

**§ 1 Geltungsbereich**

Die nachfolgenden Servicebedingungen regeln umfassend die gegenseitigen Rechte und Pflichten zwischen der Gleichauf GmbH – nachstehend „G“ genannt – und dem Kunden der Gleichauf GmbH nachstehend „Kunde“ genannt – für Serviceleistungen an Fahrzeug-, Tank-, Park-, Zutrittskontrollsystemen sowie sonstigen Produkten – nachstehend „Hardware“ genannt – sowie Software, die der Kunde von G bezogen hat. Die Bedingungen gelten nicht für die Pflege von Anwendersoftware.

Anzahl, Modell, Bezeichnung, Installationsort, örtlich zuständige G-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** G übernimmt folgende Serviceleistungen:

**a) Servicebereitschaft**

Durch Bereitstellung qualifizierten Personals wird während der üblichen, werktäglichen Betriebsöffnungszeiten 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**

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

**d) Ersatzteile und Austauschbaugruppen**

Vorhaltung des erforderlichen Sortiments an Ersatzteilen und Austauschgruppen. 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 Kundendienstesatz 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 G-Leistungen ausschließlich in der G-Werkstatt. Hierzu bringt der Kunde nach Terminvereinbarung die Servicegegenstände zur betreffenden G-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 G-Werkstatt sowie alle Ersatz- und Austauschteile.

**c) Einzeleinsätze ohne Servicevereinbarung**

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

**2.3 Leistungsausschluss**

Folgende Serviceleistungen werden von G 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 anomalen Betriebsbedingungen, dem Anschluss ungeeigneter Zusatzeinrichtungen oder Geräte bzw. der Verwendung ungeeigneter Betriebsmittel beruhen, soweit für solche Betriebsmittel Vorschriften des Herstellerwerks bestehen (z.B. Farbbänder, magnetische Datenträger, Formulare, Diagrammscheiben, usw.).

**d)** Die Reinigung der Hardware von Verschmutzungen, die durch ungünstige Umweltbedingungen verursacht werden, Transportarbeiten einschließlich Neuaufstellung der Hardware bei Standortwechsel sowie Einsätze, die aufgrund von Störungen an Dateneinrichtungen und Leitungen entstehen, die nicht zum Lieferumfang von G gehören.

**e)** Konstruktionsbedingte technische Änderungen sowie die Lieferung und der Austausch von Zubehör- und Verschleißteilen (z.B. Batterien, Farbbänder, magnetische Datenträger, Magnetköpfe, Filter und Verkleidungsteile).

**f)** Die Grundüberholung der Hardware, soweit dies nach der individuellen Einsatzdauer der Hardware erforderlich wird. Grundüberholungen werden auf der Basis eines Kostenvorschlags durchgeführt.

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 nicht ausdrücklich ausschließt.

**§ 3 Pflegeleistungen Systemsoftware**

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

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

**b)** Information über neue Releasestände 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 G zur Nutzung allgemein freigibt.

**c)** Beratung und Betreuung der zu pflegenden Systemsoftware, soweit dies vom Sitz von G aus möglich ist. Die Systemsoftwarepflege bezieht sich auf die letzte von G 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 G ihm neue Releases sowie Systemsoftware-Erweiterungen einschließlich Dokumentation im Rahmen der für die alten Releases bestehenden Abmachungen zur Nutzung überläßt, wenn G diese zur Nutzung allgemein freigibt. G wird das Personal des Kunden in dem erforderlichen Umfang kostenpflichtig einweisen.

Der Kunde wird neue Änderungsstände gem. Buchst. a) und entgeltliche Releasestände gem. Buchst. b), soweit sie auch der Mängelbeseitigung dienen, auf Wunsch von G unverzüglich übernehmen. Durch derartige neue Änderungs- und Releasestände können sich Abweichungen

von den bisherigen Spezifikationen ergeben, die für den Kunden zu Anpassungsaufwand bei seiner Hardware und Anwendersoftware führen. Dieser Anpassungsaufwand ist nicht Gegenstand der Vereinbarung gem. § 2.2 a) und b).

**3.2** Voraussetzung für die Einbringung der Systemsoftware-Pflegeleistung ist, daß der Kunde G auftretende Mängel detailliert mitteilt, Datenträger, archivierte Unterlagen und Maschinendrucke überläßt und G nach besten Kräften unterstützt.

**3.3** Kann G 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 G nach, daß ein Systemsoftwaremangel nicht vorgelegen hat, kann sie die Vergütung des erbrachten Aufwandes verlangen.

**§ 4 Verpflichtung des Kunden**

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

**§ 5 Vergütungen**

**a)** Die Servicekostenpauschale gem. § 2.2a) und § 2.2 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. § 2.2a) oder § 2.2b), so findet grundsätzlich zunächst eine kostenpflichtige Diagnose über den Zustand der Servicegegenstände statt.

Wird die Zahlung vierteljährlich im Voraus vereinbart, so erhöht sich der Betrag um 5 %, bei monatlicher Zahlungsweise um 7,5 %.

**b)** Die jeweilige Vergütung versteht sich in Euro 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 G zur Berechnung von Verzugszinsen in Höhe von 4,5 % über dem Bundesbank-Diskontsatz berechtigt. Bei Vorliegen einer Vereinbarung gem. § 2.2a) und b) ermächtigt der Kunde G oder einen von G zu benennenden Dritten den Servicebetrag zuzüglich der gesetzlichen MWSt. 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 3 %, so kann G die Vergütungssätze jeweils angemessen angleichen.

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

**§ 6 Gewährleistung**

Die Gewährleistung von G 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 Vereinbarungen nach § 2.2a) und § 2.2b) bzw. auf Herabsetzung der Servicekostenpauschale besteht nicht, es sei denn, daß G 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. Weitergehende Ansprüche werden ausdrücklich ausgeschlossen, es sei denn, daß im Falle des Vorsatzes oder der groben Fahrlässigkeit zwingend gehaftet wird.

**§ 7 Ausschluss von Ansprüchen**

Im Fall der Verletzung von Pflichten bei Vertragsverhandlungen, einer positiven Vertragsverletzung bzw. einer Verletzung von Beratungs- oder sonstigen Pflichten haftet G, soweit vorliegend nichts anderes geregelt ist, ausschließlich für Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit. Im Übrigen ist die Haftung von G, insbesondere für Mangelfolgeschäden, soweit in diesen Bedingungen nichts abweichendes geregelt ist, grundsätzlich ausgeschlossen. Für die Wiederbeschaffung von Daten haftet G in jedem Fall nur dann, wenn der Kunde sichergestellt hat, daß diese Daten aus Datenmaterial, das in maschinenlesbarer Form bereitgehalten wird, mit vertretbarem Aufwand rekonstruiert werden können.

**§ 8 Laufzeit**

Vereinbarungen nach § 2.2a) und § 2.2b) laufen vom Zeitpunkt der betriebsbereiten Installation der Servicegegenstände bzw. von dem im Serviceschein festgelegten Termin bis zum darauffolgenden 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, der im Serviceschein als Gerichtsstand ausgewiesene Ort. G ist auch berechtigt, am Sitz des Kunden Klage zu erheben.

**§ 10 Sonstiges**

**a)** G 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 G ein Recht zur außerordentlichen Kündigung der Vereinbarung nach § 2.2a) oder § 2.2b) mit Wirkung zum nächsten Kalenderquartalsende zu.

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

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

**d)** Diese Geschäftsbedingungen bleiben auch bei rechtlicher Unwirksamkeit einzelner Punkte in den übrigen Teilen verbindlich. Die Vertragsbeziehungen zwischen dem Auftraggeber und G werden dadurch im Übrigen nicht berührt.

**e)** Alle Vertragsbedingungen bedürfen der Schriftform. Mündliche Nebenabreden sind unzulässig / unwirksam.

**f)** Erfüllungsort / Gerichtsstand ist Villingen-Schwenningen.