

Allgemeine Bedingungen zum Servicevertrag der A bis Z TeleCom GmbH (Stand: 08/2002)

1. Service

- 1.1. Das Serviceunternehmen beseitigt Störungen innerhalb seiner üblichen Geschäftszeiten von Montag bis Donnerstag von 8:00 Uhr bis 17:00 Uhr, Freitag von 8:00 Uhr bis 15:00 Uhr ausgenommen Feiertage mit folgenden Reaktionszeiten:
 - bei Systemstörungen innerhalb von 2 Stunden bzw. nach Absprache mit dem Kunden.
 - bei Totalausfall innerhalb von 0,5 Stunden nach Meldung der Störung an die Servicezentrale.
- 1.2. Im Reaktionszeitraum beginnt die Einleitung der notwendigen Maßnahmen zur Störungsbehebung wie z.B. Fernwartung oder die Entsendung eines Servicetechnikers.
- 1.3. Der Service umfasst:
 - Zurverfügungstellung einer Hotline während der üblichen Geschäftszeiten;
 - Zurverfügungstellung einer Rufbereitschaft außerhalb der üblichen Geschäftszeiten;
 - Bereitstellung der zum Service benötigten Mess- und Kontrollgeräte sowie Werkzeuge;
 - Vorhalten von ausgebildetem Servicepersonal;
 - Vorhalten von Ersatzteilen, Baugruppen und Modulen;
 - Fehlereingrenzungen am Telefon;
 - Ferndiagnose durch Fernwartung;
 - Störungsbehebung Vorort oder per Fernwartung;
 - regelmäßige Datensicherung;
 - Servicecheck des Systems per Fernwartung zweimal pro Jahr;
 - Servicecheck des Systems vorort einmal pro Jahr;
 - kostenlose Lieferung und Einbau von Ersatzteilen (mit Ausnahme von Endgeräten, Batterien und Akkus), die bei normalem Gebrauch notwendig werden.
- 1.4. Der Kunde lässt – soweit die technischen Voraussetzungen bestehen – das System über ein Netz an die Fernwartung anschließen. Bei Beendigung des Servicevertrages werden der Anschluss an die Fernwartung und die entsprechenden Einrichtungen in dem System stillgelegt. Soweit personenbezogene Daten gespeichert oder sonst verarbeitet werden, wird das Serviceunternehmen Weisungen des Kunden beachten und die erforderlichen technischen und organisatorischen Maßnahmen zur Sicherung der Daten gegen Missbrauch treffen. Diese Pflichten bleiben auch nach Beendigung des Vertrages bestehen.

2. Weitere Serviceleistungen

- 2.1. Mit dem Servicepreis sind neben den Leistungen gem. oben Ziffer 1.3 auch die Fahrtkosten zum Aufstellungsort bei Vertragsbeginn abgegolten.
- 2.2. Das Serviceunternehmen stellt jedoch zu seiner jeweils gültigen Preisliste gesondert in Rechnung:
 - Austausch von Geräten und Anlagenteilen, bei welchen wegen unmöglicher Ersatzteilbeschaffung eine Reparatur ausgeschlossen ist;
 - den Austausch von Software, wenn eine Anpassung der installierten Software nicht mehr möglich ist;
 - Mehrkosten für Serviceleistungen, die auf Wunsch des Kunden außerhalb der beim Serviceunternehmen üblichen Geschäftszeiten erbracht werden;
 - vom Kunden gewünschte system- oder netzbedingte, notwendige und behördlich geforderte Änderungen am System, wie z. B.: Änderungen des Leistungsumfanges, der Benutzerdaten, des Aufstellungsortes;
 - Diagnose und Beseitigung von Störungen oder Schäden, die durch nicht ordnungsgemäßen Gebrauch oder durch sonstige vom Serviceunternehmen nicht zu vertretende Umstände entstanden sind (soweit kein Versicherungsschutz durch eine Elektronik-Versicherung besteht) und die hierbei anfallenden Fahrtkosten;
 - alle von Netzanbietern oder sonstigen Dritten zu vertretende Arbeiten und Störungsbeseitigungen.
- 2.3. Bei Übernahme des Services für ein in Betrieb befindliches System oder bei Wiederinbetriebnahme eines Systems werden die erste Überprüfung und eine sich dabei als notwendig erweisende Instandsetzung zu den Verrechnungssätzen der jeweilig gültigen Preisliste ebenfalls gesondert in Rechnung gestellt.
- 2.4. Aufrechnung ist nur mit Gegenansprüchen des Kunden zulässig, die vom Serviceunternehmen nicht bestritten werden oder rechtskräftig festgestellt sind; ein Zurückbehaltungsrecht wegen Gegenansprüchen aus anderen Verträgen ist ausgeschlossen.

3. Ausführung der Leistungen

- 3.1. Bei Ausführung von Serviceleistungen hat das Serviceunternehmen die gesetzlichen Bestimmungen und die anerkannten Regeln der Technik zu beachten.
- 3.2. Erkennt das Serviceunternehmen im Rahmen der Ausführung von Serviceleistungen weitere Mängel oder Schäden, die die Betriebsbereitschaft oder Sicherheit der Anlage gefährden, hat es den Kunden unverzüglich zu unterrichten.
- 3.3. Gerät das Serviceunternehmen mit ihm in Auftrag gegebenen Serviceleistungen in Verzug, so kann der Kunde dem Serviceunternehmen schriftlich eine angemessene Frist zur Leistungserbringung setzen und bei fruchtlosem Ablauf der Frist die Arbeiten auf Kosten des Serviceunternehmens ausführen.

4. Auftragspflicht des Kunden

Während der Dauer des Servicevertrages lässt der Kunde alle Service- und sonstigen Arbeiten am System nur durch das Serviceunternehmen oder mit dessen Zustimmung ausführen.

5. Rechnungen

Der Servicepreis ist bei Betriebsbereitschaft des Systems, oder wenn das System bei Abschluss des Vertrages bereits in Betrieb ist, bei Vertragsabschluss für den Rest des laufenden Kalendervierteljahres und dann vierteljährlich im Voraus zu zahlen. Alle anderen Rechnungen werden nach Ausführung der Leistung erstellt und mit Zugang beim Kunden ohne Abzug fällig.

6. Geltungsbereich

Diese Bedingungen gelten auch für jeden Einzelauftrag des Kunden an das Serviceunternehmen, selbst wenn sie in der Beauftragung nicht nochmals gesondert in Bezug genommen werden.

7. Dauer des Vertrages

Das Serviceunternehmen wartet ein Kommunikationssystem gem. Bestellschein. Das Vertragsverhältnis des Servicevertrages beginnt mit dem Abschluss dieses Vertrages und läuft bis zum Ende des Kalenderjahres nach dem bei Betriebsbereitschaft oder – bei einem bereits in Betrieb befindlichen System – nach dem bei Vertragsabschluss laufenden Kalenderjahr (Mindestvertragsdauer). Es verlängert sich jeweils um ein Jahr, wenn nicht spätestens 3 Monate vor Ablauf schriftlich gekündigt wird. Die Serviceentgelte sind ab Betriebsbereitschaft der Anlage für den Rest des laufenden Kalendervierteljahres sofort und später vierteljährlich im Voraus zu zahlen. Werden zum Ausgleich von Personal- und sonstigen Kostensteigerungen die listenmäßigen Servicepreise erhöht, so kann das Serviceunternehmen den Servicepreis und das Nutzungsentgelt entsprechend erhöhen, soweit sie von der Kostenentwicklung betroffen sind. Erhöhungen sind dem Kunden spätestens 1 Monat vorher schriftlich mitzuteilen.

Die Dauer des Vertrages bestimmt sich nach der individuellen Vereinbarung (Eintragung) im Bestellschein des Servicevertrages. Eine Beendigung des Vertrages durch Kündigung ist für die vereinbarte Mindestvertragsdauer ausgeschlossen; das Recht zur außerordentlichen Kündigung wegen Vorliegens eines wichtigen Grundes bleibt unberührt. Ein vollständiger oder teilweiser Austausch und eine vollständige oder teilweise Aufgabe des Systems des Bestellumfangs, sowie ein Wechsel des Aufstellungsortes für das System, stellen keinen wichtigen Grund zur vorzeitigen Beendigung des Vertrages durch außerordentliche Kündigung dar.

8. Haftung durch das Serviceunternehmen

Schadensersatzansprüche des Kunden, gleich aus welchem Rechtsgrund, insbesondere wegen Verletzung von Vertragspflichten und aus unerlaubter Handlung, vor allem Ansprüche wegen Betriebsunterbrechungsschäden, entgangenem Gewinn, Verlust von Informationen und Daten, sind ausgeschlossen. Dies gilt nicht, soweit z. B. nach dem Produkthaftungsgesetz, bei Schäden an privat genutzten Sachen oder wegen der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit sowie der Verletzung wesentlicher Vertragspflichten zwingend gehaftet wird. Der Schadenersatz für die Verletzung wesentlicher Vertragspflichten ist jedoch auf den vertragstypischen, vorhersehbaren Schaden begrenzt, soweit nicht Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit vorliegt oder wegen der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit gehaftet wird. Eine Änderung der Beweislast zum Nachteil des Kunden ist mit diesen Regelungen nicht verbunden.

9. Schriftform, Wechsel des Vertragspartners,

- 9.1. Nebenabreden und Vertragsänderungen bedürfen zu ihrer Gültigkeit der Schriftform.
- 9.2. Das Serviceunternehmen kann die Rechte und Pflichten aus dem Servicevertrag auf einen Dritten übertragen, es sei denn, dass der Kunde innerhalb von vier Wochen nach Erhalt einer entsprechenden Mitteilung schriftlich widerspricht; auf dieses Widerspruchsrecht wird das Serviceunternehmen in der Mitteilung hinweisen. Das Recht des Serviceunternehmens zur Abtretung von Ansprüchen bleibt unberührt.
- 9.3. Gerichtsstand ist, wenn der Kunde Kaufmann im Sinne des HGB oder eine juristische Person des öffentlichen Rechtes ist, der Sitz des Serviceunternehmens.