

Allgemeine Bedingungen für Instandhaltung-/Fernwartungsverträge (BIFW) 07/2021

WÖHWA GmbH

1 Geltungsbereich und allgemeine Regelungen

Diese Bedingungen ergänzen die WÖHWA Allgemeinen Liefer-/Leistungs- und Zahlungsbedingungen (ALB).

Gegenstand ist die Regelung von Service- und Supportleistungen (Inspektion, Pflege, Instandhaltung, Wartung, Hotline und Entstörung) für die in der jeweiligen Instandhaltungsvereinbarung aufgeführten WÖHWA-Systeme (Hard- und/oder Software) innerhalb des vertraglich vereinbarten Funktionsumfangs sowie des vereinbarten Leistungslevels. Die Leistungen des jeweiligen Levels beziehen sich insofern immer nur auf die in den jeweils in einer schriftlichen Vereinbarung gezeichneten Hard- und/oder Softwareprodukte.

WÖHWA gewährleistet, dass Hard- und Software bei vertragsgemäßem Einsatz den vertragsgemäßen Vorgaben entsprechen und nicht mit Mängeln behaftet sind, die ihre Tauglichkeit gegenüber diesen Vorgaben aufheben. Eine unwesentliche Minderung bleibt außer Betracht.

2 Fehlerbeseitigung

Der Auftraggeber hat Ansprüche auf Fehlerbeseitigung nur, wenn gemeldete Fehler reproduzierbar sind oder durch maschinell erzeugte Ausgaben aufgezeigt werden können. Die Fehlermeldung hat durch den Auftraggeber in nachvollziehbarer Form unter Angabe der für die Fehlererkennung zweckdienlichen Informationen zu erfolgen. Der Auftraggeber wird WÖHWA – soweit erforderlich – bei der Fehlerbeseitigung unterstützen.

WÖHWA ist im Rahmen eines Vertrages verpflichtet, Fehler innerhalb einer der Schwere des Fehlers angemessenen Zeit zu beseitigen. Softwarefehler, die den Einsatz der Systeme nicht schwerwiegend beeinträchtigen, müssen erst bei Lieferung einer weiterentwickelten Version beseitigt werden.

Die Schwere eines Fehlers wird wie folgt klassifiziert:

- Klasse 1: „außer Funktion“
- Klasse 2: „Funktion erheblich eingeschränkt“
- Klasse 3: „Funktion leicht eingeschränkt“
- Klasse 4: „unerheblich für Funktion“

WÖHWA kann Vergütung für Aufwand verlangen, sofern WÖHWA aufgrund einer Fehlermeldung tätig geworden ist, ohne dass ein Fehler vorgelegen hat oder gefunden werden kann.

3 Softwarepflege/Update-Service

Ein Update enthält Änderungen oder Erweiterungen, die zum Zwecke der Mängelbeseitigung oder Anpassung systeminterner Funktionalitäten durchgeführt werden, ohne den vertragsgemäß vereinbarten Leistungsumfang zu beeinflussen.

Eventuelle Updates und Mängelbeseitigungen innerhalb einer Software-Version sind für den Auftraggeber mit einem gültigen Wartungsvertrag in diesem Vertrag festgelegt. Im Updateservice sind keine Serviceleistungen wie Installation und/oder Formularanpassungen etc. enthalten. Eventuelle Updates oder Mängelbeseitigungen erfolgen skriptenbasierend und können in der Regel von qualifiziertem EDV-Personal des Anwenders selbst durchgeführt werden. Wird hierzu von Seiten des Auftraggebers eine Unterstützung durch WÖHWA gewünscht, so wird diese zu den vereinbarten Konditionen angeboten.

Die Update-Produkte können auf Wunsch des Auftraggebers durch eine Datenfernverbindung bereitgestellt werden, sofern die

technischen Systemkonfigurationen die dazu notwendigen Voraussetzungen mitbringen und alle erforderlichen Genehmigungen vorliegen.

4 Support/Hotline-Service

Der Auftraggeber mit einem gültigen Instandhaltungsvertrag hat für die telefonische Kurzberatung Zugang zum Hotline-Service von WÖHWA. Die Beratung dient der Unterstützung des Systemnutzers hinsichtlich Bedienung, Handhabung sowie optimaler Nutzung der enthaltenen Funktionsumfänge. Dieser Service steht an Arbeitstagen unter der Rufnummer 07941/9131-74 von 07:30 – 16:30 Uhr zur Verfügung. Der Hotline-Service beinhaltet jedoch keine Unterstützung in Bezug auf Betriebssystem-Software, Netzwerke, Datenbanken und sonstige Softwarewerkzeuge. Die telefonische Unterstützung setzt solides Fachwissen des Nutzers sowie die ausreichende Benutzer-schulung in Bezug auf die WÖHWA-Systeme voraus.

WÖHWA legt Bedingungen für den Aufbau einer Kommunikation aller öffentlichen Medien/Technologien (z. B. Telefon/Internet) fest. Bei der Kopplung der Anlage mit dem WÖHWA-Servicepunkt wird diese Verbindung grundsätzlich über einen Mitarbeiter des Kunden autorisiert, in Betrieb genommen und nach den Arbeiten grundsätzlich immer wieder getrennt.

5 Voraussetzungen für vertragsspezifische Serviceleistungen

Instandhaltungs-, Service- und Wartungsverpflichtungen beziehen sich ausschließlich auf den zum Zeitpunkt der Installation und Inbetriebnahme definierten Systemzustand (Systemleistung) und die zu diesem Zeitpunkt jeweils kundenseits vorhandenen Umgebungsbedingungen.

Soweit Funktionsmängel auf vom Auftraggeber zu vertretende Umstände zurückgehen, wird WÖHWA sie auf Wunsch des Auftraggebers nach tatsächlichem Aufwand beseitigen.

Der Auftraggeber stellt WÖHWA die zur Erfüllung der vertraglich vereinbarten Leistungen erforderlichen Arbeitsräume und Einrichtungen kostenlos zur Verfügung und verschafft WÖHWA den ungehinderten Zugang zu allen dafür notwendigen Einrichtungen.

Der Auftraggeber ermöglicht WÖHWA den Remote-Zugang zu den WÖHWA-Systemen.

Der Auftraggeber stellt Material, welches für Testzwecke erforderlich ist, kostenlos zur Verfügung.

Der Auftraggeber übernimmt Leistungskosten für Instandhaltungs- und Testzwecke.

Der Auftraggeber stellt alle erforderlichen technischen Einrichtungen, insbesondere Heizung und Klimatechnik, Stromversorgung, Telefonverbindungen und Einrichtungen zur Datenübertragung zum Zwecke und für die Dauer der Erbringung der vertraglich vereinbarten Leistungen zur Verfügung. WÖHWA ist berechtigt, Mehraufwendungen, die auf der Nichteinhaltung von Mitwirkungspflichten des Auftraggebers beruhen, dem Auftraggeber nach tatsächlichem Aufwand in Rechnung zu stellen.

6 Leistungsausschlüsse

Folgende Leistungen gehören nicht zum Leistungsumfang:

- a) Feststellung und Behebung von Fehlern in zentralen oder dezentralen Netzwerkkomponenten.
- b) Feststellung und Behebung von Fehlern in vom Auftraggeber beigestellten Komponenten (wie z. B. Server, Datenbanken, Firewall, Virens Scanner und Betriebssysteme, sowie technische Geräte jeder Art und Leistungen).
- c) Feststellung und Behebung von Fehlern in Programmen, die vom Auftraggeber selbständig oder von Dritten installiert bzw. geändert wurden. Das Gleiche trifft zu, wenn Fehlfunktionen in der Software auftreten, die aufgrund von nicht autorisierten Veränderungen an der Hardware entstehen.
- d) Feststellung und Behebung von Vandalismus-Schäden.
- e) Feststellung und Behebung von Schäden und Funktionsstörungen, die durch Bedienerfehler entstanden sind.
- f) Feststellung und Behebung von Schäden und Funktionsstörungen, die aufgrund von Bauzustandsänderungen der Hardware des jeweiligen Gerätes durch den Auftraggeber oder Dritte entstanden sind.
- g) Feststellung und Behebung von Schäden und Funktionsstörungen, die durch Fehler von Mitarbeitern des Auftraggebers entstanden sind.
- h) Feststellung und Behebung von Schäden und Funktionsstörungen, die aus höherer Gewalt resultieren.
- i) Feststellung und Behebung von Schäden und Funktionsstörungen, die auf Grund einer Störung im externen oder internen Leitungsnetz entstanden sind.
- j) Erneuerungen an den Geräten oder Teilen der Geräte, soweit nicht zur Behebung der gemeldeten Störung erforderlich, Schönheitsreparaturen, Reinigungsarbeiten am Gerät, Aufrüstungen sowie wertverbessernde Arbeiten.
- k) Instandhaltungsleistungen außerhalb der Servicezeiten.
- l) Wartezeiten, die durch den Auftraggeber bzw. durch den Erfüllungsgehilfen des Auftraggebers entstanden sind und eine Dauer von 0,25 Stunden je Serviceeinsatz überschreiten.
- m) Schulung der Mitarbeiter des Auftraggebers zur Bedienung der Systemkomponenten außerhalb Einweisung bei Übergabe.
- n) Behebung einer Funktionsstörung durch die Reinstallation von Software.

7 Durchführung

Für alle Lieferungen und Leistungen von WÖHWA gelten die folgenden Maßgaben, sofern einzelvertraglich nicht ausdrücklich Abweichendes vereinbart ist.

WÖHWA wird bei Erforderlichkeit mit vom Auftraggeber benannten Dritten, insbesondere für den Auftraggeber tätige externe Dienstleister, kooperativ zusammenarbeiten.

WÖHWA darf Unterauftragnehmer einsetzen. Dafür werden ausschließlich qualifizierte Unternehmen eingesetzt, die dem Auftraggeber mit Vertragsabschluss bzw. vor eventuellen Änderungen bekanntgegeben werden. Beim Einsatz von Unterauftragnehmern gehen die jeweiligen Pflichten von WÖHWA (Geheimhaltung, Datenschutz) auf den Unterauftragnehmer über.

Der Auftraggeber benennt für jede zu erbringende Leistung einen verantwortlichen Mitarbeiter, der für WÖHWA der Ansprechpartner ist. Dieser Mitarbeiter ist berechtigt, WÖHWA-Zugang zu den Systemen zu ermöglichen.

Solange WÖHWA zur Wartung verpflichtet ist, lässt der Auftraggeber alle Wartungs- und sonstigen Arbeiten an den

WÖHWA-Systemen (z. B. Erweiterungen) ausschließlich durch WÖHWA ausführen.

WÖHWA berät den Auftraggeber bei Erweiterungs- und Erneuerungsbedarf bei bestehenden Systemen/Anlagen.

8 Service-Zeiten und Service-Level

Entgegennahme von Störungsmeldungen und Supportanfragen: WÖHWA (oder ein von WÖHWA autorisierter Partner) nimmt Störungsmeldungen entgegen.

Die Service-Hotline steht Kunden mit/ohne Instandhaltungsverträge von Montag bis Freitag jeweils von 07.30 Uhr – 16:30 Uhr zur Verfügung.

- Service-Hotline: 07941/91 31-74

Kunden mit Instandhaltungsverträgen haben Vorrang.

Der Auftraggeber wird Störungen telefonisch unter den in den Wartungsverträgen angegebenen Kontaktdaten melden. Die durch den Auftraggeber erstellte Störungsmeldung muss mindestens folgenden Inhalt haben:

- postalische Anschrift des Gerätestandortes
- Störungsbeschreibung, Informationen zu den vom Auftraggeber bereits eingeleiteten Maßnahmen
- Störungsmelder (Name, Vorname, Tel.-Nummer, E-Mail-Adresse)

Fehlen für die Bearbeitung einer Störungsmeldung wesentliche Informationen, kann die Meldung nur als Leistungsanfrage behandelt werden. Die im jeweiligen Service-Level vereinbarte Wiederherstellungsfrist beginnt in diesem Fall erst mit dem Zeitpunkt der vollständigen Verfügbarkeit aller notwendigen Informationen.

Der Auftraggeber übergibt an WÖHWA eine Übersicht über die zur Störungsmeldung berechtigten Personen.

Leistungserbringung

WÖHWA erbringt Wartungs- und Instandsetzungsleistungen während der im jeweiligen Service-Level vereinbarten Zeiten, in der Regel Montag bis Freitag jeweils von 08.00 Uhr bis 16:30 Uhr. Ausgenommen sind bundesweite und regionale gesetzliche Feiertage.

Von WÖHWA nicht zu vertretende Umstände, wie z. B. höhere Gewalt, Arbeitskämpfe, Ausfall der Stromversorgung, Software- und Netzwerkfehler, Störungen im Telekommunikationsnetz oder in technischen Einrichtungen des Auftraggebers entbinden WÖHWA von der Verpflichtung zur Einhaltung der im jeweiligen Service-Level vereinbarten Fristen.

Reaktionszeit

Die Reaktionszeit ist der Zeitraum vom Eingang der Störungsmeldung bei WÖHWA bis zum Beginn der Bearbeitung der Störungsmeldung. Liegt der Eingang der Meldung außerhalb der Servicezeit von WÖHWA, beginnt die Berechnung der Reaktionszeit mit Beginn der nächstfolgenden Servicezeit. Kunden mit Instandhaltungsverträgen haben Vorrang.

Vor-Ort-Zeit

Die Vor-Ort-Zeit ist der Zeitraum vom Ende der Reaktionszeit bis zum Eintreffen des Servicetechnikers an der in der Störungsmeldung genannten postalischen Anschrift.

Für die Berechnung von Reaktionszeit, Vor-Ort-Zeit und Wiederherstellungszeit werden grundsätzlich nur die Zeiten innerhalb der geschuldeten Servicezeiten zugrunde gelegt.

Abnahme

Der Auftraggeber verpflichtet sich, die von WÖHWA erbrachten Leistungen unverzüglich abzunehmen. Die vorbehaltlose Nutzung der Leistung steht der Abnahme gleich.

Hinweis:

Die im jeweiligen Service-Level ausgewiesenen Fristen gelten grundsätzlich nur dann, wenn vom Störungsmelder (Kunden) zugleich auch ein rechtsverbindlicher Auftrag (inkl. Kunden-Auftragsnummer für die Rechnungsstellung) zur Entstörung erteilt wird. Gewährleistungsverpflichtungen sind hiervon ausgenommen.

9 Fristen und Verzögerungen

- a) Die Dauer der Arbeiten ist wesentlich durch die Verhältnisse am Montage-Ort, die vom Kunden gewährte Unterstützung sowie – bei Reparaturen – von dem nach der Demontage festgestellten Reparatur-Umfang abhängig. Soweit daher kein fester Termin im Sinne von Artikel 9 b) vereinbart ist, stellen alle Angaben über die voraussichtliche Dauer der Arbeiten unverbindliche Leistungstermine dar.
- b) Falls ein fester Termin für die Ausführung der Arbeiten vereinbart wurde, gilt folgendes: Der Beginn der Frist setzt voraus, dass alle kaufmännischen und technischen Fragen geklärt sind und der Kunde alle ihm obliegenden, vor Beginn der Arbeiten zu erbringenden Verpflichtungen erfüllt hat (z. B. Beibringung der erforderlichen behördlichen Bescheinigungen und Genehmigungen, Leistung einer Anzahlung). Ist dies nicht der Fall, wird die Frist angemessen verlängert. Die Frist gilt als eingehalten, wenn bis zu ihrem Ablauf die Arbeiten zur Abnahme durch den Kunden, im Falle einer vertraglich vorgesehenen Erprobung, zu deren Vornahme, bereit sind. Eine Beendigung der Arbeiten liegt auch vor, wenn lediglich unwesentliche Teile fehlen oder unwesentliche Nacharbeiten erforderlich sind, sofern die Betriebsbereitschaft nicht beeinträchtigt ist.
- c) Verzögern sich die Arbeiten durch unterlassene oder nicht ordnungsgemäß erbrachte Leistungen des Kunden, wird die Frist angemessen verlängert. Dies gilt auch dann, wenn solche Umstände eintreten, nachdem WÖHWA in Verzug geraten ist. Die durch die Verzögerung entstandenen Kosten trägt der Kunde.
- d) Ist die Nichteinhaltung der Frist auf höhere Gewalt, wie z. B. Naturkatastrophen, Epidemien, Krieg, kriegerische Auseinandersetzungen, Bürgerkrieg, Revolution, Terrorismus, Sabotage, Atom-/Reaktorunfälle, auf Arbeitskämpfe oder sonstige Ereignisse, die außerhalb des Einflussbereiches von WÖHWA liegen, zurückzuführen, so ist WÖHWA während der Dauer des Ereignisses von den Leistungspflichten befreit und die Frist verlängert sich angemessen. WÖHWA wird dem Kunden den Beginn und das Ende derartiger Umstände baldmöglichst mitteilen. Sofern die Dauer des Ereignisses einen Zeitraum von sechs (6) Monaten überschreitet, ist WÖHWA auch zur Beendigung des Vertrages berechtigt.

10 Vergütung

Die jährlichen Instandhaltungskosten für die vertragsgemäß überlassenen Nutzungsrechte der Software-Komponenten sowie die Kosten für die Wartung der Hardware ergeben sich aus den in der Wartungsvereinbarung aufgeführten Preisen zuzüglich der zum Zeitpunkt der Fälligkeit gültigen gesetzlichen Umsatzsteuer.

WÖHWA ist berechtigt, zu dem Zeitpunkt, an dem die Möglichkeit der Kündigung der Wartungsverpflichtung besteht, die Preise mit einer Ankündigungsfrist von 4 Wochen zu erhöhen.

Die Vergütung von zusätzlichen Leistungen erfolgt nach tatsächlichem Aufwand.

11 Zahlungsbedingungen

Die Rechnungen sind innerhalb von 14 Tagen nach Rechnungsdatum ohne Abzug zahlbar.

Die Instandhaltungskosten sind Jahrespreise und werden jeweils halbjährlich zu Beginn des 1. und des 2. Halbjahres (also am 01.01. und 01.07.) im Voraus in Rechnung gestellt, mit terminlich abweichendem Beginn des Vertrages entsprechend anteilig.

Zusatzleistungen sind unmittelbar nach der Leistungserbringung ohne Abzug zahlbar.

Ist der Auftraggeber in Verzug, so ist WÖHWA berechtigt, Zinsen in Höhe des von den Geschäftsbanken berechneten Zinssatzes für offene Kontokorrentkredite zu berechnen, zuzüglich der jeweils gültigen gesetzlichen Umsatzsteuer. Die Zinsen sind sofort fällig.

Gegen die Forderung von WÖHWA darf nur mit durch rechtskräftiges Urteil festgestellten oder von WÖHWA anerkannten Forderungen aufgerechnet werden. Auch Leistungsverweigerungs- und Zurückbehaltungsrechte dürfen nur insoweit ausgeübt werden. Insbesondere berechtigen auftretende Störungen an Systemkomponenten nicht, gegen fällige Forderungen aufzurechnen oder Zahlungen zurückzuhalten.

12 Haftung

Haftung für Sachmängel

Im Fall mangelhaft erbrachter Leistung kann der Auftraggeber zunächst nur Nacherfüllung verlangen. Gerügte Sachmängel wird WÖHWA innerhalb einer der Schwere des Mangels angemessenen Zeit entsprechend den gesetzlichen Bestimmungen beseitigen. Wenn WÖHWA zur Nachbesserung nicht bereit oder in der Lage ist, oder wenn die Nachbesserung fehlschlägt, kann der Auftraggeber auch Minderung des auf den von der mangelhaft erbrachten Leistung betroffenen Systembestandteil entfallenden Anteils der jährlichen Servicegebühr verlangen oder bezüglich des von der mangelhaft erbrachten Leistung betroffenen Systembestandteiles vom Vertrag zurücktreten. Die Wirksamkeit des übrigen Vertrages bleibt hiervon unberührt.

Soweit Mängel des Leistungsgegenstandes auf vom Auftraggeber zu vertretende Umstände zurückgehen, wird WÖHWA sie auf Wunsch des Auftraggebers nach tatsächlichem Aufwand zu den vertraglich definierten Konditionen beseitigen.

Die Verjährungsfrist für Ansprüche aus Sachmängeln folgt der gesetzlichen Vorgabe und beträgt für den deutschen Rechtsraum 24 Monate, beginnend „mit der Ablieferung der Sache“ (§ 438 Verjährung der Mängelansprüche), sofern in der Wartungsvereinbarung keine andere Frist vereinbart wurde.

Haftung für Rechtsmängel

WÖHWA stellt durch entsprechende Vereinbarungen mit seinen Arbeitnehmern, freien Mitarbeitern und sonstigen Erfüllungsgehilfen sicher, dass die vertragsgegenständliche Nutzung nicht durch Rechte eventueller Urheber oder durch sonstige Rechte der Arbeitnehmer, freien Mitarbeiter und sonstiger Erfüllungsgehilfen beeinträchtigt wird und dass WÖHWA berechtigt ist, die Rechte solcher Dritter im vorgenannten Umfang an den Auftraggeber einzuräumen bzw. zu übertragen.

WÖHWA haftet nicht für leichte Fahrlässigkeit

Die Haftung von WÖHWA richtet sich ausschließlich nach den in den vorstehenden Abschnitten getroffenen Vereinbarungen. Alle dort nicht ausdrücklich zugestandenen Ansprüche, insbesondere auf Ersatz von Schäden irgendwelcher Art, und zwar auch von solchen Schäden, die nicht an dem Vertragsgegenstand selbst entstanden sind, sind ausgeschlossen.

Haftungsausschluss

Dieser Haftungsausschluss gilt nicht bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit von WÖHWA, eines gesetzlichen Vertreters oder Erfüllungsgehilfen, sowie bei Verletzung der vertragswesentlichen Pflichten. In diesen Fällen darf der Schadensersatz jedoch den

entstandenen Verlust und entgangenen Gewinn nicht übersteigen, welchen WÖHWA bei Vertragsabschluss unter Berücksichtigung der Umstände, die WÖHWA gekannt hat oder hätte kennen müssen oder als mögliche Folge der Vertragsverletzung hätte voraussehen müssen. Dies gilt nicht, soweit WÖHWA für Vorsatz haftet. Dies gilt ebenfalls nicht für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, die auf einer fahrlässigen Pflichtverletzung von WÖHWA oder einer vorsätzlichen oder fahrlässigen Pflichtverletzung eines gesetzlichen Vertreters oder Erfüllungsgehilfen von WÖHWA beruhen. Die Haftungs-ausschlüsse und -beschränkungen gelten im gleichen Umfang zugunsten der gesetzlichen Vertreter, sonstigen Organe, leitender und nichtleitender Angestellten und sonstiger Erfüllungsgehilfen von WÖHWA.

13 Laufzeit der Instandhaltung

Die Instandhaltung beginnt nach Unterzeichnung und hat eine Mindestlaufzeit von 24 Monaten. Der Wartungszeitraum verlängert sich jeweils um ein Jahr, wenn nicht 3 Monate vor Ablauf schriftlich gekündigt wird.

Die Möglichkeit der fristlosen Kündigung der Instandhaltungsverpflichtung aus wichtigem Grund bleibt davon unberührt. Die Kündigung kann sich jedoch ausschließlich auf den Leistungsverzicht gegenüber WÖHWA beziehen, nicht jedoch auf die Zahlung von Lizenzkosten, die sich aus der Nutzung der Software ergeben.

Die Kündigung bewirkt nicht die Unwirksamkeit anderer Verträge.

Die Wartung der WÖHWA-Produkte endet spätestens 2 Jahre nach Abkündigung derselben.

14 Geheimhaltung

Die WÖHWA wird alle Informationen, Unterlagen und sonstigen Hilfsmittel, die sie im Zusammenhang mit dem Vertrag vom Auftraggeber erhält, nur zur Durchführung des Vertrages verwenden. Solange und soweit sie nicht allgemein bekannt geworden sind oder der Auftraggeber einer Bekanntgabe nicht vorher schriftlich zugestimmt hat, wird WÖHWA die Informationen und Unterlagen, den Abschluss des Vertrages sowie dessen Gegenstand und Inhalt vertraulich behandeln und die Einhaltung dieser Verpflichtungen auch durch seine Mitarbeiter sicherstellen. Die vorgenannten Pflichten bleiben auch nach der Beendigung dieses Vertrages bestehen; sie erlöschen, wenn und soweit die entsprechenden Informationen und Materialien allgemein bekannt geworden sind.

Die Pflicht zur Geheimhaltung obliegt gleichermaßen allen Unterauftragnehmern von WÖHWA.

WÖHWA ist berechtigt, den Auftraggeber als Referenzkunden in seiner Referenzliste anzugeben.

15 Datenschutz und Sicherheit

Soweit WÖHWA bei ihren Arbeiten am Vertragsgegenstand personenbezogene Daten zu verarbeiten hat, wird sie die Datenschutzgesetze beachten. WÖHWA wird die ihm anvertrauten personenbezogenen Daten entsprechend der durch diesen Vertrag vorgegebenen Inhalte nutzen.

Die WÖHWA wird bei der Erfüllung des Vertrages Personen einsetzen, die auf das Datengeheimnis gemäß § 5 BDSG vorverpflichtet sind.

16 Gewährleistung/Mängelansprüche

Ansprüche des Kunden wegen Sach- und Rechtsmängeln verjähren mit Ablauf von 12 Monaten nach Leistungsdatum.

Grundlage der Mängelhaftung durch WÖHWA ist vor allem die über die Beschaffenheit der Ware und Leistung getroffene Vereinbarung. Als Vereinbarung über die Beschaffenheit der

Ware und Leistung gelten die als solche bezeichneten Beschreibungen, die dem Käufer vor seiner Bestellung überlassen oder in gleicher Weise wie diese SMIB in den Vertrag einbezogen wurden.

Die Mängelansprüche des Käufers setzen voraus, dass er seinen gesetzlichen Untersuchungs- und Rügepflichten (§§ 377, 381 HGB) nachgekommen ist. Zeigt sich bei der Untersuchung oder später ein Mangel, so ist WÖHWA hiervon unverzüglich Anzeige zu machen. Als unverzüglich gilt die Anzeige, wenn sie innerhalb von zwei Wochen erfolgt; zur Fristwahrung genügt die rechtzeitige Absendung der Anzeige. Die Anzeige hat schriftlich zu erfolgen. Unabhängig von vorstehenden Untersuchungs- und Rügepflichten hat der Käufer offensichtliche Mängel (einschl. Falsch- und Minderlieferung) innerhalb von zwei Wochen ab Lieferung anzuzeigen; zur Fristwahrung genügt die rechtzeitige Absendung der Mängelanzeige. Die Anzeige hat schriftlich zu erfolgen. Unterlässt der Käufer die vorstehend bestimmten Mängelanzeigen, ist die Haftung durch WÖHWA für den nicht angezeigten Mangel ausgeschlossen.

Ist die Ware und Leistung mangelhaft, so ist WÖHWA zunächst zur Nacherfüllung gemäß § 437 Nr. 1 BGB berechtigt und verpflichtet. In komplizierten Fällen stehen WÖHWA wenigstens zwei Nacherfüllungsversuche zu. Schlägt die Nachbesserung oder Ersatzlieferung endgültig fehl, kann der Kunde gemäß § 437 Nr. 2 BGB von dem Vertrag zurücktreten oder den Kaufpreis mindern und nach § 437 Nr. 3 BGB Schadensersatz verlangen. Für Schadensersatzansprüche gilt Ziffer 12.

Im Falle der Nacherfüllung trägt WÖHWA die hierzu erforderlichen Aufwendungen, insbesondere Transport-, Wege-, Arbeits- und Materialkosten, soweit sich diese nicht dadurch erhöhen, dass die Ware zu einem anderen Ort als dem Erfüllungsort verbracht wurde. Zusatzkosten, die insbesondere dadurch entstehen, dass der Kunde die Ware weiterveräußert und an einen anderen Ort als seinen Geschäftssitz weitergeliefert hat, sind vom Kunden zu übernehmen. Hierdurch entstehende zusätzliche Arbeitszeiten und Reisekosten hat der Kunde nach unseren Standardsätzen zu übernehmen, soweit er die Vornahme der Gewährleistungsarbeiten vor Ort wünscht.

Von der Gewährleistung ausgeschlossen sind Gebrauchsgüter, Verbrauchsmaterialien (z. B. Akkus, Messstäbe), Schäden infolge natürlicher Abnutzung, mangelhafter Wartung, Missachtung von Betriebsmittelvorschriften, übermäßiger Beanspruchung, ungeeigneter Betriebsmittel, chemischer oder elektrolytischer Einflüsse, mangelhafter Bau- und Montagearbeiten Dritter sowie anderer Ursachen, welche nicht von WÖHWA zu vertreten sind.

Die Gewährleistung erlischt, wenn der Kunde oder Dritte ohne die vorherige schriftliche Zustimmung von WÖHWA Änderungen oder Reparaturen an den von WÖHWA gelieferten Waren oder den von WÖHWA erbrachten Leistungen vornehmen, es sei denn, der Kunde kann nachweisen, dass der Mangel nicht darauf zurückzuführen ist.

WÖHWA darf versuchen, Mängel telefonisch oder elektronisch zu diagnostizieren und zu beheben. Bei einigen Geräten ist eine Fernwartung möglich, indem Probleme direkt gemeldet, aus der Ferne bestimmt und behoben werden können. Wenn der Kunde sich für Gewährleistungsarbeiten an WÖHWA wendet, muss er der von WÖHWA angegebenen Problembestimmung, -behebung und Methode folgen. WÖHWA kann verlangen, dass das Teil oder das Gerät zur Mangelbehebung oder zur Problembestimmung an ihr Lager zurückgeschickt wird. Wenn WÖHWA der Ansicht ist, dass Arbeiten vor Ort erforderlich sind, wird der Einsatz eines Servicetechnikers vereinbart. Wenn der Kunde WÖHWA einen Mangel anzeigt und Arbeiten vor Ort verlangt, obwohl der Mangel mittels Fernwartung behoben werden kann, oder wenn WÖHWA auf die Mängelrüge des Kunden über einen Mangel reagiert und kein Mangel gefunden wird, den WÖHWA zu verantworten hat, hat WÖHWA Anspruch auf eine Vergütung für geleistete Arbeiten und eine Erstattung der ihr entstandenen Kosten. Wenn verfügbare Mittel und Geräte für eine Fernanbindung zur direkten Problemmeldung, Fernbestimmung und Behebung des Problems nicht installiert und verwendet werden, kann das zu einer erhöhten Reaktionszeit und zusätzlichen Kosten für den Kunden führen.

17 Herausgabe von Materialien

WÖHWA wird alle Materialien, Unterlagen und Hilfsmittel (insbesondere auch Datenträger), die sie im Zusammenhang mit diesem Vertrag erhalten oder erstellt hat, einschließlich Kopien unverzüglich auf Anforderung herausgeben oder vernichten. Leistungsverweigerungs- bzw. Zurückbehaltungsrechte sind ausgeschlossen.

18 Schlussbestimmungen

Es gelten für beide Parteien ausschließlich die Bestimmungen dieses Vertrages.

Sollten eine oder mehrere der vorstehenden Bedingungen unwirksam sein oder werden, so wird davon die Wirksamkeit der übrigen nicht betroffen. Die unwirksame Bestimmung ist durch eine wirksame zu ersetzen, die den mit ihr verfolgten wirtschaftlichen Zweck soweit wie möglich verwirklicht.

Es gilt ausschließlich deutsches Recht unter Ausschluss aller prozessualen und materiellen Rechtsnormen, die in eine andere Rechtsordnung verweisen; die Anwendung des UN-Übereinkommens über Verträge über den internationalen Warenkauf ist ausgeschlossen.

Ausschließlicher Gerichtsstand für sämtliche Streitigkeiten aus oder im Zusammenhang mit diesem Vertrag ist für beide Vertragsparteien Amtsgericht Heilbronn.

Änderungen und/oder Ergänzungen vorstehender Regelungen bedürfen in jedem Fall der Schriftform. Dies gilt auch für das Schriftformerfordernis selbst.