

Besondere Vertragsbedingungen (BVB) – Dienstleistungen

zu den Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Office Komplett Computer Service GmbH

Stand: August 2022

1 Geltungsbereich

Diese Besonderen Vertragsbedingungen (nachfolgend „BVB“) gelten für alle Verträge der Office Komplett Computer Service GmbH („Office Komplett“) über die Erbringung von Dienstleistungen. Daneben gelten die Allgemeinen Vertragsbedingungen („AGB“) von Office Komplett. Diese BVB sowie die AGB sind jeweils unter <https://www.officekomplett.com/agb> online abrufbar. Im Falle von Widersprüchen gehen diese BVB den AGB vor.

2 Leistungsumfang

- 2.1 Dienstleistungen im Sinne dieser Besonderen Vertragsbedingungen können insbesondere sein:
 - 2.1.1 Allgemeine Beratungs-, Schulungs- und sonstige Unterstützungsleistungen, soweit diese nicht bereits in anderen Besonderen Vertragsbedingungen spezieller geregelt sind;
 - 2.1.2 Wartungs-/Pflege-/Betreuungsleistungen in Bezug auf Hardware / Cloud Services / Standardsoftware;
 - 2.1.3 Service-/Supportleistungen, im Rahmen der Vermietung von Hardware / Cloud Services / Standardsoftware (gemäß BVB – Vermietung), im Rahmen von Serviceverträgen oder nach sonstigem vertraglichem Abruf.
- 2.2 Der genaue Umfang der Dienstleistungen ist im Vertrag geregelt.
- 2.3 Office Komplett führt Dienstleistungen (insb. Wartungs-/Pflege-/Serviceleistungen) ausschließlich zu den im Vertrag / der Preisliste genannten Servicezeiten durch. Soweit im Vertrag nicht abweichend vereinbart, hat der Kunde keinen Anspruch darauf, dass Office Komplett außerhalb der Servicezeiten tätig wird, auch nicht im Rahmen der Installation von Updates. Office Komplett kann diese Tätigkeiten nach eigenem Ermessen außerhalb der Servicezeiten erbringen und hierfür vereinbarte Zuschläge berechnen.
- 2.4 Für die nach diesen BVB erbrachten Dienstleistungen schuldet Office Komplett nur die Tätigkeit, nicht aber den von dem Kunden beabsichtigten Erfolg, es sei denn, Office Komplett hat vertraglich einen bestimmten Erfolg zugesichert.
- 2.5 Ziffer 2.4 gilt auch für Leistungen, die auf die Beseitigung eines im IT-System des Kunden auftretenden Fehlers gerichtet sind. Hierbei ist insbesondere die Ursachensuche Bestandteil der Dienstleistung, da auftretende Fehler unterschiedliche Ursachen haben können und diese nur in den seltensten Fällen auf Anhieb festzustellen sind. Die Auswahl der Tätigkeit liegt deshalb im freien Ermessen von Office Komplett. Dabei wird Office Komplett stets erst die nächstliegende, wahrscheinlichste Fehlerursache suchen und beseitigen, ohne damit zuzusagen, dass dies den gewünschten Erfolg herbeiführt.
- 2.6 Bei Gefahr im Verzug, zum Beispiel im Falle einer schwerwiegenden Sicherheitslücke in Bezug auf Hardware / Cloud Services / Standardsoftware und/oder bei Virenbefall von IT-Systemen des Kunden, ist Office Komplett auch ohne entsprechende Beauftragung berechtigt, zur Abwendung der Gefahr erforderliche Tätigkeiten zu erbringen und nach Aufwand abzurechnen. Office Komplett wird den Kunden über entsprechende Maßnahmen nach Möglichkeit vorab informieren.
- 2.7 Office Komplett ist berechtigt, Dienstleistungen durch Dritte als Subunternehmer erbringen zu lassen.
- 2.8 Ist nach Einschätzung von Office Komplett zur Fehlerbehebung die Beschaffung von Hardware(-komponenten), Standardsoftware, Datenträgern, Farbbändern, Tonern, Batterien, Druckeinheiten oder anderem Verbrauchsmaterial erforderlich, wird Office Komplett stets zunächst einen gesonderten Auftrag des Kunden einholen. Erteilt der Kunde den von Office Komplett zur Fehlerbehebung vorgeschlagenen Auftrag, wird er die Kosten auch dann tragen, wenn der gewünschte Erfolg nicht eintritt. Office Komplett wird sich in

diesem Falle aus Kulanz bemühen, die neu beschaffte Ware anderweitig zu veräußern und einen evtl. Erlös dem Kunden gutschreiben.

2.9 Übernimmt Office Komplett im Rahmen der vereinbarten Leistungen die Installation von Software, betrifft dies ausschließlich den vereinbarten Versionsstand, mangels ausdrücklicher Vereinbarung die aktuelle zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses beim Drittanbieter / Hersteller erhältliche Version. Office Komplett schuldet nicht die Installation aller zum Zeitpunkt der Installation verfügbaren Releases, Updates, Upgrades, Patches und Builds, selbst wenn diese vom Hersteller der Software empfohlen und auf dem Markt bereits verbreitet sind. Diese zu installieren liegt in der Verantwortung des Kunden, es sei denn etwas Abweichendes wurde ausdrücklich vereinbart. Office Komplett ist jedoch berechtigt, nach eigenem Ermessen spätere Versionsstände und Fassungen zu installieren, soweit der Kunde Office Komplett nicht schriftlich gegenteilige Weisungen erteilt hat.

2.10 Im Rahmen der Installation von Software stehen die Softwareeinstellungen (insbesondere Parametrisierung und Auswahl von Einrichtungsoptionen) im pflichtgemäßen Ermessen von Office Komplett, es sei denn, konkrete Vorgaben wurden ausdrücklich vereinbart.

2.11 Dem Kunden steht nach Vertragsschluss kein Widerrufsrecht zu.

3 Leistungskontingente

3.1 Der Kunde kann bei Office Komplett monatliche Leistungskontingente über die Erbringung von Dienstleistungen erwerben, soweit dies im Vertrag entsprechend vereinbart ist. Leistungskontingente können in folgenden Formen vereinbart werden:

3.1.1 Zeitkontingente: Der Kunde erwirbt ein Kontingent für einen vereinbarten (Mindest-)Aufwand für Dienstleistungen. Erbrachte Leistungen werden nach Aufwand – unabhängig von konkreten Mitarbeitern von Office Komplett und deren Stundensätzen – von diesem Kontingent in Abzug gebracht.

3.1.2 Wertkontingente: Der Kunde erwirbt ein Kontingent für einen vereinbarten (Mindest-)Wert für Dienstleistungen. Erbrachte Leistungen werden nach jeweiligem Aufwand und vereinbartem Stundensatz von diesem Kontingent in Abzug gebracht.

3.2 Hat der Kunde Leistungskontingente für die Erbringung von Dienstleistungen bei uns erworben, kann er diese zu unseren gewöhnlichen Geschäftszeiten telefonisch oder schriftlich abrufen. Eine bestimmte Reaktionszeit schulden wir jedoch nur, wenn dies in Textform vereinbart wurde.

3.3 Nicht in einem Monat oder innerhalb einer anderen im Vertrag vereinbarten Laufzeit (z.B. zwölf (12) Monate) abgerufene / verbrauchte Leistungskontingente verfallen zum Ende des Monats / der vereinbarten Laufzeit, es sei denn, dies ist im Vertrag abweichend geregelt.

4 Schulungen

4.1 Soweit Office Komplett mit dem Kunden die Erbringung von Schulungsleistungen vereinbart, findet die Schulung in von Office Komplett zu bestimmenden Schulungsräumen statt. Findet die Schulung beim Kunden statt, ist der Kunde verpflichtet, dort eine für die Schulung erforderliche ausreichende technische Ausstattung kostenlos vorzuhalten. Schulungsteilnehmer müssen über Grundkenntnisse im in der jeweiligen Schulung behandelten technischen Gebiet verfügen. Fallen im Rahmen der Schulung Reisekosten, Übernachtungskosten oder sonstige Spesen für uns an, sind diese Auslagen gegen Nachweis vom Kunden zu erstatten.

4.2 Soweit im Angebot nicht ausdrücklich die Kosten der Schulung aufgeführt wurden, werden diese zusätzlich nach Aufwand in Rechnung gestellt.

5 Besondere Pflichten des Kunden

5.1 Übernimmt Office Komplett vertraglich die Einrichtung von Hardware, wird der Kunde auf eigene Rechnung für die erforderlichen Strom- und Netzwerkanschlüsse in Reichweite der Betriebsumgebung sorgen. Soweit nichts anderes vereinbart wurde oder eine von Office Komplett bei Vertragsschluss übermittelte Hersteller-Spezifikation etwas anderes vorsieht, sind pro selbständige Recheneinheit (z.B. pro Server oder

Arbeitsplatzrechner) mindestens ein herkömmlicher Einphasen-Wechselstromanschluss mit 240 Volt und einen Ethernet-Netzwerkanschluss bereitzustellen.

5.2 Der Kunde wird vor Beginn der Einrichtung von Hardware oder der Installation von Software durch Office Komplett selbständig für eine vollständige Sicherung seiner Datenbestände und aktuellen Virenschutz sorgen.

5.3 Der Kunde wird Office Komplett auf eigene Kosten Zugang zu den IT-Systemen, auf denen Office Komplett seine Leistungen erbringt, zu verschaffen. Die notwendigen Kennungen und Passwörter für einen Zugang mit Administratorenrechten sind bereit zu halten und auf Aufforderung von Office Komplett hin nach Wahl des Kunden einzugeben oder Office Komplett schriftlich auszuhändigen. Der Kunde wird Office Komplett Zugriff auf Datenträger und Internet ermöglichen. Wartezeiten von Office Komplett sind nach Aufwand zu vergüten.

5.4 Dem Kunden ist bewusst, dass Office Komplett im Rahmen der Erbringung der Wartungs-/Pflege-/Betreuungsleistungen unter Umständen die Möglichkeit haben muss, auch ohne Zustimmung und Wissen des Kunden im Einzelfall auf IT-Systeme des Kunden zuzugreifen, soweit dies für die Erbringung der vertraglichen Leistungen erforderlich ist. Er stimmt diesem Vorgehen ausdrücklich zu.

6 Supportleistungen / Service Level Agreement

6.1 Soweit im Vertrag vereinbart, erbringt Office Komplett für den Kunden Supportleistungen. Vorbehaltlich abweichender Regelungen im Vertrag gelten hierfür die Leistungszusagen nach dieser Ziffer.

6.2 Cloud Services: Regelungen zur Verfügbarkeit

6.2.1 Ausfallzeit bezeichnet die Gesamtzeit in Stunden eines Jahres, während derer die Cloud Services nicht in der Lage sind, auf Interaktionsanfragen von Kunden und/oder Nutzern zu reagieren, mit Ausnahme von Ausfallzeiten, die aufgrund der in Ziffer 6.2.3 angegebenen Ursachen eintreten. Verfügbarkeit bestimmt den prozentualen Anteil eines Jahres, in dem die bereitgestellte Leistung ohne ungeplante Störung läuft. Das Jahr ist ein Zeitraum von 365 Kalendertagen oder 8.760 Stunden, in dem die Cloud Services bereitgestellt werden. Das Jahr beginnt mit dem Tag der Bereitstellung der Cloud Services und endet 365 Tage später. Verfügbarkeit pro Jahr in Prozent berechnet sich als:

$$(8.760 \text{ Stunden} - \text{Ausfallzeit}) / 8.760 \text{ Stunden.}$$

6.2.2 Die Bereitstellung der Cloud Services erfolgt jeweils mit einer Verfügbarkeit von mindestens 99 % im Jahresdurchschnitt.

6.2.3 Ausfallzeiten sind unter folgenden Umständen von der Berechnung der Ausfallzeit gemäß Ziffer

6.2.1 ausgenommen:

- Planmäßige Wartung und angekündigte Ausfallzeit, einschließlich Backup-Intervalle sowie der von Office Komplett / dem Drittanbieter durchgeführten planmäßigen Wartung und angekündigten Ausfallzeit;
- Missbrauch der Zugriffsrechte durch den Kunden und/oder den Nutzer oder sonstige Nutzung des Cloud Service unter Verletzung der Vertragsbedingungen für den Cloud Service;
- Andere Probleme, die nicht der vertretbaren Kontrolle von Office Komplett unterliegen, einschließlich: Arbeiten am System auf Anforderung des Kunden, Ausfälle der im Rahmen der Cloud Services genutzten Datenbank- und sonstigen Anwendungen, die nicht in der Verantwortung von Office Komplett liegen, Wiederherstellung eines aktuellen Datenbankstatus von einem Sicherungsmedium bzw. unter Nutzung von Datenbank-Transaktionsprotokollen, Nichtbeachtung der technischen Nutzungsvoraussetzungen durch den Kunden

6.3 Helpdesk / Supportzeiten

6.3.1 Office Komplett richtet für den Support des Kunden innerhalb der Supportzeiten einen Helpdesk ein. Nur soweit dies ausdrücklich vereinbart wurde, ist außerhalb der Supportzeiten eine telefonische Rufbereitschaft vorhanden. Supportzeiten und -medien sind im Vertrag und/oder in der Preisliste von Office Komplett vereinbart.

6.3.2 Außerhalb der Supportzeiten kann der Kunde Fehler nur dann über eine telefonische Rufbereitschaft melden, soweit dies vertraglich vereinbart ist. Werden Fehlermeldungen außerhalb der Supportzeiten über E-Mail oder andere Rufnummern eingeleitet, gelten diese erst zu Beginn der darauf folgenden betreuten Supportzeiten als erfolgt.

6.4 Entstörung

6.4.1 Störungen werden den folgenden Prioritätsstufen zugeordnet:

- Die Prioritätsstufe 1 umfasst gravierende Störungen, die eine zweckmäßige, wirtschaftlich sinnvolle Nutzung von wesentlichen Teilen der Leistung verhindern oder unzumutbar einschränken („alles steht, nichts geht“). Dies setzt voraus, dass der Kunde / Nutzer nicht arbeitsfähig ist.
- Die Prioritätsstufe 2 umfasst Funktionsunterbrechungen, welche die Anwendung von wesentlichen Teilen der Leistung für eine wirtschaftlich sinnvolle Nutzung stark einschränken. Dies setzt voraus, dass der Kunde / Nutzer in seiner Arbeit eingeschränkt ist.
- Die Prioritätsstufe 3 umfasst Schwächen der Leistungen, welche die Nutzung nicht einschränken. Die Beeinträchtigung ist so gering, dass mit den Leistungen im Wesentlichen bis auf weiteres gearbeitet werden kann und die Arbeitsergebnisse brauchbar sind.

6.4.2 Jede Störungsmeldung wird von Office Komplett nach billigem Ermessen einer Prioritätsstufe zugeordnet. Ein Vorschlag des Kunden ist dabei zu berücksichtigen. Weicht Office Komplett nicht um mehr als eine Prioritätsstufe von dem Vorschlag des Kunden ab, gilt die Einordnung als einvernehmlich. Dem Kunden obliegt der Beweis der niedrigeren Klassifizierung.

Die spätere Umstufung einer Störungsmeldung in eine andere Prioritätsstufe ist nur in beiderseitigem Einvernehmen möglich.

6.4.3 Im Falle einer Störung wird Office Komplett innerhalb der Supportzeiten binnen der vereinbarten Reaktionszeit auf die Störungsmeldung des Kunden reagieren. Ist nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart, gilt als Reaktionszeit für Störungsmeldungen der Prioritätsstufe 1 ein Zeitraum von vier (4) Stunden, für die Prioritätsstufe 2 ein Zeitraum von acht (8) Stunden und für die Prioritätsstufe 3 ein Zeitraum von zwei Wochen. Die Fristen nach dieser Ziffer sind außerhalb der vereinbarten Supportzeiten gehemmt, d.h. sie laufen nur innerhalb der Supportzeiten.

6.4.4 Eine erfolgreiche Behebung der Funktionsbeeinträchtigung innerhalb der Reaktionszeiten ist nicht geschuldet.

6.4.5 Maßgeblich für die Ingangsetzung der Reaktionszeiten ist der Eingang einer qualifizierten Störungsmeldung des Kunden beim Helpdesk über die vereinbarten Kontaktwege.

6.4.6 Als qualifiziert ist eine Störungsmeldung nur dann zu bewerten, wenn die beschriebene Störung reproduzierbar ist, d.h. die Bedienungssituation und die Arbeitsumgebung so genau beschrieben werden, dass ein qualifizierter Mitarbeiter von Office Komplett die Störung jederzeit selbst auslösen kann.

6.4.7 Jede Störungsmeldung soll außerdem eine möglichst genaue Beschreibung der Funktionsbeeinträchtigung und den Zeitpunkt der ersten Feststellung enthalten. Tritt die Störung nur an einzelnen Arbeitsplätzen auf, sind diese zu bezeichnen.

6.4.8 Wurde vom Kunden vor Auftreten der Störung eine Veränderung am eigenen System vorgenommen, ist dies ebenfalls mitzuteilen.

6.4.9 Bei gravierenden Störungen der Prioritätsstufen 1 und 2 beginnt Office Komplett sofort im Anschluss an die Erstreaktion die Folgen der Störung einzugrenzen und setzt seine Tätigkeit auch außerhalb der Supportzeit fort. Solange die Störung nicht beseitigt ist, gilt der Service als nicht verfügbar, es sei denn, es stellt sich heraus, dass die Störung vom Kunden zu vertreten ist oder der Prioritätsstufe 3 hätte zugeordnet werden müssen. Störungen der Prioritätsstufe 3 gelten nicht als Nicht-Verfügbarkeit der Leistung.

6.5 Umgang mit Nichteinhaltung von Service Levels

Soweit Office Komplett Service Levels einhält oder nur im Einzelfall, d.h. nicht wiederholt / nachhaltig gegen Service Levels verstößt, sind Ansprüche des Kunden ausgeschlossen. Für den Fall, dass Service Levels nicht eingehalten werden, legen die Parteien das folgende Verfahren fest:

6.5.1 Office Komplett benachrichtigt den Kunden, oder der Kunde bittet Office Komplett um eine Analyse der Service Level Daten.

6.5.2 Office Komplett ermittelt umgehend die (mögliche) Ursache der Störung (falls bekannt), um den Service Level einzuhalten.

6.5.3 Sofern von der Verfolgung der Störung nicht abgesehen wird, entwickelt Office Komplett einen Korrekturmaßnahmenplan, legt diesen dem Kunden zur schriftlichen Bestätigung (die nicht in unangemessener Weise zurückzuhalten oder zu verzögern ist) vor und setzt ihn nach erteilter Bestätigung in einem angemessenen Zeitraum (und gemäß den vereinbarten Fristen) um.

6.5.4 Office Komplett hat nicht gegen Service Levels verstoßen, soweit die Ursachenanalyse (sachgerecht von Office Komplett durchgeführt) ergibt, dass die Nichteinhaltung des entsprechenden Service Levels vom Kunden verursacht wurde.

7 Abnahme

7.1 Vereinbart Office Komplett mit dem Kunden ausdrücklich, dass Leistungen der Freigabe / Abnahme durch den Kunden unterliegen sollen, gelten die Regelungen dieser Ziffer.

7.2 Zum Zweck der Abnahme stellt Office Komplett die erbrachten Leistungen abnahmefähig bereit und informiert den Kunden.

7.3 Die Abnahme setzt voraus, dass der Kunde die jeweiligen Leistungen überprüft, sie einer Abnahmeprüfung unterzogen und ihre Abnahme durch den Kunden schriftlich oder elektronisch bestätigt wird. Die Prüfung beginnt spätestens zwei (2) Wochen nach Bereitstellung der Leistungen durch Office Komplett.

7.4 Zeigen sich während der Abnahmeprüfung Fehler, so werden diese wie folgt kategorisiert:

7.4.1 Fehlerklasse 1 (Gravierende Fehler): Die ordnungsgemäße Nutzung der Leistungen ist insgesamt oder in wesentlichen Teilen ausgeschlossen. Der Betriebsablauf ist derart beeinträchtigt, dass eine sofortige Abhilfe notwendig ist.

7.4.2 Fehlerklasse 2 (Erhebliche Fehler): Die Nutzung ist insgesamt oder in wesentlichen Teilen derart beeinträchtigt, dass eine vernünftige Arbeit mit der Leistung nur mit erheblichem Aufwand möglich ist. Eine kurzfristige Abhilfe ist erforderlich.

7.4.3 Fehlerklasse 3 (Sonstige Fehler): Die Nutzung ist nicht wesentlich beeinträchtigt, eine Behebung ist zwar notwendig, jedoch nicht dringlich.

7.5 Zeigen sich Mängel der Fehlerklasse 1 oder 2, so gilt die Abnahme als fehlgeschlagen. Fehler der Fehlerklasse 3 begründet kein Fehlschlagen der Abnahme. Der Kunde wird Office Komplett vom Fehlschlagen der Abnahme unterrichten und unter Setzung einer angemessenen Frist zur Nachbesserung auffordern.

7.6 Unbeschadet sonstiger Rechte aus diesen AGB / BVB und/oder dem Vertrag oder nach dem anwendbaren Recht kann der Kunde Leistungen zurückweisen, die nicht den vereinbarten Anforderungen entsprechen. Wegen unwesentlicher Mängel kann der Kunde die Abnahme nicht verweigern.

7.7 Verweigert der Kunde die Abnahme wegen nicht unerheblicher Mängel, hat er dies Office Komplett unter Angabe der Mängel schriftlich mitzuteilen und Office Komplett eine angemessene Frist zur Beseitigung zu setzen. Office Komplett wird diese Mängel innerhalb dieser Frist beseitigen. Die Abnahme ist sodann erneut durchzuführen.

7.8 Nach Beginn der Abnahmeprüfung hat der Kunde innerhalb von zwei (2) Wochen schriftlich die Abnahme der vertraglich geschuldeten Leistungen zu erklären oder abnahmehindernde Mängel zu rügen und die Abnahme zu verweigern. Erklärt der Kunde sich nach Ablauf vorstehender Frist auf schriftliche Nachfrage von Office Komplett nicht, gilt die Leistung als abgenommen.

8 Nutzungsrechte an Arbeitsergebnissen

8.1 Soweit Office Komplett Im Rahmen der Erbringung von Dienstleistungen individuelle Ergebnisse (nachfolgend „**Arbeitsergebnisse**“) erstellt, räumt Office Komplett dem Kunden hieran ein zeitlich und räumlich beschränktes einfaches Nutzungsrecht für seine internen Unternehmenszwecke ein. Dieses Recht gewährt Office Komplett dem Kunden unter dem Vorbehalt der vollständigen Bezahlung.

- 8.2 Bis zur vollständigen Bezahlung steht dem Kunden das Recht zu, die Arbeitsergebnisse wie vereinbart zu testen; dies umfasst nicht das Recht zur operativen Nutzung. Dieses Recht zum Testen erlischt, wenn der Kunde mit der Bezahlung der Vergütung für mehr als dreißig (30) Tage in Verzug ist. Eine gesonderte Mahnung durch Office Komplett ist hierfür nicht erforderlich.
- 8.3 Ziffer 7.1 gilt nicht für Standardprodukte, die Teil der Arbeitsergebnisse sind. Standardprodukte sind insbesondere abgrenzbare Produkte oder Lösungen von Office Komplett oder von Dritten, die eigenen Lizenzbedingungen unterliegen.
- 8.4 Office Komplett ist berechtigt, unter Wahrung ihrer Geheimhaltungspflichten die Arbeitsergebnisse einschließlich des bei der Erbringung der Leistungen erworbenen Know-Hows, insbesondere die den Arbeitsergebnissen zugrunde liegenden Konzepte, Verfahrensweisen, Methoden, und Zwischenergebnisse uneingeschränkt zu nutzen.
- 8.5 Soweit im Rahmen der Leistungserbringung von Office Komplett Arbeitsergebnisse entstehen, die patent-, gebrauchsmuster- oder designfähig sind, darf Office Komplett eine entsprechende Schutzrechtsanmeldung im eigenen Namen und auf eigene Rechnung vornehmen. Office Komplett wird dem Kunden im erforderlichen Umfang das Recht einräumen, das Schutzrecht zusammen mit den Arbeitsergebnissen zu nutzen. Eine gesonderte Vergütung für diese Schutzrechtslizenz ist nicht zu zahlen.

9 Preise und Zahlungsbedingungen

- 9.1 Die Abrechnung von Dienstleistungen erfolgt nach Zeitaufwand, soweit nicht im Vertrag ein Festpreis / Pauschalpreis vereinbart wurde.
- 9.2 Soweit nicht anders vereinbart, stellt Office Komplett seine Leistungen monatlich nachträglich in Rechnung. Rechnungen sind sofort nach Rechnungsstellung zur Zahlung fällig. Sofern nicht abweichend vereinbart, ermächtigt der Kunde Office Komplett, die von ihm zu leistenden Zahlungen per SEPA-Lastschrift einzuziehen.
- 9.3 Office Komplett darf die vereinbarten Preise (einschließlich der Preisliste) ohne Zustimmung des Kunden maximal einmal pro Jahr nach billigem Ermessen um bis zu 10 % mit Wirkung für die Zukunft erhöhen, erstmalig jedoch frühestens vier (4) Monate nach Beginn der Laufzeit des Vertrags. Die Preiserhöhung für Teilleistungen ist nur möglich, wenn diese bereits mindestens für vier (4) Monate vereinbart waren. Die Preiserhöhung soll nur zur Deckung erhöhter Kosten erfolgen. Dem Kunden obliegt der Nachweis, dass die von Office Komplett vorgenommene Preiserhöhung nicht zu diesem Zweck erfolgte.

10 Laufzeit und Kündigung

- 10.1 Soweit nicht abweichend vereinbart, erbringt Office Komplett die vereinbarten Leistungen ab Bereitstellung unbefristet zunächst für eine Mindestvertragslaufzeit von zwölf (12) Monaten. Eine Kündigung durch beide Vertragsparteien ist mit einer Frist von drei (3) Monaten zum Ablauf der Mindestvertragslaufzeit möglich. Erfolgt innerhalb dieser Frist keine Kündigung, verlängert sich die Vertragslaufzeit um jeweils ein weiteres Jahr.
- 10.2 Über die im Vertrag vereinbarten Kündigungsfristen hinaus hat der Kunde kein Recht zum Widerruf oder zur ordentlichen Kündigung, insbesondere nicht während der Mindestvertragslaufzeit.