

tetronik Remote-Support

Erstbestellung

Folgebestellung

Ticket-Nr.: _____



tetronik GmbH

Silberbachstraße 10
65232 Taunusstein-Wehen
Deutschland

Telefon: +49 (0)6128 963-0
E-Mail: info@tetronik.com
Internet: https://www.tetronik.com

Faxbestellung bitte an: +49 (0)6128 963-447

Firma: _____

PLZ: _____ Ort: _____ Straße: _____

Ansprechpartner:

Vorname: _____ Name: _____

Telefon: _____ Fax: _____

E-Mail: _____

Problembeschreibung:

DAKS-Seriennummer _____

DAKS-Installationsort (Endkunde) _____

Bestellpositionen

Menge	Bestellnr. TNK:...	Beschreibung	Preis [€] zzgl. MwSt.
1	...TRS-TKT	Grundpreis: pro Problem-Ticket bzw. Bereitschafts-Grundpreis zzgl. n-mal Position TRS-30 in Abhängigkeit von der erforderlichen Supportzeit	196,00
	...TRS-30	pro ½ Std. Bearbeitungszeit <u>während der tetronik-Servicezeit</u> (tetronik-Servicezeit = Mo.-Fr., 9-17 Uhr, außer an Feiertagen in Hessen/Deutschland)	84,00
	...TRS-30A	pro ½ Std. Bearbeitungszeit oder Bereitschaftsdienst <u>an Werktagen, von 6-9 Uhr oder von 17-22 Uhr</u> (außer Samstag)	110,00
	...TRS-30S	pro ½ Std. Bearbeitungszeit oder Bereitschaftsdienst <u>an Wochenenden, Feiertagen oder nachts, von 22-6 Uhr</u>	126,00

Auftragsnummer: _____

Datum: _____ Unterschrift: _____

Mit Ihrer Unterschrift akzeptieren Sie die Verkaufs- und Lieferbedingungen der tetronik GmbH.

Allgemeine Geschäftsbedingungen der tetronik GmbH

1 Geltung der Bedingungen

1.1 Unsere Lieferungen und sonstigen Leistungen – insbesondere Service-/Supportleistungen und Angebote – erfolgen ausschließlich auf Grundlage der nachstehenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen (nachfolgend: „AGB“), die auch für die künftigen Geschäftsverbindungen gelten, auch wenn sie nicht nochmals ausdrücklich vereinbart werden.

1.2 Diese AGB gelten ausschließlich gegenüber Unternehmern i.S.d. § 14 BGB.

1.3 Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden finden keine Anwendung; wir widersprechen ausdrücklich deren Einbeziehung und Geltung.

1.4 Sind in Angeboten oder Auftragsbestätigungen von diesen AGB abweichende Vereinbarungen getroffen worden, gelten im Falle des Vertragsschlusses die dort genannten Bedingungen.

1. Teil: Allgemeine Bestimmungen

2 Vertragsschluss

2.1 Unsere Angebote sind freibleibend und unverbindlich.

2.2 Ein Vertrag kommt erst durch unsere schriftliche Auftragsbestätigung zu den dort genannten Bedingungen oder durch Auslieferung der bestellten Ware zustande.

3 Termine und Fristen

3.1 Zeitangaben zur Lieferung erfolgen nach größtmöglicher planerischer Sorgfalt, sie sind aber unverbindlich. Verbindliche Terminvereinbarungen bedürfen der Schriftform und müssen als solche ausdrücklich bezeichnet sein.

3.2 Die Einhaltung – auch von verbindlichen – Lieferfristen setzt ferner die rechtzeitige und ordnungsgemäße Erfüllung der Mitwirkungs- und sonstigen vertraglichen Pflichten des Kunden voraus. Die vereinbarten Fristen verlängern sich unbeschadet unserer Rechte wegen Annahmeverzugs des Kunden mindestens um den Zeitraum, in dem der Kunde seinen Verpflichtungen gegenüber uns nicht nachkommt.

3.3 Vereinbarte Fristen und Termine verschieben sich bei einem von uns nicht zu vertretenden, vorübergehenden und unvorhersehbaren Leistungshindernis um den Zeitraum, für welchen dieses Hindernis andauert

3.4 Eine Entschädigung (Vertragsstrafe und/oder Schadensersatz) für eine verspätete Lieferung ist ausgeschlossen, es sei denn, diese wurde vorher schriftlich vereinbart.

4 Preise

4.1 Unsere Preise verstehen sich rein netto ab Werk Taunusstein (EXW) zuzüglich Verpackung, Porto, ggf. Zoll und der am Tage der Lieferung geltenden gesetzlichen Umsatzsteuer.

4.2 Alle Preise umfassen lediglich die Lieferung ohne Montage und Inbetriebnahme.

4.3 Für Montage-, Support-, Service- und Beratungsleistungen sind unsere jeweils gültigen Stunden- bzw. Tagessätze gemäß Preisliste maßgebend.

4.4 Der Kunde trägt die Transportkosten ab Werk Taunusstein inklusive der Kosten der Transportversicherung. Dies gilt auch dann, wenn wir den Frachtführer oder Spediteur bestimmen oder die Ware selbst beim Kunden anliefern.

5 Zahlungsbedingungen

5.1 Zahlungen werden 30 Tage ab Rechnungsdatum ohne Abzüge fällig. Skonti werden nicht gewährt.

5.2 Zahlungen müssen ausnahmslos per Banküberweisung auf eines unserer Konten erfolgen. Andere Zahlungsweisen, insbesondere Schecks oder Wechsel, werden nicht akzeptiert.

5.3 Der Kunde kommt auch ohne Mahnung in Verzug, wenn er nicht innerhalb von 30 Tagen nach Fälligkeit leistet.

5.4 Der Kunde hat die zusätzlichen Kosten des Geldverkehrs zu zahlen, soweit sie von ihm verursacht worden sind.

5.5 Sämtliche Bankgebühren, insbesondere in Verbindung mit Auslandsgeschäften, gehen zu Lasten des Kunden.

5.6 Der Kunde hat alle Kosten zu ersetzen, die durch Nichteinlösung eines Schecks oder eine nicht eingelöste oder zurückgekehrte Lastschrift entstehen es sei denn, dass der Kunde und seine Erfüllungs- bzw. Verrichtungsgehilfen nachweislich die gebotene Sorgfalt beachtet haben oder der Schaden auch bei Beachtung dieser Sorgfalt entstanden wäre.

5.7 Kommt ein Kunde in Verzug, so sind wir berechtigt, Verzugszinsen in Höhe von 8 %-Punkten über dem jeweils geltenden Basiszinssatz ab Verzugsbeginn in Rechnung zu stellen.

5.8 Die Geltendmachung weiterer Ansprüche wegen Verzuges des Kunden, aus welchem Rechtsgrund auch immer, bleibt hiervon unberührt.

5.9 Bei Zahlungsverzug des Kunden können wir unabhängig von vereinbarten Zahlungszielen die sofortige Zahlung aller ausstehenden Forderungen verlangen und/oder für alle bestehenden Lieferverträge – auch für solche, bei denen keine Zahlungsverzögerungen vorliegen – Vorkasse verlangen.

6 Urheberrechte

An Zeichnungen, Abbildungen oder sonstigen Unterlagen behalten wir uns Eigentums- und Urheberrechte vor.

7 Software

7.1 Soweit Software zum Umfang unserer Leistungen gehört, wird dem Kunden ein einfaches, zeitlich unbeschränktes, nicht unterlizenzierbares, jedoch an den Kunden des Kunden (nachfolgend: „Endkunde“) übertragbares Recht, die in dem Einzelvertrag genannte Software für seine eigenen, internen betrieblichen und im Einzelvertrag festgelegten Zwecke zu nutzen, gewährt.

7.2 Sofern der Kunde oder der Endkunde Leistungen im Rahmen von Managed Services erbringen möchte, ist hierzu der Abschluss eines gesonderten, dies umfassenden Lizenzvertrages nötig, der gesondert berechnet wird.

7.3 Das Nutzungsrecht des Kunden ist auf den Objektcode der Software beschränkt. Der Kunde darf den Objektcode nur unter den in § 69e UrhG genannten Bedingungen dekompileieren, disassemblieren oder anderen Maßnahmen eines Reverse-Engineering unterwerfen. Der Kunde darf die Software nicht bearbeiten, ändern oder in anderer Weise umarbeiten.

7.4 Überlassene Software darf nur zum Zwecke der Datensicherung kopiert werden.

7.5 Die Nutzung von Software auf mehreren Geräten bedarf einer besonderen schriftlichen Vereinbarung, es sei denn, dies ist laut bestimmungsgemäßem Gebrauch ausdrücklich erlaubt.

Bei Verstoß gegen die vorstehenden Regelungen haftet der Kunde in voller Höhe für den daraus entstandenen Schaden.

8 Haftung

8.1 Für von uns schuldhaft verursachte Personenschäden haften wir unbeschränkt.

8.2 Für sonstige Schäden haften wir, wenn der Schaden von uns, unseren gesetzlichen Vertretern, Mitarbeitern oder Erfüllungsgehilfen vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht worden ist. Wir haften darüber hinaus bei leicht fahrlässiger Verletzung wesentlicher Vertragspflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertraut und vertrauen darf („Kardinalpflichten“) oder der Verletzung übernommener Garantieplichten, in diesen Fällen aller-

Allgemeine Geschäftsbedingungen der tetronik GmbH

dings begrenzt auf den vertragstypisch vorhersehbaren Schaden.

8.3 Die Haftung für mittelbare Schäden, wie z.B. Mehraufwand, entgangenen Gewinn oder sonstige Vermögensschäden infolge mangelhafter Lieferung oder Leistung, ist ausgeschlossen, soweit der Schaden nicht auf Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit beruht oder wir ausdrücklich eine Garantie übernommen haben.

8.4 Die Haftung für Datenverlust wird auf den typischen Wiederherstellungsaufwand beschränkt, der auch bei regelmäßiger und gefahrenstprechender Datensicherung durch den Kunden eingetreten wäre.

8.5 Im Übrigen ist unsere Haftung ausgeschlossen. Die Haftung nach zwingenden gesetzlichen Regelungen (z. B. Produkthaftungsgesetz) bleibt hiervon unberührt.

9 Datenschutz

9.1 Der Kunde ist damit einverstanden, dass seine uns im Rahmen der Geschäftsverbindung zugehenden personenbezogenen Daten in unserer EDV-Anlage gespeichert und automatisch verarbeitet werden.

9.2 Die Verarbeitung personenbezogener Daten erfolgt ausschließlich auf Grundlage der Regelungen des BDSG.

10 Höhere Gewalt

10.1 In Fällen höherer Gewalt sind wir von der Leistungspflicht befreit, soweit und solange die Leistungsverhinderung anhält. Als Fall höherer Gewalt gelten alle vom Willen und Einfluss der Vertragsparteien unabhängigen Umstände, die unvorhersehbar, schwerwiegend und durch die Vertragsparteien unverschuldet sind und nach Abschluss des Vertrages eintreten, wie beispielsweise, aber nicht abschließend: Naturkatastrophen, Blockaden, Krieg und andere militärische Konflikte, Mobilmachung, innere Unruhen, Terroranschläge, Arbeitskampfmaßnahmen bei Dritten, Unterbrechungen der Stromversorgung, Beschlagnahme, Embargo, behördliche Maßnahmen, Nichterteilung von Aus-, Ein- oder Durchfuhrgenehmigungen, nationale Maßnahmen zur Beschränkung des Handelsverkehrs, Maßnahmen von Flughafen- und Hafenbetreibern und ähnliche Umstände, soweit sie von uns nicht zu vertreten sind.

10.2 Im Fällen Höherer Gewalt können wir nach eigenem Ermessen auch vom Vertrag ganz oder teilweise zurückzutreten.

10.3 Wenn das Ereignis höherer Gewalt länger als drei Monate besteht, ist der Kunde nach Setzung einer angemessenen Nachfrist von mindestens zwei Wochen berechtigt, vom Vertrag ganz oder teilweise zurückzutreten.

11 Sonstige Bestimmungen

11.1 Mündliche Nebenabreden, Zusicherungen, Vertragsaufhebungen oder Änderungen dieser AGB bedürfen zu ihrer Gültigkeit unserer schriftlichen Bestätigung.

11.2 Die Geltendmachung von Zurückbehaltungsrechten und die Aufrechnung mit von uns nicht schriftlich anerkannten Gegenansprüchen des Kunden sind ausgeschlossen, es sei denn, sie sind rechtskräftig festgestellt.

11.3 Zwischen den Parteien wird ausschließlich das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechts vereinbart.

11.4 Gerichtsstand für alle sich im Zusammenhang mit unseren Leistungen ergebenden Streitigkeiten ist Bad Schwalbach.

2. Teil: Besondere Bestimmungen für Kauf

12 Geltungsbereich

Diese Besonderen Bestimmungen für Kauf gelten für alle Verträge, die teilweise oder ausschließlich Kaufverträge zum Inhalt haben. Bei Abweichungen gegenüber den Allgemeinen Bestimmungen gehen diese Bestimmungen den Allgemeinen Bestimmungen vor.

13 Lieferung

13.1 Art und Umfang der Lieferung bestimmt sich nach unserer schriftlichen Auftragsbestätigung.

13.2 Zeichnungen, Abbildungen, Maße, und/oder sonstige Leistungsdaten sind nur verbindlich, wenn dies von uns ausdrücklich schriftlich bestätigt wird.

14 Gefahrübergang

14.1 Sofern nicht schriftlich im Einzelfall etwas anderes vereinbart wurde, handelt es sich bei den geschuldeten Leistungen um Schickschulden. Die Gefahr geht auf den Kunden über, sobald die Lieferung an den Frachtführer oder Spediteur übergeben wurde.

14.2 Wir liefern nach eigenem Ermessen auch selbst. In diesem Fall geht die Gefahr mit Abladen der Ware vom Transportfahrzeug über.

14.3 Aufgrund gesonderter Vereinbarung kann der Kunde die Ware auch selbst bei uns im Werk Taunusstein abholen oder durch einen Dritten abholen lassen. In diesem Fall geht die Ware mit Übergabe an den Abholer über.

14.4 Die vorstehenden Regelungen zum Gefahrübergang gelten auch dann, wenn wir ausnahmsweise die Transportkosten übernehmen.

15 Annahmeverzug

15.1 Wenn der Kunde nach Ablauf einer ihm gesetzten angemessenen Nachfrist die Annahme der Ware verweigert oder erklärt, die Ware nicht annehmen zu wollen, sind wir berechtigt vom Vertrag zurückzutreten und vom Kunden gegen Nachweis Ersatz des entstandenen Schadens verlangen. Wir sind auch berechtigt, als Schadensersatz pauschal 25% der vereinbarten Gegenleistung (Kaufpreis/Vergütung) zu fordern. Dem Kunden ist der Nachweis gestattet, dass uns kein oder ein geringerer Schaden entstanden ist.

15.2 Kommt der Kunde in Annahmeverzug, so geht die Gefahr zu diesem Zeitpunkt auf den Kunden über.

16 Eigentumsvorbehalt

16.1 Alle Lieferungen erfolgen unter Eigentumsvorbehalt. Die gelieferte Ware bleibt bis zur vollständigen Bezahlung aller Ansprüche aus der Geschäftsverbindung einschließlich aller Nebenforderungen unser Eigentum.

16.2 Der Kunde ist berechtigt, die Vorbehaltsware im ordnungsgemäßen Geschäftsverkehr zu verarbeiten und zu veräußern, solange er nicht in Verzug ist. Die aus dem Weiterverkauf oder aus sonstigem Rechtsgrund bezüglich der Vorbehaltsware entstehenden Forderungen tritt der Kunde bereits jetzt sicherungshalber im vollen Umfang mit Vertragsschluss an uns ab, wir nehmen die Abtretung an. Wir ermächtigen den Kunden, die an uns abgetretenen Forderungen für unsere Rechnung im eigenen Namen einzuziehen.

16.3 Der Kunde darf die Vorbehaltsware weder verpfänden noch zur Sicherung übereignen.

16.4 Bei Zahlungsverzug des Kunden sind wir nach erfolglosem Ablauf einer dem Kunden gesetzten angemessenen Frist zum Rücktritt und infolgedessen zur Rücknahme der Sachen

Allgemeine Geschäftsbedingungen der tetronik GmbH

berechtigt. Der Kunde ist in diesem Fall zur Herausgabe verpflichtet.

16.5 Tauschen wir nach Eigentumsübergang zur Durchführung eines Auftrages des Kunden oder zur Beseitigung eines Sachmangels Sachen aus, geht mit dem Austausch das Eigentum an den zurückgenommenen Sachen auf uns und das Eigentum an den ausgetauschten Sachen auf den Kunden über. Ziffer 16.1 bleibt unberührt.

17 Gewährleistung für Hardware

17.1 Gewährleistung erfüllen wir nur im Rahmen der nachfolgenden Bestimmungen. Weitergehende Zusicherungen bedürfen einer besonderen schriftlichen Erklärung.

17.2 Für die Zeit von 12 Monaten ab Gefahrübergang gewährleisten wir, dass die gelieferte Ware frei von Mängeln ist, die den Wert oder die Tauglichkeit für den gewöhnlichen Gebrauch aufheben oder nicht unerheblich mindern.

17.3 Ist eine von uns verkaufte Sache mangelhaft, so haben wir zunächst das Recht zur Nacherfüllung, insbesondere zur Behebung des Mangels oder zur Lieferung eines mangelfreien Ersatzgerätes. Nachbesserungen können von uns nach unserer Wahl per Fernwartung, vor Ort beim Kunden oder im Werk in Taunusstein durchgeführt werden.

17.4 Sollte die Nacherfüllung innerhalb einer angemessenen Frist fehlschlagen, so kann der Kunde wahlweise Herabsetzung des Kaufpreises verlangen oder den Rücktritt vom Kaufvertrag erklären.

17.5 Falls die Aufstellung der Geräte von uns vertraglich geschuldet ist, gewährleisten wir die ordnungsgemäße Installation dieser Geräte.

17.6 Abweichungen von einer Eigenschaft, die der Kunde nach öffentlichen Äußerungen von uns, unseren Gehilfen oder Dritten, insbesondere in Prospekten, Werbung, werbenden Produktbeschreibungen oder aufgrund ähnlicher Angaben über bestimmte Eigenschaften erwarten kann, sind nur dann ein Sachmangel, wenn die Eigenschaft ausdrücklich auch in der jeweils aktuellen Dokumentation oder den Spezifikationen genannt ist oder sie auf andere Weise ausdrücklich im Vertrag vereinbart wurde.

17.7 Der Kunde hat offensichtliche Mängel innerhalb einer Frist von höchstens 14 Tagen ab Gefahrübergang, verdeckte Mängel unverzüglich nach Kenntnis hiervon, uns gegenüber schriftlich zu rügen. Zur Wahrung der Frist reicht die rechtzeitige Absendung der Rüge.

17.8 Ausgenommen von jeder Gewährleistung sind Verschleißteile, sowie Schäden, die auf unsachgemäße Installation, Bedienung, nicht bestimmungsgemäßen Gebrauch, außergewöhnliche Betriebsbedingungen, Fremdeingriff oder auf von uns nicht ausdrücklich autorisierte Nachbesserungs- oder Wartungsarbeiten zurückgehen.

17.9 Wir können die Annahme zurückgesandter Geräte verweigern:

- wenn wir vor Rücksendung nicht vom Grund der Rücksendung unterrichtet wurden und uns insofern keine Gelegenheit gegeben wurde, den geltend gemachten Mangel oder Schaden vor Rücksendung zu überprüfen;
- wenn sich die zurückgesandten Geräte nicht in der Originalverpackung oder einer für den sicheren Transport gleichwertigen Verpackung befinden.

17.10 Wir übernehmen keine Haftung für Daten auf den zu reparierenden Geräten.

17.11 Für die Lieferung von gebrauchter Ware und Vorführware ist die Gewährleistung ausgeschlossen.

17.12 Gewährleistungsansprüche können vom Kunden auf den Endkunden übertragen werden.

17.13 Der Kunde hat die Mängelbeseitigung nach Aufwand zu bezahlen, sofern kein Mangel vorliegt, zu dessen Beseitigung wir im Rahmen der Gewährleistung verpflichtet sind. Stellt sich während einer vom Kunden veranlassten Überprüfung des Gerätes heraus, dass kein Mangel vorliegt, so trägt der Kunde auch die Kosten für die vergebliche Mängelsuche, falls er bei zumutbarer Sorgfalt die Funktionsfähigkeit hätte erkennen können.

18 Gewährleistung für Software

18.1 Unsere Leistungen im Rahmen eines Verkaufs können auch die Nutzung von uns zur Verfügung gestellter Software umfassen. Hierbei gelten für die Gewährleistung hinsichtlich der Software folgende Bestimmungen ergänzend und abweichend von Ziffer 17 Weitergehende Zusicherungen bedürfen einer besonderen schriftlichen Erklärung.

18.2 Dem Kunden ist bewusst, dass Software Programmierfehler aufweisen kann. Entsprechend gewährleisten wir nicht, dass die von uns bereitgestellte Software fehlerfrei ist oder ununterbrochen funktioniert. Software ist dann frei von Sachmängeln, wenn sie bei vertrags- oder bestimmungsgemäßem Gebrauch in der Betriebsumgebung, für die sie vorgesehen ist, wie in den jeweils aktuellen Dokumentationen zu der Software oder, im Falle von Individualsoftware, wie in den Spezifikationen beschrieben, funktioniert.

18.3 Keine Gewährleistung wird übernommen für

- Störungen und Fehler, die dadurch verursacht sind, dass Software nicht dem Vertrag entsprechend genutzt wurde;
- Störungen, die Folgen von vorsätzlichen Eingriffen Dritter sind (z.B. Viren);
- Unverträglichkeit mit Drittsoftware, welche wir ausdrücklich abgelehnt haben.

Lehnen wir Software nicht ausdrücklich ab, so bedeutet dies nicht, dass wir diese Software als kompatibel anerkennen, sondern lediglich, dass uns Kompatibilitätshindernisse nicht positiv bekannt sind. In keinem Fall ist unser Schweigen als Zusicherung zu verstehen.

18.4 Wird im Rahmen unserer Leistungen Software eingesetzt, die von Dritten entwickelt worden ist (Fremdsoftware), so stehen dem Kunden Ansprüche in Bezug auf die Fremdsoftware nur in dem Umfang zu, wie uns aus dem jeweiligen Lizenzvertrag über die Fremdsoftware ein Anspruch gegen den Lizenzgeber zusteht. Wir übernehmen keine weitergehende Gewährleistung oder Haftung für Fremdsoftware, treten auf Verlangen des Kunden unsere Ansprüche gegen den Lizenzgeber dem Kunden ab, sofern dies nicht durch den Vertrag zwischen uns und dem Lizenzgeber ausgeschlossen ist.

3. Teil:

Besondere Bestimmungen für das Projektgeschäft

19 Geltungsbereich

Diese Besonderen Bestimmungen für das Projektgeschäft gelten für alle Verträge, die teilweise oder ausschließlich Werkverträge zum Inhalt haben. Bei Abweichungen gegenüber den Allgemeinen Bestimmungen gehen diese Bestimmungen den Allgemeinen Bestimmungen vor.

20 Abnahme

20.1 Im Einzelvertrag können besondere Regelungen für die Abnahme vereinbart werden, insbesondere Abnahmeverfahren und/oder Kriterien, anhand derer die Übereinstimmung mit den vereinbarten Spezifikationen festgestellt wird.

20.2 Hat eine Abnahme zu erfolgen, muss der Kunde, nach Übergabe der vertragsgemäß erbrachten Leistungen und nach Zugang einer schriftlichen Mitteilung von uns über die vertragsgemäße Leistungsbereitstellung, die Leistungen zum Zwecke der Abnahme innerhalb von zwei (2) Wochen darauf überprüfen.

Allgemeine Geschäftsbedingungen der tetronik GmbH

fen, ob die Leistungen frei von Mängeln sind. Wir sind befugt, an der Abnahmeprüfung teilzunehmen.

20.3 Der Kunde muss,

- wenn die Leistungen frei von Mängeln sind, unverzüglich schriftlich die Abnahme der betreffenden Leistungen erklären;
- wenn die Leistungen nur unwesentliche Mängel aufweisen, unverzüglich schriftlich die Abnahme erklären und die Mängel in der Abnahmeerklärung vermerken;
- unverzüglich schriftlich Mängel der Leistungen anzeigen, derentwegen er die Abnahme der Leistungen verweigern darf.

Unsere Leistungen gelten auch als abgenommen, wenn der Kunde die Leistungen nicht innerhalb einer Frist von zwei (2) Wochen nach Zugang der schriftlichen Mitteilung der Leistungsbereitstellung nach Ziffer 20.2 abnimmt, obwohl sie abnahmereif sind oder der Kunde die Leistungen im Produktivbetrieb nutzt.

20.4 Vermerkt der Kunde in der Abnahmeerklärung Mängel oder verweigert er wegen Mängel die Abnahme, ist er verpflichtet, uns die Mängel zugleich schriftlich und mit einer möglichst genauen Beschreibung des Mangels darzulegen, sofern der Kunde über das notwendige Know-how verfügt, um die Mängel ausführlich zu beschreiben. Liegt kein auf Kundenseite notwendiges Know-how für die technische Mängelbeschreibung vor, sind die funktionalen Auswirkungen zu beschreiben.

21 Abweichende Zahlungsbedingungen

21.1 Sonderanfertigungen im Rahmen eines Projektvertrages werden – abweichend von Ziffer 5.1 – nach folgendem Zahlungsplan berechnet:

- 50% der Auftragssumme bei Auftragsbestätigung
- 40% der Auftragssumme bei Betriebsbereitschaft
- 10% der Auftragssumme nach Abnahme
- Personaleinsatz unverzüglich (nach Aufwand).

4. Teil:

Besondere Bestimmungen für Service-, Support- und sonstige Dienstleistungen

22 Geltungsbereich

Diese Besonderen Bestimmungen für Service-, Support- und sonstige Dienstleistungen gelten für alle Verträge, die teilweise oder ausschließlich Dienstverträge zum Inhalt haben. Bei Abweichungen gegenüber den Allgemeinen Bestimmungen gehen diese Bestimmungen den Allgemeinen Bestimmungen vor.

23 Support- und Serviceleistungen

23.1 Support- und Serviceleistungen werden im Rahmen von Dienstverträgen i.S.d. § 611 BGB erbracht.

23.2 Support- und Serviceleistungen sind grundsätzlich entgeltpflichtig, es sei denn, sie werden im Rahmen der gesetzlichen Gewährleistung erbracht.

24 2nd- und 3rd-Level-Support

24.1 Support- und Serviceleistungen im 2nd-/3rd-Level-Support werden auch gegenüber Endkunden erbracht. Dies gilt auch für Endkunden, die ein von uns gefertigtes OEM-Gerät bei Dritten erworben haben.

24.2 Der Empfang von Leistungen im 2nd-/3rd-Level-Support setzt den Abschluss eines entsprechenden Servicevertrages voraus. Erbringen wir Leistungen im 2nd/3rd-Level-Support, ohne dass ein Servicevertrag geschlossen wurde, so können wir nach unserer Wahl die Leistungen verweigern oder sie nach Aufwand gemäß unserer aktuellen Preisliste berechnen.

Taunusstein, den 15.07.2013

