

Allgemeine Vertragsbedingungen (AVB) Customer Service

1. Allgemeines

Diese Allgemeinen Vertragsbedingungen („AVB Customer Service“) regeln die Erbringung von Servicedienstleistungen durch ein Unternehmen der Güdel Group („GÜDEL“) weltweit, soweit die entsprechende Servicevereinbarung die Vertragsbeziehung zwischen Güdel und dem Kunden nicht ausdrücklich abschliessend regelt.

Entgegenstehende, zusätzliche oder abweichende Geschäftsbedingungen des Kunden werden nur anerkannt, wenn GÜDEL ihnen ausdrücklich schriftlich zugestimmt hat.

Prospekte und andere Werbematerialien von GÜDEL sind unverbindlich, soweit die Servicevereinbarung deren Inhalt nicht ausdrücklich zum Vertragsbestandteil erklärt.

Ist eine Bedingung dieser AVB Customer Service unwirksam, so bleibt die Servicevereinbarung im Übrigen unberührt. Die Parteien werden eine Regelung vereinbaren, welche dem Interesse beider Parteien angemessen Rechnung trägt.

2. Objekt der Serviceleistungen

Das Objekt der Serviceleistungen von GÜDEL sind die in der Servicevereinbarung definierten Anlagen- und Steuerungssysteme.

3. Serviceleistungen

Die konkret von GÜDEL zu erbringenden Serviceleistungen sind in der Servicevereinbarung definiert. Soweit die Leistungen nur im Grundsatz, nicht aber im Detail aufgeführt sind, bestimmt GÜDEL den Inhalt nach pflichtgemäßem Ermessen. GÜDEL ist berechtigt, zur Vertragserfüllung Dritte beizuziehen.

GÜDEL verpflichtet sich, sämtliche Serviceleistungen durch ausgebildetes Fachpersonal mit der erforderlichen Sorgfalt und unter Berücksichtigung der branchenüblichen Grundsätze sowie im Einklang mit den anwendbaren gesetzlichen Vorschriften zu erbringen.

Die Servicedienstleistungen werden von GÜDEL entsprechend der angegebenen Periodizität ausgeführt. Ist keine Periodizität angegeben, so wartet GÜDEL die Anlage in zeitlichen Abständen, welche nach pflichtgemäßem Ermessen als sinnvoll erachtet werden.

Stellt GÜDEL während der Laufzeit der Servicevereinbarung fest, dass zusätzliche Serviceleistungen erforderlich sind, teilt GÜDEL dies dem Kunden mit und unterbreitet ihm ein Angebot zur Ergänzung oder Erweiterung der Servicevereinbarung.

4. Erfüllungsort

Erfüllungsort der Serviceleistungen von GÜDEL ist der Standort der in der Servicevereinbarung definierten Anlagen- und Steuersysteme.

Der Kunde verpflichtet sich im Fall der Vereinbarung von Fernwartungsleistungen durch GÜDEL, GÜDEL einen geeigneten Datenzugang (Firmennetzwerk, Modem, o.ä.) zur Verfügung zu stellen oder GÜDEL beim Einrichten eines vom Kundennetzwerk unabhängigen Remote-Access-Zugangs zu unterstützen.

5. Vergütung und Preisanpassungen

Für die Erbringung der Serviceleistungen hat der Kunde GÜDEL die in der Servicevereinbarung definierte Pauschale bzw. die in der Servicevereinbarung vereinbarte Vergütung nach Aufwand zu entrichten. Die Zahlungsbedingungen werden in der Servicevereinbarung geregelt.

Serviceleistungen oder Ersatzteile, die in der pauschalen Vergütung nicht inbegriffen sind, werden dem Kunden nach Aufwand separat in Rechnung gestellt. Es gelten die jeweils gültigen Preise von GÜDEL. Für die Ersatzteile gelten zusätzlich die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) für den Verkauf von GÜDEL-Produkten.

GÜDEL behält sich vor, die vereinbarte Vergütung jährlich automatisch an die Teuerung anzupassen und bei Erweiterungen der Anlage, Erweiterung des Software-Funktionsumfangs, Veränderungen des Dienstleistungsumfangs die Vergütung angemessen zu erhöhen. GÜDEL teilt dem Kunden Erhöhungen seiner Preise schriftlich mit.

Der Kunde kann die Servicevereinbarung unter Einhaltung einer einmonatigen Kündigungsfrist auf das Ende eines Monats kündigen, wenn er mit der Preiserhöhung nicht einverstanden ist.

6. Vertragsdauer und Kündigung

Die Vertragsdauer und die Kündigungsmodalitäten richten sich nach den Bestimmungen in der entsprechenden Servicevereinbarung.

Sofern in der Servicevereinbarung keine andere Laufzeit definiert ist, hat diese eine unbeschränkte Laufzeit und kann von jeder Partei unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von drei (3) Monaten auf jedes Monatsende schriftlich gekündigt werden.

Das Recht auf Kündigung aus wichtigem Grund bleibt hiervon unberührt.

Der Vertrag endet automatisch mit der endgültigen Ausserbetriebssetzung der Anlage

7. Haftung

GÜDEL haftet für die sorgfältige Erfüllung der vertraglichen Pflichten unter der Servicevereinbarung.

Es wird keine Garantie für die Verfügbarkeit der Anlage abgegeben.

Die Haftung von GÜDEL ist auf den tatsächlich eingetretenen Schaden, pro Kalenderjahr aber auf maximal 20% der pauschalen Gesamtvergütung eines Jahres aus der Servicevereinbarung beschränkt.

Jede weitere Haftung von GÜDEL, insbesondere die Haftung für indirekte Schäden und Folgeschäden sowie für Beratung, die über die Leistungen der Servicevereinbarung hinausgehen, ist - sofern gesetzlich zulässig - ausgeschlossen.

8. Einstellen der Leistungspflicht von GÜDEL

GÜDEL behält sich das Recht vor, die Serviceleistungen einzustellen, wenn

der Kunde den normalen Pflege- und Unterhaltspflichten den zu wartenden Anlagen- und Steuerungssystemen gemäss Herstellervorgaben nicht nachkommt;

der Kunde Betriebsanweisungen des Systemherstellers bzw. von GÜDEL missachtet;

der Kunde seinen Mitwirkungs- und Informationspflichten unter der Servicevereinbarung nicht fristgerecht nachkommt;

das Objekt der Serviceleistungen (Anlagen- und Steuerungssysteme) ohne vorherige schriftliche Zustimmung durch GÜDEL vom Kunden oder von ihm beauftragten Dritten abgeändert, gewartet oder repariert wird;

die Sicherheit der Mitarbeitenden von GÜDEL bei der Erbringung der Serviceleistungen nicht gewährleistet ist;

die in der Servicevereinbarung definierte Software bzw. ihre Einsatz- und Betriebsbedingungen durch den Kunden geändert werden, ohne dass die Parteien hierüber einen schriftlichen Zusatz zur Servicevereinbarung abgeschlossen haben.

9. Höhere Gewalt

GÜDEL ist berechtigt, die Erfüllung seiner vertraglichen Pflichten temporär einzustellen, sofern die Erfüllung durch die folgenden Umstände unmöglich oder unangemessen erschwert wird: Arbeitskonflikte und alle vom Parteiwillen unabhängigen Umstände, wie Brand, Vulkanausbrüche, Explosionen, Krieg, allgemeine Mobilmachung, Aufstand, Requisition, Beschlagnahme, Embargo, Einschränkungen der Energieversorgung sowie fehlerhafte oder verzögerte Lieferungen durch Unterlieferanten des Kunden bzw. von GÜDEL aufgrund der in dieser Ziffer aufgeführten Umstände. Die Parteien haben das Recht, die Servicevereinbarung durch schriftliche Mitteilung an die andere Partei zu beenden, falls die Einstellung der Erfüllung der Servicevereinbarung nach dieser Ziffer länger als sechs Monate andauert.

10. Unterhalts- und Schadenminderungspflicht des Kunden

Dem Kunden obliegen die Pflege und der normale tägliche Unterhalt seiner Anlagen- und Steuerungssysteme.

Der Kunde ist verpflichtet, Betriebsanweisungen des Systemherstellers bzw. von GÜDEL jederzeit zu beachten.

Der Kunde trägt die alleinige Verantwortung für die Verwaltung seiner Datenbanken, Netzwerke und Betriebssysteme und für die regelmässige Sicherung und Aufbewahrung seiner Daten.

Bei Erkennen einer Unfallgefahr oder eines Schadens ist der Kunde angehalten, alle erforderlichen Massnahmen treffen, um den Schaden zu minimieren.

GÜDEL zeigt dem Kunden erkannte Gefahren sowie erkannten Stilllegungsbedarf der Anlage innert angemessener Frist an. Kommt der Kunde der Empfehlung durch GÜDEL nicht nach, hat er die Betriebsgefahr unter vollständiger Entlastung von GÜDEL zu tragen.

11. Mitwirkungs- und Informationspflichten des Kunden

Damit GÜDEL seinen Pflichten gemäss der Servicevereinbarung nachkommen kann, ist es unerlässlich, dass der Kunde mit GÜDEL zusammenarbeitet und ihm diejenige Unterstützung vor Ort (Arbeits- und Hilfsmittel, Energie, Wasser, Druckluft, Schutzvorrichtungen, Bedienpersonal etc.) sowie diejenigen Informationen und Daten zukommen lässt, welche einen wesentlichen Einfluss auf die von GÜDEL durchzuführenden Serviceleistungen haben oder haben könnten.

Aussergewöhnliche Erscheinungen und Vorkommnisse (z.B. aussergewöhnliche Geräusche, extreme Verschleiss- oder Betriebsspuren, Deformationen oder Beschädigungen) an der Anlage hat der Kunde unverzüglich zu melden.

Der Kunde führt ein Anlageprotokoll, in welchem alle Störungen (Datum, Symptom, Ausfallzeit), besondere Feststellungen und Vorkommnisse einzutragen sind. Der Kunde stellt GÜDEL das Anlagenprotokoll sowie Protokolle von Systemdruckern auf erstes Verlangen zur Verfügung.

GÜDEL stellt die Nachführung der spezifischen Dokumentation der Anlage, soweit in der Servicevereinbarung abgemacht, sicher und bewahrt eine Kopie der spezifischen Dokumentation der Anlage auf.

Der Kunde verpflichtet sich, GÜDEL während der Laufzeit der Servicevereinbarung zu den vereinbarten Zeiten ungehinderten Zugang zu den zu wartenden Anlagenteilen zu gewähren. Stilllegungstermine werden zuvor mit dem Kunden abgesprochen.

Der Kunde hat sicherzustellen, dass die Serviceleistungen von GÜDEL nicht unter gefährlichen oder gesundheitsgefährdenden Bedingungen stattfinden und er hat alle erforderlichen Massnahmen zu ergreifen, um das Personal von GÜDEL vor Sicherheits- und Gesundheitsrisiken zu schützen. Der Kunde hat das Personal von GÜDEL über alle am Wartungsort anwendbaren Sicherheitsbestimmungen vor Beginn der Arbeiten zu informieren.

Für Arbeiten, welche ausserhalb der normalen Betriebszeiten oder in gefährlichen Bereichen durchgeführt werden, müssen immer zwei (2) Personen anwesend sein. Wenn nur ein GÜDEL-Vertreter anwesend ist, hat der Kunde eine zusätzliche Person zu stellen. Ansonsten wird GÜDEL diese Person stellen und gemäss seinen gültigen Ansätzen verrechnen.

Eine infolge von Serviceleistungen von GÜDEL notwendige ausserordentliche Datensicherung wird von GÜDEL angezeigt und ist vom Kunden vorzunehmen, so beispielsweise, wenn eine Abschaltung des Rechners erforderlich wird. Die Verantwortung für deren Durchführung und für die Datensicherheit liegt einzig beim Kunden.

Mehrkosten, die GÜDEL durch Nichterfüllung oder verspätete Erfüllung der Mitwirkungs- und/oder Informationspflichten des Kunden entstehen, werden dem Kunden in voller Höhe nach den geltenden Preisen von GÜDEL in Rechnung gestellt.

12. Verzug in der Leistungserbringung

Führt GÜDEL dringend erforderliche Serviceleistungen nicht zum vereinbarten bzw. mitgeteilten Zeitpunkt aus und hat GÜDEL die Verzögerung alleine zu vertreten, so hat der Kunde GÜDEL eine angemessene Frist zu setzen, innerhalb der dieser die erforderlichen Serviceleistungen durchzuführen hat. Kommt GÜDEL dieser Aufforderung nicht nach, kann der Kunde die von einem spezialisierten Dritten durchführen lassen. Für die durch die Serviceleistungen des Dritten entstandenen angemessenen Kosten hat GÜDEL den Kunden zu entschädigen. Weitere Schadenersatzansprüche des Kunden werden ausdrücklich ausgeschlossen.

13. Rechte am Arbeitsresultat, insbesondere an Software

Soweit an den Arbeitsergebnissen von GÜDEL Immaterialgüterrechte entstanden sind, verbleiben diese ausschliesslich bei GÜDEL. GÜDEL räumt dem Kunden ein nicht ausschliessliches, nicht übertragbares Nutzungsrecht für dessen eigene Zwecke ein, das mit Bezahlung der Serviceleistungen durch den Kunden abgegolten ist. GÜDEL ist berechtigt, das im Verlauf der Vertragserfüllung erarbeitete Know How (Ideen, Konzepte, Verfahren etc.) frei zu verwenden und erhält das uneingeschränkte Eigentum daran.

14. Geheimhaltung

Alle Unterlagen, Daten und Informationen aus dem Geschäftsbereich der Parteien, welche der anderen Partei bzw. deren Mitarbeitenden im Rahmen der Erfüllung der Servicevereinbarung zur Kenntnis gelangen, gelten als streng vertraulich, soweit sie nicht offenkundig oder allgemein zugänglich oder von einem Dritten rechtmässig erworben worden sind. Die Parteien verpflichten sich und ihre Mitarbeitenden und beauftragte Dritte unter Hinweis auf das Geschäftsgeheimnis zur diesbezüglichen Geheimhaltung. Die Geheimhaltungspflicht dauert auch nach Beendigung der Servicevereinbarung für weitere 3 Jahre an.

15. Abwerbung

Die Parteien verpflichten sich, während der Laufzeit der Servicevereinbarung sowie während einem Jahr nach Beendigung desselben von der anderen Partei kein Personal aktiv abzuwerben.

16. Änderungen der Allgemeinen Vertragsbedingungen

GÜDEL behält sich die jederzeitige Änderung dieser AVB Customer Service vor. Änderungen werden dem Kunden in geeigneter Weise mitgeteilt und gelten als genehmigt sofern der Kunde nicht innerhalb von 30 Tagen Widerspruch einlegt. Die vorliegenden Bestimmungen ersetzen alle bisherigen.

17. Anwendbares Recht und Gerichtsstand

Anwendbar ist Schweizer Recht unter Ausschluss des UN-Kaufrechtes und den Bestimmungen des internationalen Privatrechts.

Ausschliesslicher Gerichtsstand ist Langenthal/BE.