

## Servicebedingungen für Professional I MAINTENANCE und Tailored I SOLUTIONS

Stand: November 2021

Diese Servicebedingungen gelten für die Dienstleistungen Professional I MAINTENANCE und Tailored I SOLUTIONS („**Dienstleistungen**“), die Ingram Micro an seine Kunden anbietet, die diese ihrerseits an ihre Endkunden weiterverkaufen. Der Endkunde hat bei sich EDV-Geräte und -Anlagen im Einsatz und strebt an, die Verfügbarkeit der Geräte zu optimieren, Störungen und Systemausfälle durch Geräte- und Systemwartung möglichst zu vermeiden sowie die rasche Beseitigung auftauchender Probleme und Fehler sicherzustellen. Ingram Micro erbringt die Dienstleistungen entweder selbst oder durch einen Unterauftragnehmer.

Für die Erbringung der Dienstleistungen gelten vorrangig die Servicebedingungen in der jeweils geltenden Fassung, die unter dem folgenden Link verfügbar sind: <https://at.ingrammicro.eu/servicebedingungen>. Sie erkennen die Servicebedingungen von Ingram Micro durch die Bestellung im Ingram Micro Webshop oder durch die Annahme des projektbezogenen, individuellen Angebotes von Ingram Micro an. Diese Servicebedingungen ergänzen die AGB der Ingram Micro GmbH, einsehbar unter <https://at.ingrammicro.eu/legal/agb>.

### **1. Begriffsdefinition**

1.1. "Servicegegenstand" bezeichnet Hard- und Software für welche Ingram Micro Supportdienstleistungen im Rahmen von separaten Auftragsbestätigungen unter Angabe der konkret vereinbarten Artikelnummer bzw. Artikelbeschreibung anbietet.

1.2. "Störung" ist ein reproduzierbarer oder nachvollziehbarer Fall eines ausgefallenen bzw. beschädigten Servicegegenstandes. Eine Störung beeinträchtigt die Möglichkeiten, den Servicegegenstand so zu nutzen, wie es dem gewöhnlichen Gebrauch entspricht bzw. in der Dokumentation beschrieben wird.

1.3 „Kunde“ und „Reseller“ bezeichnet den Kunden von Ingram Micro, der die Dienstleistungen an seinen Endkunden weiterverkauft.

1.4 „Endkunde“ bezeichnet den Unternehmer, der die Dienstleistungen erhalten wird.

### **2. Serviceobjekt**

2.1. Objekt des Servicebedingungen ist die Instandhaltung, Instandsetzung und/oder der Support des in der Auftragsbestätigung aufgeführten Servicegegenstandes. Die Einbeziehung weiterer Geräte im Falle

späterer Systemerweiterungen in den Leistungsumfang dieses Servicebedingungen bedarf einer erneuten, schriftlichen Auftragsbestätigung.

2.2. Angebote von Ingram Micro sind freibleibend und unverbindlich. Mit der Bestellung erklärt der Kunde verbindlich sein Vertragsangebot. Ingram Micro ist berechtigt, das in der Bestellung liegende Vertragsangebot innerhalb von zwei Wochen anzunehmen. Ingram Micro ist weiters berechtigt, die Annahme der Bestellung – etwa nach Prüfung der Bonität des Kunden – abzulehnen. Ein Vertrag kommt erst mit der schriftlichen Auftragsbestätigung der Ingram Micro erteilten Aufträge zu Stande.

2.3. Die Auftragsbestätigung spezifiziert die Systemdefinition, Anzahl, Ausstattung und Umfang der unter Service befindlichen Servicegegenstandes, Aufstellungsort, Servicezeiten (SLA), Servicebeginn und -laufzeit. Der Kunde kann die Auftragsbestätigung ggf. direkt vom Ingram Micro's Unterauftragsnehmer erhalten.

2.4. Ingram Micro erbringt selbst oder über Dritte die Serviceleistungen dieser Servicebedingungen mit dem Ziel, die Betriebsbereitschaft der Servicegegenstandes des Kunden aufrechtzuerhalten und Störungen zu minimieren.

2.5. Bei Widersprüchen in den Servicebedingungen gilt folgende Reihenfolge:

- (1) die jeweilige Auftragsbestätigung in Bezug auf Art, Inhalt und Umfang der einzelnen Leistungen
- (2) diese Servicebedingungen Professional I MAINTENANCE und Tailored I SOLUTIONS
- (3) AGB der Ingram Micro in der aktuellen Fassung (<https://at.ingrammicro.eu/legal/aqbs>)

### **3. Allgemeine Bestimmungen für die Leistungserbringung**

3.1. Falls die nachfolgenden Regelungen hinsichtlich der einzelnen Leistungen, die Auftragsbestätigung oder ggf. separat geschlossene Vereinbarungen zwischen den Parteien nichts anderes vorsehen, gilt für die Leistungserbringung allgemein Folgendes:

3.2. Ingram Micro ist nur zur Übernahme der Wartung solcher Systeme und Geräte verpflichtet, die sich in technisch einwandfreiem Zustand befinden und an einem geeigneten Betriebsort aufgestellt sind. Als technisch einwandfrei gilt das Gerät, wenn Ingram Micro im Geräteübernahmeprotokoll insoweit keine Mängel festgestellt hat. Im Geräteübernahmeprotokoll festgestellte Mängel beseitigt Ingram Micro entweder kostenfrei oder kostenpflichtig nach gesonderter Beauftragung.

3.3. Leistungsort für die Wartung von Endkundengeräten ist die in der Auftragsbestätigung genannte Betriebsstätte des Endkunden und der dort angegebene Installationsort. Im Bedarfsfall ist Ingram Micro berechtigt, die Wartungsarbeiten in einer seiner Werkstätten durchzuführen; in diesem Fall wird Ingram Micro dem Kunden ein Ersatzgerät ohne gesonderte Berechnung zur Verfügung stellen.

3.4. Geplante Änderungen oder Ergänzungen von Geräten sind Ingram Micro in Textform anzukündigen. Ingram Micro behält sich eine Überprüfung der in der Auftragsbestätigung aufgeführten Systeme jederzeit innerhalb der üblichen Geschäftszeiten vor. Nachteile, die sich aus Änderungen oder Erweiterungen ergeben, die nicht von Ingram Micro oder mit Zustimmung von Ingram Micro vorgenommen wurden, insbesondere Beeinträchtigungen der Betriebssicherheit, trägt der Kunde. Ingram Micro ist zur vorzeitigen fristlosen Einstellung der Wartung hinsichtlich geänderter oder erweiterter Geräte berechtigt, wenn die Leistung durch Änderungen oder Erweiterungen mehr als unerheblich erschwert wird und der Kunde den ursprünglichen Zustand der Geräte trotz Aufforderung durch Ingram Micro nicht innerhalb angemessener Frist wiederherstellt. Der Kunde bleibt in diesem Fall zur Zahlung der vereinbarten Vergütung weiterhin verpflichtet.

3.5. Ingram Micro kann gemäß Auftragsbestätigung nicht geschuldete, vom Kunden aber abgerufene und in Anspruch genommene Leistungen durch gesonderte Beauftragung (Annahme eines Kostenvoranschlags) in Rechnung stellen.

#### **4. Serviceleistungen bei Ingram Micro**

Eine Verbringung von Hardware in ein Servicecenter von Ingram Micro erfolgt stets auf die Gefahr und Kosten des Kunden. Die Kostenpflicht umfasst insbesondere Verpackung, Verladung und Transport. Eine Versicherung für den Transport und auch die Standzeit bei Ingram Micro kann auf Anfrage abgeschlossen werden. EINE AUTOMATISCHE VERSICHERUNG BESTEHT NICHT.

#### **5. Leistungsumfang der Serviceleistung Hardware**

5.1. Die Serviceleistungen umfassen alle Arbeiten, die zur Aufrechterhaltung und Betriebsbereitschaft des Servicegegenstandes dienen.

5.2. Die Servicebedingungen beinhalten:

- Kosten für das Servicepersonal, Reisen und Spesen während der vereinbarten Servicezeit,
- Ersatzteile sowie deren Transport und Einbau, sowie
- eine kostenfreie 7x24h Entgegennahme von Störungsmeldungen.

5.3. Zur Durchführung der Wartungs- oder Instandsetzungsleistungen, kann Ingram Micro Ersatzteile austauschen sowie technische Änderungen vornehmen. Beim Austausch von Geräten oder Geräteteilen geht das Eigentum an Altteilen auf Ingram Micro über, eingebaute Teile gehen in das Eigentum des Kunden über.

5.4. Im Rahmen dieser Servicebedingungen nicht geschuldet sind:

- Die Lieferung und Installation von Verbrauchsmaterial im Sinne der Herstellerdefinition sowie Kosten, die nach Benutzerplan abgerechnet werden.
- Austausch von Akkumulatoren, Batterien, Druckwerken, -köpfen, -bändern und Hammerbänken.

- Die Lieferung von Software, welche durch Rechte Dritter geschützt ist.
- Beseitigung von Störungen, die durch fahrlässiges oder vorsätzliches Verhalten des Kunden oder dritter Personen entstanden sind, Störungen die infolge einer Anbringung von Zusatzgeräten durch Dritte, Benutzung ungeeigneter Verbrauchsmaterialien oder infolge sonstiger Änderungen der Systeme, Störungen die durch höhere Gewalt, Diebstahl, Blitzeinschlag, Feuer, Wasser, Stromausfälle oder kriegerische und terroristische Ereignisse verursacht worden sind.

## **6. Leistungsumfang der Serviceleistungen Software**

6.1. Die Serviceleistungen Software umfassen alle Leistungen, die zur Aufrechterhaltung und Betriebsbereitschaft in der Auftragsbestätigung aufgeführten Systeme dienen. Hierzu zählt die Beantwortung von grundlegenden Fragen zur Installation, Verwendung und Konfiguration, Veröffentlichungen des Herstellers zum unterstützten Produkt sowie zu codebedingten Fehlern.

6.2. Meldet der Kunde oder dessen Endkunde (soweit dieser Ingram Micro bekannt) ein Problem zu einem in den Auftragsbestätigungen aufgeführten Softwareprodukten, stellt Ingram Micro die Unterstützung bei der Eingrenzung der Problemursache bereit und beschafft beim Lieferanten, sofern verfügbar, Informationen zur Wiederherstellung. Ingram Micro stellt, sofern verfügbar und dazu autorisiert, Fehler- und Programmberichtigungen für bekannte Fehler zur Verfügung. Wird ein neuer (bisher nicht bekannter) Fehler festgestellt, wird Ingram Micro diesen dem jeweiligen Lieferanten melden und den Kunden über die ergriffenen Maßnahmen informieren. Für die Lösung derartiger Probleme (Änderungen im Programmcode) ist der Lieferant des Produkts verantwortlich.

6.3. Falls für ein gemeldetes Problem keine Lösung bekannt ist, wird Ingram Micro im Rahmen ihrer Möglichkeiten eine individuelle Umgehung oder Lösung erarbeiten.

6.4. Für eine effektive Serviceleistung der Ingram Micro ist - insbesondere für die Problemanalyse und die Bereitstellung von Problemlösungen (z.B. PTFs) - ein Remote-Zugriff (TCP/IP, FTP, TSO) auf die zu betreuenden Systeme des Kunden notwendig. Die notwendigen Fernwartungshilfen werden durch die Ingram Micro installiert und betreut.

6.5. Ausgenommen vom Inhalt der Software-Serviceleistung sind Dienstleistungen und Aufgaben im Bereich der Infrastrukturberatung/Architekturberatung, systemtechnische Konzeptionen und Projekte sowie operationelle Unterstützung (Urlaubsvertretung).

6.6. Serviceleistungen im Bereich Software, können im Ermessen von Ingram Micro anders als durch einen Besuch vor Ort getätigt werden. Der Zugang zu den Fernwartungshilfen und die für die Problembehebung benötigten Daten sind vom Kunden sicherzustellen. Die Kosten für Anschaffung, Einrichtung gemäß Ziffer 5.4 und Betrieb der technischen Voraussetzungen des Remote-Zugriffs gehen zu Lasten des Kunden.

## **7. Leistung von Ingram Micro**

Ingram Micro wird die in diesen Servicebedingungen, der spezifizierenden Auftragsbestätigung und der Servicebeschreibung im bereitgestellten Servicebook die auf der Basis der Informationen des Kunden vereinbarte Leistung erbringen.

## **8. Obliegenheiten des Kunden**

Der Kunde wird dafür Sorge tragen, dass

8.1 der Endkunde über den Umfang der Dienstleistungen informiert wird. Ingram Micro wird keine Informationen an den Endkunden weitergeben und keine vertragliche Beziehung mit dem Endkunden eingehen.

8.2 der Endkunde Ingram Micro oder deren Unterauftragnehmer jederzeit die Gelegenheit und die erforderliche Zeit zur Durchführung der Serviceleistung gibt.

8.3 während der gesamten Laufzeit einer oder mehrere Verantwortliche namentlich benannt werden, welche zur Inanspruchnahme der jeweiligen Leistung, zur Fehlermeldung und zur Kommunikation mit Ingram Micro berechtigt sind und alle für die Zwecke der Durchführung dieser Vereinbarung erforderlichen Entscheidungsbefugnisse und Vollmachten besitzen. Der Kunde kann diese Personen jederzeit ändern, muss Ingram Micro hiervon aber unverzüglich unterrichten.

8.4 der Endkunde Ingram Micro ausdrücklich autorisiert, die Interessen des Endkunden gegenüber dem Hersteller im Namen des Endkunden zu vertreten.

8.5 der Endkunde für die Sicherung seines Datenbestandes entsprechend dem jeweiligen Stand der Technik verantwortlich ist. Im Falle von durchzuführenden Instandsetzungs- und -haltungsmaßnahmen wird der Kunde darüber hinaus den gesamten Datenbestand vor Beginn der Arbeiten komplett sichern.

8.6 Der Kunde wird Ingram Micro bei Fehlern unverzüglich informieren, die aufgetretenen Symptome, die System- und Hardwareumgebung detailliert beobachten und – ggf. unter Verwendung von durch Ingram Micro bereitgestellten Formularen – einschließlich dazugehöriger Daten und Speicherinhalte melden. Unterbleibt eine für Ingram Micro nachvollziehbare Beschreibung, wird Ingram Micro auf die Mängel der Fehlerbeschreibung hinweisen und nach Ablauf der ggf. durchzuführenden eigenen Analyse einen neuen Zeitrahmen für die Fehlerbeseitigung nennen.

8.7 Der Kunde ist verpflichtet, Ingram Micro in Textform von wesentlichen Änderungen der Betriebsbedingungen, insbesondere einem Umzug von Geräten an einen anderen als den ursprünglich vereinbarten Leistungsort, etwa im Rahmen einer Geschäftssitzverlegung, zwei Monate vorher zu informieren. In diesem Fall wird Ingram Micro die Wartung fortsetzen, wenn damit kein erhöhter Aufwand verbunden ist, also z.B. der neue Aufstellungsort innerhalb eines Gebietes liegt, in dem Ingram Micro bereits gleichartige Geräte betreut. Beeinflusst der Umzug den Aufwand für die Erbringung der Leistung, so ist Ingram Micro berechtigt, die Vergütung an die veränderten Verhältnisse angemessenen anzupassen.

8.8. Beabsichtigt der Endkunde einen Umzug an einen Ort, an welchem Ingram Micro auch mit einer angepassten Vergütung keine Leistung erbringen kann, wird Ingram Micro dies dem Kunden in Textform binnen 21 Tagen nach Erhalt der Umzugsankündigung mitteilen. Die Verpflichtung von Ingram Micro zur Wartung des von dem Umzug betroffenen Servicegegenstandes endet in diesem Fall mit dem Tag des Umzugs; der Kunde bleibt bis zum Ende der Servicelaufzeit gemäß Auftragsbestätigung zur Zahlung der Vergütung verpflichtet.

8.9. Der Kunde wird dafür Sorge tragen, dass der Endkunde der Ingram Micro den Zugang zum Einsatzort ermöglichen und seine Mitarbeiter zur Zusammenarbeit mit Ingram Micro anhalten wird, soweit zur Erbringung der Leistung erforderlich. Die technische Hilfeleistung des Endkunden muss gewährleisten, dass mit der Leistungserbringung unverzüglich nach Ankunft von Ingram Micro begonnen und diese ohne Verzögerung bis zur Abnahme durch den Kunden durchgeführt werden kann.

8.10. Der Kunde wird dafür Sorge tragen, dass der Endkunde die von Ingram Micro erhaltenen Anweisungen hinsichtlich der Systembedienung bzw. Vorschläge zur Fehlersuche und -behebung ausführen wird.

8.11. Gelten für den Betrieb des Endkunden oder den Aufstellungsort der Geräte einschließlich der stationären Verbindungen besondere Sicherheitsauflagen, wie z.B. die Durchführung der Arbeiten unter Hilfestellung eines zweiten Mannes, so wird der Kunde dafür Sorge tragen, dass der Endkunde rechtzeitig und ohne Mehraufwand für Ingram Micro die notwendigen Voraussetzungen zur ungehinderten Serviceerfüllung schafft.

8.12. Der Kunde ist verpflichtet, Ingram Micro soweit erforderlich zu unterstützen, insbesondere bei der Feststellung der Aufgabenstellung bzw. des Leistungsgegenstandes sowie alle zur Auftragsdurchführung erforderlichen Informationen und Unterlagen zu übermitteln, und alle zur ordnungsgemäßen Auftragsausführung notwendigen Voraussetzungen zu schaffen.

8.13. Kann eine Instandsetzungsmaßnahme aus im Verantwortungsbereich des Kunden oder Endkunden liegenden Gründen nicht oder nur verspätet durchgeführt werden, insbesondere weil:

- a) die obengenannten Pflichten des Kunden oder Endkunden nicht oder nicht rechtzeitig erbracht wurden oder
- b) der durch den Kunden oder Endkunden gemeldete Fehler bei der Vor-Ort-Inspektion tatsächlich nicht aufgetreten ist oder
- c) der Endkunde einen vereinbarten Termin versäumt oder der Kunde diesen nicht oder nicht rechtzeitig kommuniziert hat,

ist der Kunde nicht berechtigt, in diesem Fall weitere Ansprüche wegen verspäteter Leistung von Ingram Micro geltend zu machen.

## 9. Verzug

9.1. Grundsätzlich gelten Termine oder Lieferzeiten als annähernd vereinbart. Von Ingram Micro bestätigte Fristen gelten als eingehalten, soweit dem Kunden zum Fristablauf die Bereitstellungs-, Versendungs- bzw. Abnahmebereitschaft in Textform mitgeteilt wird.

9.2. Bei An- bzw. Abnahmeverzögerung des Kunden mit der Über- bzw. Abnahme kann Ingram Micro für Lagerung Kosten berechnen. Kosten und Gefahr der Lagerung gehen zu Lasten des Kunden.

9.3. Bei später erteilten Zusatz- und Erweiterungsaufträgen oder bei notwendigen zusätzlichen Arbeiten verlängert sich die vereinbarte Frist entsprechend.

9.4. Kommt Ingram Micro in Verzug und erwächst dem Kunden hieraus ein Schaden, so haftet Ingram Micro nur bis zu 0,5% für jede volle Woche der Verspätung, im Ganzen aber höchstens 5% vom Wert desjenigen Teils der Gesamtlieferung, der infolge der Verspätung nicht rechtzeitig oder nicht vertragsgemäß genutzt werden kann. Weitergehende vertragliche und gesetzliche Ansprüche des Kunden bleiben unberührt.

## **10. Abnahme / Abnahmefiktion**

10.1. Soweit eine Abnahme stattzufinden hat, gilt der Vertragsgegenstand mit vorbehaltloser Erklärung des Kunden als abgenommen.

10.2. Ingram Micro hat einen Anspruch auf unverzügliche Erklärung der Abnahme zum Abnahmetermin bzw. nach Meldung der Abnahmebereitschaft. Der Kunde darf die Abnahme bei Vorliegen eines nicht wesentlichen Mangels nicht verweigern.

10.3. Die Abnahme gilt als erklärt, soweit

- die Lieferung und, sofern Ingram Micro auch die Installation schuldet, die Installation abgeschlossen und betriebsbereit ist

und

- seit der Lieferung oder Installation vierzehn (14) Tage vergangen sind und der Kunde trotz Mitteilung der Abnahmebereitschaft keine wesentlichen Mängel gerügt hat; oder

- der Kunde den Betrieb mit dem Vertragsgegenstand aufgenommen hat.

## **11. Gewährleistung**

11.1. Die Gewährleistungsfrist beträgt ab Gefahrübergang bzw. Abnahme

- bei gebrauchter Ware sechs (6) Monate ab Ablieferung der letzten Teillieferung;

- bei Ansprüchen aus Sachmängeln ein Jahr;

- bei Ansprüchen aus Rechtsmängeln zwei Jahre, wenn der Rechtsmangel nicht in einem Recht eines Dritten liegt, auf Grund dessen der Dritte die Ware herausverlangen oder die Unterlassung ihrer Nutzung verlangen kann.

11.2. Soweit Ingram Micro eine Umgehungslösung zur Verfügung stellt, gilt die erbrachte Leistung nicht als mangelhaft; in diesem Zusammenhang ist Ingram Micro auch berechtigt Veränderungen an der Konfiguration der Vertragsgeräte vorzunehmen, wenn und soweit die Betriebsfähigkeit der Vertragsgeräte einzeln oder insgesamt dadurch nicht beeinträchtigt wird.

11.3. Ingram Micro übernimmt keine Gewährleistung im Rahmen unsachgemäßer Behandlung, Verwendung, Wartung und Bedienung oder für Folgen normaler Abnutzung, insbesondere von durch den Hersteller als Verschleißteilen eingestuften Komponenten oder bei Nichtbeachten der Bedienungsanleitung. Dies gilt nicht, soweit der Kunde nachweist, dass die o.g. Aspekte für den gemeldeten Fehler nicht ursächlich waren und die Fehleridentifizierung nicht erschwert haben.

11.4. Ist eine nach diesem Vertrag zu erbringender Leistung mangelhaft, ist Ingram Micro zur Nacherfüllung berechtigt; diese kann durch Überlassung einer Ersatz- oder Umgehungslösung erfolgen. Schlägt die Nacherfüllung fehl, ist der Kunde nach Setzung und Ablauf einer weiteren angemessenen Nachfrist berechtigt, die Vergütung zu mindern. Zur Kündigung des Vertrages insgesamt ist der Kunde nur berechtigt, wenn die fehlerhafte Leistung oder die erfolglose Fehlerbeseitigung die Betriebsfähigkeit des Vertragsgegenstandes oder der gelieferten Ware vollständig oder wesentlich einschränkt. Weitergehende gesetzliche Rechte des Kunden bleiben unberührt.

## **12. Laufzeit und Beendigung des Vertrages**

12.1. Die Mindestlaufzeit der jeweiligen Auftragsbestätigung beträgt 12 Monate. Danach verlängert sich eine Auftragsbestätigung nicht automatisch. Für eine Verlängerung der Dienstleistung muss ein neuer Auftrag erteilt und eine neue Auftragsbestätigung ausgestellt werden.

12.2. Das Recht beider Parteien zur Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.

12.3. Hat der Kunde die außerordentliche Kündigung eines Einzelauftrags zu vertreten, so vereinbaren die Parteien, dass der Kunde zur Zahlung der Wartungspauschale bis zum eigentlichen Vertragsablauf verpflichtet bleibt.

12.4. Jede Form einer Kündigung hat jedenfalls schriftlich zu erfolgen.

## **13. Vergütung**

13.1 Ingram Micro bietet diverse Standard-Wartungspakete in seinem Webshop (<https://at.ingrammicro.com/Site/home>) an. Die Vergütung ergibt sich primär aus der dem Angebot basierend auf den Preisen im Webshop. Für Dienstleistungen, die nicht im Ingram Micro's Webshop enthalten sind, ergibt sich die Vergütung aus dem jeweiligen rechtzeitig angenommenen Angebot von Ingram Micro.

13.2. Ingram Micro behält sich das Recht vor, die Preise entsprechend zu erhöhen, wenn nach Abschluss des Vertrages Kostenerhöhungen, insbesondere aufgrund von Tarifabschlüssen, Materialpreissteigerungen oder Wechselkursschwankungen eintreten. Diese wird Ingram Micro dem Kunden auf Verlangen nachweisen.

13.3. Zahlungen sind, soweit nichts anderes vereinbart ist, 7 Tage nach Rechnungsdatum ohne jeden Abzug fällig. Überschreitet der Kunde die eingeräumten Zahlungsfristen, so ist Ingram Micro - unbeschadet weitergehender Rechte - berechtigt, Verzugszinsen in gesetzlicher Höhe zu fordern. Alle offenen Forderungen werden im Falle des Zahlungsverzugs des Kunden sofort zur Zahlung fällig.

13.4. Sofern in der Auftragsbestätigung nichts Abweichendes geregelt ist, werden die Wartungsgebühren jeweils für einen Zeitraum von einem Jahr im Voraus in Rechnung gestellt.

13.5. Der Kunde ist zur Ausübung eines Zurückbehaltungsrechts oder zur Aufrechnung nur insoweit berechtigt, als die zugrundeliegende Gegenforderung rechtskräftig festgestellt ist oder nicht bestritten wird.

#### **14. Haftung, Schadensersatz**

14.1. Ingram Micro haftet dem Kunden nach Maßgabe der nachfolgenden Ziffern für Schäden nur, soweit Ingram Micro oder seinen Erfüllungsgehilfen, Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit zur Last fällt.

14.2. Die Haftung für leicht fahrlässig verursachte Schäden ist ausgeschlossen.

14.3. Die Haftung von Ingram Micro für die grob fahrlässige Verletzung von Pflichten beschränkt sich der Höhe nach auf den typischen vorhersehbaren Schaden, und beträgt maximal 100 % des jeweiligen Vertragswerts je Schadensfall bzw. maximal 300 % des Vertragswerts für alle Schadensfälle aus und im Zusammenhang mit dem jeweiligen Vertrag insgesamt.

14.4. Ingram Micro haftet nicht für entgangenen Gewinn, Betriebsausfall, ausgebliebene Einsparungen und sonstige mittelbare Folgeschäden.

14.5. Ingram Micro haftet für Schäden aufgrund fehlender zugesicherter Eigenschaften bis zu dem Betrag, der vom Zweck der Zusicherung umfasst war und der für den Kunden bei Abgabe der Zusicherung erkennbar war.

14.6. Ingram Micro haftet für Produkthaftungsschäden entsprechend den Regelungen im Produkthaftungsgesetz.

14.7. Ingram Micro haftet für den Verlust von Daten nicht. Die Datensicherung obliegt dem Kunden bzw. dem Endkunden. Soweit eine Haftung trotzdem vorliegen sollte, haftet Ingram Micro nur bis zu dem Betrag, der bei ordnungsgemäßer und regelmäßiger Sicherung der Daten zu deren Wiederherstellung angefallen wäre.

14.8. Die vorgenannte Haftung besteht nicht, wenn der Schaden aufgrund einer Veränderung der Vertragsgegenstandes entstanden ist, die vom Kunden eigenmächtig vorgenommen wurde. Ingram Micro haftet ebenfalls nicht, soweit der betreffende Vertragsgegenstand durch Zufall oder falschen oder zweckwidrigen Gebrauch beschädigt wurde oder der betreffende Schaden dadurch hervorgerufen wurde, dass der Vertragsgegenstand auf eine Weise zusammen mit anderen Produkten verwendet wurde, die nach dem gewöhnlichen Verwendungszweck oder der Vertragsgegenstandsbeschreibung nicht vorgesehen war. Dem Kunden steht es frei, zu beweisen, dass der Schaden nicht auf die Veränderung bzw. Verwendung zurückzuführen ist.

14.9. Eine weitere Haftung von Ingram Micro ist dem Grunde nach ausgeschlossen.

## **15. Datenschutz**

15.1. Die Parteien verpflichten sich, die geltenden Datenschutzgesetze, einschließlich des Datenschutzgesetzes und der EU-Datenschutzgrundverordnung (EU-Verordnung 2016/679), einzuhalten, wenn sie personenbezogene Daten der jeweils anderen Partei verarbeiten.

15.2. Sollte Ingram Micro im Rahmen von Lieferungen oder Dienstleistungen personenbezogene Daten als Auftragsverarbeiter im Auftrag des Kunden als Verantwortlicher verarbeiten, gelten neben diesen Servicebedingungen zusätzliche, besondere Regelungen zur Auftragsdatenvereinbarung, die unter <https://at.ingrammicro.eu/legal/auftragsdatenverarbeitung> abrufbar sind.

15.3. Die globale Ingram Micro Datenschutzerklärung ist unter <https://corp.ingrammicro.com/en-us/legal/privacy> abrufbar; Anfragen oder Anforderungen betreffend personenbezogene Daten sind an [privacy@ingrammicro.com](mailto:privacy@ingrammicro.com) zu adressieren.

## **16. Höhere Gewalt**

Ereignisse höherer Gewalt, die Ingram Micro oder sein Unterauftragnehmer am Standort, dem Auslieferungs- bzw. Dienstleistungsort oder am Sitz der Herstellung eine Leistung oder Obliegenheit wesentlich erschweren oder unmöglich machen, berechtigen Ingram Micro, die Erfüllung dieser Verpflichtung oder Obliegenheit um die Dauer der Behinderung und eine angemessene Anlaufzeit hinauszuschieben. Der höheren Gewalt stehen Pandemien, unverschuldete Arbeitskämpfe in den Betrieben der Parteien oder Arbeitskämpfe in dritten Betrieben und ähnliche Umstände, von denen die Parteien mittelbar oder unmittelbar betroffen sind, gleich. Ist aufgrund der Art der Behinderung nicht zu erwarten, dass die Leistung innerhalb zumutbarer Zeit erbracht wird, ist jede Partei berechtigt, wegen des noch nicht erfüllten Teils der Leistung ganz oder teilweise von einem Einzelauftrag zurückzutreten.

## **17. Schlussbestimmungen**

17.1. Nebenabreden und Änderungen dieser Servicebedingungen bedürfen der Schriftform. Dies gilt auch für den Verzicht auf Schriftformerfordernis. Sollten einzelne der vorstehenden Bestimmungen

unwirksam sein, so berührt dies nicht die Wirksamkeit des Vertrages im Übrigen und der übrigen Bestimmungen.

17.2. Abweichende, entgegenstehende oder ergänzende Bedingungen bzw. Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden werden, selbst bei Kenntnis, nicht Vertragsbestandteil, es sei denn, ihrer Geltung wird ausdrücklich schriftlich zugestimmt. Ingram Micro behält sich die Änderung der gegenständlichen Servicebedingungen ausdrücklich vor.

17.3. Die Unwirksamkeit einzelner Regelungen dieses Vertrags lässt die Wirksamkeit der übrigen Regelungen unberührt. In diesem Fall verpflichten sich die Parteien, sich auf wirksame Regelungen zu verständigen, die wirtschaftlich dem intendierten Zweck der unwirksamen Regelungen am nächsten kommen. Dies gilt entsprechend für die Schließung etwaiger Lücken in diesem Vertrag.

## **18. Gerichtsstand, Anwendbares Recht**

18.1. Auf diese Servicebedingungen und das gesamte Vertragsverhältnis findet das materielle Recht der Republik Österreich mit Ausnahme seiner Verweisungsnormen und des UN-Kaufrechts (United Nations Convention on Contracts for the International Sale of Goods vom 11. 4. 1980) Anwendung.

18.2. Ausschließlicher Gerichtsstand für sämtliche Streitigkeiten aus und im Zusammenhang mit diesen Servicebedingungen und dem gesamte Vertragsverhältnis ist das in Handelssachen zuständige Gericht für 1010 Wien, Österreich.