

Allgemeine Geschäftsbedingungen für Hardwarewartung

Präambel

ImageWare Components GmbH weist darauf hin, dass es nach dem heutigen Stand der Technik nicht möglich ist, Software, Firmware und Hardware so zu entwickeln, dass diese auf allen bzw. mit allen verfügbaren Hardwaresystemen und –komponenten sowie Systemkombinationen fehlerfrei arbeiten. Daher gilt dieser Vertrag nur für Systeme und Systemkomponenten, die als Komplettsystem störungsfrei arbeiten.

§1 Geltungsbereich

- (1) Die nachfolgenden Bedingungen finden Anwendung auf alle Pflege- und Mietverträge, die die ImageWare Components GmbH, im folgenden IWC genannt, mit dem Kunden abschließt. Auch wenn etwaige entgegenstehende Allgemeine Geschäftsbedingungen des Käufers existieren, finden ausschließlich die Bedingungen der IWC Anwendung. Keine Lieferung, Leistung oder Angebot der IWC erfolgt zu anderen als den eigenen Geschäftsbedingungen.
- (2) Gegenstand dieses Vertrags ist die Wartung der bezeichneten Produkte (Geräte, Zusatzeinrichtungen, Systeme und Systemteile und zwar in der bezeichneten Konfiguration) an der vereinbarten Installationsadresse in Deutschland.
- (3) Für öffentliche Auftraggeber gilt ergänzend die VOL/B.
- (4) Wird mit den bezeichneten Produkten Software im Rahmen einer Systemkonfiguration geliefert, so ist für die Software ein separater Pflegevertrag obligatorisch abzuschließen.

§2 Leistungsumfang

- (1) Telefonsupport
Der Telefonsupport umfasst die telefonische Unterstützung beim Einspielen neuer Firmware, Analyse von Bediener- und / oder Systemfehlern sowie deren Beseitigung, Bereitstellung verbesserter und weiterentwickelter Firmware
- (2) Neue und/oder verbesserte Versionen der Firmware werden dem Kunden unverzüglich zur Verfügung gestellt, sobald sie von IWC getestet und freigegeben worden sind. Die Bereitstellung verbesserter und weiterentwickelter Firmware erfolgt ausschließlich per E-Mail oder FTP. Auf Wunsch des Kunden wird die Firmware auf CD versandt, wobei Erstellung und Versand gemäß der jeweils gültigen IWC Preisliste in Rechnung gestellt werden.
- (3) Instandhaltung
 - a) Überprüfung wesentlicher Funktionen und Verschleißteile, Reinigung, Ölen und Fetten, Justieren von Geräteteilen sowie Austausch defekter oder nicht mehr voll funktionsfähiger Teile. Sofern Verschleiß- oder Verbrauchsteile ersetzt werden müssen, werden diese gesondert berechnet.
 - b) Einbau von technischen Änderungen und Verbesserungen, die von IWC vorgesehen sind.
- (4) Fehlerbehebung & Instandsetzung
 - a) Die Fehlerbehebung erfolgt aufgrund telefonischer oder schriftlicher Anforderung des Kunden. Bei genauer Fehlermeldung wird IWC in der Regel bei Standorten im Umkreis von 200 km von IWC innerhalb von 24 Stunden, bei Standorten mit mehr als 200 km Entfernung von IWC innerhalb von 48 Stunden nach Eingang der Fehlermeldung mit der Fehlerbehebung vor Ort beginnen. Sollte eine Reparatur vor Ort nicht möglich sein, wird IWC für den Zeitraum der Reparatur kostenlos ein in der Funktionsweise gleiches oder ähnliches Gerät zur Verfügung stellen.
 - b) Im Falle einer Fehlerbehebung hat IWC die Wahl, statt einer Instandsetzung auch ein anderes gleichwertiges Gerät zur Verfügung zu stellen.
 - c) IWC verpflichtet sich, o.g. Leistungen innerhalb von 3 Arbeitstagen zu erbringen. Maßgeblich für die Berechnung des Zeitraums ist dabei der Zeitpunkt der Anlieferung durch das jeweilige Transportunternehmen und der erneuten Aufgabe des instandgesetzten Gerätes bei dem Selbigen. Gelingt dies nicht, stellt IWC dem Kunden für die Dauer der Instandsetzung ein gleichwertiges Gerät zur Verfügung.
 - d) Die hier genannten Zeiten und Fristen gelten nur, wenn eine ausreichend genaue und nachvollziehbare Fehlerbeschreibung des Kunden vorliegt.
 - e) Defekte Teile gehen in das Eigentum von IWC über.

§3 Nicht enthaltene Leistungen

- (1) Nicht in den Wartungsleistungen enthalten sind:
 - a) Arbeiten außerhalb der Wartungsbereitschaft.
 - b) Maßnahmen zur Beseitigung von Störungen, die auf Bedienungsfehlern, unsachgemäßer Handhabung, technischen Eingriffen seitens des Kunden oder von Dritten oder auf äußeren, nicht von IWC zu vertretenden Einflüssen beruhen.
 - c) Wartung von nicht aufgeführtem Zubehör, Änderungen, Anbauten oder sonstigen Einrichtungen.
 - d) Austauschteile, die einem besonderen Verschleiß unterliegen sowie Kosten für Verbrauchsmaterialien wie z.B. Lampen.
 - e) Dienstleistungen, wie z.B. Schulungen, Installationen, System konfigurieren usw., soweit sie nicht explizit aufgeführt sind.
 - f) Umsetzen sowie Standortwechsel des Wartungsgegenstandes.
 - g) Transport- und Versicherungskosten.
- (2) Zusätzliche Leistungen wird IWC auf Wunsch des Kunden erbringen. Alle Personal-, Reise- und Materialkosten, die im Rahmen solcher zusätzlicher Leistungen anfallen, werden nach den dann allgemein gültigen Sätzen von IWC berechnet.

§4 Wartungsbereitschaft

- (1) Die Wartung bzw. die telefonischen Supportleistungen erfolgen grundsätzlich an Werktagen montags bis freitags in der Zeit von 9:00 bis 17:00 Uhr.
- (2) Soweit die Regelung in § 4 Nr. 1 von den Parteien erweitert oder beschränkt wird, ist dies explizit zu vermerken.

§5 Mitwirkungspflicht des Kunden und Leistungsvoraussetzungen

- (1) Installation
 - a) Der Kunde verpflichtet sich, die in den Installationsbedingungen angegebenen Voraussetzungen, wie insbesondere die Arbeits- und Sicherheitsabstände, auf eigene Kosten zu schaffen und während der Vertragslaufzeit aufrecht zu erhalten.
 - b) Werden die angegebenen Voraussetzungen nicht geschaffen oder eingehalten, ist IWC berechtigt, die Durchführung der Wartungsleistungen abzulehnen oder eine Erschwerungszulage zu verlangen.

- (2) Der Kunde verpflichtet sich
 - a) die Produkte gemäß den Bedienungsvorschriften sorgfältig zu behandeln und verantwortliche Betreuer zu benennen.
 - b) Umsetzungen und/oder Standortwechsel nur durch IWC vornehmen zu lassen
 - c) sämtliche Installations-, Konfigurations- und Instandsetzungsarbeiten an den Produkten ausschließlich durch IWC vornehmen zu lassen.
- (3) Der Kunde hält die technische Dokumentation der angeschlossenen Geräte/Komponenten bereit, die zur Eingrenzung bzw. Lokalisierung eines Fehlers erforderlich sind.
- (4) Der Kunde hält die herstellereigenen Installations- und Betriebsvorschriften ein und verwendet ausschließlich Zubehör, Verbrauchsmaterial und Verschleißteile, die vom jeweiligen Hersteller empfohlen bzw. freigegeben werden.
- (5) Der Kunde ist verpflichtet, von IWC zur Verfügung gestellte Updates von Firmware und Software selbst einzuspielen, da nur die aktuelle Version und die jeweils vorangegangene Version erwartet werden
- (6) Störungen und Fehler sind unmittelbar nach dem Auftreten unter Verwendung des IWC Supportformulars und unter Angabe von Vertrags-, Serien-, Versionsnummer, Zählerstand und einer **genauen** Fehlerbeschreibung zu melden, so daß IWC den Fehler lokalisieren kann.

§6 Beginn, Laufzeit, Kündigung

- (1) Der Vertrag wird auf unbestimmte Laufzeit abgeschlossen. Bei Mietverträgen ist die Wartung an die Laufzeit des entsprechenden Mietvertrages gebunden.
- (2) Er kann beiderseits unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von 6 Wochen erstmals zum Ende der zuvor eingetragenen Mindestlaufzeit, danach jeweils zum Ablauf jeder weiteren 12-Monatsperiode gekündigt werden.
- (3) Der Vertrag kann von IWC bei Erreichen der maximalen Scanzahl gekündigt werden. Der Kunde kann diese Kündigung durch Beauftragung einer kostenpflichtigen Überholung der Produkte abwenden.
- (4) Wird der im Hinblick auf die zu wartenden Produkte bestehende Kaufvertrag während der Laufzeit des Wartungsvertrags vorzeitig beendet oder gewandelt, so ist dieser Wartungsvertrag zu demselben Datum als fristlos gekündigt zu betrachten. Der Kunde erhält eine Gutschrift für die auf die Restlaufzeit entfallenden Wartungskosten.
- (5) Ist der Kunde mit seinen Zahlungen nachhaltig im Verzug, kann IWC die Leistungen bis zum Ende der vertraglichen Laufzeit verweigern oder auch wahlweise fristlos kündigen.
- (6) IWC kann den Vertrag aus wichtigem Grund kündigen. Ein wichtiger Grund sind u.a. die Verletzung von Softwarelizenz- und Nutzungsbestimmungen, die Eröffnung des Insolvenzverfahrens bzw. Nichteröffnung des Insolvenzverfahrens mangels Masse.

§7 Vergütung

- (1) Die Vergütung wird jeweils für einen Vertragszeitraum im Voraus in Rechnung gestellt. Die Preise verstehen sich zzgl. der gesetzlichen Mehrwertsteuer. Die Zahlungsbedingungen sind 10 Tage rein netto. Weitergehende Leistungen bzw. nicht abgedeckte Leistungen werden separat gemäß der jeweils allgemein gültigen Dienstleistungspreisliste der IWC abgerechnet.
- (2) Die Abrechnung der Folgescans erfolgt zum Ende der Laufzeit. Bei Laufzeiten von mehr als 12 Monaten, jeweils alle 12 Monate.
- (3) Bei Zahlungsverzug hat der Käufer Zinsen in Höhe von 1% je angefangenen Monat zu bezahlen. Es bleibt der IWC vorbehalten einen weitergehenden Verzugszschaden geltend zu machen.

§8 Vertraulichkeit

- (1) Beide Parteien verpflichten sich, alle aus Anlaß des Vertragsverhältnisses erlangten Kenntnisse von Betriebsgeheimnissen und von vertraulichen Informationen zeitlich unbeschränkt vertraulich zu behandeln.
- (2) Der Kunde ist damit einverstanden, dass die zur Vertragsabwicklung notwendigen Daten elektronisch gespeichert, verarbeitet und archiviert werden.

§9 Autorisierung

- Bei telefonischer Inanspruchnahme des technischen Supports wird die Vertragsnummer gegebenenfalls erfragt, um die Identität und die Berechtigung zu überprüfen. Supportanfragen per Fax oder E-Mail müssen mit der Vertragsnummer versehen sein. Falls der Kunde sich nicht autorisieren kann, kann IWC die Leistung bis zur Autorisierung verweigern.

§10 Haftung

- (1) Beanstandungen sind IWC unverzüglich mitzuteilen. Bei begründeten Beanstandungen leistet IWC Nachbesserung.
- (2) Der Kunde ist unter allen Umständen für die Aktualisierung und die Sicherung seiner Datenbestände und Systeme grundsätzlich selbst verantwortlich. Wenn Wartungstätigkeiten von IWC durchgeführt oder neue Software zur Verfügung gestellt wird, wird davon ausgegangen, daß aktuelle Sicherungen der Datenbestände und Systeme existieren. Dies gilt auch für Datenbestände und Systemdaten, die nicht lokal, sondern im Netzwerk liegen.
- (3) IWC haftet für Schäden jeder Art aus diesem Vertrag in jedem Fall nur bis zur Höhe einer Jahresvergütung. IWC haftet nur für vorsätzliches oder grob fahrlässiges Verhalten.
- (4) IWC haftet nicht für entgangenen Gewinn, ausgebliebene Einsparungen, mittelbare Schäden und/oder Folgeschäden.

§11 Vertragsart, Übertragbarkeit, Schriftform

- (1) Der Vertrag wird erst mit Unterzeichnung durch IWC verbindlich.
- (2) IWC kann die Rechte und Pflichten aus diesem Vertrag einmalig oder auch dauerhaft auf qualifizierte Dritte übertragen.
- (3) Der Kunde ist nur mit Zustimmung von IWC berechtigt seine Rechte und Pflichten aus diesem Vertrag auf Dritte zu übertragen.
- (4) Nebenabreden zu diesem Vertrag sind nicht getroffen. Änderungen oder Ergänzungen bedürfen zu ihrer Rechtswirksamkeit der Schriftform. Dies gilt insbesondere auch für den Verzicht auf das Schriftformerfordernis.

§12 Schlussbestimmung

- (1) Die Nichtigkeit einzelner Regelungen in diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen begründen nicht die Unwirksamkeit des gesamten Vertrages.
- (2) Sollte eine der vorstehenden Regelungen unwirksam sein, so wird die Rechtsgültigkeit der übrigen Bestimmungen hiervon nicht berührt. In diesem Fall wird die unwirksame Bestimmung durch eine andere, rechtlich wirksame Bestimmung ihrem Sinn nach ersetzt.
- (3) Dieser Vertrag unterliegt dem Recht der Bundesrepublik Deutschland.
- (4) Ausschließlicher Gerichtsstand für alle Rechtsstreitigkeiten zwischen IWC und ihren Kunden ist der Sitz der IWC.