

Wartung und Service von Hardware

Je nach Art des Geschäftes werden die Bedingungen für Hardware-Wartung durch Spezialbedingungen ergänzt.

1. Geltung

Die Bedingungen gelten, wenn die Parteien sie ausdrücklich oder stillschweigend anerkennen. Änderungen und Nebenabreden sind nur wirksam, soweit der Lieferant sie schriftlich bestätigt.

2. Vollwartung und Depotwartung

Bei der Vollwartung erbringt der Lieferant die Wartungsleistungen am Standort der Geräte. Bei der Depotwartung erbringt der Lieferant die Wartungsleistungen in seinen eigenen Werkstätten. Zu diesem Zweck sind die Geräte dem Lieferanten in der Original- oder in einer gleichwertigen Verpackung zuzustellen. Das Risiko des Transportes trägt der Kunde.

3. Umfang der Wartung

Für den Umfang und die Ausführung der Wartung ist die Abmachung unter den Parteien massgebend. Ohne besondere Abrede sind folgende Wartungsleistungen ohne Materialkosten in den Pauschalgebühren inbegriffen:

- a) das Beheben von Störungen nach Eingang einer qualifizierten Störungsmeldung, d.h. einer Störungsmeldung, aufgrund welcher die Intervention eines Technikers notwendig wird;
- b) der Einbau von Ersatzteilen auf Austauschbasis. Ausgetauschte Teile gehen in das Eigentum der Wartungsfirma über;
- c) der Einbau von technischen Verbesserungen, soweit diese nach Beurteilung der Wartungsfirma für die Funktion der Geräte notwendig sind oder deren Unterhalt erleichtern;
- d) bei der Vollwartung zusätzlich die vorbeugende Wartung mit Präventivkontrollen; der Lieferant teilt dem Kunden den dafür notwendigen Zeitaufwand und den Zeitpunkt rechtzeitig mit.

Für das Material sowie für weitere Leistungen ist der Lieferant berechtigt, zusätzlich Rechnung zu stellen, insbesondere wenn:

- e) Störungen oder Schäden zu beheben sind, die durch Eingriffe Dritter oder durch unsachgemässe Behandlung sowie durch äussere Einflüsse verursacht wurden;
- f) Störungen zu beheben sind oder bei der Wartung Mehraufwendungen anfallen, weil die Installationen oder Standorte (Raumgrössen, Umfeld) nicht den Anweisungen des Lieferanten entsprechen;
- g) an den Steuerungen Änderungen vorgenommen oder Zusatzeinrichtungen eingebaut wurden oder Störungen auf Datenübermittlungs-Leitungen und -Geräte sowie elektrische Installationen und Klimaanlage zurückgehen, für die Dritte verantwortlich sind;

Geschäftsbedingungen

- h) Zubehör oder Zusatzeinrichtungen eingebaut oder entfernt werden müssen, oder die Gehäuse aufzufrischen sind;
- i) Teile ausgetauscht werden müssen oder anderweitig Mehrkosten entstehen, weil der Kunde Zubehör verwendet hat, das nicht den richtigen Spezifikationen entspricht;
- k) bei der Vollwartung der Standort der Anlage wechselt.

4. Voraussetzungen beim Kunden

Der Lieferant kann seine Wartungsleistungen nur erbringen, wenn je nach den vereinbarten Leistungen der Kunde die notwendigen Massnahmen trifft, insbesondere:

- a) den Lieferanten rechtzeitig auf besondere technische Voraussetzungen sowie auf die gesetzlichen, behördlichen und anderen Vorschriften am Bestimmungsort aufmerksam macht, soweit sie für die Wartungsleistung von Bedeutung sind;
- b) einen fachkundigen Mitarbeiter bezeichnen, der sich dem Servicepersonal zur Verfügung hält;
- c) die Geräte mit der gebotenen Sorgfalt und nach den Anleitungen des Lieferanten benützt, nicht überdurchschnittlich beansprucht, die Anforderungen an die Umgebung erfüllt und die üblichen Reinigungsarbeiten durchführt;
- d) die allenfalls für die Wartungsarbeiten geeigneten Räume zur Aufbewahrung von Werkzeugen, Material und Ersatzteilen zur Verfügung stellt.

Für Aufwendungen, die durch mangelhafte Voraussetzungen beim Kunden entstehen, darf der Lieferant zusätzlich Rechnung stellen.

5. Eintrittsinspektion

Der Lieferant ist berechtigt, eine Eintrittsinspektion durchzuführen, ausgenommen wenn ein Gerät bei Lieferung durch den Lieferanten unmittelbar nach Ablauf der Garantiezeit in den Wartungsvertrag aufgenommen wird, oder wenn ein Gerät aus einem bestehenden Wartungsvertrag aufgenommen wird.

Die Eintrittsinspektion umfasst das Beheben von Störungen und den Einbau von technischen Verbesserungen auf einen für die einwandfreie Wartung erforderlichen Stand.

Die Kosten der Eintrittsinspektion gehen zu Lasten des Kunden. Verweigert der Kunde die Eintrittsinspektion, fällt die Wartungsverpflichtung dahin.

6. Diskretion

Beide Parteien werden sämtliche Informationen aus dem Geschäftsbereich des andern, die weder allgemein zugänglich noch allgemein bekannt sind, Dritten nicht offenbaren und alle Anstrengungen unternehmen, um Dritte am Zugang zu diesen Informationen zu hindern. Andererseits darf jede Partei in ihrer angestammten Tätigkeit Kenntnisse weiterverwenden, die sie bei der Geschäftsabwicklung erwirbt.

Beide Parteien überbinden diese Verpflichtung auch ihren Mitarbeitern.

Geschäftsbedingungen

7. Bereitschafts-, Reparatur- und Reaktionszeiten

Bei der Vollwartung erbringt der Lieferant ohne besondere Abrede die Wartungsleistungen während den üblichen Arbeitszeiten, ausgenommen bei Betriebsferien und Feiertagen am Standort des Kunden oder am Standort des zuständigen technischen Dienstes des Lieferanten.

Bei der Depotwartung beträgt die Reparaturzeit in der Regel fünf Arbeitstage, gerechnet ab Eintreffen der Geräte beim Lieferanten bis zum Versand an den Kunden.

Wenn zwischen dem Lieferanten und dem Kunden ausdrücklich eine bestimmte Reaktionszeit vereinbart ist, verpflichtet sich der Lieferant, mit den Leistungen innerhalb der vereinbarten Anzahl Stunden nach Anforderung der Wartung zu beginnen. Für Wartungsleistungen, die beim Kunden erbracht werden, gilt der Antritt der Reise als Arbeitsbeginn.

8. Termine

Alle Termine, insbesondere Bereitschaftszeiten ausserhalb der üblichen Arbeitszeit, eine bestimmte Reparaturzeit oder eine Reaktionszeit sind nur bei schriftlicher Zusicherung verbindlich. Solche Termine verlängern sich angemessen.

- a) wenn dem Lieferanten Angaben, die er für die Ausführung benötigt, nicht rechtzeitig zugehen, oder wenn der Kunde sie nachträglich ändert;
- b) wenn der Kunde mit den von ihm auszuführenden Arbeiten im Rückstand oder mit der Erfüllung seiner vertraglichen Pflichten im Verzug ist, insbesondere wenn er Zahlungsbedingungen nicht einhält;
- c) wenn Hindernisse auftreten, wie Naturereignisse, Mobilmachung, Krieg, Aufruhr, Epidemien, Unfälle und Krankheit, erhebliche Betriebsstörungen, Arbeitskonflikte, verspätete oder fehlerhafte Zulieferungen sowie behördliche Massnahmen.

Bei Verzögerungen hat der Kunde dem Lieferanten eine angemessene Frist zur nachträglichen Erfüllung anzusetzen. Erfüllt der Lieferant bis zum Ablauf dieser Nachfrist nicht, darf der Kunde, sofern er es innert drei Tagen erklärt, auf die nachträgliche Leistung verzichten oder vom Vertrag zurücktreten.

Trägt der Lieferant nachweisbar die Schuld am Terminverzug, hat der Kunde trotz nachträglicher Erfüllung, Leistungsverzicht oder Vertragsrücktritt Anspruch auf den Ersatz des tatsächlichen Schadens, jedoch auf höchstens zwanzig Prozent des Wertes der verspäteten Leistung. Weitere Ansprüche aus Verzögerungen sind ausgeschlossen.

9. Garantie

Der Lieferant garantiert, dass er bei den Wartungs- und Serviceleistungen die erforderliche Sorgfalt anwendet.

Der Lieferant verpflichtet sich zur Beseitigung von Fehlern, die nachweisbar auf seine Unsorgfalt bei den Wartungs- und Serviceleistungen zurückgehen. Davon ausgeschlossen sind Mängel und Störungen, die der Lieferant nicht zu vertreten hat, wie natürliche Abnutzung, höhere Gewalt, unsachgemässe Behandlung, Eingriffe des Kunden oder Dritter, übermässige Beanspruchung, ungeeignete Betriebsmittel oder extreme Umgebungseinflüsse.

Geschäftsbedingungen

Der Lieferant behebt die Mängel nach seiner Wahl in seinen Räumen oder beim Kunden, der dem Lieferanten freien Zugang zu gewähren hat. Demontage- und Montage-, Transport-, Verpackungs-, Reise- und Aufenthaltskosten gehen zulasten des Kunden.

Mit Anerkennung oder Beseitigung eines Mangels werden Gewährleistungs- und Verjährungsfristen nicht unterbrochen.

Kann der Mangel nicht beseitigt werden, hat der Kunde Anspruch auf eine Preisminderung und den Ersatz des nachgewiesenen, unmittelbaren Schadens, insgesamt jedoch auf höchstens zwanzig Prozent des Wertes der mangelhaften Leistung. Weitere Ansprüche sind ausgeschlossen; insbesondere kann der Kunde nicht vom Vertrag zurücktreten oder den Ersatz von Folgeschäden verlangen.

10. Weitere Haftung

Der Lieferant haftet im Rahmen seiner Haftpflichtversicherung für weiteren Personen- und Sachschaden, der dem Kunden nachweisbar durch Verschulden des Lieferanten entsteht. Weitere Ansprüche sind ausgeschlossen.

11. Preise und Zahlungsbedingungen

Die Wartungsleistungen sind nach den branchenüblichen Ansätzen zu bezahlen. Die Preise verstehen sich, soweit nicht anders vermerkt, in Schweizerfranken. In den Pauschalgebühren sind Mehrwertsteuern, Abgaben und Reisespesen eingeschlossen. Die übrigen Preise gelten ohne Mehrwertsteuern, Abgaben, Zölle, Reisespesen, Transport, Verpackung und Versicherung.

Entschädigungen für wiederkehrende Leistungen sind im voraus zu bezahlen. Die Preise sind zur Zahlung fällig netto innert dreissig Tagen seit Rechnungsstellung.

Der Kunde darf mit Gegenansprüchen, auch wenn sie aus dem gleichen Vertrag oder dessen Anfechtung herrühren, nur bei schriftlicher Einwilligung des Lieferanten oder beim Vorliegen eines rechtskräftigen Gerichtsurteils verrechnen.

Hält der Kunde die Zahlungstermine nicht ein, hat er ohne Mahnung vom Zeitpunkt der Fälligkeit an einen Verzugszins zu entrichten, der vier Prozent über dem jeweiligen Diskontsatz der Schweizerischen Nationalbank liegt.

12. Dauer des Rechtsverhältnisses

Ist nichts besonderes vereinbart, kann ein Rechtsverhältnis über Hardware-Wartung jederzeit unter Einhaltung einer dreimonatigen Kündigungsfrist aufgelöst werden.

13. Rechtswahl und Gerichtsstand

Dieses Rechtsverhältnis untersteht schweizerischem Recht.

Gerichtsstand ist der Sitz des Lieferanten. Der Lieferant darf jedoch auch das Gericht am Sitz des Kunden anrufen.