



**Kern &
Stelly**
A MIDWICH GROUP Company

Plus- Servicebedingungen



Inhaltsverzeichnis

1	Geltungsbereich	1
2	Übertragbarkeit	2
3	Vertragslaufzeiten	2
4	Beantragungsprozess	3
5	Protect+	3
5.1	Protect+ Service	3
5.2	Servicegebiet	5
5.3	Serviceanspruch	5
5.4	Ausschluss	6
5.5	Rückgabe des Ersatzgerätes und Kostenerstattung.....	7
5.6	Mitwirkungspflicht des Kunden	7
6	Support+	7
6.1	Support+ Service	7
6.2	Mitwirkungspflichten des Kunden	9
7	Deploy+	9
7.1	Deploy+ Service	9
7.2	Servicegebiet	10
7.3	Vertragslaufzeiten & Beantragungsprozess.....	10
7.4	Mitwirkungspflichten des Kunden	11
7.5	Abnahme	12
8	Sonstiges	12
9	Gerichtsstand, Erfüllungsort, Rechtswahl	12

Plus Servicebedingungen Stand: März 2026

1 Geltungsbereich

- 1.1 Diese Plus Servicebedingungen (nachfolgend „PSB“) regeln die Bereitstellung der verschiedenen Plus Services. Die einzelnen Plus Services können sich hinsichtlich Leistungsumfang, Funktionsumfang und Rahmenbedingungen unterscheiden. Soweit nachstehend von „Service“ die Rede ist, umfasst dies sofern nicht ausdrücklich anders geregelt alle Plus Services. Soweit eine konkrete Produktbezeichnung, wie beispielsweise „Protect+ Service“, genannt wird, ist ausschließlich der jeweils bezeichnete Service gemeint.
- 1.2 Zusätzlich zu diesen PSB gelten die Regelungen der Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Unternehmens, mit dem der Servicevertrag geschlossen wurde. (Kern & Stelly Medientechnik GmbH / <https://www.kern-stelly.de/agb> , Kern & Stelly Medientechnik Austria GmbH / <https://www.kern-stelly.at/agb> Bauer und Trummer GmbH <https://www.nmav.de/AGB>).
- 1.3 Diese PSB gelten für alle Verträge, Lieferungen und sonstigen Leistungen im geschäftlichen Verkehr mit Unternehmen im Sinne des § 14 BGB, soweit nicht eine anderslautende ausdrückliche Vereinbarung zwischen den Vertragsparteien getroffen wurde.
- 1.4 Sofern nichts anderes vereinbart wird, gelten diese PSB in der zum Zeitpunkt der Bestellung des Kunden gültigen bzw. jedenfalls in der ihm zuletzt in Textform mitgeteilten Fassung als Rahmenvereinbarung auch für gleichartige künftige Verträge, ohne dass wir in jedem Einzelfall wieder auf sie hinweisen müssen.
- 1.5 Unsere PSB gelten ausschließlich. Abweichende, entgegenstehende oder ergänzende allgemeine Geschäfts- bzw. Einkaufsbedingungen des Kunden werden nicht Bestandteil des Vertrags, es sei denn, ihrer Geltung wird durch uns ausdrücklich schriftlich zugestimmt. Unsere Bedingungen gelten auch dann, wenn wir in Kenntnis entgegenstehender oder von unseren Bedingungen abweichender Bedingungen des Kunden die Lieferung oder die Leistung an den Kunden vorbehaltlos ausführen.
- 1.6 Individuelle Vereinbarungen (z.B. Rahmenlieferverträge) und Angaben in unserer Auftragsbestätigung haben Vorrang vor den PSB. Handelsklauseln sind im Zweifel gem. den von der ICC herausgegebenen Incoterms in der bei Vertragsschluss gültigen Fassung auszulegen.
- 1.7 Soweit in diesen PSB von „Tagen“ die Rede ist, sind hierunter ausschließlich Werktage zu verstehen, d.h., Tage von Montag bis Freitag, ausgenommen bundesweite gesetzliche Feiertage sowie gesetzliche Feiertage in den Bundesländern Hamburg und Bayern.
- 1.8 Nebenabreden, abweichende Vereinbarungen sowie rechtserhebliche Erklärungen und Anzeigen des Kunden in Bezug auf den Vertrag (z.B. Fristsetzung, Mängelanzeige, Rücktritt oder Minderung) sind schriftlich abzugeben. Dies gilt auch für den Verzicht auf das Schriftformerfordernis. Schriftlichkeit im Sinne dieser PSB schließt Schrift- und Textform (z.B. Brief, E-Mail,) ein. Gesetzliche Formvorschriften und weitere Nachweise bleiben unberührt.

2 Übertragbarkeit

- 2.1 Der Kunde ist berechtigt, die im Rahmen dieser PSB angebotenen Services an seine Endkunden zu übertragen oder zu veräußern, sofern es sich bei diesen um ein Unternehmen im Sinne des § 14 BGB handelt. Der Kunde bleibt jedoch für die Einhaltung aller vertraglichen Verpflichtungen verantwortlich und gewährleistet, dass seine Endkunden diese PSB einhalten. Darüber hinaus darf der Kunde seine Rechte und Pflichten aus diesem Vertrag weder ganz noch teilweise ohne unsere vorherige schriftliche Zustimmung abtreten oder übertragen. Nachstehend ist mit Kunde, sofern nicht ausdrücklich anders benannt, unser Kunde bzw. sein Endkunde gemeint, sofern eine Übertragung nach Maßgabe dieser PSB erfolgte.
- 2.2 Der Kunde stellt sicher, dass seine Endkunden über die Bedingungen dieser PSB informiert sind und akzeptieren, dass der Service ausschließlich im Rahmen dieser Bedingungen erbracht wird.
- 2.3 Der Kunde stellt sicher, dass bei der Übertragung oder Veräußerung der im Rahmen dieser PSB angebotenen Services alle geltenden rechtlichen und regulatorischen Anforderungen einschließlich nationaler und internationaler Sanktionen, Handelsbeschränkungen sowie Exportkontrollvorschriften eingehalten werden. Der Kunde ist verpflichtet, alle relevanten Maßnahmen zu ergreifen, um sicherzustellen, dass keine Transaktion oder Übertragung gegen solche Vorschriften verstößt. Die Verantwortung für die Einhaltung dieser Bestimmungen liegt ausschließlich beim Kunden.

3 Vertragslaufzeiten

- 3.1 Der Service kann mit unterschiedlichen Vertragslaufzeiten erworben werden.
- 3.2 Die Laufzeit des Servicevertrags beginnt mit dem Ausstellungsdatum unserer Rechnung.
- 3.3 Der Servicevertrag wird, sofern nicht anders vereinbart, nach Ablauf der ursprünglichen Vertragslaufzeit automatisch um jeweils ein weiteres Kalenderjahr verlängert. Die automatische Verlängerung erfolgt maximal bis zu einer Gesamtlaufzeit von 10 Jahren. Nach Ablauf der Gesamtlaufzeit von 10 Jahren endet der Servicevertrag automatisch. Wir behalten uns das Recht vor, die automatische Verlängerung jederzeit ohne Angabe von Gründen auszusetzen oder zu beenden. In einem solchen Fall wird der Kunde unverzüglich schriftlich oder elektronisch über die Aussetzung oder Beendigung der Verlängerung informiert. Der Kunde hat das Recht, die automatische Verlängerung bis spätestens 30 Kalendertage vor Ablauf der jeweiligen Vertragslaufzeit schriftlich oder per E-Mail an den Helpdesk-Support zu stornieren. Nach Ablauf dieser Frist tritt die automatische Verlängerung für das nächste Vertragsjahr in Kraft. Die Bedingungen der automatischen Verlängerung entsprechen den bestehenden Vertragsbedingungen, es sei denn, der Kunde wird mindestens 60 Kalendertage vor Beginn der Verlängerung über Änderungen informiert.
- 3.4 Der Preis für eine Verlängerung des Servicevertrags um jeweils ein weiteres Kalenderjahr bemisst sich nach dem ursprünglich vereinbarten Gesamtpreis des Grundservicevertrags. Der Grundservicevertrag ist der erstmalig geschlossene Servicevertrag, welcher entsprechend Abschnitt 3.3 dieser PSB verlängert wird. Zur Berechnung des Verlängerungspreises wird der Gesamtpreis des Grundservicevertrags durch die vertraglich festgelegte ursprüngliche Laufzeit des Grundservicevertrags in Jahren dividiert. Der hierdurch ermittelte Betrag stellt den Preis für jedes Verlängerungsjahr dar.

4 Beantragungsprozess

- 4.1 Die Inanspruchnahme des Services wird bei dem Service Helpdesk-Support (nachfolgend „Helpdesk-Support“) per Telefon oder auf elektronischen Weg (bspw. E-Mail) durch den Kunden während den üblichen Geschäftszeiten beantragt.
- 4.2 Die Kontaktdaten des Helpdesk-Support werden in der Zertifikatsunterlage und auf unserer Homepage ausgewiesen.
- 4.3 Der Kunde ist verpflichtet, sich im Rahmen des Beantragungsprozesses durch Angabe seiner Vertragsnummer zu legitimieren. Die Vertragsnummer ist dem entsprechenden Zertifikat zu entnehmen. Sollte die Legitimierung nicht erfolgreich erfolgen, ist der Helpdesk-Support berechtigt, die Anfrage des Kunden abzulehnen.
- 4.4 Anrufe beim Helpdesk-Support können aufgezeichnet werden, soweit dies gemäß der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) und anderer relevanter gesetzlicher Bestimmungen, die im jeweiligen Gebiet Anwendung finden, zulässig ist.

5 Protect+

5.1 Protect+ Service

- 5.1.1 Der Protect+ Service umfasst grundsätzlich den kostenfreien Versand von Ersatzgeräten, die Rückwärtslogistik zur Abholung eines nicht ordnungsgemäß funktionierenden Gerätes und einen Helpdesk-Support.

a) Kostenfreier Versand von Ersatzgeräten

- Sofern der Kunde gemäß Abschnitt 5.3 dieser PSB einen Anspruch auf den Protect+ Service hat, werden wir auf unsere Kosten ein Ersatzgerät an die vom Kunden angegebene Lieferadresse gemäß Abschnitt 5.2.3 dieser PSB versenden.
- Je nach Verfügbarkeit und den spezifischen Umständen des Einzelfalls wird ein vergleichbares Ersatzgerät mit den gleichen technischen Spezifikationen oder ein identisches Gerät geliefert. Das Ersatzgerät kann auch von höherer Qualität sein und optisch von der ursprünglichen Variante (z. B. Farbe, Form, etc.) abweichen.
- Der Versand erfolgt gemäß Incoterms DDP.
- Wir werden angemessene Anstrengungen unternehmen, um das Ersatzgerät nach erfolgter Beantragung gemäß Abschnitt 4 dieser PSB am nächsten Werktag an einen Versanddienstleister zum Versand zu übergeben. Sollte dies nicht möglich sein, werden wir den Kunden unverzüglich informieren und einen neuen Versandtermin mitteilen.
- Das Ersatzgerät kann ein generalüberholtes Gerät sein.
- Wir behalten uns das Recht vor, in bestimmten Situationen anstelle des vollständigen Austauschs des Geräts lediglich defekte Teile auszutauschen. Der Helpdesk-Support prüft im Einzelfall und entscheidet nach pflichtgemäßem Ermessen, ob ein Teilaustausch erfolgt. Der Kunde wird über die Entscheidung informiert. Die verbleibende Laufzeit wird auf die ersatzweise bereitgestellten Komponenten übertragen.
- Der kostenfreie Versand von Ersatzgeräten ist auf drei (3) Schadensfälle pro Kalenderjahr pro registriertes Gerät limitiert. Sobald diese maximale Anzahl erreicht ist, entfällt für das

laufende Jahr der Anspruch auf weiteren kostenfreien Versand von Ersatzgeräten. Nicht in Anspruch genommene Schadensfälle können nicht in das folgende Jahr übertragen werden.

- Der erste Zustellversuch der Ersatzgerätes ist kostenfrei. Sollte der erste Zustellversuch des Ersatzgerätes scheitern und der Grund hierfür beim Kunden liegen, behalten wir uns das Recht vor, weitere Zustellversuche dem Kunden in Rechnung zu stellen. Sollte die Zustellung komplett scheitern und der Grund hierfür beim Kunden liegen, werden wir dem Kunden alle Rückführungskosten in Rechnung stellen.

b) Rückwärtslogistik zur Abholung

- Sofern der Kunde gemäß Abschnitt 5.3 dieser PSB einen Anspruch auf den Protect+ Service hat, verpflichten wir uns sicherzustellen, dass das defekte Gerät an der vom Kunden angegebenen Adresse gemäß Abschnitt 5.2.3 dieser PSB abgeholt wird.
- Der Kunde erhält für die Rückwärtslogistik von uns eine geeignete Versandverpackung. Bei dieser Versandverpackung handelt es sich um die Versandverpackung, mit welcher der Kunde ein Ersatzgerät gemäß Abschnitt 5.1.1.a) dieser PSB erhalten hat. Der Kunde verpflichtet sich sofern nicht anders vereinbart, neben dem defekten Gerät sämtliche Zubehörteile (z. B. Kabel, Schrauben, Fernbedienungen etc.) beizulegen. Fehlende Zubehörteile oder eine fehlende Versandverpackung werden dem Kunden in Rechnung gestellt.
- Der Kunde verpflichtet sich, das verpackte defekte Gerät an der Bordsteinkante für unseren Spediteur zur Abholung und Beladung bereitzustellen und sicherzustellen, dass es ordnungsgemäß verpackt ist, um Transportschäden zu vermeiden.
- Der erste Abholversuch ist kostenfrei. Sollte der erste Abholversuch scheitern und der Grund hierfür beim Kunden liegen, behalten wir uns das Recht vor, weitere Abholversuche dem Kunden in Rechnung zu stellen. Im Falle eines dritten gescheiterten Abholversuchs, für den der Kunde verantwortlich ist, behalten wir uns das Recht vor, den vollen Kaufpreis des Gerätes in Rechnung zu stellen.

c) Helpdesk-Support

Der Protect+ Service umfasst zusätzlich einen ergänzenden Helpdesk-Support. Dieser Support umfasst die folgenden Leistungen:

Unlimitierter, exklusiver Helpdesk-Support	✓ Exklusiver digitaler Support durch modernes Ticketsystem ✓ Transparente Statusverfolgung der eingereichten Supportanfragen ✓ Betreuung der Ticketanfragen durch Fachexperten ✓ Erreichbarkeit des Ticketsystems per E-Mail gemäß Abschnitt 4 der PSB. ✓ Anzahl Supportanfragen pro Jahr: unlimitiert
Unlimitierter, exklusiver Telefon-Support	✓ Exklusiver Telefonsupport ✓ Betreuung der Telefonhotline durch Fachexperten ✓ Deutschsprachiger Telefon-Support während der üblichen Geschäftszeiten ✓ Exklusiver, englischsprachiger Telefonsupport rund um die Uhr, Montag bis Freitag Anzahl Supportanfragen pro Jahr: unlimitiert

- 5.1.2 Der Protect+ Service ist an das Gerät und dessen Seriennummer gebunden und kann nicht auf andere Geräte übertragen werden. Hiervon ausgenommen ist der Übertrag der Restlaufzeit bei der Zurverfügungstellung eines Ersatzgerätes gemäß Abschnitt 5.1.1 a) der PSB.

5.2 Servicegebiet

- 5.2.1 Der Protect+ Service gem. Abschnitt 5.1 a) und b) dieser PSB ist ausschließlich in EU-Mitgliedstaaten, exklusive außerhalb des europäischen Festlands gelegener Gebiete verfügbar. Außerhalb der EU befindliche Staaten oder Gebiete, sowie die Regionen der „äußersten Randlage“ gemäß Artikel 349 des Vertrags über die Arbeitsweise der Europäischen Union (AEUV), sind vom Service ausgeschlossen.
- 5.2.2 Der Protect+ Service gilt darüber hinaus nicht für schwer zugängliche Gebiete wie Inseln, abgelegene Gebirgsregionen oder Gebiete in extremen Randlagen. Dazu gehören unter anderem:
- Deutschland: Helgoland und die friesischen Inseln
 - Österreich: Hochalpine Gebirgsregionen
 - weitere EU-Länder: Inseln oder Regionen, die von gängigen Versanddiensten (UPS, DHL, etc.) nur unter erschwerten Bedingungen beliefert werden können.
- 5.2.3 Der Kunde ist gem. Abschnitt 5.6 dieser PSB verpflichtet, eine Adresse anzugeben. Es muss sich hierbei um die Adresse handeln, an der das Gerät installiert oder verwendet wird. Diese Adresse muss innerhalb des definierten Servicegebiets liegen und die zuvor genannten Bedingungen erfüllen. Sollte die angegebene Adresse außerhalb des Servicegebiets liegen oder nicht den genannten Bedingungen entsprechen, behalten wir uns das Recht vor, die Annahme des Vertrags zu verweigern oder den Protect+ Service auf bestimmte Bedingungen zu beschränken.
- 5.2.4 Sollte ein Kunde eine Lieferadresse angeben, die außerhalb des definierten Servicegebiets liegt oder in einem potenziell ausgeschlossenen Gebiet, können wir nach eigenem Ermessen einen Vorschlag für eine individuelle Regelung unterbreiten. Dieser Vorschlag kann zusätzliche Kosten umfassen und vom üblichen Serviceumfang abweichen.
- 5.2.5 Wir behalten uns das Recht vor, das Servicegebiet nach eigenem Ermessen zu ändern. Änderungen werden den Kunden mit einer angemessenen Frist mitgeteilt.

5.3 Serviceanspruch

- 5.3.1 Der Käufer hat einen Anspruch auf den Protect+ Service, wenn:
- a) ein bei uns erworbenes Gerät,
 - b) welches durch den Protect+ Service abgedeckt ist,
 - c) nicht ordnungsgemäß funktioniert und
 - d) die Inanspruchnahme des Protect+ Services während der Vertragslaufzeit entsprechend den Bedingungen der PSB beantragt wurde.
- 5.3.2 Die Beurteilung, ob ein Gerät im Sinne von Klausel 5.3.1.c) ordnungsgemäß funktioniert, obliegt ausschließlich uns. Unsere Beurteilung erfolgt nach pflichtgemäßem Ermessen und orientiert sich am Sachmangelbegriff gemäß § 434 BGB.

- 5.3.3 Die genauen Leistungen und Umfänge des Protect+ Services sind abschließend in Abschnitt 5 dieser PSB geregelt.
- 5.3.4 Abweichend zu 5.3.1.a) besteht der Anspruch auf den Protect+ Service auch für ein Gerät, welches nicht bei uns erworben wurde, sofern wir ausdrücklich dem Vertragsschluss und der Erbringung des Services zugestimmt haben und die weiteren Bedingungen dieser PSB erfüllt sind.

5.4 Ausschluss

- 5.4.1 Die Ansprüche aus Abschnitt 5.1 dieser PSB sind ausgeschlossen für Schäden oder Mängel, die:
- a) durch den Kunden bzw. seinen Endkunden oder einen sonstigen Dritten verursacht werden;
 - b) durch die Integration anderer Geräte entstehen, die mit dem Gerät oder dem Ersatzgerät verbunden sind oder verwendet werden können;
 - c) durch eine nicht bestimmungsgemäße Verwendung, Bedienung oder Behandlung des Geräts verursacht werden;
 - d) durch Missbrauch entstehen, einschließlich, aber nicht beschränkt auf physische, kosmetische oder oberflächliche Schäden, unsachgemäße Installation oder Verwendung des Geräts, Nichtbeachtung der Hersteller- oder unserer Anweisungen, mangelhafte Wartung des Geräts gemäß den Herstelleranweisungen oder Modifikationen am Gerät;
 - e) durch Virusbefall, Schadsoftware (einschließlich, aber nicht beschränkt auf Viren, Trojaner, Spyware, Ransomware) oder durch die Verwendung von Software verursacht werden, die nicht mit dem Gerät geliefert oder ausdrücklich von uns freigegeben wurde, oder durch Software, die fehlerhaft installiert, manipuliert (z. B. durch Jailbreak-Software) oder anderweitig in einer Weise verändert wurde, die nicht den Herstellerangaben entspricht;
 - f) durch eigenständige Reparatur oder Reparaturversuche durch nicht autorisierte Personen entstehen;
 - g) durch die Nutzung von Software entstehen, die derart veraltet ist, dass sie die Funktionsfähigkeit des Geräts nicht mehr gewährleisten kann, vom Hersteller deaktiviert wurde oder aus Sicherheitsgründen nicht mehr betrieben werden darf;
 - h) offene und verdeckte Transportschäden;
 - i) auf Änderungen oder Anpassungen der Software und/oder Firmware zurückzuführen sind, die nach der Übergabe der Ware vorgenommen wurden.
- 5.4.2 Die Beurteilung, ob ein Ausschluss im Sinne der Klausel 5.4 besteht, obliegt ausschließlich uns. Diese Beurteilung erfolgt nach pflichtgemäßem Ermessen und orientiert sich am Sachmangelbegriff gemäß § 434 BGB.
- 5.4.3 Erwirbt der Kunde den Protect+ Service nicht gemeinsam mit dem Gerät, also erfolgt der Erwerb/Vertragsschluss des Geräts und des Protect+ Services nicht taggleich (maßgeblich ist das Rechnungsdatum), gilt eine Sperrfrist von 30 Tagen. Innerhalb dieser Sperrfrist ist der Kunde

ausgeschlossen von der Geltendmachung von Ansprüchen gemäß Abschnitt 5.1 dieser PSB. Diese Sperrfrist gilt immer, wenn der Kunde ein Protect+ Service für ein Gerät erwirbt, welches nicht bei uns gekauft wurde.

5.5 Rückgabe des Ersatzgerätes und Kostenerstattung

5.5.1 Erhält der Kunde ein Ersatzgerät und stellt sich im Nachhinein unter Berücksichtigung dieser PSB heraus, dass er keinen Anspruch auf das Ersatzgerät hat, ist der Kunde verpflichtet, das erhaltene Ersatzgerät innerhalb von sieben Tagen auf eigene Kosten an uns zurückzusenden. Erfolgt die Rücksendung nicht innerhalb dieser Frist, behalten wir uns das Recht vor, das Gerät vollständig in Rechnung zu stellen.

5.5.2 Der Kunde trägt die Kosten für den Rückversand sowie alle damit verbundenen Auslagen. Darüber hinaus verpflichtet sich der Kunde, dem Anbieter sämtliche durch die fehlerhafte Bereitstellung des Ersatzgerätes entstandenen Kosten vollständig zu ersetzen, einschließlich, aber nicht beschränkt auf Versandkosten, Verwaltungsgebühren und andere Aufwendungen.

5.6 Mitwirkungspflicht des Kunden

5.6.1 Der Kunde ist verpflichtet, sämtliche für die Aktivierung des Protect+ Services erforderlichen Daten vollständig und fristgerecht bereitzustellen. Zu diesem Zweck wird dem Kunden ein separates Formular zur Verfügung gestellt. Die Frist zur Befüllung des Formulars in diesem Sinne wird dem Kunden bei der Formularübermittlung mitgeteilt.

5.6.2 Sollte der Kunde das Formular nicht vollständig und in Übereinstimmung mit den Vorgaben dieser PSB ausfüllen, ist die Ausstellung eines Zertifikats nicht möglich. Ohne die Ausstellung eines Zertifikats kann keine Vertragsnummer vergeben werden. Eine fehlende gültige Vertragsnummer führt dazu, dass der Kunde im Rahmen des Beantragungsprozesses gemäß Abschnitt 4 dieser PSB nicht in der Lage ist, sich gegenüber dem Helpdesk-Support zu legitimieren, wodurch der Helpdesk-Support nicht verpflichtet ist, einen Supportfall zu initiieren.

6 Support+

6.1 Support+ Service

6.1.1 Der Support+ Service umfasst die Konfigurationsempfehlung für das Microsoft-Ökosystem sowie der damit einhergehenden Meetingrauminbetriebnahmen, einschließlich der eingesetzten Konferenzraumlösungen und Endgeräte. Dies schließt insbesondere die fachliche Begleitung zur technischen Konfiguration und Inbetriebnahme von Konferenzraumlösungen und Endgeräten, zur Einrichtung der Endgeräte im Meetingraum sowie zur Abstimmung von Netzwerkanforderungen ein. Darüber hinaus umfasst der Support+ Service die fortlaufende Begleitung während des Betriebs zur Sicherstellung der Funktionsfähigkeit im Rahmen der vereinbarten Leistungen.

6.1.2 Die Erbringung des Support+ Services erfolgt ausschließlich während der Laufzeit des zugrunde liegenden Vertrages. Ein Anspruch auf Leistungen außerhalb der Vertragslaufzeit besteht nicht.

6.1.3 Wir schulden im Rahmen dieses Vertrages keinen bestimmten Erfolg oder ein konkretes Arbeitsergebnis. Es handelt sich ausdrücklich um einen Dienstvertrag im Sinne der §§ 611 ff. BGB. Unsere Verpflichtung besteht ausschließlich in der Erbringung des vereinbarten Support+ Services nach bestem Wissen sowie unter Anwendung der im Zeitpunkt der Leistungserbringung allgemein anerkannten fachlichen Standards.

- 6.1.4 Die Inanspruchnahme unserer Leistungen erfolgt auf Grundlage des Grundsatzes einer fairen Inanspruchnahme. Überschreitet die Nutzung nach unserem pflichtgemäßen Ermessen den vorgesehenen vertraglichen Rahmen erheblich oder beziehen sich Anfragen wiederholt auf Themen, die außerhalb des vereinbarten Leistungsumfanges liegen, sind wir berechtigt, mit dem Kunden eine gesonderte kommerzielle Vereinbarung zu treffen oder die Leistungen nur im Rahmen eines erweiterten bzw. individuellen Servicevertrages fortzuführen.
- 6.1.5 Leistungen für Produkte, Softwareversionen oder Endgeräte, die von den jeweiligen Herstellern den Status „End of Life“ (EOL) oder „End of Support“ (EOS) erreicht haben oder nicht offiziell für die eingesetzte Plattform zertifiziert sind, sind ausgeschlossen.
- 6.1.6 Wir haben im Rahmen der Support+ Serviceerbringung ausdrücklich weder die Möglichkeit noch die Befugnis, mittels Fernwartung oder Remote-Tools auf Systeme des Kunden zuzugreifen. Ebenso erhalten wir keine Zugriffsrechte oder Logins zu Benutzerkonten oder Daten in den eingesetzten Kollaboration- oder Kommunikationsplattformen oder in anderen Kundensystemen.
- 6.1.7 Unsere Leistung im Rahmen des Support+ Services werden ausschließlich remote über gängige Kommunikationsmittel wie Telefon oder E-Mail erbracht. Ein Vor-Ort-Support ist nicht geschuldet.
- 6.1.8 Der Support+ Service umfasst darüber hinaus einen ergänzenden Helpdesk-Support. Dieser beinhaltet insbesondere:

Unlimitierter, exklusiver Helpdesk-Support	✓ Exklusiver digitaler Support durch modernes Ticketsystem ✓ Transparente Statusverfolgung der eingereichten Supportanfragen ✓ Betreuung der Ticketanfragen durch Fachexperten ✓ Erreichbarkeit des Ticketsystems per E-Mail ✓ Anzahl Supportanfragen pro Jahr: unlimitiert
Unlimitierter, exklusiver Telefon-Support	✓ Exklusiver Telefonsupport ✓ Betreuung der Telefonhotline durch Fachexperten ✓ Deutschsprachiger Telefon-Support während den üblichen Geschäftszeiten ✓ Exklusiver, englischsprachiger Telefonsupport rund um die Uhr, Montag bis Freitag Anzahl Supportanfragen pro Jahr: unlimitiert

- 6.1.9 Wir sind berechtigt, einzelne Leistungen nach pflichtgemäßem Ermessen abzulehnen, wenn deren Erbringung für uns unzumutbar ist oder rechtliche, lizenzrechtliche oder herstellerbezogene Vorgaben einer Erbringung entgegenstehen. Dies gilt insbesondere dann, wenn für die Durchführung der Leistung besondere Zertifizierungen erforderlich wären, die uns nicht vorliegen, wenn wir keine entsprechenden Rechte vom Hersteller oder Dritten besitzen oder wenn die Leistungserbringung aus sonstigen rechtlichen Gründen unzulässig wäre. In einem solchen Fall sind wir verpflichtet, den Kunden unverzüglich zu informieren.
- 6.1.10 Der Support+ Service wird für eine konkrete Microsoft Teams Rooms („MTR“) -fähige Geräteinstallation gebucht und ist an die MTR-fähigen Geräte dieser Installation gebunden. Sollte im Rahmen der Leistungserbringung festgestellt werden, dass innerhalb der Installation und/oder des Microsoft Teams Room Tenants MTR-fähige Produkte eingesetzt werden, die nicht über uns bezogen wurden, sind wir berechtigt, die Leistungserbringung ganz oder teilweise auszusetzen, sofern und soweit sich der Support+ Service inhaltlich auch auf diese Produkte bezieht, bis für alle von der

Leistungserbringung umfassten Geräte ein entsprechender Support+ Servicevertrag abgeschlossen wurde.

6.2 Mitwirkungspflichten des Kunden

- 6.2.1 Der Kunde hat dafür Sorge zu tragen, dass uns alle für die Ausführung unserer Leistungen notwendigen Unterlagen rechtzeitig vorgelegt werden, uns sämtliche erforderlichen Informationen erteilt werden und wir von allen Vorgängen und Umständen in Kenntnis gesetzt werden, die für die Erbringung des Services relevant sind. Dies gilt auch für Unterlagen, Vorgänge und Umstände, die erst während der Leistungserbringung bekannt werden.
- 6.2.2 Auf unser Verlangen hat der Kunde die Richtigkeit und Vollständigkeit der vorgelegten Unterlagen sowie seiner Auskünfte und mündlichen Erklärungen schriftlich zu bestätigen.
- 6.2.3 Kommt der Kunde seinen Mitwirkungspflichten nicht nach, sind wir berechtigt, die Erbringung der Leistungen bis zur vollständigen Erfüllung dieser Pflichten auszusetzen. In diesem Fall verlängern sich vereinbarte Fristen angemessen, und der Kunde trägt alle hierdurch entstehenden Kosten.

7 Deploy+

7.1 Deploy+ Service

- 7.1.1 Der Deploy+ Service umfasst die Kundeninstallation von Geräten gemäß den technischen Bedienungs- und Installationsanweisungen des Herstellers sowie unter Beachtung der gesetzlichen Rahmenbedingungen. Der Deploy+ Service wird ausschließlich durch elektrotechnische Laien im Sinne der DIN VDE 0105-100 erbracht. Diese sind berechtigt, nur solche Tätigkeiten auszuführen, die einen vollständigen Berührungsschutz gewährleisten und keine elektrotechnischen Fachkenntnisse erfordern.
- 7.1.2 Der Deploy+ Service umfasst insbesondere folgende Tätigkeiten:
 - a) Auspacken der zu installierende Geräte und Entfernen von Schutzfolien
 - b) Aufbau der zu installierende Geräte und dessen Zubehör
 - c) Verbindung von Geräten mit dessen Zubehör (bspw. Display an Halterung montieren)
 - d) Anschluss von nicht ortsfesten Betriebsmitteln über Steckdosen an das Stromversorgungsnetz
 - e) Verlängerungsleitungen benutzen (bspw. Verbinden und Trennen von Anschlussleitungen von Geräten, Verlängerungsleitungen und Kabeltrommeln)
 - f) Professionelle Gerätekonfiguration unter Berücksichtigung der lokalen Anforderungen der Installation
 - g) Professionelle Vorstellung und Vor-Ort Schulung der aufgebauten Geräte
 - h) Einfache Reinigungsarbeiten nach erfolgtem Aufbau (bspw. äußerliches Reinigen geschlossener Anlagen)
- 7.1.3 Folgende Tätigkeiten sind sofern nicht ausdrücklich anders vereinbart vom Leistungsumfang des Deploy+ Service nicht umfasst:
 - a) Tätigkeiten, bei welchen aufgrund gesetzlicher Vorschriften oder einschlägiger DIN-/VDE-Normen die Involvierung einer Elektrofachkraft erforderlich ist
 - b) Tätigkeiten, bei denen ein vollständiger Stromberührungsschutz nicht gegeben ist

- c) Arbeiten an oder in elektrischen Anlagen, insbesondere das Betreten verschlossener Elektroverteilterräume sowie der Anschluss von ortsfesten Betriebsmitteln
- d) Sämtliche baulichen oder handwerklichen Leistungen, die mittelbar oder unmittelbar aus dem Aufbau resultieren, insbesondere Bohr-, Stemmarbeiten, Wandmontagen, Verlegung oder Einrichtung elektrischer Infrastruktur (z. B. Steckdosen), statische Prüfungen sowie Maler- oder Elektroinstallationsarbeiten
- e) Netzwerk- und IT-Infrastrukturleistungen, insbesondere Netzwerkplanung, Netzwerksegmentierung, Firewall-Konfigurationen, VPN-Einrichtungen, WLAN-Optimierungen sowie Konfigurationen im Bereich Telekommunikation und Unified Communications (UC)
- f) Tätigkeiten im Zusammenhang mit IT-Systemen, insbesondere Server-, Client-, Domänen- oder Mobile-Device-Management (MDM)-Konfigurationen
- g) Bereitstellung, Verwaltung oder Aktivierung von Softwarelizenzen, Cloud-Accounts, Herstellerabonnements sowie damit verbundene Registrierungs- oder Aktivierungsprozesse
- h) Entsorgung von Altgeräten sowie Verpackungsmaterial
- i) Leistungen im Zusammenhang mit Drittprodukten oder -systemen, die nicht ausdrücklich im Angebot oder Vertrag aufgeführt sind, einschließlich der Fehleranalyse und -behebung an kundenseitigen oder herstellenseitigen Fremdsystemen

7.1.4 Der Deploy+-Service kann ausschließlich für solche Produkte gebucht werden, die bei uns erworben wurden. Eine Leistungserbringung für Produkte, Geräte, Komponenten oder Zubehör, die nicht bei uns erworben wurden, ist möglich, setzt jedoch voraus, dass der Kunde uns hierauf vor Beauftragung ausdrücklich hinweist und die Einbeziehung dieser Produkte vor Leistungsbeginn gesondert vereinbart wird. Ohne eine entsprechende vorherige Anzeige und ausdrückliche Vereinbarung besteht kein Anspruch auf Leistungserbringung hinsichtlich solcher Produkte. Dies gilt auch dann, wenn diese funktional, räumlich oder technisch mit den bei uns erworbenen Produkten verbunden sind oder im Rahmen der Installation gemeinsam verwendet werden sollen.

7.2 Servicegebiet

7.2.1 Sofern nicht ausdrücklich abweichend vereinbart, steht der Deploy+-Service ausschließlich innerhalb der Bundesrepublik Deutschland sowie in Österreich zur Verfügung. Der Deploy+-Service wird darüber hinaus nicht in schwer zugänglichen Gebieten erbracht. Hierzu zählen insbesondere Inseln, abgelegene Gebirgsregionen sowie Gebiete in extremen Randlagen, deren Erreichbarkeit oder logistische Anbindung nur unter erschwerten Bedingungen möglich ist.

7.3 Vertragslaufzeiten & Beantragungsprozess

7.3.1 Die Regelungen der Ziffern 3 (Vertragslaufzeiten) und 4 (Beantragungsprozess) dieser Servicebedingungen finden auf den Deploy+-Service keine Anwendung, sofern nicht ausdrücklich etwas Abweichendes vereinbart ist.

7.3.2 Der Deploy+-Service bezieht sich stets auf einen konkreten Einzelvertrag und umfasst ausschließlich die einmalige Leistungserbringung gemäß den im jeweiligen Hauptvertrag vereinbarten Leistungsinhalten. Ein fortlaufendes Serviceverhältnis, eine Vertragslaufzeit im Sinne der Ziffer 3 oder eine automatische Verlängerung werden durch den Deploy+-Service nicht begründet.

7.3.3 Der Deploy+-Service ist nicht zertifikatsbasiert. Insbesondere erhält der Kunde im Zusammenhang mit dem Deploy+-Service kein Zertifikat, keine Vertragsnummer und keine sonstigen servicebezogenen Nachweise, die für laufende Serviceverträge vorgesehen sind. Die Beantragung

und Abwicklung des Deploy+-Service erfolgt ausschließlich auf Grundlage der individuellen vertraglichen Vereinbarung.

7.4 Mitwirkungspflichten des Kunden

7.4.1 Der Kunde ist verpflichtet, alle zur ordnungsgemäßen Durchführung des Deploy+-Service erforderlichen Mitwirkungshandlungen rechtzeitig, vollständig und unentgeltlich zu erbringen.

7.4.2 Der Kunde stellt insbesondere sicher, dass

- a) der Zugang zu den Installationsorten zum vereinbarten Zeitpunkt uneingeschränkt möglich ist,
- b) die räumlichen, baulichen und technischen Voraussetzungen für die Installation der Geräte vorliegen und den Herstellerangaben sowie den gesetzlichen und normativen Vorgaben entsprechen,
- c) eine funktionsfähige Stromversorgung sowie, sofern erforderlich, eine funktionsfähige Netzwerk- und Internetanbindung am Installationsort vorhanden sind,
- d) alle für die Leistungserbringung relevanten Informationen, Unterlagen und Freigaben rechtzeitig zur Verfügung gestellt werden,
- e) etwaige erforderliche Genehmigungen, Zustimmungen oder Abstimmungen mit Dritten, insbesondere mit Vermietern, Eigentümern oder Behörden, vor Beginn der Leistungserbringung eingeholt wurden.

7.4.3 Verzögert sich die Leistungserbringung oder wird diese unmöglich, weil der Kunde seine Mitwirkungspflichten nicht, nicht rechtzeitig oder nicht ordnungsgemäß erfüllt, sind wir für die Dauer der Verzögerung von der Leistungspflicht befreit. Etwaige hierdurch entstehende Mehraufwendungen oder Wartezeiten können dem Kunden gesondert in Rechnung gestellt werden.

7.4.4 Der vereinbarte Leistungsumfang basiert auf den vom Kunden vor Vertragsschluss bereitgestellten Informationen. Der Kunde ist verpflichtet, uns vor Leistungsbeginn sämtliche für die Planung und Durchführung erforderlichen Angaben vollständig und zutreffend zur Verfügung zu stellen. Hierzu zählen insbesondere Geräte- und Zubehörlisten, Installationsorte, Pläne, Maße sowie besondere örtliche Gegebenheiten. Abweichungen zwischen den vom Kunden bereitgestellten Informationen und den tatsächlichen Gegebenheiten können zu einer Anpassung des Leistungsumfangs sowie zu zusätzlichen Kosten führen. Die Terminierung der Leistungserbringung erfolgt erst, nachdem alle für die Durchführung erforderlichen Informationen vollständig vorliegen. Sofern Konfigurationsleistungen Gegenstand des Auftrags sind, stellt der Kunde zudem alle erforderlichen Zugangsdaten, Netzwerkparameter, Freigaben, WLAN-Angaben, IP-Informationen sowie sonstige technische Daten rechtzeitig zur Verfügung. Der Kunde sorgt ferner dafür, dass erforderliche Wartungsfenster, Zugangserlaubnisse und interne Freigaben rechtzeitig organisiert und bereitgestellt werden.

7.4.5 Der Kunde benennt vor Beginn der Leistungserbringung einen verantwortlichen Ansprechpartner einschließlich Kontaktdaten (E-Mail und Telefon). Der Kunde stellt sicher, dass dieser Ansprechpartner während der Durchführung der Leistungen erreichbar und berechtigt ist, alle erforderlichen organisatorischen und technischen Entscheidungen zu treffen sowie verbindliche Freigaben zu erteilen.

7.5 Abnahme

- 7.5.1 Sofern der vereinbarte Leistungsumfang des Deploy+-Service als Werkvertrag im Sinne der §§ 631 ff. BGB zu qualifizieren ist, finden die Vorschriften über den Werkvertrag auf das jeweilige Vertragsverhältnis Anwendung.
- 7.5.2 Die Abnahme der Vertragsleistung erfolgt nach Abschluss des Deploy+-Service. Teilabnahmen finden nicht statt. Auf Verlangen einer Vertragspartei kann über die Abnahme ein Abnahmeprotokoll erstellt werden, das von beiden Parteien zu unterzeichnen ist. Wird kein Abnahmeprotokoll erstellt, vereinbaren die Parteien eine stillschweigende Abnahme. Eine stillschweigende Abnahme liegt vor, wenn der Kunde zwar nicht ausdrücklich, aber durch sein schlüssiges Verhalten mit hinreichender Deutlichkeit zum Ausdruck bringt, dass er das von ihm entgegengenommene Werk als im Wesentlichen vertragsgemäß anerkennt. Wegen unwesentlicher Mängel kann die Abnahme nach § 640 Abs. 1 S.2 BGB nicht verweigert werden.
- 7.5.3 Das Kündigungsrecht nach § 648 BGB ist ausgeschlossen.
- 7.5.4 Die Ansprüche aus Sach- und Rechtsmängeln verjähren, abweichend von § 634 Abs. 1 Nr. 1 BGB, innerhalb von zwölf Monaten ab Abnahme.
- 7.5.5 Nach Abnahme der Leistung liegt die Beweislast für das Vorliegen von Mängeln, die bereits zum Zeitpunkt der Abnahme bestanden oder angelegt waren, beim Kunden.

8 Sonstiges

- 8.1 Wir behalten uns das Recht vor, bei der Erbringung des Services Dritte einzuschalten, um den Service ganz oder teilweise zu erbringen. Diese Beauftragung erfolgt in Übereinstimmung mit den geltenden gesetzlichen Bestimmungen und der Wahrung der Qualität des Services. Der Einsatz Dritter entbindet uns nicht von der Verantwortung für die ordnungsgemäße Erfüllung unserer Verpflichtungen aus dem Vertrag.
- 8.2 Bei nicht erfolgter oder nicht vollständiger Zahlung des Preises für den Service oder dessen Verlängerung sowie bei nicht, nicht rechtzeitig oder nicht ordnungsgemäß erfüllten Mitwirkungspflichten des Kunden behalten wir uns ausdrücklich das Recht vor, die Erbringung des Service Zug um Zug gegen Zahlung des ausstehenden Betrags oder Erbringung der erforderlichen Mitwirkung vorzunehmen.

9 Gerichtsstand, Erfüllungsort, Rechtswahl

- 9.1 Diese PSB sowie die gesamte Vertragsbeziehung zwischen uns und dem Kunden unterliegen ausschließlich dem Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss internationalen Einheitsrechts, insbesondere des UN-Kaufrechts.
- 9.2 Erfüllungsort für alle Verpflichtungen aus dem Vertragsverhältnis ist Hamburg. Der Gerichtsstand für alle aus dem Vertragsverhältnis sowie über sein Entstehen und seine Wirksamkeit entstehenden Rechtsstreitigkeiten ist gegenüber Kaufleuten, juristischen Personen des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtlichen Sondervermögen Hamburg. Entsprechendes gilt, wenn der Kunde Unternehmer i. S. v. § 14 BGB ist. Wir sind jedoch berechtigt, den Kunden an seinem Sitz zu verklagen.