, welche sich auf die geschäftliche Sphäre der anderen Partei beziehen und ihnen bei Vorbereitung und Durchführung dieses Vertrages zugänglich werden.

## 12 Datenschutz und Datensicherung

12.1 CORVICE hält bei der Bearbeitung von Kunden- und Personendaten das anwendbare Schweizer Recht ein (Bundesgesetz über den Datenschutz (DSG) SR 235.1) und soweit anwendbar auch das Europäische Datenschutzrecht (Verordnung (EU) 2016/679 (Datenschutz-Grundverordnung)); nämlich insbesondere betreffend Beobachtung des Verhaltens betroffener Personen, die sich in der EU aufhalten (Art. 3 Abs. 2 lit. b DSGVO) sowie betreffend Lieferung von Produkten und Dienstleistungen an betroffene Personen in die EU und den EWR (Art. 3 Abs. 2 lit. a DSGVO).

12.2 CORVICE informiert auf <https://www.corvice.com/datenschutzerklaerung.html> über die Rechte des Kunden und Endkunden als betroffene Personen, die Datenkategorien, die Bearbeitungszwecke und die Rechtfertigungsgründe, die Kategorien der Datenempfänger etc.. Der Kunde erklärt die

Datenschutzerklärung zur Kenntnis genommen zu haben und diese u.U. an seine Endkunden überbunden zu haben.

12.3 Falls CORVICE Personendaten des Kunden oder Endkunden als Auftragsverarbeiter bearbeitet, ist ein separater Auftragsdatenverarbeitungsvertrag abzuschliessen. Dies kann der Fall sein im Zusammenhang mit Cloud Diensten, Wartung und Unterhalt sowie bei allfälligen Garantie- oder Servicearbeiten.

12.4 CORVICE wird demgemäss die gesetzlich vorgeschriebenen organisatorischen und technischen Massnahmen zur Wahrung des Datenschutzes treffen und dafür sorgen, dass Mitarbeiter und Hilfspersonen, welche Zugang zu solchen Daten erhalten, über ihre diesbezüglichen Pflichten unterrichtet sind.

12.5 Der KUNDE erklärt sich damit einverstanden, dass CORVICE zur Erfüllung der vertraglichen Verpflichtungen Unterauftragnehmern sowie anderen Drittpartnern Daten des KUNDEN zur Verfügung stellen darf.

## 13 Fakturierung und Konditionen

Die Rechnungsstellung bestimmt sich nach dem Servicevertrag. Die von CORVICE in Rechnung gestellten Beträge sind vom KUNDEN gemäss den vereinbarten Zahlungskonditionen ohne Skontoabzug zu begleichen. Mit Ablauf der in den Zahlungskonditionen vereinbarten Frist kommt der KUNDE automatisch in Verzug. Der Verzugszins beträgt 5% p.a. Bei Verzug des KUNDEN kann CORVICE nach unbenutztem Ablauf einer schriftlich angesetzten Nachfrist von 10 Tagen den Servicevertrag schriftlich fristlos kündigen. In diesem Fall werden sämtliche Raten für die Restlaufzeit des Servicevertrages sofort fällig. Bei Verzug des KUNDEN ist CORVICE ausserdem berechtigt, sämtliche weiteren Service- und Dienstleistungen einzustellen.

## 14 Verrechnungsverbot

Der KUNDE kann allfällige, ihm zustehende Forderungen gegenüber CORVICE nicht mit Forderungen, die CORVICE gegenüber dem KUNDEN zustehen, verrechnen. Die Servicepauschale ist auch dann geschuldet, wenn das Gerät aus irgendwelchen Gründen nicht benützt werden kann.

## 15 Höhere Gewalt

Für den Fall, dass CORVICE eine geschuldete Leistung aufgrund höherer Gewalt (Naturkatastrophen, Epidemien, kriegerische Ereignisse, Streiks, behördliche Massnahmen etc. sowohl im In- als auch im Ausland) nicht erbringen kann, ist CORVICE für die Dauer der Hinderung von der Leistungspflicht befreit.

## 16 Änderungen und Ergänzungen des Servicevertrages und der AGB

Änderungen und Ergänzungen des Servicevertrages bedürfen der Schriftform. Das Schriftformerfordernis gilt auch für die Änderung oder Ergänzung der in dieser Ziffer genannten Bestimmung. Änderungen und Ergänzungen der allgemeinen Vertragsbedingungen durch CORVICE sind jederzeit möglich und gelten ohne schriftlichen Widerspruch innerhalb von 30 Tagen nach Bekanntgabe als vom KUNDEN stillschweigend akzeptiert.

## 17 Software

Für bei CORVICE bezogene Software-Produkte gelten ergänzend zu diesen Allgemeinen Vertragsbedingungen die Bestimmungen in den Software-Verträgen.

## **18 Anwendbares Recht und Gerichtsstand**

Die Vertragsbeziehungen der Parteien, einschliesslich dieser AGB und aller darunter abgeschlossenen Verträge oder Individualabreden, unterstehen ausschliesslich materiellem Schweizer Recht, unter Ausschluss der Kollisionsnormen des Übereinkommens der Vereinten Nationen über den internationalen Warenkauf vom 11.4.1980 (Wiener Kaufrecht) und des Haager Übereinkommens und des internationalen Privatrechts.

Ausschliesslicher Gerichtsstand für alle sich aus dem Vertragsverhältnis unmittelbar oder mittelbar ergebenden Streitigkeiten befindet sich am Geschäftssitz von CORVICE. CORVICE behält sich vor, den KUNDEN auch an seinen ordentlichen Gerichtsständen zu belangen. Vorbehalten bleiben die gesetzlich vorgesehenen zwingenden Gerichtstände.