

# Allgemeine Geschäftsbedingungen

Stand November 2015

## 1. Anwendungsgebiet

Die nachstehenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten für alle Verträge, Lieferungen und sonstigen Leistungen und Rechtsbeziehungen der IMA-Systems Information-Technology GmbH mit Sitz in Bregenz (im folgenden „IMA-SYSTEMS“ genannt) mit ihren Kunden, sofern und soweit in dem jeweiligen Rechtsverhältnis nichts Abweichendes vereinbart wird.

## 2. Vertragsabschluss

Verbindlich für beide Parteien ist nur, was schriftlich vereinbart ist. Vorbehalten bleiben Irrtümer, Preis-, Produkte- und Lieferterminänderungen durch unsere Lieferanten. Bestellte Produkte werden von IMA-SYSTEMS nicht zurückgenommen.

## 3. Preis

Der vereinbarte Preis ist rein netto und versteht sich exklusive Mehrwertsteuer, sofern im Einzelfall nichts anderes geregelt ist. Transport- und Installationskosten werden separat verrechnet.

## 4. Vertragsgegenstand

Der Inhalt des Vertragsgegenstandes wird im Vertrag bzw. der Auftragsbestätigung spezifiziert.

## 5. Gewährleistung und Garantie

(a) Anstelle der gesetzlichen Gewährleistung leisten wir für den von uns gelieferten Vertragsgegenstand eine Garantie, deren Umfang und Inhalt den Garantieleistungen der jeweiligen Hersteller- oder Lieferfirma uns gegenüber entspricht. Im Rahmen dieser Garantie erfolgt eine Reparatur oder Ersatzlieferung fehlerhafter Produkte.

(b) IMA-SYSTEMS übernimmt keine wie immer geartete Haftung für Folgeschäden jeder Art. Von der Garantie ausgeschlossen sind Schäden die durch fehlerhafte Bedienung oder Fremdeingriffe entstanden sind.

(c) Rücksendung beanstandeter Waren bedarf des ausdrücklichen vorherigen Einverständnisses der IMA-SYSTEMS und erfolgt auf Kosten und Gefahr des Kunden.

## 6. Nicht vertragsgemäße Lieferung / Lieferverzögerung

Entspricht die Lieferung nicht dem Vertrag, so ist der Kunde berechtigt, die vertragsgemäße Lieferung innerhalb nützlicher Frist zu verlangen. Allfällige Beanstandungen sind innerhalb von 10 Arbeitstagen schriftlich an IMA-SYSTEMS zu richten. Lieferverzögerungen berechtigen nicht zum Rücktritt vom Vertrag. Schadenersatz ist ausgeschlossen.

## 7. Annahmeverzug

Wenn sich der Kunde im Annahmeverzug befindet, so sind wir berechtigt, den Vertragsgegenstand auf Kosten und Gefahr des Kunden zu hinterlegen und dadurch von unserer Verbindlichkeit in Bezug auf den Liefertermin zu befreien. Die Verrechnung der Ware an den Kunden erfolgt nach der Hinterlegung.

## 8. Übergang von Nutzen und Gefahr / Teilfakturen

Der Übergang von Nutzen und Gefahr auf den Kunden erfolgt zum Zeitpunkt des Versandes des Vertragsgegenstandes an den Kunden. IMA-SYSTEMS ist berechtigt, für die Ware eine Teilfaktura zu erstellen, wenn die zum Teil gelieferte Ware einen funktionellen Betrieb ermöglicht, oder der Zeitraum zwischen Warenlieferung und Installation 14 Arbeitstage überschreitet.

## 9. Zahlung

Wenn nichts anderes vereinbart, innerhalb von 10 Tagen netto Kassa. Skontoabzüge werden nicht anerkannt.

## 10. Eigentumsvorbehalt

Die gelieferte Ware oder Software bleibt Eigentum der IMA-SYSTEMS bis zur gänzlichen Bezahlung aller aus der bestehenden Geschäftsverbindung bestehenden, noch offenen Forderungen. Wir behalten uns das Recht vor, unser uneingeschränktes Eigentumsrecht an den Vertragswaren äußerlich kenntlich zu machen, sollte es in der Situation gefordert sein. Zahlungsverzug berechtigt den Verkäufer jederzeit zur Abholung der Ware. Bei Pfändung oder sonstiger Inanspruchnahme ist der Besteller verpflichtet, das Eigentumsrecht des Verkäufers geltend zu machen und ihn davon zu verständigen. Zur Besichtigung der Vorbehaltsware sichert uns der Kunde jederzeit den Zutritt zu seinem Betrieb zu. Kommt der Kunde mit seinen Zahlungsverpflichtungen in Verzug, wird ein Konkursverfahren über sein Vermögen beantragt oder eröffnet oder verstößt der Kunde gegen sonstige Vertragspflichten, so sind wir – nach unserer Wahl unter Aufrechthaltung des Vertrags – berechtigt, die Herausgabe der Vorbehaltsware zu verlangen, diese abzuholen und dabei die Räume des Kunden zu betreten. Die Bedingungen dieses Punktes gelten für diesen Auftrag und für alle weiteren Verträge des Käufers, die schriftlich, mündlich oder telefonisch erteilt werden. Wird die Ware durch den Käufer an einen Dritten geliefert, so steht dem Verkäufer der Anspruch auf Gegenleistung zu. Zu diesem Zweck tritt hiermit der Käufer schon jetzt seine Ansprüche gegen den Dritten mit sämtlichen Nebenrechten zahlungshalber

an den Verkäufer ab, sodass bei Entstehung dieser Forderungen es keines besonderen Übertragungsaktes mehr darf. Abzutreten ist die Forderung in Höhe der Saldoforderung des Verkäufers, zuzüglich Verzugszinsen. Der Käufer ist verpflichtet, auf Verlangen dem Verkäufer seinen Abnehmer zu benennen und seinem Abnehmer die erfolgte Abtretung bekannt zu geben. Auch der Verkäufer ist berechtigt, den Dritten von der Abtretung zu benachrichtigen. Im Falle der Veräußerung an einen Dritten ist der Käufer verpflichtet, seinem Abnehmer entsprechenden Eigentumsvorbehalt aufzuerlegen. Von Pfändungen oder sonstigen Zugriffen Dritter auf unter Eigentumsvorbehalt stehende Ware hat der Käufer den Verkäufer unverzüglich zu benachrichtigen. Zahlungsverzug berechtigt den Verkäufer die Rückgabe der Ware zu verlangen, für noch zu liefernde Ware Vorauszahlung zu verlangen, bereitgestellte Sicherheiten zu verwerten und von sämtlichen noch nicht abgewickelten Verträgen zurückzutreten. Wir behalten uns auf das Recht vor, im Falle der Geltendmachung des Eigentumsvorbehalts die Ware unter Umständen selbst zurückzuholen, ohne dass dem Vertragspartner daraus irgendwelche Ansprüche, z.B. aus dem Titel der Besitzstörung erwachsen. Einer Nachfristsetzung bedarf es nicht.

## 11. Zahlungsverzug

Bei Zahlungsverzug haben wir das Recht, jederzeit vom Vertrag zurückzutreten und den Vertragsgegenstand zurückzufordern. Über 30 Tagen Zahlungsverzögerung schuldet der Auftraggeber auch ohne Verschulden dem Auftragnehmer Verzugszinsen in der doppelten Höhe des EURIBOR für 3 Monate sowie der Ersatz von Mahnspesen und der Kosten außergerichtlicher Verfolgung von Ansprüchen.

## 12. Aufrechnungsverbot

Alle Forderungen aus unseren Verträgen unterliegen einem Aufrechnungsverbot.

## 13. Zessionsverbot

Alle Geldforderungen und Rechte aus unseren Verträgen unterliegen einem Zessionsverbot.

## 14. Spesen

Die Kosten für Fahrt-, Tag- und Nächtigungs-gelder werden dem Auftraggeber gesondert in Rechnung gestellt. Wegzeiten gelten als Arbeitszeit.

## 15. Ausschluss der Zurückbehaltung

Der Auftraggeber ist nicht berechtigt, Zahlungen wegen nicht vollständiger Gesamtlieferung, Garantie- oder Gewährleistungsansprüchen oder Bemängelungen zurückzuhalten.

## Allgemeine Geschäftsbedingungen - Fortsetzung

### 16. Überraschende Probleme

Sollten während der Vertragserfüllung besondere Probleme auftreten, die mangels vorheriger Hinweise des Auftraggebers für den Auftragnehmer überraschend sind, so ist im Falle von Unterstützungsleistungen durch den Auftragnehmer dieser nach seiner Wahl berechtigt, die zu erbringende Leistung gegen Vergütung der bis zu diesem Zeitpunkt erbrachten Leistung abzubrechen oder bei Fortführung dieser, eine Verschiebung des Endtermins und Ersatz für den erhöhten Aufwand zu verlangen.

### 17. Honorierungspflichten / Sorgfaltspflicht des Kunden für Datensicherung und Virenschutz

Der Kunde anerkennt die Honorierungspflicht für die von uns erbrachten Dienstleistungen. Der Kunde ist für die Datensicherung und den Virenschutz selbst verantwortlich, sofern er uns nicht einen entsprechenden schriftlichen Auftrag erteilt. Schadensforderungen werden abgelehnt.

### 18. Wiederausfahrverbot

Das Wiederausfahrverbot richtet sich nach den geltenden rechtlichen Bestimmungen und ist für die Kunden verbindlich.

### 19. Schadenersatz bei Support- und Technik-Einsätzen

Bei oben genannten Einsätzen werden eindeutige Fehler unserer Mitarbeiter kostenlos im Rahmen des Auftragsumfanges korrigiert. Die Eindeutigkeit obliegt der Beurteilung aller Beteiligten, die Entscheidung liegt bei IMA-SYSTEMS. Ausgeschlossen sind nicht vorhersehbare Folgefehler und Inkompatibilitäten seitens der eingesetzten Produkte. Ebenfalls ausgeschlossen sind Probleme mit bereits vorhandenen Hardware-Produkten seitens des Auftraggebers, oder mit spezieller Software. Die Aufwände für die Installation und Korrektur solcher Faktoren werden nach Aufwand in Rechnung gestellt. Die Datensicherung ist Sache des Kunden. Jeglicher Schadenersatz bei verlorenen Daten und Programmen wird abgelehnt. Das gleiche gilt für Viren. Sollten dem Kunden als Folge einer Installation Schäden durch Verzug oder Fehler der Installation entstehen, beträgt der maximale Schadenersatz die Höhe, der durch uns verrechneten Installationskosten (Arbeit). Dies jedoch nur in eindeutigen Situationen und wenn der Kunde uns das Recht auf Nachbesserung innerhalb nützlicher Frist schriftlich eingeräumt hat. Weitergehende Forderungen sind ausdrücklich ausgeschlossen. Sollte bei einer Installation / Reparatur ein Teil der Hardware defekt werden ohne dass eine Schuld unseres Mitarbeiters besteht, werden die zusätzlichen Kosten dem Kunden übertragen. Bei Wartungsverträgen mit Response-Zeiten besteht der maximale Schadenersatz in der Rückerstattung von höchstens drei Monats-Grundpauschalen für die Bereitstellung der Leistungsbereitschaft gemäß Vertrag, sofern die Response-Zeit um

mehr als 100 % überschritten wurde. Von dieser Regelung ausgenommen sind höhere Gewalt (Naturereignisse, nachweisbarer Verkehrszusammenbruch) und Verzögerungen, die durch die fehlende Lieferbereitschaft Dritter entstehen (z.B. fehlende Ersatzteile des Herstellers, mangelnde Unterstützung eines Software-Hauses, etc.).

### 20. Verrechnung bei Support- und Technik-Einsätzen

Verrechnet wird nach effektivem Aufwand zu den jeweils gültigen IMA-SYSTEMS Preisen, sofern nicht schriftlich eine andere Regelung besteht. Abgerechnet wird in ¼ Stunden, angebrochene ¼ Stunden werden voll verrechnet. In jedem Fall nach Aufwand verrechnet werden folgende Technik-Einsätze:

- nicht explizit im Angebot aufgeführte Dienstleistungen
- Datenübernahmen
- Konfigurationsarbeiten ausgelieferter Software
- Schulung und Informationsfluss ausgelieferter Softwares
- unvorhersehbare Installationsaufwände
- Wartezeiten

Um einen reibungslosen Fortgang der Technik-Einsätze zu gewährleisten, wird davon ausgegangen, dass alle dafür notwendigen Informationen frühzeitig vorliegen. Wartezeiten oder die Beschaffung der Informationen wird nach Aufwand verrechnet. Weitere Spesen, die auf Wunsch des Kunden verursacht werden, bedürfen der separaten Abmachung und werden nach Aufwand verrechnet. Diese Stundensätze gelten während der normalen Arbeitswochen von 08.00–17.00 Uhr. Außerhalb dieser Zeit gelten für Arbeits- und Fahrzeiten folgende Zuschläge:

17.00-20.00 Uhr	+ 50%
20.00-08.00 Uhr und am Samstag	+ 50%
Sonn- und Feiertage	+ 100%

Anspruch auf eine Hotline außerhalb der Geschäftszeiten und an Feiertagen, sowie auf garantierte Responsezeiten zu irgendwelchen Zeiten besteht nur bei einem entsprechenden kostenpflichtigen Vertrag. Ersatzteile werden nach Aufwand verrechnet. Express-Sendungen auf Wunsch des Kunden werden gemacht, die Porti und Zuschläge werden nach Aufwand belastet. Bei Technik-einsätzen liegen die Responsezeiten in der Regel innerhalb des vom Hersteller genannten Garantieanspruches, in der Regel ca. 1 Arbeitstag.

#### Empfehlung:

Lesen Sie die Garantiebestimmungen der Hersteller genau durch (es gibt Unterschiede von Produkt zu Produkt) und erstellen Sie aufgrund dieser Angaben ein Notfall-Szenario mit Ihren Garantieansprüchen und Telefonnummern.

Wir verweisen ebenfalls besonders auf die Punkte 5 + 23 dieser Geschäftsbedingungen.

### 21. Verpflichtung auf das Datengeheimnis

Alle Mitarbeiter der IMA-SYSTEMS verpflichten sich im Sinne des Datenschutzgesetzes, über alle Daten, die ihnen aufgrund ihrer Tätigkeit bei der IMA-Systems Information-Technology GmbH und deren Kunden bekannt werden, oder ihnen zugänglich sind, strengstes Stillschweigen zu bewahren.

### 22. Erfüllungsort / Gerichtsstand / Schadenersatz / Konventionalstrafen

Der Erfüllungsort und der Gerichtsstand befinden sich an unserem Standort Bregenz. Schadenersatz und Konventionalstrafen jeglicher Art werden grundsätzlich ausgeschlossen. Es gilt ausschließlich Österreichisches Recht.

### 23. Reklamationen

Reklamationen müssen innerhalb von 10 Arbeitstagen bei der IMA-SYSTEMS eingegangen sein. Nach dieser Frist gilt die erbrachte Leistung als einwandfrei und vom Kunden angenommen.

### 24. Schlussbestimmungen

Soweit eine Bestimmung dieses Vertrages unwirksam ist, oder unwirksam werden sollte, hat dies auf die übrigen Bestimmungen keinen Einfluss. Die Vertragspartner werden in diesem Fall eine Regelung herbeiführen, die in ihrem wirtschaftlichen Gehalt der unwirksamen Bestimmung am nächsten kommt.