

1. Geltungsbereich, Definitionen

- 1.1. Sämtliche Service- und Wartungsleistungen erbringt Sprecher Automation GmbH (Sprecher) ausschließlich zu den
- **Allgemeinen Lieferbedingungen** herausgegeben vom Fachverband der Elektro- und Elektronikindustrie Österreichs (EVEI) – Ausgabe September 2011
 - **abrufbar** unter www.sprecher-automation.at
 - unter vorrangiger **Einbeziehung** nachfolgender **abweichender** und/oder **ergänzender Bestimmungen**.

Für Software gelten ausschließlich die

- **Allgemeinen Bedingungen des Lizenzvertrages für Sprecher Software** herausgegeben von Sprecher Automation GmbH
- **abrufbar** unter www.sprecher-automation.at
- und/oder **Softwarebedingungen Dritter**
- welche gesondert vereinbart werden

1.2. Bei Widersprüchen in den Vertragsgrundlagen gilt nachstehende Reihenfolge: (a) Sondervereinbarungen, soweit diese von Sprecher schriftlich bestätigt wurden; (b) diese Allgemeinen Service- und Wartungsbedingungen; (c) dispositive Normen des Handels- und Zivilrechts.

1.3. Störungen sind Funktionsfehler, die den Betrieb der Geräte, Baugruppen bzw. Anlagen(teile) im Rahmen der vertraglich vereinbarten Funktion und Leistung einschränken oder unmöglich machen. Nicht als Störung im Sinne dieser Bedingungen gelten verbesserungswürdige Funktionen und Anwenderfehler und Störungen verursacht durch Höhere Gewalt.

1.4. Dritter ist jede Person, die von den Vertragspartnern verschieden ist, auch wenn der Dritte zu einem Vertragspartner in irgendeiner Beziehung steht.

2. Geräte, Baugruppen, Anlagen(teile)

2.1 Voraussetzung zum Abschluss eines Service- und Wartungsvertrages ist, dass der vertraglich vereinbarte Umfang an Geräten, Baugruppen bzw. Anlagen(teilen), nachfolgend auch Produkte genannt, den jeweils gültigen Spezifikationen entspricht. Gegen separate Vergütung führt Sprecher eine Erstinspektion durch bzw. vereinbart mit dem Kunden die Leistungen, die erforderlich sind, um die Produkte in einen den jeweils geltenden Spezifikationen entsprechenden Zustand zu bringen. Für diejenigen Produkte, die Sprecher von Zulieferern bezogen hat und an den Kunden geliefert hat, insbesondere Produkte anderer Hersteller (zB PC's, Drucker etc.), leistet Sprecher Service und Wartung im Rahmen deren Instandhaltungsrichtlinien. Für alle vereinbarten, aber nicht von Sprecher gelieferten Produkte muss der Kunde die erforderlichen Instandhaltungsrichtlinien bzw. technischen Dokumentationen zur Verfügung stellen, andernfalls ist Sprecher von jeglicher Haftung befreit.

3. Leistungsumfang

3.1. **Telefonsupport/Fernservice** beinhaltet die Unterstützung zur Instandsetzung durch telefonische und/oder ferndiagnostische Hilfestellung bei der Störungsbehebung durch einen Servicetechniker von Sprecher. Voraussetzung für Fernservice ist ein Modem oder Router mit Netzwerkzugriff (entsprechende Konfiguration der Firewall) auf alle vertraglich vereinbarten Produkte. Mit der Servicebereitschaftsgebühr ist eine telefonische und/oder ferndiagnostische Hilfestellung im Ausmaß bis zu 30 Minuten pro Störungsereignis enthalten.

3.2. Auf Wunsch des Kunden bzw. wenn die telefonische und/oder ferndiagnostische Hilfestellung nicht zielführend ist, wird nach Fehlereingrenzung ein **Vor-Ort-Service** durch einen Servicetechniker von Sprecher durchgeführt. Vereinbarte Einsatzzeiten werden ab Erkenntnis nicht erfolgreich durchgeführter Ferndiagnose gerechnet und sind mit Reisebereitschaft ab Standort Sprecher (exklusive Reisezeiten) erfüllt.

3.3. Sprecher ist für die Bereitstellung der **Ersatzteile** für Sprecher Produkte gemäß vertraglich vereinbartem Ersatzteilstock

verantwortlich. Hält der Kunde den Ersatzstock laut Empfehlungsliste, so ist der Kunde für deren Bereitstellung verantwortlich.

3.4. Die **vorbeugende Wartung** der Produkte (deren Überprüfung zur Aufrechterhaltung der ordnungsgemäßen Funktion) umfasst die Instandhaltung gemäß vereinbartem Wartungsplan.

4. Zeiten und Zuschläge

4.1. Für den Leistungsumfang gelten folgende Zeiten und Zuschläge:

Normalarbeitszeit: (MEZ)

Montag bis Donnerstag: 06:45 bis 15:30 Uhr

Freitag: 06:45 bis 12:15 Uhr

Werktage:

sind Tage von Montag bis Freitag, ausgenommen gesetzliche Feiertage und ausgenommen die Zeit von Weihnachten, ab 24.12. jedes Jahres bis Dreikönigstag, inklusive 6.1. des darauf folgenden Jahres.

Zuschläge:

außerhalb der Normalarbeitszeit: 40 %

für Nachtstunden ab 19.00 Uhr: 80 %

für Sonn-, Feiertagsarbeiten: 80 %

Ersatzruhe:

Nach den Bestimmungen des österreichischen Arbeitsruhegesetzes sind Überstunden, welche in der vorgeschriebenen wöchentlichen, zusammenhängenden Ruhezeit von 36 Stunden (Samstag 18:45 Uhr bis Montag 06:45 Uhr) geleistet werden, in der Folgeweche ersatzruhepflichtig. Diese Ersatzruhe wird nach den aktuellen Verrechnungssätzen von Sprecher für Normalstunden berechnet.

5. Anforderung der Leistungen

5.1. Leistungen können während der vereinbarten Zeiten beim Kundenservice von Sprecher angefordert werden. Störungen sind vom Kunden mitzuteilen, andernfalls ist Sprecher von jeglicher Haftung befreit. Wenn die Störung durch das Zusammenwirken mehrerer Geräte, Baugruppen bzw. Anlagen(teile), welche nicht im Vertragsumfang sind, verursacht wird, beteiligt sich Sprecher auf Verlangen des Kunden an der Suche nach der Störungsursache. Solange Sprecher zu Wartung und Service verpflichtet ist, darf der Kunde diese nicht durch Dritte durchführen lassen. Der Termin der vorbeugenden Wartung wird mit dem Kunden einvernehmlich schriftlich festgelegt. Die Anforderung zur Störungsbehebung wird nur auf Wunsch des Kunden schriftlich bestätigt.

6. Durchführung der Leistungen, Mitwirkungen des Kunden

6.1. **Sprecher** beginnt mit Service oder Wartung so rasch als möglich, spätestens jedoch innerhalb der vereinbarten Reaktions- und Einsatzzeiten. Sprecher gewährleistet sorgfältige Erbringung der Leistung durch entsprechendes Fachpersonal. Die Art und Weise der Wartungs- und Servicearbeiten legt Sprecher unter Berücksichtigung der wirtschaftlichen Interessen des Kunden fest. Auf Verlangen des Kunden setzt Sprecher die Arbeiten außerhalb der vereinbarten Zeiten fort. Die Durchführung von Leistungen außerhalb der vereinbarten Zeiten hat keine präjudizielle Wirkung auf andere Serviceeinsätze. Von Sprecher abgegebene Schätzungen über die Dauer von Störungsbehebungen sind unverbindlich.

6.2. **Der Kunde** gewährt Sprecher den notwendigen Zugang zu den Räumlichkeiten und einen ungehinderten Arbeitsablauf und stellt die für Sprecher kostenlose Strom- bzw. Wasserversorgung sowie die erforderlichen Anschlüsse an das Datennetz für die Dauer des Service zur Verfügung. Falls erforderlich, werden die hinterlegten Speichermedien (Softwarestände und Programmiergeräte) für Sprecher zugänglich gemacht. Der Kunde ist dafür verantwortlich, den bestehenden Datenbestand ausreichend zu sichern. Der Kunde erteilt alle notwendigen Auskünfte und stellt die erforderlichen Dokumentationen zur Verfügung, eine Nachführung der Dokumentation ist nicht Umfang des Vertrages. Sprecher hält die vom Kunden nachweislich an Sprecher bekannt gegebenen betrieblichen Vorschriften des Kunden

ein. Zur Unterstützung eines reibungslosen Ablaufes stellt der Kunde autorisiertes und entsprechend ausgebildetes Servicepersonal kostenlos zur Verfügung, welches mit den Funktionen der Geräte, Baugruppen bzw. Anlagen(teilen) entsprechend vertraut ist. Vor der vorbeugenden Wartung sorgt der Kunde dafür, dass die Produkte ohne Funktionsstörungen in Betrieb sind. Vorliegende bzw. bereits bekannte Störungen sind nicht Umfang der vorbeugenden Wartung.

6.3. Defekte Produkte werden vom Kunden an Sprecher gesendet bzw. bei Serviceeinsätzen vor Ort von Sprecher mitgenommen. Der Kunde erhält von Sprecher entweder sein ursprüngliches Produkt repariert zurück oder er erhält ein gleichwertiges im Austausch gegen das defekte, im zweiten Fall geht dieses in das Eigentum des Kunden über, während das Produkt des Kunden in das Eigentum von Sprecher übergeht. Hält der Kunde einen Ersatzteilstock, werden Produkte bis zur Reparatur oder zum Austausch vorab aus diesem entnommen. Hält der Kunde keinen Ersatzteilstock, wird dem Kunden je nach Verfügbarkeit bzw. innerhalb vereinbarter Zeiten bis zur Reparatur bzw. dem Austausch ein Produkt von Sprecher zur Verfügung gestellt. In Falle dieser Leihstellung behält sich Sprecher das Recht vor, eine Manipulationsgebühr in Höhe von 15% des Produktwertes pro Woche zu verrechnen.

6.4. Sprecher erstellt nach Abschluss der Service- und Wartungsarbeiten einen Arbeitsnachweis (Bericht), welcher Datum, Zeiten, Art der Störung und erfolgte Maßnahmen etc. beinhaltet und von den Vertragspartnern unterfertigt wird. Dies gilt nicht für Telefonsupport bzw. Fernservice und Reparaturen.

7. Leistungsänderungen

7.1. Gewünschte bzw. erforderliche Anpassungen (Umfang, Termine oder andere Punkte) sind vor Ausführung in einem Nachtrag zum Vertrag schriftlich zu vereinbaren. Änderungen des Erfüllungsortes bzw. an der Software oder an Software Parametern an Geräten, Baugruppen bzw. Anlagen(teilen) müssen Sprecher unverzüglich schriftlich mitgeteilt werden. Sprecher ist nach nicht von ihr durchgeführten Änderungen im obigen Sinne von jeder Haftung für die Funktionalität befreit.

8. Preise, Zahlungsbedingungen

8.1. Die Servicebereitschaftsgebühr, das Wartungsentgelt bzw. die Verrechnungssätze inklusive Zuschläge (die Preise) gelten in Euro, exklusive Umsatzsteuer. Sprecher behält sich das Recht vor, Preise und diese Allgemeinen Service- und Wartungsbedingungen jederzeit ohne Vorankündigung zu ändern. Die Preise gleiten jedenfalls mit 100% auf Basis des Kollektivvertragsgehaltes (Mindestgehalt) der Elektro- und Elektronikindustrie, Beschäftigungsgruppe G/Grundstufe; Anpassung jeweils im Mai jeden Jahres.

8.2. Mit der Servicebereitschaftsgebühr bzw. dem Wartungsentgelt ist eine personelle Bereitstellung bei Sprecher gemäß Ressourcen von Sprecher gewährleistet. Einsätze für Service- und Wartungsarbeiten sind nicht durch die Servicebereitschaftsgebühr abgegolten, diese werden gemäß Vereinbarung nach tatsächlichem Zeitaufwand nach aktuellen Verrechnungssätzen unter Berücksichtigung der angeführten Zuschläge verrechnet. Reisestunden bzw. Reisevorbereitungsstunden werden als Normalstunden verrechnet. Das Taggeld ist in den Verrechnungssätzen enthalten. Reise- u. Quartierkosten (Flugticket, Bahn, Taxi, Hotel usw.), Transportkosten oder sonstige Spesen werden nach tatsächlichem Aufwand verrechnet. Ersatzteile bzw. erforderliche Produkte werden gemäß den jeweils aktuellen Preislisten von Sprecher verrechnet.

8.3. Die Verrechnung der Servicebereitschaftsgebühr bzw. des Wartungsentgelts erfolgt quartalsmäßig im Voraus, die Verrechnung der Einsätze nach Abschluss der Arbeiten. Auf die Preise gewährte Rabatte gelten nicht bei Verrechnungen für Leistungen außerhalb der Vereinbarung bzw. nicht bei Änderungen des Vertragsumfangs.

8.4. Zahlungen sind innerhalb von 30 Tagen ab

Rechnungsdatum, netto, spesen- und abzugsfrei fällig. Eine Aufrechnung gegen Ansprüche an Sprecher ist unzulässig. Ein Zurückbehaltungsrecht steht dem Kunden nicht zu. Sprecher behält sich vor, Forderungen an Dritte abzutreten. Bei verspäteter Zahlung ist Sprecher berechtigt, Verzugszinsen von 10% p.a. zu verrechnen. Bei Zahlungsverzug ist Sprecher berechtigt, alle weiteren Leistungsverpflichtungen bzw. noch ausstehende Leistungen zurückzustellen.

8.5. Alle von Sprecher gelieferten Produkte bleiben bis zur vollständigen Bezahlung Eigentum von Sprecher.

9. Termine, Fristen

9.1. Die Vertragspartner kommen in Verzug bei Nichteinhaltung der im Vertrag als verzugsbegründend vereinbarten Fristen und Termine, in allen übrigen Fällen nach Mahnung und Einräumung einer angemessenen Nachfrist. Die Haftung für Schäden und Mängel, für die eine Vertragsstrafe oder Pönale vereinbart ist, ist auf die vereinbarte Pönale begrenzt. Die Summe aller Pönalen ist begrenzt auf 25% eines Jahresentgeltes der Servicebereitschaftsgebühr oder des Wartungsentgeltes des Service- und Wartungsvertrages, exklusive Umsatzsteuer unter Ausschluss weitergehender Ansprüche.

10. Vertragsdauer

10.1. Der Vertrag tritt mit Unterfertigung durch autorisierte Vertreter der Vertragspartner in Kraft. Der Vertrag verlängert sich automatisch, wenn er nicht unter Einhaltung einer Frist von drei Monaten zum letzten Tag eines Kalendermonats von einem der Vertragspartner mittels eingeschriebenen Briefes gekündigt wird. Die Kündigung kann sich auch nur auf einzelne Teile des Vertrages beziehen. Werden die Geräte, Baugruppen bzw. Anlagen(teile) vor Ablauf des Vertrages aufgelassen, so ist der Kunde zur vorzeitigen Kündigung berechtigt.

10.2. Der Vertrag kann von den Vertragspartnern aus wichtigem Grund gekündigt werden. Ein wichtiger Grund ist z.B. Festhalten an einer groben Verletzung von vertraglichen Verpflichtungen trotz Abmahnung und Nachfristsetzung, Verletzung der Geheimhaltungsverpflichtung, die Eröffnung eines Insolvenzverfahrens oder wenn der Antrag auf Eröffnung eines solchen Verfahrens mangels kostendeckenden Vermögens abgewiesen wird. Im Falle einer Kündigung werden alle bis dahin erbrachten Lieferungen bzw. Leistungen in Rechnung gestellt und sind sofort fällig.

11. Haftung, Versicherung, Höhere Gewalt

11.1. Sprecher haftet für Schäden außerhalb des Anwendungsbereiches des Produkthaftungsgesetzes, sofern Sprecher Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit nachgewiesen werden, im Rahmen der gesetzlichen Vorschriften, wobei die Haftung im Fall der groben Fahrlässigkeit insgesamt auf die Höhe eines Jahresnettoentgeltes der Servicebereitschaftsgebühr oder des Wartungsentgeltes beschränkt ist. Die Haftung für leichte Fahrlässigkeit sowie der Ersatz von Folgeschäden, reinen Vermögensschäden, indirekten Schäden, Produktionsausfall, Finanzierungskosten, Kosten für Ersatzenergie, Verlust von Energie, Daten oder Informationen, des entgangenen Gewinns, nicht erzielter Ersparnisse, von Zinsverlusten und von Schäden aus Ansprüchen Dritter gegen den Kunden sind in jedem Fall ausgeschlossen.

11.2. Sprecher übernimmt keinerlei Haftung für von Sprecher nicht verursachte Störungen beim Kunden, auch wenn sie in zeitlicher Nähe zu den Service- und Wartungsleistungen stehen. Sprecher übernimmt keine Haftung aus Beeinträchtigungen oder Mängel am Computersystem des Kunden, für Datenverluste durch technisch bedingte Ausfälle, abgebrochene Datenübertragungen oder sonstige Beeinträchtigungen oder Mängel, welche durch die Service- und Wartungsleistungen entstehen könnten.

11.3. Im Falle eines besonderen Schadensrisikos des Kunden, welches durch Sprecher nicht erkennbar ist, hat der Kunde Sprecher

zu informieren und selbst erforderliche Versicherungsdeckungen aufrecht zu halten.

12. Geheimhaltung

12.1. Der Kunde verpflichtet sich, alle Angaben, Zeichnungen, technische Unterlagen, Beistellungen und Dokumentationen jeglicher Art, die er im Zusammenhang mit dem Vertrag über Sprecher oder den Gegenstand der Vereinbarung erhält oder ihm bekannt werden, vertraulich zu behandeln, nicht zu vervielfältigen und an Dritte nicht weiterzugeben oder sonst wie zugänglich zu machen, soweit diese nicht allgemein oder auf andere Weise rechtmäßig bekannt geworden sind. Der Kunde hat seine damit befassten Mitarbeiter und Erfüllungsgehilfen gleichfalls zur entsprechenden Geheimhaltung zu verpflichten. Die Verpflichtung zur Geheimhaltung besteht nach Beendigung des Vertrages weiter.

12.2. Es ist dem Kunden nur mit ausdrücklicher schriftlicher Einwilligung von Sprecher gestattet, auf eine bestehende Geschäftsverbindung in Werbematerial und Publikationen, gleich welcher Art, hinzuweisen.

13. Sonstige Bestimmungen

13.1. Sollten einzelne Bestimmungen ganz oder teilweise unwirksam oder undurchsetzbar sein oder werden, so bleiben alle übrigen Bestimmungen wirksam. An die Stelle der unwirksamen Bestimmung soll eine andere treten, die durchsetzbar und wirksam ist und dem Inhalt und Zweck der unwirksamen Bestimmung am nächsten kommt. Dasselbe gilt für eine Regelungslücke.

13.2. Sämtliche Änderungen und Ergänzungen einschließlich dieses Punktes bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform und Unterfertigung durch autorisierte Vertreter der Vertragspartner.

13.3. Die Übertragung von Rechten und Pflichten an Dritte bedarf der vorherigen ausdrücklichen schriftlichen Einwilligung von Sprecher.

14. Anzuwendendes Recht, Gerichtsstand

14.1. Gerichtsstand für alle Rechtsstreitigkeiten, die sich aus dem Vertragsverhältnis ergeben oder mit diesem im Zusammenhang stehen, ist für den Kunden ausschließlich das sachlich für Linz/Österreich zuständige Gericht. Sprecher ist berechtigt, nach seiner Wahl den Kunden auch an jedem anderen Gericht zu klagen, das nach nationalem oder internationalem Recht zuständig sein kann.

14.2. Auf sämtliche, insbesondere diesen Allgemeinen Service- und Wartungsbedingungen unterliegende Rechtsstreitigkeiten, ist ausschließlich österreichisches materielles Recht anzuwenden, ausgenommen jedoch dessen Verweisungsnormen, insbesondere jene des Internationalen Privatrechts, soweit diese auf die Anwendung ausländisches Rechtes verweisen. Sieht das österreichische Recht bei Auslandsberührung die Anwendung spezieller, auch in Österreich geltender internationaler Sachnormen – wie z.B. das UN-Kaufrecht - vor, so sind diese nicht anzuwenden.

Sprecher Automation GmbH
Frankstraße 51, A-4018 Linz/Österreich