

## ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN der Inform GmbH

Stand: 1. November 2008

### 1 Anwendungsbereich

- 1.1 Gegenstand dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen („AGB“) ist die Regelung der Geschäftsbeziehungen und der Rechtsgeschäfte zwischen der Inform GmbH (nachfolgend kurz „INFORM“ oder „Auftragnehmer“ genannt) und ihren Kunden (nachfolgend kurz „Auftraggeber“ oder „Kunde“ oder „Käufer“ genannt) gemeinsam „Vertragsparteien“ genannt. Die Geschäftsbeziehungen und Rechtsgeschäfte umfassen unter anderem den Vertrieb und Verkauf, die Installation und Wartung von Geräten des elektronischen und bargeldlosen Zahlungsverkehrs (z.B. fixe und mobile Bankomat-Kassen, Zahlungsverkehrsterminals; Cashless-Kassiersysteme, Abrechnungseinheiten; etc), Hard- und Software, Werkleistungen, Serviceleistungen, Wartungs- und Supportleistungen an Handkassen, EDV-Geräten und EDV-Zubehör sowie die Bereiche der automatisierten Datenverarbeitung, Erarbeitung von Organisationskonzepten, Programmerstellung, Regelungen des technischen Kundendienstes und Beratungs- und Schulungsdienstleistungen, sowie den Transport von Bankomat-Kassen-Informationen zu den Clearingstellen.
- 1.2 Diese gegenständlichen Allgemeinen Geschäftsbedingungen sind auch dann anzuwenden, wenn die von INFORM erbrachten Leistungen nicht in direktem Zusammenhang mit den in Punkt 1.1 aufgezählten Leistungen stehen.
- 1.3 Die nachstehenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten für den Geschäftsverkehr zwischen der INFORM und seinen Kunden. Sie sind Bestandteil aller Verträge zwischen der INFORM und seinen Kunden, auch wenn INFORM nicht ausdrücklich auf die AGB Bezug nimmt.
- 1.4 Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden finden keine Anwendung, auch wenn INFORM ihnen nicht ausdrücklich widerspricht, außer die INFORM stimmt ihrer Anwendung ausdrücklich und schriftlich zu.
- 1.5 Im Falle von Allgemeinen Geschäftsbedingungen, die denen der INFORM widersprechen, entfallen die INFORM AGB Restwirksamkeit.

### 2 Leistungsumfang; Pflichten und Mitwirkung des Kunden

- 2.1 INFORM erbringt Leistungen nur an Unternehmer. Der Leistungsumfang ist in einem gesonderten Vertrag (z. B. Kaufvertrag, Rahmenvertrag, Werkvertrag, Einzelauftrag, Software-Lizenzvertrag, Auftrag, Wartungsvertrag, Instandhaltungsvertrag, Bestellformular) und deren Anhängen festgelegt. Mündliche Zusagen von INFORM, insbesondere mündliche Aussagen des Vertriebspersonals oder Kundendienstes, sowie mündliche Nebenvereinbarungen sind unwirksam. Vertriebspartner oder Vertriebsmitarbeiter bzw. Kundendienstmitarbeiter von INFORM haben keine Vollmacht, für INFORM Erklärungen abzugeben, Zusagen zu treffen oder Zahlungen entgegenzunehmen.
- 2.2 Werden vereinbarte Abnahmemengen oder vereinbarte Mindestmengen durch den Kunden im relevanten Zeitraum nicht eingehalten, kann INFORM die jeweilige Differenz an Vertragsprodukten an den Kunden fakturieren und nach Wahl von INFORM in der Standardkonfiguration dem Kunden liefern oder für und auf Kosten und Gefahr des Kunden bei INFORM oder einem Dritten verwahren.
- 2.3 Alle vom Kunden gelieferten Daten, Kontrollzahlen, Programme und andere Angaben zur Leistungserbringung müssen in einem für die Erbringung der Leistung geeigneten Zustand sein. INFORM ist nicht verpflichtet, erhaltene Daten und Informationen auf deren logischen Gehalt zu prüfen (keine Wampflicht von INFORM). Der Kunde stellt, falls erforderlich, auf seine Kosten sämtliche für die reibungslose Installation notwendige Hard- und Software sowie sonstige nötige Geräte und Material sowie Zeit und Mitarbeit zur Verfügung, sofern diese nicht aufgrund besonderer Vereinbarung von INFORM beizustellen sind. Der Kunde stellt ferner alle weiteren notwendigen technischen Voraussetzungen (z.B. Stromversorgung und Netzwerkanschluss in unmittelbarer Installationsumgebung, geeignete Räume etc.) auf seine Kosten zur Verfügung und wird allenfalls erforderliche Zustimmungen Dritter einholen und alle erforderlichen Aufklärungen leisten (einschließlich Verlaufs von Elektro-, Gas- und Wasserleitungen, Vorhandensein gesundheitsgefährdender Materialien, z. B. Asbest), um eine reibungslose Installation sowie den Zutritt von INFORM, wann immer der Zutritt zur Vertragserfüllung nötig oder zweckmäßig ist, zu ermöglichen. Der Kunde hat Aufwendungen für Ausbesserungsarbeiten an seinen Räumen und Geräten, die trotz sachgemäßer Durchführung der Arbeiten durch INFORM nötig werden, zu tragen. Der Kunde darf Instandhaltungs- und Änderungsarbeiten an den Einrichtungen, die von INFORM installiert und/oder verkauft wurden, nur von INFORM ausführen lassen. Der Kunde muss INFORM für die Durchführung von Prüf-, Installations- und Instandhaltungsarbeiten sofern erforderlich spezielle Schutzkleidung oder sonstige Sachmittel, soweit diese ausnahmsweise aufgrund betrieblicher Besonderheiten beim Kunden erforderlich sind, unentgeltlich zur Verfügung zu stellen. Der Kunde anerkennt die Einhaltung und Bereitstellung der maßgeblichen technischen Standards einschließlich erforderlichen Schutzes und wird INFORM bei Nichteinhaltung schad- und klaglos halten. INFORM trifft keine Wampflicht im Sinne des § 1168a ABGB.
- 2.4 Der Versand sämtlicher Materialien und Unterlagen zur INFORM bzw. zu seinen jeweiligen, auch vorübergehenden Betriebsstellen und zurück erfolgt auf Rechnung und Gefahr des Kunden. Das Gleiche gilt für den Daten- und Informationstransport über Datenfernübertragungseinrichtungen, unabhängig davon, wer Versender bzw. Empfänger der Daten ist.
- 2.5 Wünscht der Kunde eine Änderung des vereinbarten Leistungsumfanges und/oder gesetzliche oder Vorgaben von dritten Vertragspartnern erforderliche Änderungen, so wird bei bestehenden Leistungen und Produkten der dafür erforderliche Aufwand von INFORM entsprechend der aktuellen Stundensätze verrechnet.
- 2.6 Beratungs- und Produktinformationsgespräche vor und während des Vertragsabschlusses dienen allein der Kundeninformation und enthalten keine Zusicherungen im Sinne des Gewährleistungsrechts, wenn nicht ausdrücklich schriftlich etwas anderes vereinbart wurde. Sämtliche Anbote der INFORM sind freibleibend, sofern das Anbot nichts Gegenteiliges festhält.
- 2.7 Befinden sich an einem Standort mehrere gleiche Wartungsobjekte, so ist für alle gleichen Wartungsobjekte ein Wartungsvertrag abzuschließen.
- 2.8 Der Kunde verpflichtet sich, sämtliche Rechtsvorschriften und die Bestimmungen des Vertrags mit INFORM zu beachten und einzuhalten und INFORM diesbezüglich vollständig schad- und klaglos zu halten. Weiters verpflichtet sich der Kunde, nur geeignete, zugelassene und entsprechend gekennzeichnete Endgeräte zu betreiben bzw. Software einzusetzen. Es obliegt dem Kunden, allenfalls erforderliche behördliche Bewilligungen, Genehmigungen oder Konzession einzuholen, sowie die mit dem Rechtsgeschäft verbundene Anzeigepflicht wahrzunehmen und Steuern bzw. Gebühren zu tragen; der Kunde hat INFORM diesbezüglich vollständig schad- und klaglos zu halten. Das Gleiche gilt auch für die Einholung von allenfalls erforderlichen Zustimmungen Dritter (z.B. Eigentümer einer Liegenschaft, Vermieter). Der Kunde verpflichtet sich weiters, die vertraglichen Leistungen in keiner Weise zu gebrauchen, die zur Beeinträchtigung von Dritten führt bzw. für INFORM oder sonstigen Dritten sicherheits- oder betriebsgefährdend ist. Jede missbräuchliche oder sonstige vertrags- bzw. rechtswidrige Nutzung der Leistungen von INFORM oder dahinter liegenden Dritten ist dem Kunden untersagt, widrigenfalls der Kunde INFORM vollständig schad- und klaglos zu halten und sämtliche daraus entstehenden Rechtsfolgen zur Gänze alleine zu tragen hat.
- 2.9 Der Kunde verpflichtet sich, den Auftragnehmer über jegliche Störung und Unterbrechung von Telekommunikationsdiensten oder Übertragungswegen unverzüglich zu informieren. Verletzt der Kunde diese Verständigungspflicht, übernimmt der Auftragnehmer für Schäden und Aufwendungen, die aus der unterlassenen Verständigung resultieren keine Haftung.

### 3 Leistungsausführung

- 3.1 Die Leistung wird von der INFORM zu den im gesonderten Vertrag vereinbarten Bedingungen und Terminen erbracht.
- 3.2 Die INFORM behält sich vor, jederzeit einzelne in der Preisliste oder Internetseite bzw. in Prospekten oder in anderen Verkaufsunterlagen angeführte Waren aus dem Sortiment herauszunehmen.
- 3.3 Warenaufträge bis zu einem Netto-Warenwert von EUR 70,- werden mit einem Mindermengenantrag von EUR 7,- ausgeliefert.
- 3.4 Die Versandart der Waren behält sich die INFORM vor. Sonderwünsche gehen zu Lasten des Kunden.
- 3.5 Die Ware wird nur in ganzen Verpackungseinheiten geliefert. Abweichende Mengen werden automatisch auf die entsprechend nächste Verpackungseinheit abgeändert.
- 3.6 Die Waren-Preise sind freibleibend; die Berechnung erfolgt zu dem am Tag der Lieferung gültigen Preisen.
- 3.7 Alle Waren-Sendungen reisen auf Gefahr und Kosten des Kunden.
- 3.8 Vereinbarte Liefertermine sind unverbindlich. Wird der angegebene Liefertermin von INFORM um mehr als 30 Tage überschritten, ist der Auftraggeber berechtigt, nach Setzung einer weiteren mindestens 90tägigen Nachfrist mittels eingeschriebenen Briefs vom Vertrag zurückzutreten. Auch INFORM ist berechtigt vom Vertrag zurückzutreten, wenn die Lieferung durch höhere Gewalt oder sonstige, durch INFORM unabwendbare Hindernisse, wie beispielsweise Transportunterbrechungen oder Produktionseinstellungen unmöglich wird. In allen Fällen ist INFORM nur zur zinsfreien Rückerstattung empfangener Anzahlungen verpflichtet. Für etwaige Schäden infolge verspäteter Lieferungen kommt die INFORM nicht auf.
- 3.9 Die Durchführung der vertragsgegenständlichen Leistungen erfolgt, soweit nichts anderes vereinbart wurde, nach Wahl der INFORM in den Geschäftsräumlichkeiten des Kunden oder der INFORM. Die Auswahl der die Arbeiten durchführenden Mitarbeiter obliegt der INFORM, welche auch berechtigt ist, hierfür Dritte heranzuziehen.
- 3.10 Die Übernahme der vereinbarten Leistung erfolgt mit der Unterzeichnung eines Übernahme/Abnahmeprotokolls/Leistungsnachweises oder der tatsächlichen vollständigen oder teilweisen Inbetriebnahme des geprüften oder ungeprüften Werkes durch den Kunden. Die Gefahr geht spätestens mit der Übergabe auf den Auftraggeber über.
- 3.11 Erbrachte Leistungen bedürfen spätestens zwei Wochen ab Übergabe an den Kunden einer Abnahme in der Form der Unterzeichnung eines Übernahme-/Abnahmeprotokolls durch den Kunden. Wird die Leistung innerhalb der zwei Wochen nicht abgenommen und erfolgt keine schriftliche Reklamation unter detaillierter Mängelangabe an die INFORM, so gilt die erbrachte Leistung mit dem Enddatum des genannten Zeitraumes als abgenommen und die vereinbarte Leistung als vollständig und auftragsgemäß erbracht.
- 3.12 Sofern nicht anders vereinbart, obliegt die Durchführung von Anwendertests bzw. Programmtests dem Kunden und erfolgt auf dessen Kosten, wobei die Testdaten vom Kunden selbst beizustellen sind. Unter Anwendertests werden Tests verstanden, die über reine Programmier-, Funktions- und Modultests der INFORM hinausgehen und den gesamten Auftrag betreffen.
- 3.13 Sofern ein Umtauschrecht mit dem Kunden im Einzelvertrag vereinbart wurde, werden Warenrücksendungen nur mit vorhergehender Information der INFORM durch den Kunden akzeptiert. Falls kein Umtauschrecht vereinbart wurde oder dieser Informationspflicht, die anhand einer Reklamationsnummer dokumentierbar ist, nicht nachgekommen wurde, wird die Ware auf Kosten des Kunden zurückgesandt.
- 3.14 Auch wenn ein Umtauschrecht im Einzelvertrag vereinbart wurde, sind jedenfalls solche Waren vom Umtausch bzw. einer Gutschrift ausgeschlossen, die in der gültigen Preisliste nicht aufgeführt sind oder Waren, deren Verpackung geöffnet wurde und/oder beschädigt wurde. Für zurückgegebene (siehe Punkt 3.13) oder aufgrund des Eigentumsvorbehalts zurückgenommene Waren wird der Zeitwert unter Abzug der Kosten für Neuaufmachung und einer Bearbeitungsgebühr gutgeschrieben, soweit die Rückgabe nicht aufgrund einer berechtigten Reklamation und angelegten Warenrücksendung erfolgte. Beim Abschluss des Wartungsvertrages stimmt der Kunde ausdrücklich zu, dass etwaige technische oder sicherheitsrelevante Softwareupdates oder Hardwareaustausche, die systemtechnisch sinnvoll oder seitens des Herstellers oder rechtlich geboten sind, auf Kosten des Kunden verpflichtend durchgeführt werden. Als Beispiel: Für den Fall, dass die INFORM den Austausch einer zu entstörenden Bankomat-Kasse auf eine Bankomat-Kasse mit dem von der First Data Austria (ehem. APSS) und/oder PayLife (ehem. Europay Austria) aktuell vorgegebenen Patchlevel und/oder Hardwarelevel für erforderlich hält, stimmt der Kunde diesem Austausch schon bei Abschluss des Bankomat-Kassen Wartungsvertrages ausdrücklich und unwiderruflich zu. Die Kosten für die technische Hochrüstung auf den aktuell vorgegebenen Patchlevel und/oder Hardwarelevel sind im Wartungsentgelt explizit nicht enthalten und werden nach dem Austausch extra verrechnet. Der Tausch auf ein Bankomat-Kassengerät-/Terminal der nächsten Generation ist im Wartungsentgelt ebenfalls nicht enthalten (weder die Installation noch das Gerät selbst).

3.15 Für die Berechnung der zugesagten Reaktionszeiten werden ausschließlich die INFORM-Betriebszeiten herangezogen. Die INFORM Betriebszeiten sind auf der Website ([www.inform.at](http://www.inform.at)) einzusehen.

#### **4 Preise, Liefertermine**

4.1 Die Lieferfrist beginnt, wenn nichts anderes vereinbart wurde, mit dem Datum der Angebotsannahme bzw. Auftragsbestätigung, oder, sofern eine Sache zu bearbeiten ist, mit der Übergabe dieser Sache.

4.2 Die vereinbarten Preise werden den gesetzlichen Grundlagen entsprechend in Euro angegeben. Die aktuellen Preise sind der jeweils gültigen Preisliste der INFORM oder dem gesonderten Vertrag zu entnehmen.

4.3 Die im Vertrag angegebenen Manntage sowie Material- und Zeitangaben sind, wenn nicht ausdrücklich und schriftlich anders vereinbart, unverbindliche Richtwerte. Die einem solchen Richtwert zugrunde liegenden Mengenansätze beruhen auf einer nach bestem Wissen und Gewissen durchgeführten Bewertung des Leistungsumfanges. Falls die INFORM im Laufe der Leistungserbringung feststellt, dass die Mengenansätze um mindestens 5% überschritten werden, wird der Kunde davon in Kenntnis gesetzt und die Material- und Zeitangaben sowie die Manntage und der damit einhergehende Preis angepasst.

4.4 Die genannten Preise verstehen sich ab dem Standort von INFORM. Die Kosten für Leistungen, die nicht ausdrücklich im Vertrag enthalten sind, sowie allfällige Vertragsgebühren werden gesondert in Rechnung gestellt.

4.5 Falls nicht anders geregelt, sind die Kosten für Fahrt, Aufenthalt und Wegzeit für die mit der Ausführung der Dienstleistung beauftragten Personen, vom Kunden zu tragen, sofern die Arbeiten nicht am Standort von INFORM ausgeführt werden.

4.6 Im Falle von Dauerschuldverhältnissen, wie zum Beispiel Wartungsdienstleistungen, ist die INFORM nach mindestens einjähriger Vertragsdauer berechtigt, bei einer nach Vertragsabschluss eintretenden Steigerung von Lohn- und/oder Materialkosten und externe Dienstleistungskosten und/oder Wartungs- und/oder Reparaturkosten sowie sonstiger Kosten und Abgaben, die Preise entsprechend zu erhöhen und dem Kunden ab dem, auf die Erhöhung folgenden Monatsbeginn anzulasten. Die Erhöhungen gelten vom Kunden von vornherein akzeptiert, wenn sie nicht mehr als 5% jährlich betragen. Jedenfalls erfolgt eine Preisanpassung nach Maßgabe der Steigerung des Verbraucherpreisindex 2005 oder ein an seine Stelle tretender Index.

4.7 Alle Gebühren und Steuern (insbesondere die Umsatzsteuer) werden aufgrund der jeweils gültigen Gesetzeslage verrechnet. Falls die Abgabenbehörden darüber hinaus nachträglich Steuern oder Abgaben vorschreiben, gehen diese zu Lasten des Kunden.

4.8 Liefer- und Leistungsfristen verlängern sich für INFORM angemessen wegen Verzögerungen aufgrund höherer Gewalt und anderer von INFORM nicht zu vertretenden Umständen, unerwarteten Ereignissen wie zum Beispiel Betriebsstörungen, Streik, Ausfall eines schwer zu ersetzenden Lieferanten, hoheitliche Maßnahmen, Auftragsergänzungen und/oder Änderungen sowie Verzug des Kunden.

4.9 Teillieferungen und Vorauslieferungen sind zulässig, es sei denn, sie sind wirtschaftlich für den Kunden nicht sinnvoll nutzbar. Den Beweis für die mangelnde Nutzbarkeit hat der Kunde zu führen.

#### **5 Zahlungsbedingungen**

5.1 Sofern nicht abweichend vereinbart, erfolgt die Rechnungslegung bei Einzelaufträgen sowie bei Daueraufträgen monatlich im Vorhinein. Die Rechnungen sind nach Erhalt ohne Abzug und spesenfrei fällig. Im Falle des Zahlungsverzuges sind alle notwendigen Mahn- und Inkassokosten zu zahlen; die Geltendmachung weiterer Ansprüche durch INFORM bleibt vorbehalten. Verzugszinsen in Höhe von 12% per anno sind zu bezahlen.

5.2 Die Einhaltung der vereinbarten Zahlungstermine bildet eine wesentliche Bedingung für die Vertragserfüllung durch den Auftragnehmer. Für die Zahlungsfälligkeit gilt das auf der INFORM-Ausgangsrechnung angegebene Datum oder der angegebene Zeitraum. Die Nichteinhaltung der vereinbarten Zahlungstermine berechtigt den Auftragnehmer, die laufenden Arbeiten einzustellen und/oder nach Setzung einer Nachfrist vom Vertrag zurückzutreten. Weitere Ansprüche von INFORM bleiben unberührt.

5.3 Ein Zurückbehaltungsrecht sowie Aufrechnungsrecht des Kunden ist ausgeschlossen.

5.4 INFORM ist berechtigt, Lieferungen nur gegen Vorkasse oder ausreichende Sicherheit auszuführen, wenn Gründe vorliegen, die die Erfüllung eines Zahlungsanspruchs von INFORM als gefährdet erscheinen lassen.

5.5 Verkaufte Produkte bleiben bis zur restlosen Bezahlung (einschließlich Zinsen und Kosten) trotz Übergabe uneingeschränktes Eigentum von INFORM (im folgenden als Vorbehaltsware bezeichnet). Der Kunde hat in dieser Zeit für die ordnungsgemäße Instandhaltung auf seine Kosten Sorge zu tragen. Die Forderungen des Kunden aus der allfälligen Weiterveräußerung von Vorbehaltsware gelten in Höhe des Rechnungsbetrages der Vorbehaltsware an INFORM abgetreten. Der Kunde ist trotz der hiermit erfolgten Abtretung berechtigt, die Forderungen treuhändig auf Rechnung von INFORM einzuziehen. Im Fall des Zahlungsverzuges des Kunden ist dieser zur Übergabe sämtlicher zur Einziehung der abgetretenen Forderungen erforderlichen Unterlagen verpflichtet, wobei für diesen Fall die treuhänderische Einziehungsermächtigung des Kunden als widerrufen gilt. Der Kunde ist verpflichtet, den Eigentumsvorbehalt anzeigende Buchvermerke vorzunehmen und INFORM Zugriffe Dritter (insbesondere Pfändungen) auf Vorbehaltsware oder abgetretene Forderungen unverzüglich bekannt zu geben. Ebenso ist die Abtretung der Forderung des Kunden an INFORM in geeigneter Form zu dokumentieren und dem Vertragspartner des Kunden auf Wunsch von INFORM spätestens anlässlich der Rechnungslegung an ihn bekannt zu geben.

#### **6 Gewährleistung und Return Material Authorization (RMA)-Prozedere**

6.1 Die INFORM gewährleistet bei allen Leistungen, dass die im gesonderten Vertrag und deren Anhängen vereinbarten Leistungsmerkmale erfüllt sind und dem Leistungsumfang entsprechen. Generell übernimmt INFORM keine Gewähr, dass die beigegebenen Komponenten (z.B. Geräte oder Software) bzw. Dienstleistungen mit dem vorhandenen System des Kunden zusammenarbeiten. INFORM stellt Dienste des elektronischen Zahlungsverkehrs (Hard- und Software, Dienstleistungen) zur Verfügung; hierbei ist es aus technischen Gründen nicht möglich, dass diese Dienste ohne Unterbrechung zugänglich sind, dass die gewünschten Verbindungen und Funktionalitäten immer hergestellt werden können, oder dass gespeicherte Daten unter allen Gegebenheiten erhalten bleiben.

6.2 Die Gewährleistungsfrist beträgt 6 Monate und beginnt mit der Übergabe der Ware bzw. dem Beginn der Leistungserbringung; sollte diese nicht rechtzeitig übernommen werden, mit der Bereitstellung des Werkes bzw. mit der versuchten Übergabe zu laufen. Sofern für eine Ware ein besonderer Garantievertrag abgeschlossen wurde, gelten die Gewährleistungsbestimmungen auf Dauer des Garantievertrages nicht.

6.3 Der Auftraggeber ist zur Überprüfung der Leistung verpflichtet. Sie gilt als genehmigt, wenn nicht umgehend (innerhalb von drei Werktagen) eine schriftliche und detaillierte Mängelrüge erfolgt. Es obliegt dem Auftraggeber, das Vorhandensein eines Mangels nachzuweisen. Erfolgt die Mängelrüge nicht rechtzeitig oder nicht gemäß den Regelungen dieser AGB, sind sämtliche Ansprüche des Kunden ausgeschlossen.

6.4 Die INFORM verpflichtet sich, Gewährleistungsmängel, die vom Kunden frist- und formgerecht gemeldet werden, in den Räumlichkeiten von INFORM zu beseitigen, sofern sie nachweislich von der INFORM zu vertreten sind. Bei wesentlichen oder unwesentlichen, aber behebbaren Mängeln erfolgt Gewährleistung nach Wahl von INFORM durch Verbesserung, Austausch der Ware oder Preisminderung. Bei unbehebbar Mängeln kann INFORM zwischen dem Austausch der Ware oder Preisminderung wählen. Wandlung sowie Ersatzvornahme werden hiermit ausdrücklich ausgeschlossen. Bei teilbaren Leistungen beziehen sich Gewährleistungsansprüche jeweils ausschließlich auf den fehlerhaften Vertragsteil.

6.5 Bevor der Kunde scheinbar defekte Geräte an INFORM sendet, hat er bei dem Inform Service Desk unter der jeweils aktuellen Telefonnummer (derzeit: +43 1 2587292), welche auf der Website ([www.inform.at](http://www.inform.at)) veröffentlicht wird, eine RMA-Nummer einzuholen. Diese RMA-Nummer ist auf dem Paket und auf dem Gerät sowie dem Begleitschreiben anzuführen. Das Begleitschreiben muss über den festgestellten Fehler exakt und nachvollziehbar Auskunft geben. Des Weiteren ist ein Dokument (z.B. Rechnung) beizulegen, die beweist, dass sich das Gerät unter Gewährleistung befindet. Fehlt dieses Dokument wird in jedem Fall kostenpflichtig entsprechend den aktuellen Stundensätzen repariert. Bei Nichteinhaltung dieses RMA-Prozederes wird eine Bearbeitungsgebühr in der Höhe von EUR 25,- pro Stück verrechnet. Dies gilt für alle Einsendungen zum Zwecke der Reparatur (Return Material Authorization (RMA)).

6.6 Der Kunde hat Geräte unzerlegt an INFORM zu schicken, sofern im Folgenden nicht anderes geregelt ist. Sofern es sich um ein Gerät mit getrennten und abmontierbaren Teilen (z.B. mit Standfuß) handelt, und der Fehler betrifft nur das Gerät, ist dieses unzerlegt, aber ohne dem abmontierbaren Teil (z.B. Standfuß) an INFORM zu schicken. Ist der abmontierbare Teil defekt, ist nur dieser zurückzuschicken. Montagehilfen (z.B. die Bodenplatte des Standfuß) sind stets abzunehmen und nicht zurückzusenden (Ausnahme: diese sind selbst defekt). Die Lieferungen an INFORM haben in den schützenden Originalkartons zu erfolgen. Originalkartons (zusätzliche) können bei INFORM erworben werden. Werden die Lieferungen nicht im Originalkarton gesandt oder werden nicht defekte Montagehilfen oder abmontierbare Teile versandt, so wird jeweils eine Bearbeitungsgebühr in der Höhe von EUR 25,- pro Stück verrechnet.

6.7 Für kostenpflichtige Gewährleistungsarbeiten im Betrieb des Käufers sind die erforderlichen Hilfskräfte, Hebevorrichtungen, Gerüst und Kleinmaterialien usw. unentgeltlich beizustellen.

6.8 Die Gewährleistung entfällt, wenn ein Produkt oder die Konfiguration durch eine Person, die der Kundensphäre zuzurechnen ist, verändert, unsachgemäß installiert, gewartet, repariert, demontiert, benutzt oder ungeeigneten Umgebungsbedingungen ausgesetzt wird, die nicht den Installationsanforderungen von INFORM entsprechen, oder das Produkt nicht entsprechend gewartet wurde, es sei denn, der Kunde weist nach, dass diese Umstände nicht ursächlich für den gerügten Mangel sind. Die Gewährleistung entfällt ferner, wenn technische Originalbestandteile geändert oder beseitigt werden.

6.9 Ergibt die Überprüfung einer Mängelanzeige, dass ein Gewährleistungsfall nicht vorliegt, werden die Kosten der Überprüfung gemäß den gültigen INFORM-Verrechnungssätzen sowie sonstige Aufwendungen dem Kunden verrechnet.

6.10 Pflicht des Kunden zur Meldung von Störungen: Der Kunde ist verpflichtet, INFORM über jegliche Störung oder Unterbrechung oder jeden vermuteten Mangel von vertraglichen Leistungen oder Geräten unverzüglich zu informieren, um INFORM die Problembeseitigung zu ermöglichen (insbesondere auf Verlangen von INFORM den Zutritt zu den Einrichtungen zu ermöglichen), bevor er andere Firmen mit einer Problembeseitigung beauftragt. Verletzt der Kunde diesen Ablauf, übernimmt INFORM für Schäden und Aufwendungen, die aus der unterlassenen Verständigung resultieren (z.B. Kosten einer vom Kunden beauftragten Fremdfirma), keine Haftung.

#### **7 Haftung und Haftungsausschlüsse**

7.1 Die Haftung von INFORM für leichte Fahrlässigkeit, der Ersatz von Folgeschäden, Vermögensschäden, entgangenem Gewinn, Umsatzverlust, Datenverlust, unrichtige Übermittlung von Daten, Softwarebeschädigungen, Freigabe von Endgeräten ohne Bezahlung, unterbliebene Freigabe von Endgeräten trotz Bezahlung, unrichtige Abbuchungsbeträge, sonstige Fehlfunktionen der Software, und von Schäden aus Ansprüchen Dritter gegen den Kunden ist ausgeschlossen. Dies gilt nicht bei Personenschäden.

7.2 Gewährleistungs-, Nichterfüllungs- und Schadenersatzansprüche des Kunden setzen die Erhebung einer unverzüglichen (spätestens binnen drei Werktagen) schriftlichen und detaillierten Mängelrüge voraus.

7.3 INFORM haftet ferner nicht für Beschädigungen, die auf Handlungen Dritter (mit Ausnahme von Erfüllungsgehilfen INFORM), höhere Gewalt (z.B. atmosphärische Entladungen) oder Einwirkungen durch vom Kunden angeschlossene Geräte oder unerlaubte Eingriffe Dritter in Lösungen der INFORM (z.B. Cash Points) zurückzuführen sind.

7.4 Weiters haftet INFORM nicht für durch Updates allenfalls übertragene Viren, vom Kunden abgefragte Daten aus dem Internet, oder von ihm erhaltene E-Mails (und zwar auch dann nicht, wenn diese Viren enthalten), sowie für die Leistungen dritter Diensteanbieter, selbst wenn der Kunde den Zugang zu diesen über einen Link von der INFORM Homepage erhält. Der Kunde nimmt zur Kenntnis, dass die Nutzung des Internet mit Unsicherheiten verbunden ist (z.B. Viren, trojanische Pferde, Angriffe von Hackern, Einbrüche in WLAN- oder Bluetooth-Systeme etc.). INFORM übernimmt für Schäden aus allem oben genannten keine Haftung. Schäden und Aufwendungen, die dadurch entstehen, gehen zu Lasten des Kunden. Bei von INFORM errichteten oder überprüften Firewalls geht INFORM mit größtmöglicher Sorgfalt nach dem Stand der Technik vor, weist jedoch darauf hin, dass absolute Sicherheit von Firewallsystemen nicht besteht und haftet daher nicht für Schäden, wenn das Firewallsystem umgangen oder außer Funktion gesetzt wird. Schäden und Aufwendungen, die dadurch entstehen, gehen zu Lasten des Kunden.

- 7.5 Jedenfalls ist die Haftung von INFORM für jedes schadensverursachende Ereignis gegenüber der Gesamtheit der Geschädigten mit EUR 70.000,- beschränkt.
- 7.6 INFORM haftet nicht für Schäden, die der Kunde auf Grund der Nichtbeachtung des Vertrages und seiner Bestandteile, insbesondere dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen, oder durch widmungswidrige Verwendung oder Missachtung der Anweisungen von INFORM verursacht hat.
- 7.7 Bei höherer Gewalt, Streiks, Einschränkungen der Leistungen von dahinterliegenden Netzbetreibern oder bei Reparatur- und Wartungsarbeiten kann es zu Einschränkungen oder Unterbrechungen bei den Leistungen und Produkten der INFORM kommen. Soweit dies zur Vornahme betriebsnotwendiger Arbeiten oder zur Vermeidung von Störungen des Netzes erforderlich ist, ist die INFORM berechtigt, Leistungen vorübergehend nicht zu erbringen. INFORM haftet für die unter den vorgenannten Punkten angeführten Unterbrechungen, Ausfälle und Einschränkungen und daraus allfällig resultierender Schäden nicht.
- 7.8 Eingesetzte Geräte und Einrichtungen: Der Kunde haftet für Beschädigung und Verlust von Geräten und Einrichtungen, die INFORM im Zuge der Erbringung ihrer Dienste in Räumlichkeiten des Kunden aufstellt, ohne Rücksicht auf die Ursache, somit auch bei höherer Gewalt, es sei denn, der Schaden wurde durch die INFORM oder ihre Beauftragten schuldhaft verursacht. Für die Haftung des Kunden ist es gleichgültig, aus welchem Rechtstitel er den Raum nutzt (Eigentum, Pacht, Miete, Fruchtgenuss usw.). Der Vertrag über die Dienstleistung und die damit verbundene Verpflichtung zur Leistung des Entgeltes löst sich selbst bei gänzlichem Untergang der beim Kunden befindlichen Geräte nicht auf, wenn die INFORM binnen angemessener Frist eine Wiederherstellung vornimmt. Die Kosten für die Wiederherstellung hat der Kunde zu tragen. Der Kunde ist verpflichtet, Gefahren für die Einrichtungen oder das Eigentumsrecht der INFORM unverzüglich bekannt zu geben. Dies gilt insbesondere dann, wenn die Rechte der INFORM durch Eingriffe Dritter oder behördliche Verfügungen gefährdet sind. Die notwendigen und zweckentsprechenden Kosten der gerichtlichen oder außergerichtlichen Geltendmachung des Eigentumsrechtes der INFORM werden dem Kunden angelastet.
- 8 Dauer**
- 8.1 Sofern nicht anderes vereinbart wurde, gilt: Verträge, die auf unbestimmte Zeit abgeschlossen sind, können schriftlich von Inform unter Einhaltung einer sechsmonatigen Kündigungsfrist zum Ende eines Kalenderjahres gekündigt werden. Verträge können von INFORM auch ohne Einhaltung von Kündigungsfristen mit sofortiger Wirkung aufgelöst werden, wenn der Kunde entweder seinen finanziellen Verpflichtungen aus diesem Vertrag für die Dauer von 14 Tagen trotz Mahnung nicht nachkommt und/oder über das Vermögen des Vertragspartners ein Insolvenzverfahren eröffnet oder mangels kostendeckenden Vermögens die Eröffnung eines solchen Verfahrens abgelehnt wird.
- 8.2 Kündigt der Kunde aus Gründen, die von INFORM zu vertreten sind, schuldet er nur den Preis für denjenigen Teil der erhaltenen Leistungen, der für ihn nutzbar ist. Ist die Kündigung nicht von INFORM zu vertreten, hat der Kunden das Entgelt zu zahlen, das bis zum Ende der vereinbarten Vertragslaufzeit angefallen wäre.
- 9 Datenschutz, Geheimhaltung; Aufnahme in die Referenzliste von INFORM**
- 9.1 Sowohl der Kunde als auch INFORM haben Zugang zu vertraulichen Informationen des jeweils anderen Vertragspartners. Beide Vertragspartner verpflichten sich, vertrauliche Informationen geheim zu halten, sie Dritten nicht zugänglich zu machen, sie nicht zu veröffentlichen und sie nur im Rahmen des vertraglichen Zweckes zu verwenden.
- 9.2 Beide Vertragspartner verpflichten sich, ihre Mitarbeiter und andere Erfüllungsgehilfen gemäß österreichischem Datenschutzgesetz auf ihre Geheimhaltungsverpflichtung aufmerksam zu machen.
- 9.3 Die INFORM und der Kunde vereinbaren, ihnen versehentlich zugegangene Unterlagen unverzüglich zurückzugeben und ebenfalls vertraulich zu behandeln.
- 9.4 In allen Belangen des Datenschutzes ist das österreichische Datenschutzgesetz in seiner jeweils gültigen Fassung anwendbar. INFORM ist zur Offenlegung bzw. Weitergabe von Daten des Kunden aufgrund behördlicher Anfragen und Auskunftersuchen (Verwaltungsbehörden, Gerichte) berechtigt und verpflichtet.
- 9.5 Die Geheimhaltungsverpflichtung bleibt auch nach Beendigung des Vertrages bestehen.
- 9.6 Von der Geheimhaltung sind die Vertragspartner befreit, wenn sie vom jeweils anderen Vertragspartner davon schriftlich entbunden wurden oder zwingende gesetzliche Vorschriften gegen die Einhaltung der Verschwiegenheitspflicht sprechen.
- 9.7 Der Kunde stimmt zu, dass er in Referenzlisten von INFORM als Kunde der INFORM namentlich genannt wird und dass die INFORM das Firmen-LOGO und sonstige Marken des Kunden in diesem Zusammenhang verwenden darf.
- 9.8 Der Kunde stimmt der Zusendung elektronischer Werbepost sowie Werbeanrufen von INFORM zu.
- 10 Immaterialgüterrechte**
- 10.1 Das umfassende Urheberrecht mit allen Befugnissen an allen von INFORM erstellten Programmen, Dokumentationen, Methoden, Arbeitsergebnissen, Konzepten und sonstigen erstellten Unterlagen steht ausschließlich INFORM zu, auch wenn und soweit diese Ergebnisse durch die Mitarbeit oder Vorgaben des Kunden entstanden sind. Die Werknutzungsbewilligung des Kunden gilt, selbst nach Bezahlung, ausschließlich zu eigenen Zwecken. Dem Auftraggeber wird eine nicht übertragbare, nicht ausschließliche Werknutzungsbewilligung eingeräumt.
- 10.2 Andere Vereinbarungen über die Programmweitergabe und das Werknutzungsrecht bedürfen der Schriftform. Jede Verletzung der Immaterialgüterrechte von INFORM zieht Schadenersatzansprüche nach sich. In einem solchen Fall ist volle Genugtuung zu leisten.
- 11 Rechtswahl, Gerichtsstand**
- 11.1 Die Rechtswirksamkeit, Auslegung und Erfüllung aller INFORM Verträge unterliegt österreichischem Recht mit Ausnahme der Bestimmungen über die Rechtswahl sowie mit Ausnahme der Bestimmungen des UN-Kaufrechts.
- 11.2 Als Gerichtsstand wird das für den ersten Bezirk sachlich zuständige Gericht in Wien vereinbart.
- 12 Schlussbestimmungen**
- 12.1 Der Kunde verpflichtet sich, jede Abwerbung und Beschäftigung, auch über Dritte, von Mitarbeitern von INFORM, die an der Realisierung der Aufträge gearbeitet haben, während der Dauer des Vertrages und 12 Monate nach Beendigung des Vertrages zu unterlassen.
- 12.2 Eine Abtretung von Rechten oder Übertragung von Pflichten aus dem Vertrag durch den Kunden bedarf der vorherigen schriftlichen Zustimmung von INFORM.
- 12.3 Der Kunde gewährt INFORM, soweit erforderlich, während der Vertragserfüllung freien und gesicherten Zutritt zu seinen Geschäftsräumen und ist bereit, notwendige Arbeitsmittel (z.B. Raum, Telefon, Computer) kostenlos zur Verfügung zu stellen.
- 12.4 Sollten einzelne Bestimmungen dieses Vertrages unwirksam sein oder unwirksam werden, so wird dadurch der übrige Inhalt des Vertrages nicht berührt. Es gilt diesfalls die Bestimmung als vereinbart, die dem wirtschaftlichen Zweck der unwirksamen Bestimmung am nächsten kommt.
- 12.5 Änderungen und Ergänzungen bedürfen der Schriftform, das gilt insbesondere auch für das Abgehen von diesem Schriftlichkeitsgebot. Es bestehen keine Nebenabreden.
- 12.6 Änderungen der Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten auch für bestehende Vertragsverhältnisse und werden dem Kunden mitgeteilt (z.B. auf der INFORM-Homepage oder durch Rechnungsaufdruck). Die aktuelle Version der Allgemeinen Geschäftsbedingungen wird dem Kunden auf Wunsch zugesandt und er findet diese auch auf der Internetseite von INFORM unter [www.inform.at](http://www.inform.at). Sie gelten als genehmigt, wenn der Kunde nicht innerhalb von vier Wochen schriftlich Widerspruch erhebt. Solange von einer Änderung bloße Nebenbestimmungen betroffen sind, stimmt der Kunde Änderungen der Allgemeinen Geschäftsbedingungen von INFORM im Vorhinein zu.
- 12.7 Es gelten nur die Preislisten, Service Bedingungen und Allgemeinen Geschäftsbedingungen in der jeweils neuesten Fassung.