

ALLGEMEINEN GESCHÄFTSBEDINGUNGEN

KAPITEL 1 ALLGEMEINER TEIL

1.1 ANWENDBARKEIT DIESER ALLGEMEINEN GESCHÄFTSBEDINGUNGEN

1.1.1 Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen ("AGBs") sind die einzigen AGBs, die den Verkauf der Waren ("Waren"), Produkte ("Produkte") und Dienstleistungen ("Dienstleistungen") durch

Mixvoip SA, 70 rue des Prés L-7333 Steinsel – Luxemburg
Mixvoip Srl, Avenue de Finlande 5 – B-1420 Braine l'Alleud – Belgien
Mixvoip GmbH, Max-Planck-Strasse 22 D-54296 Trier - Deutschland
Mixvoip SAS, 4 rue Marconi F-57000 Metz – Frankreich
im Folgenden "Mixvoip" genannt,

an den Käufer ("Kunde") im Rahmen dieser Vereinbarung (unten definiert), zusammen "die Parteien", regeln. Der Kunde erkennt ausdrücklich an, dass seine eigenen Geschäftsbedingungen nicht für den Vertrag der Parteien gelten, es sei denn, Mixvoip hat schriftlich etwas anderes vereinbart..

1.1.2 Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten für alle Verträge zwischen Mixvoip und dem Kunden. Wenn bereits ein schriftlicher Vertrag über den Verkauf der Waren, Dienstleistungen und/oder Produkte besteht, haben die AGBs dieses Vertrags keinen Vorrang, wenn sie mit dem vorliegenden Dokument nicht übereinstimmen. Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen ersetzen alle vorherigen Allgemeinen Geschäftsbedingungen.

1.1.3 Die juristische Person von Mixvoip, die einen Vertrag mit dem Kunden abschließt, wird im ursprünglichen Angebot (Vertragsangebot) definiert. Jedes weitere Rechtsdokument, das die Parteien bindet, wird nur von derselben juristischen Person von Mixvoip ausgestellt oder an sie gerichtet, und diese juristische Person bleibt die einzige Vertragspartei und schließt daher die anderen Niederlassungen oder Tochtergesellschaften von Mixvoip für alle Angelegenheiten im Zusammenhang mit dem vorliegenden Dokument und für alle rechtlichen Dokumente aus.

1.2 GESAMTE VEREINBARUNG UND ANNAHME

1.2.1 Das „Angebot“, die Service Level Agreement („SLA“), die „Lieferung“ und die Rechnung bilden zusammen mit diesen Bedingungen (zusammen diese „Vereinbarung“) die gesamte Vereinbarung zwischen den Parteien und ersetzen alle vorherigen Vereinbarungen, ob mündlich oder schriftlich, und alle anderen Mitteilungen zwischen den Parteien in Bezug auf den Gegenstand dieser Vereinbarung. Der Kunde versteht, dass alle im Angebot nicht beschriebenen Leistungen, Konfigurationen, Dienste und Produkte nicht von Mixvoip erbracht, bereitgestellt oder implementiert werden.

1.2.2 Die Erfüllung eines Kundenauftrags (Angebots) stellt keine Annahme der Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Kunden dar und dient nicht dazu, diese AGBs zu ändern oder zu ergänzen. Die Nutzung des Dienstes ist gleichbedeutend mit der Annahme dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen.

1.3 LAUFZEIT

1.3.1 Diese Vereinbarung beginnt mit dem Datum der Unterzeichnung des Angebots und bleibt danach in Kraft, bis sie von einer der Parteien in Übereinstimmung mit diesen AGBs gekündigt wird. Mit der Unterzeichnung des Angebots erkennt der Kunde die vollständige und unwiderrufliche Annahme dieser AGBs an.

1.4 VORAUSSICHTLICHE LIEFERZEIT ODER LEISTUNG

1.4.1 Alle anwendbaren Fristen und voraussichtlichen Liefertermine wurden von den Parteien nach bestem Wissen und Gewissen festgelegt und sind von beiden Parteien so weit wie möglich einzuhalten.

1.4.2 Mixvoip haftet nicht für zusätzliche Kosten oder Aufwendungen, die Mixvoip oder dem Kunden im Falle der Nichteinhaltung solcher Fristen entstehen.

1.5 PFLICHTEN DES KUNDEN

1.5.1 Der Kunde muss mit Mixvoip in allen Angelegenheiten im Zusammenhang mit der Lieferung von Produkten und/oder Dienstleistungen zusammenarbeiten und in solchen Fällen Zugang zu den Räumlichkeiten des Kunden und allen anderen Einrichtungen gewähren, die Mixvoip zum Zweck der Lieferung, Implementierung und Leistung vernünftigerweise anfordern kann und Wartung der Produkte oder Dienstleistungen.

Der Kunde muss sicherstellen, dass die den Mixvoip-Technikern bereitgestellten Arbeitsbedingungen allen Gesundheits- und Sicherheitsanforderungen entsprechen. Dies umfasst, ist jedoch nicht beschränkt auf, die Bereitstellung einer sicheren, sauberen und gefahrlosen Arbeitsumgebung ohne jegliche Art von Gefahren, den Zugang zu den erforderlichen Einrichtungen und die Einhaltung der Arbeitsschutzbestimmungen. Mixvoip behält sich das Recht vor, Arbeiten abzulehnen oder zu verzögern, wenn die Bedingungen als unsicher, unsauber oder nicht den gesetzlichen Standards entsprechend erachtet werden. Auf Anfrage reagiert der Kunde umgehend und stellt Anweisungen, Informationen, Genehmigungen, Autorisierungen oder Entscheidungen bereit, die in angemessenem Umfang erforderlich sind, damit Mixvoip Dienstleistungen gemäß den Anforderungen dieser Vereinbarung und/oder wie im Angebot beschrieben ausführen oder implementieren kann. Der Kunde stellt alle Materialien und Informationen zur Verfügung, die Mixvoip für notwendig erachtet, um die Dienstleistungen rechtzeitig umzusetzen und auszuführen, und stellt sicher, dass diese Materialien und Informationen vollständig und richtig sind.

1.5.2 Wenn Mixvoip die Erfüllung seiner Verpflichtungen aus dieser Vereinbarung durch eine Handlung oder Unterlassung des Kunden oder seiner Vertreter, Subunternehmer, Berater oder Mitarbeiter verhindert oder verzögert wird, wird dies nicht als Verstoß gegen Mixvoips Verpflichtungen aus dieser Vereinbarung angesehen und Mixvoip wird nicht anderweitig für Kosten, Gebühren oder Verluste haftbar gemacht, die dem Kunden direkt oder indirekt aus einer solchen Verhinderung oder Verzögerung entstehen. Die Kosten einer solchen Verhinderung oder Verzögerung, die dem Kunden zuzurechnen sind, werden zu den aktuellen Tarifen von Mixvoip in Rechnung gestellt, und alle Ein-

schränkungen für die Erfüllung einer der Verpflichtungen von Mixvoip aus dieser Vereinbarung werden automatisch um einen Zeitraum verlängert, der dem Zeitraum dieser Verzögerung entspricht.

1.5.3 Benachrichtigung über Sicherheitsvorfälle. Im Falle eines Sicherheitsvorfalls bei Mixvoip, den Mixvoip gemäß den geltenden Vorschriften und Standards, einschließlich, aber nicht beschränkt auf DORA (Digital Operational Resilience Act), GDPR (General Data Protection Regulation), NIS2 (Network and Information Systems Directive), ISO 27001 (Information Security Management) oder PSF, melden muss, benachrichtigt Mixvoip umgehend den vom Kunden benannten Ansprechpartner für Compliance & Sicherheit. Diese Benachrichtigung enthält wichtige Details zur Art des Vorfalls, seinen möglichen Auswirkungen und den ergriffenen Maßnahmen zur Behebung. Der Kunde ist für die Pflege und Aktualisierung der Kontaktliste für Compliance- und Sicherheitsvorfälle verantwortlich, die über my.mixvoip.com zugänglich sein muss. Der Kunde sollte sicherstellen, dass der benannte Ansprechpartner sachkundig ist und auf solche Benachrichtigungen wirksam reagieren kann.

1.6 ANGESTELLTE, VERTRETER UND VERTRAGSARBEITER

1.6.1 Mixvoip, seine Mitarbeiter, Vertreter und Vertragsarbeiter beraten den Kunden ausschließlich im Rahmen der in dieser Vereinbarung festgelegten Verpflichtungen. Mixvoip haftet nicht für Folgen, die sich aus einer Beratung ergeben, die außerhalb des Geltungsbereichs dieser Vereinbarung erfolgt, einschließlich, aber nicht beschränkt auf technische, rechtliche oder finanzielle Angelegenheiten wie Leasing, Darlehen oder Anlageberatung.

1.7 VERGABE VON UNTERAUFRÄGEN

1.7.1 Mixvoip kann jede seiner Verpflichtungen aus dieser Vereinbarung an Unterauftragnehmer vergeben.

1.8 PREISE UND ZAHLUNG

1.8.1 Die Gebühren für die Waren oder Dienstleistungen sind im Angebot angegeben. Die wiederkehrenden Kosten werden im Voraus in Rechnung gestellt (d.h. zu Beginn des Zeitraums, für den die Rechnung gilt).

1.8.2 Kosten, die Mixvoip, seinen Mitarbeitern, Vertretern oder Vertragsarbeitern bei der Bereitstellung der Waren, Dienstleistungen oder Produkte entstehen, einschließlich, aber nicht beschränkt auf Reisekosten, Hardware- oder Softwarekonfiguration, entweder vor Ort oder aus der Ferne, sind vom Kunden zusätzlich zu den im Angebot angegebenen Preisen zu zahlen und dem Kunden in Rechnung zu stellen.

1.8.3 Mixvoip stellt dem Kunden seine Dienstleistungen monatlich in Rechnung, sofern im Angebot nichts anderes geplant und vereinbart ist. Die Rechnungen werden dem Kunden über die Benutzeroberfläche zur Verfügung gestellt und elektronisch versandt. Der Kunde ist sich bewusst, dass es in seiner Verantwortung liegt, Mixvoip eine gültige E-Mail-Adresse zur Verfügung zu stellen, um diese Rechnungen zu erhalten.

1.8.4 Alle Preise verstehen sich in Euro und zuzüglich Mehrwertsteuer und/oder anderer Steuern. Alle Bankgebühren und Gebühren, die sich aus einer vom Kunden getätigten Zahlung ergeben können oder in irgendeiner Weise damit zusammenhängen, gehen zu Lasten des Kunden.

1.8.5 Dem Kunden ist bekannt, dass Preisänderungen möglich sind, die jedoch nicht innerhalb der in Art. 1.12 beschriebenen Mindestfrist erfolgen dürfen.

1.8.6 Alle Rechnungen sind innerhalb von 15 Kalendertagen ab Rechnungsdatum fällig, sofern nichts anderes schriftlich vereinbart ist. Die Zahlung erfolgt ohne Aufrechnung, Abrechnung oder Aufschub jeglicher Art.

1.8.7 Die Zahlung der Rechnungen per SEPA-Lastschrift ist für jeden Kunden möglich, dessen wiederkehrende Rechnungen den monatlichen Betrag von 50,00 € exkl. MwSt. oder mehr erreichen. Die SEPA-Lastschrift ist obligatorisch für jeden Kunden mit wiederkehrenden Rechnungen, die den monatlichen Betrag von 50,00 € exkl. MwSt. unterschreiten. Im Falle einer SEPA-Zahlung, die von der Bank des Kunden abgelehnt wird, berechnet Mixvoip dem Kunden eine Gebühr von 10,00 €.

1.8.8 Wenn der Kunde einen Rechnungsbetrag anfechten möchte, muss er spätestens 30 Tage nach Ausstellung der beanstandeten Rechnung eine angemessen detaillierte schriftliche Mitteilung mit Rückschein entweder per Einschreiben oder per E-Mail an billing@mixvoip.com senden. Dieses Anspruchsverfahren entbindet den Auftraggeber nicht von seiner Verpflichtung, den unbestrittenen Teil der Rechnung zu bezahlen.

1.8.9 Sollte der Kunde die Zahlung nicht innerhalb von 20 Kalendertagen nach dem auf der Rechnung angegebenen Fälligkeitsdatum leisten, behält sich Mixvoip das Recht vor, monatliche Verzugszinsen in Höhe von 1,04 % zu erheben, die sich für jeden folgenden Monat der ausstehenden Rechnung erhöhen. Mixvoip kann eine Gebühr in Höhe von 15,00 € für jede eventuelle Mahnung erheben. Mixvoip hat das Recht, die Dienste aus dem gleichen Grund auszusetzen oder zu sperren. Die Reaktivierung erfolgt erst nach vollständiger Begleichung aller ausstehenden Beträge. Die Reaktivierung wird mit 41,20 € berechnet.

1.8.10 Mixvoip behält sich das Recht vor, den Vertrag ohne vorherige Ankündigung und jederzeit zu kündigen, wenn der Kunde einen im Rahmen dieses Vertrags fälligen Betrag nicht zahlt und dieser Betrag 15 Tage lang nicht bezahlt wird, nachdem der Kunde von Mixvoip schriftlich per E-Mail benachrichtigt wurde

1.9 VERTRAULICHKEIT

Jede Partei verpflichtet sich, Informationen über die Geschäfts- oder Betriebsgeheimnisse der anderen Partei vertraulich zu behandeln und nicht an Dritte weiterzugeben oder diese Informationen für irgendeinen Zweck, außer für die Zwecke dieser Vereinbarung, zu verwenden. Keine der Parteien ist berechtigt, das Bestehen des Vertrags ohne vorherige schriftliche Zustimmung der anderen Partei öffentlich zu machen.

1.10 GEISTIGES EIGENTUM

Jede Partei erkennt an, dass nichts in dieser Vereinbarung so ausgelegt werden kann, dass es auf die Abtretung eines Rechts oder einer Lizenz an geistigem Eigentum in Bezug auf die Offenlegung von Informationen hinausläuft oder sich daraus ergibt. Insbesondere vereinbaren die Parteien, dass gemäß dieser Vereinbarung weder direkt noch indirekt eine Lizenz unter den Bedingungen eines Patents, eines Geschäftsgeheimnisses, einer Handelsmarke oder eines Urheberrechts gewährt wird. Alle Informationen, die von einer Partei offengelegt werden, sind Eigentum der Partei, die sie offenlegt.

1.11 HÖHERE GEWALT

Die Parteien haften nicht für Verzögerungen oder Nichterfüllung von Verpflichtungen aus dieser Vereinbarung (mit Ausnahme von Zahlungsverpflichtungen) aufgrund eines Ereignisses, das unausweichlich, unvorhersehbar und außerhalb der Parteien liegt.

Die Vertragsparteien werden jedoch angemessene Anstrengungen unternehmen, um etwaige nachteilige Auswirkungen zu begrenzen, und die Erfüllung ihrer Verpflichtungen so bald wie möglich wieder aufzunehmen.

1.12 BEENDIGUNG DES VERTRAGS UND EINSTELLUNG DES DIENSTES

1.12.1 Jederzeit kündbar: Nach einem Zeitraum von mindestens 24 Monaten (im Folgenden "Laufzeit") und sofern im Angebot nichts anderes schriftlich vereinbart wurde,

hat jede Partei das Recht, die Kündigung des Vertrags zu verlangen und einen oder alle Dienste einzustellen.

1.12.2 Die Einstellung eines einzelnen Dienstes (Stornierung eines Dienstes) muss schriftlich entweder per Einschreiben mit Rückschein oder per E-Mail an billing@mixvoip.com beantragt werden.

1.12.3 Die Kündigung des Vertrages (Kündigung aller Dienste) muss schriftlich per Einschreiben mit Rückschein oder per E-Mail an billing@mixvoip.com beantragt werden.

1.12.4 In beiden Fällen beträgt die Kündigungsfrist einen vollen Kalendermonat nach dem Monat, in dem die Kündigung beantragt wurde. Die Benachrichtigung über die Kündigung und/oder die Beendigung des Dienstes kann frühestens 6 Kalendermonate vor dem angeforderten Datum einer solchen Kündigung erfolgen.

1.12.5 Der Kunde wird darüber informiert und akzeptiert, dass einige Dienstleistungen eine Mindestlaufzeit von mehr als 24 Monaten haben können. In solchen Fällen wird eine Abweichung von Artikel 1.12.1 akzeptiert, und die Einstellung des Dienstes wird an die im Angebot angegebene Mindestdauer des Dienstes angepasst, unabhängig von der Kündigungsfrist für die verbleibenden Dienste.

1.12.6 Dem Kunden ist bekannt, dass Mixvoip berechtigt ist, die vollständige Zahlung der Dienstleistung für den gesamten verbleibenden Zeitraum zu verlangen, wenn die Kündigung und/oder die Einstellung des Dienstes vor Ablauf der Laufzeit gemäß den Bestimmungen in Art. 1.12.1 erfolgt.

1.12.7 Im Falle der Anmietung von Hardware verpflichtet sich der Kunde, die Hardware innerhalb von fünfzehn Tagen ab dem Datum der Kündigung ausschließlich auf eigene Kosten an Mixvoip zurückzugeben. Mixvoip behält sich das Recht vor, gemietete Hardware, die nicht zurückgegeben wurde, für fehlend erklärt wurde und/oder bei der Rückgabe (teilweise oder vollständig) nach Ablauf der oben genannten Frist beschädigt wurde, in Rechnung zu stellen.

1.12.8 Kündigung wegen Nichteinhaltung: Wenn der Kunde ein erhebliches Defizit bei der Einhaltung von ISO 27001 oder eine Nichteinhaltung geltender Vorschriften wie DORA und NIS2 durch Mixvoip feststellt und dieses Defizit oder diese Nichteinhaltung auch nach einer Benachrichtigung von Mixvoip und einer angemessenen Frist zur Behebung des Problems nicht behoben wird, hat der Kunde das Recht, den Vertrag mit sofortiger Wirkung zu kündigen. Der als „angemessen“ erachtete Zeitraum richtet sich nach der Art des Defizits oder der Nichteinhaltung, den damit verbundenen Risiken und allen anderen relevanten Faktoren. Eine Kündigung gemäß dieser Klausel schränkt keine anderen Rechte oder Rechtsmittel ein, die dem Kunden gemäß diesem Vertrag oder geltendem Recht zustehen.

1.13 HAFTUNG

1.13.1 Die Verpflichtungen und Verbindlichkeiten von Mixvoip gegenüber dem Kunden, die sich aus oder im Zusammenhang mit der Bereitstellung von Produkten und Dienstleistungen ergeben, sind nur die in dieser Vereinbarung festgelegten. Alle anderen Gewährleistungen, AGBs, Garantien, Zusicherungen oder sonstigen AGBs, ob ausdrücklich oder stillschweigend, die sich aus anderen Übereinkommen ergeben, werden hiermit ausgeschlossen.

1.13.2 Mixvoip haftet in keinem Fall aus Vertrag, unerlaubter Handlung oder anderweitig für entgangenen Gewinn oder Folgeschäden, indirekte, zufällige, besondere, strafende oder exemplarische Schäden, die sich aus oder im Zusammenhang mit der Bereitstellung von Produkten oder Dienstleistungen im Rahmen dieser Vereinbarung ergeben, selbst wenn sie von der anderen Partei auf die Möglichkeit eines solchen potenziellen Verlusts oder Schadens hingewiesen wurde.

1.13.3 Mixvoip haftet in keinem Fall aus Vertrag, unerlaubter Handlung oder anderweitig für Verluste oder Schäden, die sich aus dem Fehlverhalten des Kunden ergeben.

1.13.4 Der Kunde erkennt an, dass Mixvoip nicht für die Löschung, den Verlust oder den Speicherfehler von Daten verantwortlich ist, einschließlich, aber nicht beschränkt auf E-Mails, Backups, Nachrichten oder andere über den Dienst Übertragene oder gespeicherte Kommunikationen. Der Kunde erklärt sich damit einverstanden, Mixvoip, seine verbundenen Unternehmen, leitenden Angestellten, Direktoren, Mitarbeiter und Vertreter von allen Ansprüchen, Verbindlichkeiten, Schäden, Verlusten und Kosten, einschließlich Rechtskosten, freizustellen und schadlos zu halten, die aus der Nutzung des Dienstes durch den Kunden entstehen oder in irgendeiner Weise damit zusammenhängen.

1.14 HAFTUNGSAUSSCHLUSS GEGENÜBER DRITTEN

1.14.1 Der Kunde stellt Mixvoip von allen Ansprüchen frei, die Mixvoip aufgrund von Ansprüchen Dritter im Zusammenhang mit den von Mixvoip gelieferten Produkten oder Dienstleistungen erleiden kann, einschließlich Ansprüchen Dritter für Verluste oder Schäden, die sich aus einem Mangel oder einer unsachgemäßen Verwendung einer von Mixvoip gelieferten Dienstleistung oder eines Produkts ergeben.

1.14.2 Der Kunde ist sich bewusst und stimmt zu, dass zusätzliche Einschränkungen für Dienste oder Softwarelizenzen von Drittanbietern gelten können. Mixvoip kann nicht für diese Dienste, Lizenzen, Software, Support oder in anderer Form (außer Hardware) von Drittanbietern haftbar gemacht werden und kann nicht garantieren, dass seine Preispolitik, wie in Art. 1.8.4 definiert, für Software von Drittanbietern gilt. Bei der Bereitstellung von Dienstleistungen oder Lizenzen für Produkte von Drittanbietern akzeptiert der Kunde, dass Mixvoip nicht für Änderungen haftet, die von den jeweiligen Anbietern vorgenommen werden, einschließlich der Einstellung, Änderung oder Preiserhöhung, die sich auf erhöhte Kosten für diese Produkte oder Dienstleistungen auswirken können oder auch nicht. Folglich haftet Mixvoip nicht für eine Unterbrechung oder Einstellung dieser Produkte oder Dienstleistungen.

1.15 VERSICHERUNG

Jede Partei muss eine ausreichende gewerbliche Versicherung bei einer seriösen Versicherungsgesellschaft unterhalten.

1.16 ABWERBEVERBOT

1.16.1 Der Kunde verpflichtet sich, während der gesamten Dauer dieser Vereinbarung und für einen verlängerten Zeitraum von zwei Jahren nach Beendigung dieser Vereinbarung weder direkt noch indirekt Mitarbeiter von Mixvoip anzuwerben oder ihnen eine Beschäftigung anzubieten, die mit der Bereitstellung der Produkte oder Dienstleistungen in Verbindung stehen oder nicht mit der Bereitstellung der Produkte oder Dienstleistungen in Verbindung stehen oder anderweitig mit dieser Vereinbarung zu tun haben.

1.16.2 Im Falle eines Verstoßes gegen diese Klausel hat der Kunde einen Betrag von 20 000 € (zwanzigtausend Euro) an Mixvoip zu zahlen, der sofort fällig und zahlbar ist.

1.17 SCHUTZ PERSONENBEZOGENER DATEN (DSGVO)

1.17.1 Mixvoip schützt personenbezogene Daten in Übereinstimmung mit den geltenden gesetzlichen und behördlichen Anforderungen der Europäischen Union.

1.17.2 Jede Partei ermächtigt die andere Partei zusammen mit ihren Vertretern, Bevollmächtigten oder Subunternehmern, diese Daten zum Zwecke der Erbringung oder Abrechnung der Dienstleistungen zu verarbeiten.

1.17.3 Der Kunde erkennt an, dass alle an Mixvoip gerichteten oder von Mixvoip ausgehenden Anrufe mithilfe künstlicher Intelligenz (KI) verarbeitet werden, um Zusammenfassungen zu erstellen. Diese Zusammenfassungen werden sicher in Mixvoip-Systemen gespeichert, um die Kundenbetreuung zu verbessern und zu vereinfachen sowie die Servicequalität zu steigern. Mixvoip zeichnet keine Telefongespräche auf, und die von KI generierten Zusammenfassungen sind informativer Natur und können nicht als Beweismittel verwendet oder in Rechts- oder Vertragsstreitigkeiten herangezogen werden. Es liegt in der Verantwortung des Kunden, alle Benutzer des Dienstes über KI-Zusammenfassungen zu informieren.

1.18 ALLGEMEINE BESTIMMUNGEN

1.18.1 ABTRETUNG Der Kunde darf diesen Vertrag oder einen Teil davon ohne vorherige schriftliche Zustimmung von Mixvoip nicht abtreten oder anderweitig übertragen.

1.18.2 ÄNDERUNGEN Der Kunde wird darüber informiert, dass jede Änderung dieses Vertrags dem Kunden durch seine monatliche Rechnung oder die erste verfügbare Rechnung mitgeteilt wird. Lehnt der Kunde eine solche Änderung innerhalb von 60 Tagen ab dem Datum einer solchen Mitteilung ab, wird der Vertrag gemäß den Bestimmungen von Art. 1.12 gekündigt.

1.18.3 UNGÜLTIGKEIT Für den Fall, dass ein Artikel oder ein Teil davon, ein Absatz oder eine Klausel, die Teil dieser Vereinbarung ist, für ungültig oder nicht durchsetzbar befunden wird, wird dieser Artikel oder sein Teil abgetrennt, wobei die übrigen Bestimmungen in vollem Umfang in Kraft bleiben.

1.18.4 ÄNDERUNG Änderungen an einem Artikel oder einem Teil davon, an einem Absatz oder einer Klausel, die Teil dieser Vereinbarung sind, bedürfen der Genehmigung durch Mixvoip, bevor sie als durchsetzbar erachtet werden. Die endgültige Genehmigung erfordert die schriftliche Zustimmung zu der beantragten Änderung durch Herrn Loïc Didelot. Das Fehlen dieser Änderungen führt zur Nichtanwendbarkeit und Ungültigkeit der Änderung.

1.18.5 WERBUNG Für jede öffentliche Bekanntmachung in Bezug auf die Produkte oder Dienstleistungen, die unter diese Vereinbarung fallen, ist eine vorherige schriftliche Zustimmung beider Parteien erforderlich.

1.18.6 BEZIEHUNG DER PARTEIEN Die Beziehung der Parteien gemäß dieser Vereinbarung ist ausschließlich die von unabhängigen Auftragnehmern. Diese Vereinbarung begründet keine Partnerschaft, kein Joint Venture oder eine ähnliche Geschäftsbeziehung zwischen den Parteien. Keine der Parteien ist gesetzlicher Vertreter der anderen Partei.

1.18.7 KEINE DRITTBEGÜNSTIGTEN Diese Vereinbarung ist ausschließlich zum Nutzen der Vertragsparteien bestimmt und überträgt keine Rechte oder Rechtsmittel an andere Personen als die Parteien.

1.18.8 SPRACHLICHE DISKREPANZ Im Falle einer Diskrepanz oder Unstimmigkeit zwischen der englischen Sprachversion und einer anderen Sprachversion dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen ist die englische Version maßgebend.

1.19 GERICHTSSTAND

Im Falle von Schwierigkeiten bei der Umsetzung und/oder Auslegung des Vertrags und nach dem Scheitern einer gütlichen Einigung wird die ausdrückliche Zuständigkeit den Gerichten wie folgt zugewiesen

Mixvoip SA, 70 rue des Prés L-7333 Steinsel – Luxemburg

- Gericht der Stadt Luxemburg – LUXEMBURG

Mixvoip Srl, Avenue de Finlande 5 – B-1420 Braine l'Alleud – Belgien

- Gericht Brüssel – BELGIEN

Mixvoip GmbH, Max-Planck-Straße 22 D-54296 - Trier – Deutschland

- Gericht Trier – DEUTSCHLAND

Mixvoip SAS, 4 rue Marconi F-57000 Metz – Frankreich

- Gericht von Metz – FRANKREICH

ungeachtet der Tatsache, dass die Einführung der Drittparteien von mehreren Beklagten beantragt wird, auch für Notmaßnahmen, konservatorische Maßnahmen, einstweilige Maßnahmen oder Beschwerden.

KAPITEL 2

PROJEKT-, LIEFER- UND SUPPORTLEISTUNGEN

2.1 PROJEKTABWICKLUNG UND -DURCHFÜHRUNG

2.1.1 Die Installation, Lieferung und Implementierung eines Produkts oder einer Dienstleistung unterliegt der obligatorischen Annahme dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen. Die Annahme einer Bestellung des Kunden stellt keine Abweichung von den vorliegenden AGBs dar und dient nicht dazu, diese AGBs gemäß den Bestimmungen von Art. 1.2.2 zu ändern oder zu ergänzen.

2.1.2 Mixvoip wird angemessene Anstrengungen unternehmen, um das Projekt durchzuführen und die Waren und ihre Produkte oder Dienstleistungen gemäß den im Angebot angegebenen Spezifikationen herzustellen und zu liefern. Im Rahmen von Art. 1.5 der vorliegenden AGBs wird Mixvoip den Kunden kontaktieren, um seine Produkte oder Dienstleistungen zu implementieren und einzusetzen. Der Kunde ist sich bewusst und akzeptiert, dass einige Dienstleistungen in seinem geografischen Gebiet möglicherweise nicht verfügbar sind. Der Kunde versteht und erklärt sich damit einverstanden, Mixvoip von allen Ansprüchen in Bezug auf solche regionalen Beschränkungen bei Produkten oder Dienstleistungen aufgrund seines Standorts freizustellen.

2.1.3 Der Kunde versteht und stimmt zu, dass die Implementierungszeit variieren kann, und stellt Mixvoip von jeglicher Haftung frei. Mixvoip verpflichtet sich, den Kunden rechtzeitig über mögliche Änderungen der Planung zu informieren.

2.1.4 Bei Lieferung an den Kunden wird Mixvoip die Hardware und ggf. die Hardwarelizenz in Rechnung stellen. Im Falle einer schrittweisen Ausführung des Projekts behält sich Mixvoip das Recht vor, die ausgeführten Arbeiten teilweise oder vollständig in Rechnung zu stellen.

2.1.5 Wenn eine Finanzierungsoption gewählt wird, erklärt sich der Kunde damit einverstanden, Mixvoip seinen Finanzbericht und/oder alle erforderlichen Dokumente zur Verfügung zu stellen, die von Mixvoip in angemessener Weise angefordert werden, um die Rentabilität des Projekts, die finanzielle Gesundheit, das Kreditrisiko, die Einhaltung der Vorschriften und die Identitätsprüfung (sog. KYC) zu bewerten. Mixvoip behält sich das Recht vor, die Finanzierungsoption aus irgendeinem Grund abzulehnen. Im Falle der Ablehnung einer Finanzierungsoption wird das Projekt unbeschadet der Bestimmungen von Art. 2.1.4 eingestellt.

2.1.6 Mixvoip kann vor der Lieferung eine Vorauszahlung verlangen. In diesem Fall stellt Mixvoip dem Kunden eine Proforma-Rechnung für die Vorauszahlung zur Verfügung

2.2 LIEFERSCHEIN UND ANNAHME

2.2.1 Mixvoip behält sich das Recht vor, vom Kunden eine schriftliche Annahme durch einen Lieferschein als Nachweis für die Lieferung und/oder den Nachweis der Installation oder Konfiguration eines Produkts oder einer Dienstleistung zu verlangen. Der Kunde ist verpflichtet, entweder ein Produkt oder eine Dienstleistung anzunehmen oder Mixvoip über jeden reproduzierbaren Fehler oder Defekt an einem Produkt oder einer Dienstleistung (im Folgenden "Mangel") zu informieren.

2.2.2 Wenn der Kunde ein Produkt oder eine Dienstleistung nicht annimmt oder Mixvoip nicht innerhalb von 10 Tagen nach Lieferung eines Produkts oder einer Dienstleistung über einen Mangel informiert, gilt das Produkt oder die Dienstleistung als genehmigt.

2.3 SUPPORTLEISTUNGEN UND UNTERSTÜTZUNG

2.3.1 Mixvoip erbringt die im Vertrag festgelegten Supportleistungen mit angemessener Sachkenntnis und Sorgfalt. Die Support-Dienstleistungen können aus der Ferne und/oder persönlich beim Kunden vor Ort erbracht werden (sog. Vor-Ort-Intervention). In Bezug auf Vor-Ort-Interventionen können geografische Beschränkungen gelten (Artikel 2.5.7)

2.3.2 Dem Auftraggeber ist bekannt, dass für Eingriffe vor Ort, die während der Nachtstunden durchgeführt werden, gemäß den gesetzlichen Bestimmungen für Nacharbeit zusätzliche Kosten anfallen können. Der Kunde nimmt zur Kenntnis, dass bei nächtlichen Eingriffen ein Aufschlag von 50 % auf Zeit- und Reisekosten erhoben wird.

2.4 ANFRAGE ZUM SUPPORT-SERVICE

2.4.1 Support-Service-Anfragen können vom Auftraggeber schriftlich über mixvoip.com/support gestellt werden. Die Ausführung dieser Support-Service-Anfragen unterliegt der Abrechnung nach Aufwand gemäß Art. 1.8.2. Ausnahmen gelten für Garantiefälle, wie in Art. 2.6 und Art. 2.7 beschrieben.

2.4.2 Sollte sich der Kunde dafür entscheiden, ein externes Audit, eine Sicherheitsüberprüfung oder einen Penetrationstest durchzuführen, um die Einhaltung der DSGVO und der ISO 27001 durch Mixvoip zu überprüfen oder um zu beurteilen, ob Mixvoip die Anforderungen erfüllt, um ein akzeptabler Lieferant für ein nach dem Digital Operational Resilience Act (DORA) zertifiziertes Unternehmen, den Regulierungsrahmen für luxemburgische Fachleute des Finanzsektors (PSF) und/oder die Richtlinie über Netzwerk- und Informationssicherheit (NIS2) zu sein, oder eine andere anwendbare Verordnung, ein Rahmenwerk oder eine andere anwendbare Norm, kann der Kunde dies tun, vorausgesetzt, der Kunde informiert Mixvoip mit angemessener Frist und das Audit oder der Test wird in einer Weise durchgeführt, die den normalen Geschäftsbetrieb von Mixvoip nicht stört. Wenn während eines solchen Audits, einer Sicherheitsüberprüfung oder eines Penetrationstests die Unterstützung, Beratung, die Einbeziehung seiner Mitarbeiter oder das Ausfüllen von Formularen und internen Bewertungsdokumenten von Mixvoip erforderlich ist, behält sich Mixvoip das Recht vor, dem Kunden einen Satz von 250.00 € pro Stunde für die Zeit und den Aufwand seiner Mitarbeiter in Rechnung zu stellen.

2.5 TECHNISCHE PROBLEME - SUPPORT-ZUGANG

2.5.1 Für den Fall, dass der Kunde Mixvoip über ein Problem informiert und das Problem von Mixvoip reproduziert werden kann, wird Mixvoip dieses Problem gemäß den Bestimmungen in Art. 2.6 beheben.

2.5.2 Die Mitteilung hat schriftlich über mixvoip.com/support zu erfolgen. Der Zugang zu Support-Services wird durch die Art des SLA (Service Level Agreement) geregelt, das vom Kunden unterzeichnet wird. Das SLA gilt nur dann als aktiv, wenn alle Rechnungen vollständig und innerhalb der Zahlungsbedingungen bezahlt wurden.

2.5.3 Gemäß den Best Practices des Geschäfts wird Mixvoip sich nach besten Kräften bemühen, das Problem innerhalb angemessener Fristen zu beheben, ist jedoch nicht verantwortlich für zusätzliche Kosten oder Ausgaben, die dem Kunden dadurch entstehen, dass das Problem nicht innerhalb dieser Fristen behoben wird.

2.5.4 Supportzeiten: Supportzeiten beziehen sich auf den festgelegten Zeitraum, in dem der Kunde einen Bericht zu einem Problem einreichen kann. Die Supportzeiten können je nach Art des abonnierten SLAs variieren (siehe Tabelle 2.5.10).

2.5.5 Zeitberechnung: Die Zeit wird in Stunden berechnet. Die maximale Reaktionszeit (MRT), die Zeit bis zum Eingreifen (TTI) und die Zeit bis zur Wiederherstellung (TTR) definieren die Zeit, die Mixvoip für die Durchführung der erforderlichen Maßnahmen zur Behebung bereitstellt. Falls eine Information oder eine Handlung des Kunden als notwendig erachtet wird und von Mixvoip angefordert wird, muss eine Verzögerung, die sich aus einer solchen Handlung ergeben kann oder damit zusammenhängt, und die daraus resultierende Wartezeit nicht berücksichtigt werde

2.5.6 Fehlerbearbeitung: Die Maßnahmen und Ressourcen, die von den Supportdiensten von Mixvoip zugewiesen werden und darauf abzielen, einen vom Kunden gemeldeten Fehler oder ein Problem zu erkennen, zu diagnostizieren, zu beheben und/oder zu lösen. Die Stunden für die Fehlerbearbeitung variieren je nach Art des SLA, das für ein bestimmtes Produkt abonniert wurde. Der Kunde wird darüber informiert und erklärt sich damit einverstanden, dass er aufgefordert werden kann, Geräte und Kabel zu ziehen oder einzustecken, einen Ping-Test durchzuführen oder einen Browser zu öffnen und auf verschiedene Internetschnittstellen zuzugreifen.

2.5.7 Vor-Ort-Eingriffe sind ausschließlich in den nachstehend definierten geografischen Gebieten gewährleistet.

Für Luxemburg: Gesamtes Gebiet

Für Belgien: Gesamtes Gebiet

Für Deutschland (Rheinland-Pfalz) begrenzt auf: Trier, und Landkreis Trier-Saarburg, Bitburg, Prüm, und Eifelkreis Bitburg-Prüm. Morbach, Wittlich und Landkreis Berncastel-Wittlich. Cochem, Kaisersesch und Landkreis Cochem-Zell. Koblenz, Weißenthurm, Vallendar und Landkreis Mayen-Koblenz, Daun, Gerolstein und Landkreis Vulkaneifel. Saarland: Gesamtes Gebiet.

Für Frankreich (Region Grand-Est) beschränkt auf: Longwy und Arrondissement Val-de-Briey. Thionville und Arrondissement Thionville. Metz und Arrondissement Metz. Nördlicher Teil des Arrondissements Nancy, begrenzt auf Nancy, Saint-Avold und Arrondissement Forbach-Boulay-Moselle. Département Nord beschränkt auf: Lille und Arrondissement Lille. Valenciennes und Arrondissement Valenciennes

2.5.8 Kunden, die sich außerhalb dieser ausgewiesenen Regionen/Länder befinden, erhalten möglicherweise nur Remote-Support, und die Time to Intervention (TTI) und Time to Recovery (TTR) können in solchen Fällen nicht garantiert werden.

2.5.9 Mixvoip behält sich das Recht vor, dem Kunden die Kosten in Rechnung zu stellen, die im Zusammenhang mit Problemen entstehen, die nicht auf die Handlungen von Mixvoip zurückzuführen sind oder von Dritten abhängen. Die Kosten hierfür werden zum Stundensatz von Mixvoip berechnet.

| Stundensatz | Montag bis Freitag Tag: 07:00 – 20:00 Nacht: 20:00 – 07:00 | Samstag Tag: 07:00 – 20:00 Nacht: 20:00 – 07:00 | Sonntag & Feiertage Tag: 07:00 – 20:00 Nacht: 20:00 – 07:00 |
|-------------|--|---|---|
| Techniker | 108.00 € Tag 162.00 € Nacht | 162.00 € Tag 216.00 € night | 216.00 € Tag 270.00 € night |
| Ingenieur | 129.00 € Tag 193.50 € Nacht | 193.50€ Tag 258.00 € Nacht | 258.00 € Tag 322.00 € Nacht |
| Reisekosten | 54.30 € Tag 81.45 € Nacht | 81.45 € Tag 108.60 € Nacht | 108.60 € Tag 135.475 € Nacht |

2.5.10 Im Folgenden finden Sie eine Tabelle, deren Zweck es ist, das Verständnis der verschiedenen Service-Bearbeitungszeiten (Support-Stunden, Fehlerbearbeitung, maximale Reaktionszeit, maximale TTI, maximale TTR) entsprechend den verschiedenen Arten von Service Level Agreement (SLA) zu erleichtern.

| Priorität des Vorfallberichts | Auswirkungen | Details |
|-------------------------------|---|--|
| P4 | Keine Auswirkungen auf den Dienst oder geplante Eingriffe | Keine Auswirkungen auf den täglichen Betrieb des Kunden. Maßnahmen nach bestem Wissen und Gewissen oder auf der Grundlage eines mit dem Kunden vereinbarten geplanten Eingriffs |
| P3 | Geringe Auswirkungen. Keine wesentlichen Auswirkungen auf den Service oder den täglichen Betrieb | Wichtige Features oder Funktionen sind nicht verfügbar, aber eine Problemumgehung ist möglich. Weniger wichtige Funktionen sind nicht verfügbar, ohne dass eine vernünftige Problemumgehung vorliegt, oder es ist ein Problem aufgetreten, aber die Auswirkungen auf den täglichen Betrieb des Kunden sind begrenzt |
| P2 | Große Auswirkungen. Schwerwiegende Verschlechterung des Dienstes. Der tägliche Betrieb ist weiterhin möglich, aber stark beeinträchtigt | Der Dienst ist noch aktiv, funktioniert aber nicht gemäß den Spezifikationen, und eine der folgenden Bedingungen ist erfüllt: Wichtige Funktionen sind nicht verfügbar, und es gibt keine akzeptable Problemumgehung. Die Leistung oder Verfügbarkeit des Dienstes ist beeinträchtigt. Schwerwiegende Auswirkungen auf die Produktivität des Kunden. |
| P1 | Kritische Wirkung. Vollständiger Ausfall des Dienstes | Die Nutzung des Dienstes wird gestoppt oder stark beeinträchtigt. Es ist keine akzeptable Problemumgehung verfügbar. Der tägliche Betrieb des Kunden wird gestoppt. |

| Vereinbarung zum SLA zu den Störfallmeldungen P1 und P2 | Basic | Standard | Office | Retail | Business | Advanced |
|---|----------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|--------------------------------------|--------------------------------------|
| Verfügbarkeitsgarantie | keine | 99.80% | 99.80% | 99.85% | 99.90% | 99.95% |
| Support-Zeiten | Montag Freitag 09:00-16:00 | Montag Freitag 08:00-17:00 | Montag Freitag 08:00-18:00 | Montag Freitag 08:00-18:00 | Montag Freitag 07:30-18:00 | Montag Freitag 07:30-18:00 |
| Fehlerbearbeitung | Montag Freitag 09:00-16:00 | Montag Freitag 08:00-17:00 | Montag Freitag 08:00-18:00 | Montag Sonntag 08:00-18:00 | Montag Sonntag 07:00-19:00 | Montag Sonntag 00:00-24:00 |
| MTR | Nach bestem Bemühen | 12 Stunden | 4 Stunden | 4 Stunden | 3 Stunden | 2 Stunden |
| TTI | Nach bestem Bemühen | 24 Stunden | 8 Stunden | 8 Stunden | 6 Stunden | 5 Stunden |
| TTR | Nach bestem Bemühen | 24 Stunden | 10 Stunden | 10 Stunden | 8 Stunden | 7 Stunden |
| Kommunikationswege | | | | | | |
| E-mail | ja | ja | ja | ja | ja | ja |
| telefon | nein | ja | ja | ja | ja | ja |
| Priorität der Telefonwarteschlange | nein | Norm | Priorität | Priorität | Priorität + | Priorität ++ |
| Web-Chat | nein | nein | ja | ja | ja | ja |
| Matrix-Chat | nein | nein | nein | nein | ja | ja |
| Kredite | | | | | | |
| Gutschrift pro Stunde Ausfallzeit | Nicht berechtigt | 20% des monatlichen Servicepreise s | 20% des monatlichen Servicepreise s | 25% des monatlichen Servicepreise s | 30% des monatlichen Servicepreise s | 40% des monatlichen Servicepreise s |
| Maximal möglicher Kredit | Nicht berechtigt | 50% des monatlichen Servicepreise s | 50% des monatlichen Servicepreise s | 75% des monatlichen Servicepreise s | 100% des monatlichen Servicepreise s | 200% des monatlichen Servicepreise s |

Maximale Reaktionszeit (MRT): Dies ist die maximale Dauer von der Meldung eines Problems bis zu der ersten Bestätigung durch das Supportteam.

Maximale Zeit zum Eingreifen (TTI): Dies bezieht sich auf die maximal zulässige Zeit ab dem Zeitpunkt, an dem ein Problem gemeldet wird, bis zu dem Zeitpunkt, an dem die Intervention zur Behebung des Fehlers beginnt. Diese Zeit wird ebenfalls in die Stunden der Fehlerbearbeitung eingerechnet.

Maximale Wiederherstellungszeit (TTR): Dies ist die Gesamtzeit, die vom Beginn der Übermittlung bis zur Lösung des Problems benötigt wird. Ähnlich wie bei den anderen Metriken wird diese Zeit streng innerhalb der Fehlerbearbeitungsstunden berechnet.

Vorfalstufen: Kategorisierung von Vorfällen basierend auf ihrem Schweregrad, ihren Auswirkungen auf den Betrieb und der Dringlichkeit der Reaktion. Diese Priorisierung stellt sicher, dass Ressourcen effektiv zugewiesen werden, wobei die kritischsten Probleme umgehend behandelt werden, während weniger schwerwiegende Vorfälle entsprechend ihrer Wichtigkeit angemessen behandelt werden. Der Kunde wird darüber informiert, dass nur Vorfälle, die als Priorität 1 (P1) und Priorität 2 (P2) kategorisiert sind, die SLA-Zeit auslösen. Es wird davon ausgegangen, dass diese Prioritätsstufen erhebliche oder hohe Auswirkungen auf den Servicebetrieb haben und daher für eine formelle SLA-Zeiterfassung in Frage kommen.

Betriebszeit vs. Ausfallzeit: Betriebszeit und Ausfallzeit sind Metriken, die verwendet werden, um den Betriebsstatus eines Dienstes zu messen. Die Betriebszeit bezieht sich auf den Zeitraum, in dem das System voll funktionsfähig und einsatzbereit ist, was auf

Zuverlässigkeit und gleichbleibende Leistung hinweist. Ausfallzeiten sind die Zeiträume, in denen das System nicht verfügbar ist oder nicht ordnungsgemäß funktioniert.

Unterbrochener Dienst: Unterbrochener Dienst bezieht sich auf jeden Fall, in dem ein von Mixvoip bereitgestellter Dienst vorübergehend nicht verfügbar ist, beeinträchtigt ist oder unter seinem normalen Funktionsniveau funktioniert. Diese Definition gilt ausschließlich für den spezifischen Dienst, bei dem das Problem auftritt (z. B. Internetverbindung) und erstreckt sich nicht auf andere Dienste, die möglicherweise darauf angewiesen sind, dass der betroffene Dienst optimal funktioniert. Der Status anderer Mixvoip-Dienste, die über alternative Methoden zugänglich bleiben oder nicht direkt betroffen sind, gilt daher nicht als gestört.

Entschädigungsgutschriften: Ausfallgutschriften werden als Prozentsatz der monatlichen Servicegebühr für den unterbrochenen Service berechnet, proportional zur Anzahl der Stunden, in denen der unterbrochene Service nicht verfügbar ist. Wenn die Ausfallgutschrift beispielsweise 20 % pro Ausfallstunde beträgt und die monatliche Servicegebühr 100,00 € beträgt, bedeutet dies für 2 Stunden Ausfallzeit eine Gutschrift von 20 % von 100,00 € für jede Stunde. Diese Berechnung führt zu einer Gutschrift von 40,00 € für den zweistündigen Ausfall.

Maximal mögliches Guthaben: Die maximale Gesamtgutschrift, die der Kunde pro Monat erhalten kann, ist auf einen Prozentsatz der monatlichen Servicegebühren begrenzt und gilt nur für den spezifischen unterbrochenen Service

2.5.11 ANRECHNUNG VON ANSPRÜCHEN FÜR SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA) : Definition und Verfahren. Eine Schadensgutschrift ist eine Form der Entschädigung, die dem Kunden zur Verfügung steht, wenn Mixvoip die vereinbarten Service-Level nicht erfüllt. Insbesondere wenn die Wiederherstellungszeit (TTR) eines Problems den in der obigen SLA-Tabelle angegebenen Zeitrahmen überschreitet, ist der Kunde berechtigt, Gutschriften als Entschädigung für die Verzögerung zu verlangen. Um Anspruch auf eine Gutschrift zu haben, muss der Kunde über mixvoip.com/sla/claim einen Antrag stellen, in dem der Fall aufgeführt ist, in dem Mixvoip die SLA-Bedingungen nicht erfüllt hat. Die Anforderung muss die Einzelheiten des Dienstfehlers enthalten, z. B. die Art des Problems, den Zeitpunkt, zu dem es gemeldet wurde, und den Zeitpunkt, zu dem es behoben wurde. Die Berechnung der Zeit beginnt mit der Abgabe der Meldung (Art. 2.5.2) und wird nach den Bestimmungen von Art. 2.5.5 berechnet.

2.5.12 Der Gesamtbetrag der verfügbaren Credits wird für jeden einzelnen Anspruch berechnet. Gutschriften entsprechen der Überschreitung der Verzögerung, die über die im SLA für einen bestimmten Service definierte Wiederherstellungszeit hinausgeht.

2.6 MELDUNG UND BEHEBUNG VON MÄNGELN AN PRODUKTEN ODER DIENSTLEISTUNGEN

2.6.1 Der Kunde ist für alle Aspekte der technischen Machbarkeit und der Anwendbarkeit des Produkts oder der Dienstleistung auf seine Bedürfnisse verantwortlich.

2.6.2 Mixvoip garantiert, dass für einen Zeitraum von 1 (einem) Monat nach dem Datum der Annahme des Produkts oder der Dienstleistung, die dem Kunden geliefert wurde, dieses Produkt oder diese Dienstleistung im Wesentlichen in Übereinstimmung mit den im Angebot dargelegten Bestimmungen funktioniert.

2.6.3 Der Kunde ist verpflichtet, jeden Mangel an Produkten oder Dienstleistungen so schnell wie möglich schriftlich und so detailliert wie möglich über www.mixvoip.com/support zu melden, damit Mixvoip die Priorität des Mangels für die Behebung kategorisieren und klassifizieren kann. Wenn der Mangel von Mixvoip reproduzierbar ist, wird Mixvoip Maßnahmen zur Abhilfe ergreifen.

2.6.4 Nach Erhalt einer schriftlichen Mitteilung über einen Mangel ergreift Mixvoip Maßnahmen zur Beseitigung dieses Mangels in Abhängigkeit von der Priorität des Mangels. Die Dringlichkeit eines Mangels und die Frist, innerhalb derer Mixvoip Abhilfe leistet, richten sich nach dem SLA, das für das jeweilige Produkt oder die jeweilige Dienstleistung abgeschlossen wurde (siehe Tabelle in Art. 2.5.12).

2.6.5 Der Kunde versteht und akzeptiert, dass das in Art. 2.6.4 festgelegte Verfahren nicht gilt, wenn das Produkt oder die Dienstleistung ohne schriftliche Genehmigung von Mixvoip geändert oder nicht in Übereinstimmung mit seinem Zweck verwendet wird. Ebenso werden Art. 2.5.7, Art. 2.5.8, Art. 2.5.9 sowie Art. 2.5.12 in einem solchen Fall für ungültig oder nicht durchsetzbar erklärt.

2.6.6 Mixvoip behält sich das Recht vor, die Kosten, die ihm im Zusammenhang mit Produkt- oder Dienstleistungsmängeln entstehen, die nicht auf die Handlungen von Mixvoip zurückzuführen sind oder von Dritten abhängen, zu den jeweils geltenden Tarifen von Mixvoip an den Kunden weiterzugeben.

2.7 EINGESCHRÄNKTE HARDWARE-GARANTIE

2.7.1 Mixvoip gewährt für die im Rahmen dieser Vereinbarung gelieferte Hardware unter normalen Nutzungsbedingungen eine Garantie auf Material- und Verarbeitungsfehler für einen Zeitraum von 24 Monaten ab dem Lieferdatum, sofern nichts anderes schriftlich angegeben ist. Diese beschränkte Garantie deckt keine Schäden ab, die durch folgende Ursachen verursacht wurden, ist jedoch nicht darauf beschränkt: unsachgemäße Handhabung oder unzureichende Lagerung; Stürze oder Stöße; Feuer- oder Wassereinwirkung; Blitzschläge oder Spannungsspitzen; die Verwendung nicht autorisierter Netzteile; Betrieb in für elektronische Geräte ungeeigneten Umgebungen; oder Einwirkung übermäßiger Staub- oder Verschmutzungsbelastung.

2.7.2 Sofern im Angebot nichts anderes schriftlich vereinbart ist, beträgt die Gewährleistungsfrist 24 Monate ab Rechnungsdatum. Ausnahmen von der Garantiezeit gelten für Artikel, die als mobile Geräte erkennbar sind (einschließlich, aber nicht beschränkt auf Smartphones, DECT-Telefone, drahtlose Geräte), für die die Garantiezeit 12 Monate ab Rechnungsdatum beträgt. Batterien und/oder andere Stromquellen sind von Art. 2.7.1 ausgenommen. Nichtsdestotrotz sind solche Geräte durch eine 2-monatige eingeschränkte Garantie abgedeckt.

2.7.3 Die Garantiezeit verlängert sich nicht aufgrund einer erbrachten Garantieleistung: Die Austausch- oder Reparaturzeit gilt nicht als Grund für eine Verlängerung der Garantiezeit. Im Falle eines Hardware-Austauschs im Rahmen der Garantiezeit wird die Garantieabdeckung nicht verlängert und es gilt keine erneute Garantiezeit für das Ersatzgerät, so dass die verbleibende Garantiezeit gemäß dem ursprünglichen Kaufdatum (wie auf der Rechnung angegeben) bestehen bleibt.

2.7.4 Einschränkung der Gewährleistung: Die Bestimmungen des Art. 2.7.1 gelten nur für Hardware, die als Neuwere verkauft wird. Die eingeschränkte Garantiezeit kann für gebrauchte und/oder überholte Geräte gelten, die von Mixvoip verkauft werden (sogenannte "B-Stock-Geräte"). Leasinggeräte sind daher von Art. 2.7.1 ausgenommen. Gemietete oder geleaste Hardware ist durch die kommerzielle Garantie abgedeckt und unterliegt den verschiedenen Arten von SLA (Service Level Agreement), die vom Kunden abgeschlossen werden.

2.7.5 Garantieanspruch Recover: Im Falle einer Reklamation wegen defekter Hardware wird Mixvoip gemäß den Bestimmungen von Art. 2.6 nach eigenem Ermessen das defekte Gerät reparieren oder ersetzen. Im Falle eines Austauschs behält sich Mixvoip

das Recht vor, defekte Hardware während der Garantiezeit durch ein neues oder gebrauchtes Produkt zu ersetzen, das von gleicher oder besserer Qualität ist.

2.7.6 Nur das defekte Gerät gilt als von der Hardwaregarantie abgedeckt, daher sind alle Kosten, die sich aus einem Garantieanspruch ergeben oder in irgendeiner Weise damit in Zusammenhang stehen, von der Garantie ausgeschlossen und vom Kunden zu tragen (d.h.: Reisekosten, Logistik- und Versandkosten, Verarbeitung, Installation, Einrichtung oder andere Hardwarekonfigurationen).

Mixvoip trägt alle Kosten, die mit der Reparatur der Hardware verbunden sind, und/oder sorgt auf eigene Kosten für einen geeigneten Ersatz. Das Rückgabeverfahren ist in Artikel 2.7.8 beschrieben.

2.7.7 Es können weitere Einschränkungen der Herstellergarantie gelten. Der Kunde erklärt sich damit einverstanden und akzeptiert, dass normaler Verschleiß und Verbrauchsmaterialien von der Gewährleistung ausgeschlossen sind und dass einzelne Teile bei übermäßigem Verschleiß funktionsunfähig werden können. Der Kunde wird darauf hingewiesen, dass kosmetische Abnutzung und leichte Farbabweichungen, die sich aus Reparaturen oder Austausch ergeben, nicht als Mängel anzusehen sind und daher nicht von der Garantie abgedeckt sind.

2.7.8 Rückgabeverfahren: Die defekte Hardware im Rahmen der Garantie muss zur Überprüfung eingeschickt werden und unterliegt dem RMA-Verfahren (Return Merchandise Authorization). Die RMA-Antwort unterliegt der Zustimmung des Herstellers, damit Mixvoip mit der Reparatur und/oder dem Austausch des mutmaßlich defekten Teils fortfahren kann. Es wird vereinbart, dass im Falle einer Ablehnung durch den Hersteller, unabhängig von den Gründen dafür, diese Ablehnung endgültig und unanfechtbar ist. Folglich gilt die Garantie als ungültig, unbeschadet eines weiteren Ersatzes oder Eingriffs von Mixvoip.

2.8 ZUSÄTZLICHE GEWÄHRLEISTUNG - BESTIMMUNG EINER NACHFRIST

2.8.1 In Übereinstimmung mit Art. 2.6.2 wird jede Hardware, die von Mixvoip installiert wurde, um seine Dienste zu erbringen, im Falle einer gemeldeten Fehlfunktion innerhalb einer Nachfrist von 1 Monat kostenlos ersetzt. Während der 1-monatigen Nachfrist werden von Mixvoip keine Reisekosten, Verarbeitungs- oder sonstige Einrichtungs- oder Konfigurationsgebühren für den Austausch der defekten Hardware erhoben. Die Nachfrist beginnt am folgenden Tag nach der Lieferung bzw. Installation der Hardware. Dies gilt ausschließlich für von Mixvoip installierte Hardware, die in einer vom Kunden unterzeichneten und bestätigten Lieferung registriert wurde. Geografische Beschränkungen gelten für die Reisekosten der Kulanzfrist für den Austausch von Hardware mit Beschränkungen auf die Gebiete/Regionen, wie in Art. 2.5.7 definiert.

2.9 LAGERGARANTIERTE HARDWARE

2.9.1 Die gesamte von Mixvoip verkaufte oder installierte Hardware gilt als funktionsfähig und mangelfrei und fällt unter die Hardware-Garantie (Art. 2.7).

2.9.2 Bei lagergarantierter Hardware bietet Mixvoip eine zusätzliche Servicegarantie, die darauf abzielt, Kontinuität, Kompatibilität und Leistung auf einem höheren Standard zu gewährleisten.

2.9.3 Mixvoip gewährt Lagerverfügbarkeit für seine lagergarantierte Hardware: Im Falle eines Hardwarefehlers kann Mixvoip das ausgefallene Gerät durch ein gleichwertiges ersetzt oder durch ein besseres Modell ersetzen.

2.9.4 Im Falle eines lagergarantierten Hardwareausfalls während der Garantiezeit im Sinne von Art. 2.7.1 stellt Mixvoip während des RMA-Prozesses (Return Merchandise Authorization) ein Ersatzgerät zur Verfügung.

2.9.5 Einschränkungen der ab Lager garantierten Hardwaregarantie. Lebensdauer: Die Verpflichtungen TTI (Time To Intervention) und TTR (Time To Recover) verfallen 5 Jahre nach dem Kaufdatum der bestandsgarantierten Hardware. Als Kaufdatum gilt das Datum, das auf der Rechnung für den Verkauf der Hardware angegeben ist. Für TTI und TTR gelten geografische Beschränkungen gemäß den Bestimmungen von Art. 2.5.7.

2.9.6 Für andere Hardware, für die keine Lagergarantie besteht, können TTI und TTR nicht garantiert werden.

2.9.7 Liste der lagergarantierten Hardware. Hardware aus der folgenden Liste gilt als lagergarantierte Hardware. Jedes andere Gerät, das von Mixvoip in den Räumlichkeiten des Kunden vorhanden ist oder installiert wird und nicht unten aufgeführt ist, kann nicht als lagergarantierte Hardware angesehen werden. Von Mixvoip verkaufte Hardware, die nicht unter diese Kriterien fällt, gilt nicht als lagergarantiert. Diese Hardware ist jedoch durch die eingeschränkte Hardwaregarantie abgedeckt, wie in Art. 2.7.1 definiert.

AVM: Fritzbox

ControlByWeb: WebRelay-Quad

D-Link: DGS-1210-10P, DGS-1210-28P, DGS-1210-52MP

Gigaset: N860, N670, R700H, SL800

Grandstream: WP825

Grandstream / Cisco: 2 port FXS ATA 32 port FXS analog gateway

Grandstream / Patton / Sangoma: 32 port FXS analog gateway

Huawei: AirEngine 5761-11, AirEngine 5761-21 S5735-L8P4X-A1, S5735-L24P4X-A1, S5735-L48P4X-A1

Jabra: Engage 75, Evolve2 55, Engage 55, Evolve2 40

Mikrotik: RB4009, RB5009

Sangoma / Patton: 8 port BRI/ISDN gateway, 4 port PRI/E1 gateway

UniFi Ubiquiti: U6 Pro, U6 Lite

Yealink: T53, T53W, T54W, T57W, T58W, CP965, CP925

2.9.8 Liste der veralteten Hardware mit Lagergarantie. Hardware aus der folgenden Liste kann veraltet oder nicht mehr auf dem Markt erhältlich sein, Mixvoip garantiert jedoch, dass diese Hardware im Falle eines Ausfalls in Übereinstimmung mit Art. 2.9.3 ersetzt werden kann.

Gigaset: R650, SL750, N720, N510

Grandstream: WP820, WP822

Mikrotik: RB2011, RB3011

UniFi Ubiquiti: AC Pro, AC Lite

Yealink: T42 T46 T48

KAPITEL 3 DIENSTLEISTUNGEN, INSTALLATION UND EINSCHRÄNKUNGEN

3.1 VERKABELUNG UND ARBEITEN VOR ORT

3.1.1 Der Kunde muss über eine bestätigte, funktionsfähige, strukturierte und ordnungsgemäß gekennzeichnete Netzwerkverkabelung verfügen, die den Industriestandards entspricht, einschließlich der Einhaltung der internationalen Standards ANSI/TIA-568-E

und ISO/IEC 11801. Diese Standards gewährleisten die ordnungsgemäße Installation, Kennzeichnung und Leistung von Kabeln, Anschlüssen und Netzwerkkomponenten, um eine zuverlässige Konnektivität und Datenübertragung zu unterstützen. Wenn diese Anforderungen nicht erfüllt werden, kann Mixvoip die Funktionalität oder Leistung der Installation nicht garantieren.

3.1.2 Sollte Mixvoip die Verkabelung korrigieren müssen, wird die Arbeit zum Standardtarif für Techniker von Mixvoip in Rechnung gestellt. Wenn der Kunde alternativ einen externen Anbieter zur Behebung der Verkabelungsprobleme beauftragen möchte, behält sich Mixvoip das Recht vor, die zusätzliche Zeit für die Diagnose der Verkabelungsprobleme sowie die zusätzliche Reisezeit für die Rückkehr und Fertigstellung der Installation in Rechnung zu stellen.

3.1.3 Mixvoip führt Verkabelungsarbeiten wie im Vertrag beschrieben durch. Bohrarbeiten werden nur mit vorheriger und ausdrücklicher Zustimmung des Kunden durchgeführt. Eine Grundreinigung der Baustelle, die sich auf die Entfernung von Staub, Schutt und Rückständen beschränkt, die in direktem Zusammenhang mit den Verkabelungs- oder Bohrarbeiten von Mixvoip stehen, kann durchgeführt werden, wenn der Kunde zu diesem Zweck einen Staubsauger zur Verfügung stellt. Eine gründliche Reinigung oder Wiederherstellung des ursprünglichen Zustands der Baustelle ist nicht inbegriffen. Der Kunde erkennt an, dass die Techniker oder Ingenieure von Mixvoip keine Aufgaben oder Pflichten übernehmen, die als Bauen, Verputzen, Isolieren, Malen, Metallschneiden oder andere baubezogene Tätigkeiten kategorisiert sind. Darüber hinaus haftet Mixvoip nicht für Probleme wie Feuchtigkeit, Wasserlecks oder Isolationsmängel, die aus den Verkabelungsarbeiten von Mixvoip entstehen oder damit in Zusammenhang stehen können, da diese Angelegenheiten außerhalb des Verantwortungsbereichs und der Fachkompetenz von Mixvoip liegen und nicht durch die bereitgestellten Dienste abgedeckt sind. Darüber hinaus erkennt der Kunde an, dass Bohr- oder Verkabelungsarbeiten die Integrität von Brandschutztüren, Brandschutzwänden oder anderen feuerfesten Trennwänden beeinträchtigen können. Sollte aufgrund solcher Arbeiten eine erneute Zertifizierung erforderlich sein, liegt diese Verantwortung beim Kunden und nicht bei Mixvoip. Mixvoip ist nicht für Kosten oder Maßnahmen im Zusammenhang mit der erneuten Zertifizierung verantwortlich.

3.2 STANDORTBESICHTIGUNG UND VERANTWORTLICHKEITEN DES KUNDEN

3.2.1 Sofern im Vertrag enthalten, führt Mixvoip eine detaillierte Standortbesichtigung durch, um den Installationsort zu bewerten und dabei höchste Sorgfalts- und Professionalitätsstandards zu gewährleisten. Während dieses Prozesses ist der Kunde dafür verantwortlich, alle ihm bekannten relevanten Informationen weiterzugeben, die die Ergebnisse oder Schlussfolgerungen des von Mixvoip erstellten Standortbesichtigungsberichts beeinflussen könnten.

Sofern Mixvoip nicht ausdrücklich mit der Bewertung der bereits vorhandenen Verkabelung beauftragt wurde, wird davon ausgegangen, dass deren Qualität und Eignung gemäß Art. 3.1.1 vom Kunden überprüft wurde. Der Kunde erkennt außerdem an, dass die Ergebnisse der Standortbesichtigung von Mixvoip in Bezug auf drahtlose Übertragungen – einschließlich WLAN, Bluetooth oder anderer wellenbasierter Technologien – durch die strukturellen Merkmale des Gebäudes beeinflusst werden können. Daher sollte die Standortbesichtigung als beratend und nicht als verbindliche Zusagen oder Garantien von Mixvoip betrachtet werden.