

# Servicevertragsbedingungen Webshop AMLine der Ammerer GmbH.

## 1. Geltungsbereich / Leistungen der Ammerer GmbH (nachfolgend „Ammerer“)

1.1. Inhalt und Umfang der von Ammerer vertraglich zu erbringenden Leistungen ergeben sich aus dem Servicevertrag und diesen Bestimmungen.

1.2. Der Geltungsbereich erstreckt sich auf das Gebiet der Republik Österreich.

1.3. Leistungsumfang des Vertrages

Ammerer beseitigt alle maschinenbedingten Störungen. (inkl. Ersatz- und Verschleißteile)

1.4. Kostenfrei ausgetauschte Ersatzteile und Module gehen in das Eigentum von Ammerer über.

1.5. Sofern nicht anderweitig vereinbart, sind folgende Leistungen nicht von den vertraglichen Pflichten von Ammerer umfasst und werden nur gemäß separatem Auftrag durchgeführt und zu den zum Zeitpunkt der Auftragserteilung geltenden Listenpreisen von Ammerer berechnet:

a) Austausch von Verbrauchsmaterialien;

b) Umbau- oder Umstellungsmaßnahmen auf Kundenwunsch;

c) Beseitigung von Störungen, die nicht auf normalem Verschleiß oder Materialfehlern beruhen, z.B. Störungen infolge unsachgemäßer Behandlung, Bedienungsfehler, übermäßige Beanspruchung, Verwendung von Zubehör oder Betriebsmitteln bzw. Materialien, die nicht von Ammerer geliefert oder empfohlen wurden, Unfall, Feuer, Wasser und höhere Gewalt.

## 2. Ort und Zeit der Leistungserbringung

2.1. Ammerer erbringt die Vertragsleistungen an dem vereinbarten Maschinenstandort an Werktagen von Montag bis Freitag von 8.00 bis 17.00 Uhr, außer bei allen Send-in-Serviceverträgen. Die Vertragsleistung aller Send-in Serviceverträge wird in einer Ammerer Werkstatt durchgeführt. Nach telefonischer Anmeldung wird die Anlieferung autorisiert und der Kunde erhält die jeweils gültige Ammerer Werkstattadresse. An diese sendet der Kunde mit einem von ihm bezahlten Lieferdienst zur Leistungserbringung. Nach erfolgter Instandsetzung wird analog zu Einsendung wieder abgeholt.

Der Kunde hält bei Send-in Serviceverträgen die Originalverpackung bereit und sorgt für das Ein- und Auspacken der Maschine.

2.2. Während der Anwesenheit des Kundendienstpersonals von Ammerer hat der Kunde einen Mitarbeiter am Standort der Maschinen zur Verfügung zu halten.

2.3. Kann das Kundendienstpersonal die Arbeiten beim Kunden aus vom Kunden zu vertretenden Gründen nicht oder erst verspätet durchführen oder befindet sich die Maschine nicht am vereinbarten Standort, so werden eventuell anfallende Mehrkosten auf Basis der jeweils gültigen Preisliste gesondert berechnet.

2.4. Anlässlich der Beseitigung einer Funktionsstörung kann gleichzeitig eine andere Vertragsleistung erbracht werden.

## 3. Reaktionszeit / Vereinbarte Termine

3.1. Die Reaktionszeit beträgt bis zu fünf Arbeitstage, bei Zukauf von optionalen Reaktionszeitmodellen gilt eine entsprechend verkürzte Reaktionszeit.

3.2. Ammerer wird den technischen Kundendienst so organisieren, dass vereinbarte Reaktionszeiten und Termine im Regelfall eingehalten werden. Soweit sich aus diesem Vertrag nicht anderes ergibt, ist der Kunde bei einer unzumutbaren Überschreitung einer verkürzten Reaktionszeit ausschließlich berechtigt, Rückzahlung des für das jeweilige Vertragsquartal anteilig geleisteten Zuschlages zu verlangen. Weitere Ansprüche bestehen nicht.

3.3. Ammerer haftet nicht für die Folgen von Bedienungsfehlern.

3.4. Ammerer übernimmt keine Haftung für Transportschäden oder Verlust auf dem Transportweg.

## 4. Vertragsgebühr / Zählerstände

4.1. Die Vertragsgebühren für ein volles Kalenderjahr (01.01. bis 31.12.) werden im Voraus für das gesamte Kalenderjahr von Ammerer berechnet und sind sofort nach Rechnungseingang, jedoch nicht früher als am 1. Januar des berechneten Vertragsjahres, ohne Abzug fällig. Beginnt das Vertragsverhältnis im Laufe eines Kalenderjahres, werden die Vertragsgebühren für den Zeitraum bis zum 31.12. beginnend ab dem Zeitpunkt des dem Vertragsbeginn (im Falle der Softwarepflege) bzw. - im Falle der

Maschinenwartung - der Installation bzw. Initialisierung folgenden Monatsbeginns berechnet und sind sofort ohne Abzug fällig.

4.2. Ammerer ist ferner berechtigt, die Vertragsgebühren durch schriftliche Erklärung entsprechend den zwischenzeitlich eingetretenen Änderungen bei Löhnen, Gehältern, Fahrt-, Material- und Produktionskosten für das jeweils folgende Kalenderjahr angemessen anzupassen.

4.3. Falls eine Erhöhung der jährlichen Vertragsgebühren insgesamt mehr als 5% beträgt, ist der Kunde berechtigt, den Servicevertrag innerhalb von sechs Wochen ab Zugang der Änderungsmitteilung außerordentlich mit einer Frist von zwei Monaten zum Monatsende, jedoch frühestens zum Ende des Vertragsjahres, das dem Vertragsjahr vorangeht, für das die Vertragsgebühren erhöht werden, zu kündigen; in diesem Fall bleiben die Vertragsgebühren unverändert.

## **5. Haftung**

5.1 Ammerer haftet gegenüber dem Kunden für sämtliche sich im Zusammenhang mit diesem Vertrag ergebende Schäden, gleich, ob aus Vertragsverletzungen, aus unerlaubter Handlung oder aus einem anderen Rechtsgrund, nur nach Maßgabe der in diesem Paragraphen geregelten Vorschriften.

5.2 Bei Vorsatz sowie bei Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit haftet Ammerer nach den gesetzlichen Vorschriften. In allen sonstigen Fällen gelten die in den nachfolgenden Absätzen 3 und 4 enthaltenen Regelungen.

5.3 Bei grober Fahrlässigkeit beschränkt sich die Haftung von Ammerer gegenüber dem Kunden auf den Ersatz des typischen vorhersehbaren Schadens. Diese Beschränkung gilt nicht, soweit der Schaden durch gesetzliche Vertreter von Ammerer oder durch leitende Angestellte von Ammerer verursacht wurde.

5.4 Bei einfacher Fahrlässigkeit haftet Ammerer gegenüber dem Kunden nur dann, wenn eine wesentliche Vertragspflicht verletzt wurde. In diesem Fall ist die Haftung auf den typischen vorhersehbaren Schaden beschränkt. In allen übrigen Fällen einfacher Fahrlässigkeit ist die Haftung von Ammerer ausgeschlossen, wobei die Regelung in Absatz 2 oben hiervon unberührt bleibt.

## **6. Vertragsbindung und Vertragsbeendigung**

6.1. Der Vertrag beginnt mit der Lieferung des Vertragsgegenstandes und endet mit Ablauf des auf den Beginn des Servicevertrages folgenden Kalenderjahres, sofern keine Mindestvertragslaufzeit vereinbart wurde. Bei vereinbarter Mindestvertragslaufzeit endet der Vertrag frühestens mit Ablauf des Kalenderjahres in dem das Ende der Mindestvertragslaufzeit liegt. Der Servicevertrag verlängert sich jeweils um ein weiteres Kalenderjahr, sofern er nicht drei Monate vor Ablauf des Kalenderjahres per Einschreiben gekündigt wird.

6.2. Der Kunde kann den Leistungsaustausch, gleich aus welchem Rechtsgrund (z. B. bei Rücktritt, Minderung, Schadensersatz - oder Aufwendungsersatzverlangen statt Leistung), zusätzlich zu den gesetzlichen Voraussetzungen nur unter folgenden Voraussetzungen vorzeitig abbrechen:

a) Die Vertragsverletzung ist konkret zu rügen und mit angemessener Frist die Beseitigung der Störung zu verlangen. Zusätzlich ist anzudrohen, dass nach erfolglosem Ablauf dieser Frist keine weiteren Leistungen bezüglich der gerügten Störung angenommen werden und damit der Leistungsaustausch teilweise oder ganz beendet wird.

b) Die Frist zur Beseitigung der Störung muss angemessen sein. Eine Frist von weniger als zwei Wochen ist nur bei besonderer Eilbedürftigkeit angemessen.

c) Die Beendigung des Leistungsaustausches (teilweise oder ganz) wegen der Nichtbeseitigung der Störung kann nur innerhalb von 14 Tagen nach Ablauf dieser Frist erklärt werden. Die Frist ist während der Dauer von Verhandlungen gehemmt.

6.3. Ein Kunde kann die Rückabwicklung des Vertrages wegen einer Leistungsverzögerung nur verlangen, wenn Ammerer die Verzögerung allein oder ganz überwiegend zu vertreten hat, es sei denn, dem Kunden ist auf Grund einer Interessenabwägung ein Festhalten am Vertrag auf Grund der Verzögerung nicht zumutbar.

6.4. Alle Erklärungen in diesem Zusammenhang bedürfen zur Wirksamkeit der Schriftform.

## **7. Kündigung aus wichtigem Grund**

7.1. Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt von den Regelungen zur Vertragslaufzeit, zur Vertragsbindung und zur Vertragsbeendigung unberührt. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere vor,

- wenn der Kunde mit der Zahlung der Vertragsgebühren in Verzug kommt und die offene Forderung trotz Setzen einer angemessenen Frist nicht ausgleicht;
- wenn der Kunde eine nicht nur unwesentliche Vertragspflicht verletzt und für Ammerer eine Fortführung des Vertrages bis zum nächsten ordentlichen Kündigungstermin unzumutbar ist.

7.2. Eine vorzeitige Vertragsbeendigung begründet keinen Anspruch auf Erstattung der im Voraus gezahlten Vertragsgebühren, es sei denn, der Kunde hat den Vertrag aus wichtigem Grund wegen schuldhaften Verhaltens von Ammerer gekündigt.

## **8. Mitwirkungspflichten**

Der Kunde unterstützt Ammerer bei der Erbringung der vertraglichen Leistungspflichten soweit zumutbar, erforderlich und zweckdienlich. Bei Maschinen mit Online Wartungstool stellt der Kunde einen permanenten Anschluss der Maschine (gemäß den technischen Spezifikationen) zur Übertragung der Maschinendaten sicher und erklärt ausdrücklich sein Einverständnis zur regelmäßigen Übermittlung von Maschinendaten an das Datenzentrum bei Ammerer oder dessen Vertragspartner.

## **9. Übertragung von Rechten und Pflichten**

Ammerer kann die Rechte und Pflichten aus diesem Vertrag ganz oder teilweise auf einen anderen Vertragspartner übertragen. Der Kunde ist nur mit vorheriger schriftlicher Zustimmung von Ammerer berechtigt, Rechte aus diesem Vertrag auf Dritte zu übertragen.

## **10. Änderungen und Ergänzungen**

Änderungen und Ergänzungen dieses Vertrages bedürfen zu ihrer Rechtswirksamkeit der Schriftform.

## **11. Salvatorische Klausel**

Sollte eine Bestimmung oder ein Teil einer Bestimmung dieses Vertrages unwirksam sein oder werden, so wird die Gültigkeit des Vertrages im Übrigen nicht berührt. Die Vertragschließenden verpflichten sich, die unwirksame Regelung durch eine solche zu ersetzen, die dem Vertragszweck wirtschaftlich entspricht.

## **12. Gerichtsstand / anwendbares Recht**

Gerichtsstand für beide Parteien ist der Sitz von Ammerer, sofern der Kunde Kaufmann ist. Es gilt österreichisches Recht.

**Stand: Jänner 2020**