

Allgemeine Geschäftsbedingungen für Service-/Wartungsverträge mit stationären bzw. Depot-Service der ght GmbH Elektronik im Verkehr

(gültig ab 01.2006)

§ 1 Geltungsbereich

Die nachfolgenden Geschäftsbedingungen regeln umfassend die gegenseitigen Rechte und Pflichten zwischen ght GmbH, Elektronik im Verkehr - nachstehend "ght" genannt - und dem ght-Kunden - nachstehend "Kunde" genannt - für Serviceleistungen an Fahrzeug-, Tank-, Park- und Kassensystemen sowie der gerätebezogenen Systemsoftware, die der Kunde von ght bezogen hat. Diese Bedingungen gelten nicht für die Pflege von Anwendersoftware.

Anzahl, Modell, Bezeichnung, Installationsort, örtlich zuständige ght-Werkstatt, Leistungsinhalt gem. § 2.2 sowie Servicekostenpauschale, ggf. inkl. Schwachstromversicherung, sind in den Servicescheinen festgelegt, soweit die Übereinkunft die regelmäßige Betreuung der Servicegegenstände vorsieht.

Systemerweiterungen zu einem späteren Zeitpunkt werden zu den bei Durchführung der Erweiterung geltenden Pauschalen einbezogen.

§ 2 Serviceleistungen Hardware

2.1 ght übernimmt während ihrer normalen Arbeitszeit folgende Serviceleistungen:

a) Servicebereitschaft

Durch Bereitstellung qualifizierten Personals wird während der üblichen Arbeitszeit Servicebereitschaft gewährleistet.

b) Inspektion und Wartung

Durchführung aller Servicearbeiten, die nach den Richtlinien des Herstellerwerks für die Aufrechterhaltung der Funktionssicherheit der Hardware notwendig sind. Diese Arbeiten werden den Erfordernissen entsprechend separat oder im Zuge einer Störungsbeseitigung durchgeführt.

c) Reparatur und Systemmodifikation

Beseitigung auftretender Störungen sowie Einbau technischer Verbesserungen zur Erhöhung der Funktionssicherheit.

d) Ersatzteile und Austauschbaugruppen

Vorhaltung des erforderlichen Sortiments an Ersatzteilen und Austauschbaugruppen. Ersatz und Einbau austauschbedürftiger Teile durch Originalersatzteile einschließlich der vorbeugenden Erneuerung.

2.2 Leistungsinhalt

a) Vereinbarung über stationären Service

Bei der Vereinbarung über stationären Service erfolgt der Kundendienst einsatz regelmäßig beim Kunden. Soweit nicht unter § 2.3 ausgeschlossen, beinhaltet die Servicekostenpauschale alle Vergütungen für Arbeitszeiten, Wegzeiten, Wegstrecken, Spesen sowie die erforderlichen Ersatz- und Austauschteile.

b) Depotservicevereinbarung

Bei der Depotservicevereinbarung erfolgen ght-Leistungen ausschließlich in der ght-Werkstatt. Hierzu bringt der Kunde nach Terminvereinbarung die Servicegegenstände zur betreffenden ght-Werkstatt und holt sie nach Durchführung der Servicearbeiten wieder ab. Das Transportrisiko und die Transportkosten gehen zu Lasten des Kunden. Soweit nicht unter § 2.3 ausgeschlossen, beinhaltet die Servicekostenpauschale die Vergütung für die Arbeitszeiten in der ght-Werkstatt sowie alle Ersatz- und Austauschteile.

c) Einzeleinsätze ohne Servicevereinbarung

Die Kundendienst einsätze werden auf Einzelanforderung des Kunden erbracht und nach Aufwand abgerechnet. Arbeitszeit, Antrittspauschale, Ersatz- und Austauschteile werden dem Kunden gemäß der jeweils gültigen ght-Preisliste in Rechnung gestellt.

2.3 Leistungsausschluss

Folgende Serviceleistungen werden von ght in jedem Fall gegen gesonderte Berechnung erbracht:

a) Die Beseitigung von Störungen, die auf Bedienungsfehler bzw. Unfall, Wasserschäden aller Art, Feuer, Kurzschluss und Blitzschäden sowie sonstige Fälle höherer Gewalt zurückzuführen sind.

b) Die Beseitigung von Störungen, die nicht auf normalen Verschleiß oder Materialfehler zurückzuführen sind, sondern auf unsachgemäße Behandlung und/oder den Eingriff unbefugter Personen.

c) Die Beseitigung von Störungen, die auf anormalen Betriebsbedingungen, dem Anschluss ungeeigneter Zusatzeinrichtungen oder Geräte bzw. der Verwendung ungeeigneter Betriebs- und Reinigungsmittel beruhen, soweit für solche Betriebsmittel Vorschriften des Herstellerwerks bestehen (z.B. Farbbänder, Datenträger, Druckerpapier, Formulare, Diagrammscheiben, Reinigungskarten usw.).

d) Die Beseitigung von Störungen bzw. Zusatzaufwendungen, die aufgrund unterlassener Maßnahmen der Verpflichtungen des Kunden aus §4, entstanden sind.

e) Die Reinigung der Hardware von Verschmutzungen, die durch ungünstige Umweltbedingungen verursacht werden, Reinigung des Gehäuses, Transportarbeiten einschließlich Neuaufrstellung der Hardware bei Standortwechsel, sowie Einsätze, die aufgrund von Störungen der IT-Infrastruktur und Leitungen entstehen, die nicht zum Lieferumfang von ght gehören.

f) Jegliche technische Änderungen sowie die Lieferung und der Austausch von Zubehör- und Verbrauchsteilen (z.B. Batterien, Farbbänder, magnetische Datenträger, und Leuchtmittel, Filter und Verkleidungsteile).

Die unter § 2.3 a) und b) aufgeführten Risiken werden ebenfalls abgedeckt, soweit der Kunde eine Schwachstromversicherung in Verbindung mit der Vereinbarung über den stationären Service oder die Depotservicevereinbarung abgeschlossen hat.

§ 3 Pflegeleistungen Systemsoftware

3.1 Im Rahmen einer Vereinbarung gem. § 2.2 a) und b) übernimmt ght folgende Systemsoftware-Pflegeleistungen:

a) Beseitigung von Mängeln an der Systemsoftware und der entsprechenden Dokumentation durch Überlassung neuer Änderungsstände.

b) Information über neue Releases und Systemsoftware-Erweiterungen sowie Mitteilung über gesondert zu vergütende Überlassung neuer Änderungsstände der Systemsoftware, die nicht nur der Mängelbeseitigung dienen (nachstehend Releases genannt) und von Systemsoftware-Erweiterungen, die ght zur Nutzung allgemein freigibt.

c) Beratung und Betreuung der zu pflegenden Systemsoftware, soweit dies vom Sitz von ght aus möglich ist. Die Systemsoftwarepflege bezieht sich auf die letzte von ght an den Kunden gelieferte Fassung. Vom Kunden oder Dritten geänderte Systemsoftware oder nicht aktuelle Stände werden kostenpflichtig auf den gültigen Stand gebracht. Der Kunde kann verlangen, dass ght ihm neue Releases sowie Systemsoftware-Erweiterungen einschließlich Dokumentation im Rahmen der für die alten Releases bestehenden Abmachungen zur Nutzung überlässt, wenn ght diese zur Nutzung allgemein freigibt. ght wird das Personal des Kunden in dem erforderlichen Umfang kostenpflichtig einweisen. Der Kunde wird neue Änderungsstände gem. Buchst. a) und entgeltliche neue Releases gem. Buchst. b), soweit sie auch der Mängelbeseitigung dienen, auf Wunsch von ght unverzüglich übernehmen.

3.2 Voraussetzung für die Einbringung der Systemsoftware-Pflegeleistung ist, dass der Kunde ght auftretende Mängel detailliert mitteilt, Datenträger, archivierte Unterlagen und Maschinendrucke überlässt und ght nach besten Kräften unterstützt. Im Bedarfsfall ermöglicht der Kunde ght den Fernzugriff auf das zu wartende System per Fernwartung (DFÜ). Besteht diese Möglichkeit des Fernzugriffs nicht, kann ght eine Vergütung für den dadurch entstandenen Mehraufwand vom Kunden verlangen.

3.3 Kann ght auftretende Mängel nicht kurzfristig beseitigen, so wird sie - soweit möglich und im Hinblick auf die Auswirkungen des Mangels angemessen - eine behelfsmäßige Lösung zur Verfügung stellen. Weist ght nach, dass ein Systemsoftwaremangel nicht vorgelegen hat, kann sie die Vergütung des erbrachten Aufwandes verlangen.

§ 4 Verpflichtung des Kunden

a) Bei einer Vereinbarung über den stationären Service und einer Depotservicevereinbarung ist der Kunde verpflichtet, Einsätze zur Störungsbeseitigung sowie Inspektions- und Wartungsarbeiten durch Fachkräfte von ght durchführen zu lassen, sowie sich abzeichnende Schäden durch Abschalten und ggf. Netztrennung der Hardware so gering wie möglich zu halten.

b) Die Durchführung der betreiberspezifischen Aufgaben zur Reinigung und Pflege des Systems nach Vorgabe der ght ist Pflicht des Kunden (z.B. Reinigung von Kartenleser, Banknotenleser, Gehäuse usw.).

c) Der Kunde ist verpflichtet ght bei allen Aktivitäten telefonisch und vor Ort bei der Fehlereingrenzung und Entstörung zu unterstützen.

d) Regelmäßige Erstellung von Sicherungskopien (Backup) auf geeigneten Medien und Schutz der relevanten Systemkomponenten vor Computerviren.

§ 5 Vergütungen

a) Die Servicekostenpauschale gem. § 2.2 a) und b) wird kalenderjährlich im voraus ohne Abzug fällig. Die diesbezügliche Zahlungsverpflichtung beginnt ab betriebsbereiter Installation der Servicegegenstände bzw. ab dem im Serviceschein genannten Zeitpunkt. Kommt es erst nachträglich zu einem Vertragsabschluß gem. § 2.2 a) oder b), so findet grundsätzlich zunächst eine kostenpflichtige Diagnose, Erstrevision der Servicegegenstände statt.

Wird die Zahlung vierteljährlich im voraus vereinbart, so erhöht sich die Servicekostenpauschale um 5 %, bei monatlicher Zahlungsweise um 7,5 %.

b) Die jeweilige Vergütung versteht sich in € netto ohne Mehrwertsteuer. Bei Fakturierung wird die Mehrwertsteuer mit dem jeweils gültigen Satz zusätzlich in Rechnung gestellt und ausgewiesen.

c) Alle Rechnungen sind binnen 10 Tagen nach Rechnungsdatum ohne Abzug zu begleichen. Bei Überschreitung von Zahlungszielen ist ght zur Berechnung von Verzugszinsen in Höhe von 4,5 % über dem Bundesbankdiskontsatz berechtigt. Bei Vorliegen einer Vereinbarung gem. § 2.2 a) und b) ermächtigt der Kunde ght oder einen anderen von ght zu benennenden Dritten, den Servicebetrag zuzüglich der gesetzlichen Mehrwertsteuer bis auf Widerruf von seinem im Serviceschein genannten Konto abzubuchen.

d) Ein Zurückbehaltungs- oder Aufrechnungsrecht des Kunden besteht nur bei solchen Gegenforderungen, die rechtskräftig festgestellt oder nicht bestritten sind.

e) Ändern sich nach Vertragsabschluß Lohn, Material oder sonstige Kosten um zusammen mehr als 5 %, so kann ght die Vergütungssätze jeweils angemessen angleichen.

f) ght ist berechtigt, mit sämtlichen Forderungen aufzurechnen, die ihr gegenüber dem Kunden zustehen.

§ 6 Gewährleistung

Die Gewährleistung von ght für eine mangelhaft erbrachte Serviceleistung beschränkt sich unter Ausschluss weitergehender Ansprüche auf die unentgeltliche Beseitigung dieser Mängel. Ein Recht des Kunden auf außerordentliche Kündigung der Vereinbarung nach § 2.2 a) und b) bzw. auf Herabsetzung der Servicekostenpauschale besteht nicht, es sei denn, dass ght trotz mehrfachen Versuchs in angemessener Zeit nicht in der Lage gewesen ist, den Mangel zu beheben und - soweit es sich um einen Mangel an der Systemsoftware handelt - auch keinen neuen Änderungs- oder Releasestand anbietet.

§ 7 Ausschluss von Ansprüchen

Im Fall der Verletzung von Pflichten bei Vertragsverhandlungen, einer positiven Vertragsverletzung bzw. einer Verletzung von Beratungs- oder sonstigen Pflichten haftet ght soweit vorliegend nichts anderes geregelt ist, ausschließlich für Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit. Im übrigen ist die Haftung von ght, insbesondere für Mangelfolgeschäden, soweit in diesen Bedingungen nichts abweichendes geregelt ist, grundsätzlich ausgeschlossen, es sei denn, dass im Falle des Vorsatzes oder der groben Fahrlässigkeit zwingend gehaftet wird, oder dass es sich um Ansprüche nach dem Produkthaftungsgesetz handelt.

§ 8 Laufzeit

Vereinbarungen nach § 2.2 a) und b) laufen vom Zeitpunkt der betriebsbereiten Installation der Servicegegenstände bzw. von dem im Serviceschein festgelegten Termin bis zum darauf folgenden Kalenderjahresende. Die Laufzeit verlängert sich jeweils um ein Jahr, wenn nicht drei Monate vor Ablauf schriftlich gekündigt wurde.

§ 9 Gerichtsstand

Gerichtsstand ist, soweit es sich bei dem Kunden nicht um einen Minderkaufmann handelt, Nürnberg. ght ist auch berechtigt, am Sitz des Kunden Klage zu erheben.

§ 10 Sonstiges

a) ght kann die Rechte und Pflichten ganz oder teilweise auf Dritte übertragen bzw. sich Dritter zur Durchführung der Servicearbeiten bedienen. Überträgt sie sämtliche Rechte und Pflichten auf einen Dritten, so steht dem Kunden innerhalb von vier Wochen ab der entsprechenden Mitteilung durch ght ein Recht zur außerordentlichen Kündigung der Vereinbarung nach § 2.2 a) oder b) mit Wirkung zum nächsten Kalenderquartalsende zu.

b) ght ist verpflichtet, bekannt werdende Betriebsgeheimnisse des Kunden an Dritte nicht zu offenbaren. Die Servicemitarbeiter von ght sind auf die Bestimmungen des Bundesdatenschutzgesetzes verpflichtet.

c) Änderungen und Ergänzungen dieser Servicevereinbarungen bedürfen zu Ihrer Rechtswirksamkeit der Schriftform. Durch eine abweichende Übung werden keine Rechte und Pflichten begründet.