

# Allgemeine Geschäftsbedingungen der Schindler Technik AG für Serviceleistungen

## 1. Geltung, Vertragsschluss

1.1 Diese Geschäftsbedingungen gelten ausschließlich für Geschäftsbeziehungen über Serviceleistungen, die die Schindler Technik AG (nachfolgend: STAG) im Rahmen der Betreuung von EDV-Anlagen und Netzwerken als Auftragnehmer mit einem Auftraggeber (nachfolgend: Kunde) eingeht. Sie gelten im Rahmen laufender und künftiger Geschäftsverbindungen und jeweils auch für entsprechende vorvertragliche Verhandlungen.

1.2 Diese Geschäftsbedingungen gelten ausschließlich. Entgegenstehende Bedingungen (z. B. Einkaufsbedingungen) des Kunden gelten nur, wenn die STAG dem ausdrücklich und schriftlich zustimmt. Formulärmäßigen Hinweisen auf Geschäftsbedingungen wird hiermit ausdrücklich widersprochen, wobei dieser Widerspruch nach Eingang entsprechender Bedingungen bei der STAG nicht wiederholt zu werden braucht. Insbesondere bedeutet die Erbringung von Leistungen oder deren Annahme nicht, dass die STAG derartigen Bedingungen zustimmt.

1.3 Leistungsbeschreibungen, Kalkulationen und Angebote sollen es dem Kunden ermöglichen, über die grundsätzliche Zustimmung zu den vertraglichen Vereinbarungen intern zu entscheiden und sind freibleibend. Eine vertragliche Bindung entsteht für die STAG erst durch die Auftragsbestätigung. Ein nicht befristetes Angebot verliert spätestens sechs Wochen nach dem Tag der Absendung eine etwa entstandene Bindungswirkung, wenn es bis dahin nicht angenommen wurde.

## 2. Leistungserbringung und Laufzeit

2.1 Reaktionszeit: Zeit innerhalb der die STAG mit internen oder externen Arbeiten zur Beseitigung einer Störung beginnt. Innerhalb dieser Zeit wird die STAG z. B. den ersten Kontakt zum Kunden aufnehmen oder intern mit der Analyse der Störung bzw. Beseitigungsmaßnahmen beginnen. Die Reaktionszeit beginnt mit dem Zugang der vollständigen Problemmeldung bei der STAG auf dem vereinbarten Weg. Liegen mehrere Störungen vor, so gilt die Reaktionszeit als eingehalten, wenn mit der Bearbeitung einer Störung innerhalb der Reaktionszeit begonnen wurde. Wünscht der Kunde eine bestimmte Priorisierung der Störungsbearbeitung, so wird er dies mit der STAG abstimmen.

2.2 Servicezeiten, Servicezeit: Servicezeiten sind Zeiten von Montag bis Freitag, 8.00 Uhr - 17.00 Uhr mit Ausnahme gesetzlicher Feiertage in dem Bundesland, von dem aus die STAG tätig wird. Ist eine Frist, z. B. eine Reaktionszeit, nach Servicezeiten bemessen, so läuft sie nur innerhalb von Servicezeiten. Z. B. ist eine Reaktionszeit von vier Servicezeiten ab 15.00 Uhr am Mittwoch eingehalten, wenn die STAG am Donnerstag um 9.45 Uhr reagiert (3:45 Servicezeiten).

2.3 Störungsmeldung: Eine Störungsmeldung des Kunden umfasst mindestens den Namen des Anwenders, eine konkrete Problembeschreibung und Beschreibung der letzten Tätigkeiten vor der Störung, die genaue Örtlichkeit der Störung, die Dringlichkeit nach eigener Einschätzung (für STAG unverbindlich - soll zur Priorisierung dienen).

2.4 Die STAG wird ihre Leistungen im Zweifel stets nach mittlerer Art und Güte während ihrer Servicezeiten erbringen. Die Einzelheiten der Leistungen und ihre Besonderheiten sowie etwaige Garantien werden in dem jeweiligen Vertrag konkret schriftlich vereinbart.

2.5 Vereinbarte Vergütungen für Serviceleistungen decken im Zweifel lediglich den Personaleinsatz bzw. -vorhalt ab. Nicht enthalten hierin sind sämtliche weiteren Kosten, insbesondere Kosten für Ersatzteile, neue Versionen (Updates, Patches etc.) von Software, Verbrauchsmaterial, Kosten für den Einsatz von Dritten, z. B. bei der Reparatur von Hardware durch den Hersteller, Kosten für Wartungs- und Pflegeverträge sowie Kurier- und Transport- und ähnliche Kosten.

2.6 Soweit die STAG Ersatzteile, Softwarelizenzen etc. selbst beschafft, erfolgt dies stets auf Kosten und Rechnung des Kunden. Die STAG hat Anspruch auf einen angemessenen Vorschuss.

2.7 Soweit im Vertrag, Angebot, Auftragsbestätigung etc. keine anderslautende schriftliche Vereinbarung getroffen wurde, beträgt die Vertragslaufzeit für Serviceleistungen 1 Jahr ab Vertragsbeginn.

2.8 Die Laufzeit verlängert sich automatisch um jeweils ein weiteres Jahr, wenn nicht mit einer Frist von 6 Monaten zum Ende des jeweiligen Vertragsjahres schriftlich gekündigt wurde.

## 3. Mitwirkung des Kunden

3.1 Soweit nichts Gesondertes vereinbart ist, ist Voraussetzung für die Tätigkeit der STAG der Abschluss und die Aufrechterhaltung von Hardwarewar-

tungs- und Softwarepflegeverträgen für sämtliche Hard- und Software. Soweit von der STAG kein besonderes Service- bzw. Pflege-Level für diese Wartungs- und Pflegeverträge bestimmt wurde, ist durch den Kunden stets der Vertrag abzuschließen, der den umfassendsten Wartungs- und Pflegeservice bietet.

3.2 Die STAG kann ihre Leistungen nur dann ordnungsgemäß erbringen, wenn der Kunde hieran angemessen mitwirkt. Unabhängig von konkreten Regelungen in einzelnen Verträgen muss der Kunde daher als wesentliche Vertragspflicht mindestens

- Ersatzteile, Softwarelizenzen etc. beschaffen, die zur Erbringung der vertraglichen Pflichten der STAG erforderlich sind, soweit diese die STAG nicht selbst beschafft,
- Arbeits- und sonstige Hilfsmittel zur Verfügung stellen, über die der Mitarbeiter üblicherweise vor Ort nicht verfügt (z. B. Stromanschlüsse für Werkzeuge und Messgeräte, Telefon, Ersatzteile und Verbrauchsmaterialien usw.),
- einen Arbeitsplatz mit Administrator-Ausstattung bereit stellen,
- die freie Zugänglichkeit der Geräte und Komponenten für die Durchführung der vereinbarten Leistungen sicherstellen,
- Informationen zur Verfügung stellen, die der jeweils tätige Mitarbeiter der STAG benötigt, um die beauftragten Arbeiten durchführen zu können (z.B. Passwörter, Konfigurationsinformationen usw.),
- Arbeits- und Leistungsnachweise quittieren,
- bei Probeläufen und Tests, insbesondere nach der Durchführung von Störungsbehebungen mitarbeiten sowie Personal stellen, soweit dies sonst erforderlich wird.

## 4. Vergütung und Preisänderungen

4.1 Soweit in einem Vertrag nichts zur Höhe der Vergütung vereinbart ist, gilt die jeweils aktuelle Preisliste der STAG. Alle vereinbarten Preise sind Nettobarpreise. Skonti, Rabatte oder sonstige Nachlässe werden gesondert schriftlich vereinbart. Soweit nicht ausdrücklich ein Festpreis oder eine regelmäßige Pauschale vereinbart ist, vergütet der Kunde die Leistungen der STAG nach Aufwand.

4.2 Leistungen nach Zeitaufwand weist die STAG durch Aufzeichnungen ihrer Mitarbeiter bzw. Subunternehmen nach. Diese Leistungsnachweise werden dem Kunden in regelmäßigen Zeitabständen vorgelegt. Erkennt der Kunde einen vorgelegten Stundennachweis nicht an, kann die STAG verlangen, dass innerhalb von drei Arbeitstagen die Richtigkeit der Stundennachweise gemeinsam überprüft wird.. Nach Fristablauf ohne begründete Einwendungen gilt der Stundennachweis als anerkannt.

4.3 Die STAG hat neben der Vergütung Anspruch auf Ersatz ihrer Auslagen. Reisezeiten gelten zur Hälfte als Leistungszeiten.

4.4 Zusätzlich zur vereinbarten Vergütung sind stets die jeweils gesetzlich geschuldete Mehrwertsteuer und/oder etwaige weitere, im In- und Ausland auf den Warenverkehr bezogene Zölle und Abgaben zu entrichten, soweit die STAG gegenüber Dritten dafür haftet.

4.5 Gebühren für behördliche Genehmigungen und Auflagen oder sonstige Leistungen an Dritte, die aufgrund gesetzlicher Vorschriften anfallen, die später als vier Monate nach Vertragsschluss erlassen worden sind, trägt der Kunde.

4.6 Im Falle von Hardwarelieferungen an Kaufleute im Sinne des HGB ist STAG zu einer Preiserhöhung berechtigt, soweit sich der Einkaufspreis für STAG aufgrund von Wechselkursschwankungen (Umtauschverhältnis zum Euro) vom Zeitpunkt der verbindlichen Bestellung bis zum Zeitpunkt erster möglicher Auslieferung durch STAG um mehr als 3% aufgrund gestiegener Hersteller-/Händlerpreise zulasten von STAG verschlechtert. Die Preisanpassung darf maximal der Erhöhung der Hersteller-/Händlerpreise entsprechen, und STAG hat die gestiegenen Preise auf Verlangen darzulegen.

## 5. Fälligkeit, Aufrechnung, Zurückbehaltungsrechte

5.1 Über Vergütungen für Leistungen nach Zeitaufwand wird in der Regel monatlich abgerechnet.

5.2 Wenn kein individueller Zahlungsplan vereinbart ist, sind bei Festpreisen Zahlungen wie folgt zu leisten:

- 40 % bei Vertragsschluss; 40 % nach Ablauf der Hälfte der Zeit, die bis zur Lieferung geplant ist; 20 % bei Abnahme bzw. Lieferung, wenn keine Abnahme vorgesehen ist.

5.3 Rechnungen sind mit Zugang beim Kunden sofort fällig und innerhalb von 14 Tagen ohne Abzug zu zahlen.

5.4 Vereinbarte Pauschalen (z. B. Monatspauschalen) sind ohne Abwarten einer Rechnung bargeldlos im Voraus bis zum 3. Werktag des Zyklus, z. B.

des Monats, auf ein von der STAG zu benennendes Konto zu überweisen. Maßgeblich hierfür ist der Zahlungseingang bei der STAG.

5.5 Eine Aufrechnung des Kunden mit Gegenansprüchen ist ausgeschlossen, soweit es sich nicht um unbestrittene, anerkannte oder rechtskräftig festgestellte Forderungen handelt.

## **6. Eigentumsvorbehalt**

6.1 Das Eigentum an gelieferten Gegenständen geht auf den Kunden erst mit vollständiger Zahlung, und sobald die gesamten - auch künftigen oder bedingten - Haupt- und Nebenforderungen aus den Lieferungen und Leistungen der STAG an den Kunden beglichen sind, über.

6.2 Der Kunde der Vorbehaltsware ist nicht berechtigt, die Ware an Dritte zu verpfänden oder zur Sicherung zu übereignen.

6.3 Der Kunde darf die Vorbehaltsware nur im ordnungsgemäßen Geschäftsgang weiterveräußern. Die aus der Weiterveräußerung oder einem sonstigen Rechtsgrund gegen Dritte entstehenden Kundenforderungen einschließlich aller Nebenrechte tritt der Kunde hiermit an die STAG zur Sicherung ab und zwar auch insoweit, als die Ware verarbeitet oder eingebaut ist. Im letzteren Fall erfasst die Abtretung denjenigen Teil des Wertes, den die Vorbehaltsware im Verhältnis zur Gesamtsache hat. Eine Verarbeitung der Vorbehaltsware durch den Kunden wird in jedem Fall für die STAG vorgenommen. STAG wird Miteigentümer, gegebenenfalls im Verhältnis des verarbeiteten Bruttowarenwerts zum Wert anderer verarbeiteter Sachen; dieses gilt auch bei untrennbarer Vermischung. Das Allein- oder Miteigentum verwaltet der Kunde für die STAG. Die STAG ist berechtigt, diese Befugnis zu widerrufen, wenn der Kunde seinen Zahlungsverpflichtungen nicht nachkommt. Die Befugnis zum Widerruf gilt auch für den Weiterverkauf mit oder ohne Verarbeitung.

6.4 Zieht der Kunde Forderungen ein oder verkauft er die Vorbehaltsware weiter, obwohl die STAG die Befugnis dazu widerrufen hat, verstoßen er, bzw. seine Mitarbeiter gegen vertragliche Vereinbarungen. Bei Zugriffen Dritter auf die Vorbehaltsware, insbesondere Pfändungen, wird der Kunde auf das Eigentum hinweisen und die STAG unverzüglich benachrichtigen, damit sie ihre Eigentumsrechte durchsetzen kann. Soweit der Dritte nicht in der Lage ist, der STAG in diesem Zusammenhang entstandene gerichtliche und außergerichtliche Kosten zu erstatten, haftet hierfür der Kunde.

6.5 Auf Verlangen des Kunden wird die STAG Sicherheiten insoweit frei geben, als deren Wert die zu sichernden Forderungen um mehr als 20 % übersteigt.

## **7. Rechte des Kunden wegen Mängeln, Mängelrügen**

7.1 Die Verjährungsfrist für Ansprüche wegen Mängeln beträgt ein Jahr, es sei denn, die STAG hat den jeweiligen Mangel arglistig verschwiegen.

7.2 Ansprüche wegen solcher Mängel, die die Verwendung zum vertraglich vorausgesetzten Gebrauch nur unerheblich oder gar nicht mindern, bestehen nicht, es sei denn die STAG hat deren Abwesenheit garantiert oder sonst zugesagt. Eine Rücknahme auch aus Kulanzgründen ist bei Lieferung mangelfreier Hardware- oder Softwareprodukte nicht möglich.

7.3 Die STAG hat zunächst stets das Recht, nach ihrer Wahl die mangelhafte Leistung nachzubessern oder Ersatz zu liefern. Die Rechte der STAG in den gesetzlich bestimmten Fällen die Nacherfüllung zu verweigern, bleiben unberührt.

7.4 Schlägt die Nacherfüllung durch die STAG fehl, so stehen dem Kunden nach erfolglosem Ablauf einer von ihm gesetzten angemessenen Frist, soweit diese nicht in den gesetzlich bestimmten Fällen entbehrlich ist, die gesetzlichen Ansprüche in den Grenzen der vertraglichen Vereinbarungen und dieser Geschäftsbedingungen zu.

7.5 Von einem Fehlschlagen der Nacherfüllung ist, soweit die STAG dazu bereit ist und diese möglich ist, in der Regel erst auszugehen, wenn drei oder mehr Nacherfüllungsversuche bezüglich eines Mangels in zumutbarer Zeit nicht zu dessen Beseitigung geführt haben.

7.6 Hat der Kunde Eingriffe in die Leistungen der STAG vorgenommen, besteht eine Pflicht zur Nacherfüllung erst, wenn Art und Umfang des Eingriffs vom Kunden genau dokumentiert werden, er nachweist, dass das festgestellte Problem weder direkt noch indirekt auf seinem Eingriff beruht und sich bereit erklärt, den Mehraufwand zu tragen, der möglicherweise durch seinen Eingriff auf Seiten der STAG entsteht.

7.7 Offensichtliche Mängel müssen unverzüglich nach der Lieferung bzw. Leistung - spätestens aber innerhalb von 14 Tagen - geltend gemacht werden. Dasselbe gilt für Rügen wegen verborgener Mängel nach deren Entdeckung. Verspätete oder nicht ordnungsgemäße Mängelrügen oder solche nach Verarbeitung der Vorbehaltsware werden nicht mehr berücksichtigt.

7.8 Die Beseitigung eines Mangels aufgrund von Mängelansprüchen führt nicht dazu, dass die Verjährungsfrist für Ansprüche wegen dieses Mangels neu zu laufen beginnt. Die Verjährungsfrist gilt in diesem Fall als für die Dauer der Mangelbeseitigung gehemmt.

7.9 Eine Prüfung bzw. Untersuchung eines Mangels gilt für sich genommen nicht als Verhandlung. Das Schweigen der STAG auf ein Angebot oder eine Forderung des Kunden, zu verhandeln, gilt im Zweifel als Verweigerung von Verhandlungen. Von außergerichtlichen Verhandlungen, die geeignet sind, den Lauf von Verjährungsfristen zu hemmen, ist vielmehr erst dann auszugehen, wenn die STAG selbst erklärt, verhandeln zu wollen. Die Erklärung ist schriftlich abzugeben.

## **8. Haftungs- und Verjährungsbegrenzungen**

Sofern keine individuelle Haftungsvereinbarung vorliegt, gilt für alle gesetzlichen, vertraglichen und vorvertraglichen Ansprüche folgende Regelung:

8.1 Die STAG haftet für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen.

8.2 Für leicht fahrlässige Pflichtverletzungen von Personen, die weder gesetzliche Vertreter noch leitende Angestellte sind, haftet die STAG nur bei Verletzung wesentlicher Vertragspflichten und nur bis zu dem Betrag, der als Schaden bei Anwendung aller notwendigen Sorgfalt vorhersehbar war.

8.3 Für leicht fahrlässige Pflichtverletzungen gesetzlicher Vertreter oder leitender Angestellter haftet die STAG nur bis zu dem Betrag, der als Schaden bei Anwendung aller notwendigen Sorgfalt vorhersehbar war.

8.4 In Fällen von 8.2 und 8.3 gilt die Haftungsbegrenzung nicht für die Verletzung von Leben, Körper und Gesundheit; ein Ersatz von Folgeschäden erfolgt in den Fällen des 8.2 und 8.3 nicht. Der Gesamtbetrag aller Schadensersatzleistungen in diesen Fällen aus und in Zusammenhang mit einem konkreten Vertragsverhältnis wird auf das Doppelte der regelmäßigen monatlich zu zahlenden Vergütung begrenzt.

8.5 Die Verjährungsfrist für nichtwesentliche Vertragsverletzungen wird auf zwei Jahre begrenzt.

8.6 STAG haftet nicht für Eingriffe Dritter (z.B. Viren und Sabotageprogramme) aufgrund der Nutzung des Internets durch den Kunden, bzw. durch Mitarbeiter von STAG, soweit im Rahmen einer Auftragsdurchführung die Nutzung des Internets notwendig war. Etwas anders gilt nur, wenn STAG zur Reduzierung solcher Gefahren beauftragt worden war und nicht dem Stand der Technik entsprechende Vorkehrungen getroffen hat.

8.7 Vorgenannte Einschränkungen gelten nicht für die Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz sowie bei Eigenschaftszusicherung, soweit die Zusicherung gerade vor dem Eintritt des Schadens schützen sollte.

8.8 Soweit die STAG in Folge höherer Gewalt oder durch außergewöhnliche Umstände oder durch Handlungen Dritter herbeigeführte Ereignisse an der Erfüllung ihrer Leistungspflichten gehindert ist, wird sie von diesen Pflichten befreit. Hierzu zählen u.a. insbesondere Naturkatastrophen jeglicher Art, terroristische Angriffe, Stromausfall, Ausfall von Telekommunikationsverbindungen, Ausfall von Beheizung und Kühlung, Streik und Aussperrung oder gesetzliche Bestimmung oder Maßnahmen der Regierung oder von Gerichten oder Behörden.

8.9 Minderungs- und/oder Schadenersatzansprüche wegen solcher und sonstiger von der STAG nicht zu vertretenden Störungen oder Unterbrechungen sind ausgeschlossen. Soweit die STAG ausnahmsweise solche Störungen oder Unterbrechungen zu vertreten hat, gelten die vorstehenden Haftungsbegrenzungen der Ziffer 8.

## **9. Rechtswahl und Gerichtsstand**

9.1 Es gilt ausschließlich das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechts (UNCITRAL). Verweisungen in ausländische Rechtsordnungen sind unwirksam.

9.2 Ist der Kunde Kaufmann, ist Berlin ausschließlicher Gerichtsstand.

## **10. Salvatorische Klausel**

Sollten einzelne Klauseln dieser Geschäftsbedingungen ganz oder teilweise ungültig sein, berührt das die Wirksamkeit der übrigen Klauseln nicht. Die unwirksame Klausel wird durch eine andere ersetzt, die dem wirtschaftlichen Zweck der unwirksamen Klausel möglichst nahe kommt, ihrerseits jedoch wirksam ist.