

ALLGEMEINE SERVICEBEDINGUNGEN (ASB)

Die vorliegenden Allgemeinen Bedingungen der TROX HESCO Schweiz AG zum Service (nachfolgend ASB) sind verbindlich, wenn sie in unserem Angebot / Auftragsbestätigung oder unserem Rapport als anwendbar erklärt werden. Anderslautende Bedingungen des Kunden haben nur dann Gültigkeit, wenn sie von uns ausdrücklich und schriftlich akzeptiert worden sind.

A. DEFINITIONEN

A.1 System: Die Hard- und Software, die Gegenstand des Servicevertrages oder der Leistungen nach Aufwand sind. Der Begriff „Anlage“ kann synonym verwendet werden.

A.2 Serviceleistungen: Servicevertragsleistungen (Ziffer A.5) und Leistungen nach Aufwand (Ziffer A.3) gemeinsam.

A.3 Leistungen nach Aufwand: Leistungen, welche wir nach Aufwand zur Erhaltung, Wiederherstellung oder funktionellen Erweiterung der Betriebsbereitschaft eines Systems erbringen (Ziffer B).

A.4 Servicevertrag: Individualteil mit kundenspezifischen Angaben und Vereinbarungen.

A.5 Servicevertragsleistungen: Alle Leistungen gemäss Servicevertrag (Ziffer C).

A.6 Servicebereitschaft: Erreichbarkeit und Bereitstellung von geeigneten Personal- und Sachmitteln für eine rasche und wirksame Intervention im Störfall während der im Servicevertrag vereinbarten Servicebereitschaftszeit.

A.7 Normalarbeitszeit: Werktage von Montag bis Freitag, jeweils von 08.00 Uhr bis 12.00 Uhr und von 13.00 Uhr bis 17.00 Uhr unter Ausschluss der gesetzlichen Feiertage an unserem Servicestandort.

A.8 Pikettdienst: Die Erweiterung der Servicebereitschaft über die Normalarbeitszeit hinaus.

A.9 Service Nummer: Unsere Service Nummer für die Annahme von Störungsmeldungen ist während den angegebenen Bürozeiten erreichbar. Die Telefonnummer der Service Nummer ist auf der Website unter www.troxhesco.ch aufgeführt.

A.10 Reaktionszeit: Zeitspanne zwischen dem Anruf des Kunden bei der Service Nummer bis zu unserer ersten fachkundigen telefonischen Unterstützung während der Servicebereitschaftszeit.

A.11 Interventionszeit: Zeitspanne zwischen dem Anruf des Kunden bei der Service Nummer bis zu unserem ersten fachkundigen Eingriff am System per Fernzugriff oder Zugriff vor Ort während der Servicebereitschaftszeit.

A.12 Zugriff vor Ort: Die Serviceleistungen, die am Standort des Systems erbracht werden.

A.13 Update: Korrigierte und / oder weiterentwickelte Fassung der Software des Systems ohne funktionelle Erweiterung.

A.14 Upgrade: Korrigierte und / oder weiterentwickelte Fassung der Software oder der Hardware des Systems mit funktioneller Erweiterung.

A.15 Höhere Gewalt: Hindernisse, die wir trotz Anwendung der gebotenen Sorgfalt nicht abwenden können, ungeachtet, ob diese bei uns, beim Kunden oder bei einem Dritten entstehen. Als solche Hindernisse gelten beispielsweise behördliche Massnahmen oder Unterlassungen; Aufruhr, Mobilmachung, Krieg; Arbeitskonflikte, Aussperrungen, Streiks, Unfälle und andere erhebliche Betriebsstörungen; Epidemien, Naturereignisse; terroristische Aktivitäten etc.

B. LEISTUNGEN NACH AUFWAND

1. Gegenstand

1.1 Wir erbringen – ohne dass ein Servicevertrag besteht – während der Normalarbeitszeit Leistungen nach Aufwand gemäss individueller Vereinbarung zwischen uns und dem Kunden. Sofern es uns möglich ist, erbringen wir auch ausserhalb der Normalarbeitszeit Leistungen nach Aufwand; diesfalls werden Überzeit- und Pikettzuschläge verrechnet.

2. Kosten und Zahlungsbedingungen

2.1 Wir verrechnen die erbrachten Leistungen nach Aufwand und allfällige Zuschläge zu den Ansätzen gemäss unserer zum Zeitpunkt der Leistungserbringung gültigen Preisliste.

2.2 Unsere Rechnungen sind ohne Skonto und ohne jeden Abzug innert 30 Tagen nach Rechnungsstellung fällig. Eine Verrechnung mit Gegenforderungen ist nicht zulässig.

2.3 Hält der Kunde die vereinbarten Zahlungstermine nicht ein, so gerät er ohne Mahnung in Verzug und hat ab dem 31. Tag nach Rechnungsstellung einen bankenüblichen Verzugszins zu entrichten.

C. SERVICEVERTRAGSLEISTUNGEN

Hat der Kunde einen Servicevertrag (Ziffer A.4) mit uns geschlossen, finden die Bestimmungen gemäss Ziffer A, Ziffer D sowie auch Ziffer C Anwendung:

3. Gegenstand

3.1 Wir stehen während der im Servicevertrag vereinbarten Servicebereitschaftszeit für die Erbringung der Servicevertragsleistungen zur Verfügung.

3.2 Wir nehmen innerhalb der im Servicevertrag vereinbarten Reaktionszeit telefonisch Rücksprache mit dem Kunden, klassifizieren die eingegangene Fehlermeldung und beginnen innerhalb der im Servicevertrag vereinbarten Interventionszeit mit der Fehlerbehebung.

3.3 Für den Fall, dass wir gemeinsam vereinbarte Zeiten und Fristen aus eigenem Verschulden nicht einhalten, ist der Kunde zu einer im Servicevertrag vereinbarten Gutschrift berechtigt. Die Gutschriften insgesamt sind beschränkt auf maximal zehn Prozent der pauschalen jährlichen Servicegebühr.

Weitergehende Ansprüche des Kunden aus Verzug, insbesondere Schadenersatzansprüche, sind ausgeschlossen.

3.4 Beanstandete fehlerhafte Teile des Systems werden nach unserer Wahl durch Reparatur oder Ersatzlieferung instandgesetzt.

3.5 Wir sind berechtigt, die mit der Fehlersuche verbundenen Kosten zusätzlich zu verrechnen, wenn beanstandete Fehler weder feststellbar noch reproduzierbar sind oder ihre Ursache ausserhalb des Systems haben.

4. Vom Kunden zusätzlich gewünschte Leistungen

4.1 Vom Kunden gewünschte, über den im Servicevertrag vereinbarten Umfang hinausgehende Leistungen sind im Voraus schriftlich zu vereinbaren. Hierfür finden zusätzlich die Bestimmungen gemäss Ziffer B. Anwendung.

5. Pflichten und Obliegenheiten des Kunden

5.1 Der Kunde lässt sämtliche Arbeiten am System ausschliesslich durch uns oder durch von uns vorgängig autorisierte Dritte durchführen.

5.2 Der Kunde wird die massgeblichen Betriebs- und Bedienungsanleitungen beachten und insbesondere die für das System genehmigten Umgebungswerte einhalten.

5.3 Können wir eine Servicevertragsleistung beim Kunden aus von ihm zu vertretenden Gründen nicht zeitgerecht oder sachgemäss erbringen (kein Strom, Anlage nicht erreichbar etc.), so sind wir berechtigt, die daraus resultierenden Kosten zu verrechnen.

6. Kosten, Indexierung, Zahlungsbedingungen

6.1 Die pauschalen Servicegebühren berechnen sich aus den vereinbarten Leistungen gemäss Servicevertrag.

6.2 In den pauschalen Servicegebühren nicht eingeschlossen sind Leistungen, die nach Aufwand abgerechnet werden, die zusätzlich auf Wunsch des Kunden erfolgen (Ziffer C.4) oder die ihre Ursache ausserhalb des Systems haben oder Störungen und Schäden die auf Nichtbeachten der Betriebsanleitung, unterlassene Wartung und Reparatur, unsachgemässen Betrieb oder Elementarereignisse zurückzuführen sind.

6.3 Wir sind berechtigt, die pauschalen Servicegebühren neufestzusetzen, falls sich der Lohnindex des Swissmem ändert oder falls Änderungen des Serviceumfangs eingetreten sind.

6.4 Unsere Rechnungen sind ohne Skonto und ohne jeden Abzug innert 30 Tagen nach Rechnungsstellung fällig. Eine Verrechnung mit Gegenforderungen ist nicht zulässig.

6.5 Hält der Kunde die vereinbarten Zahlungstermine nicht ein, so gerät er ohne Mahnung in Verzug und hat ab dem 31. Tag nach Rechnungsstellung einen banküblichen Verzugszins zu entrichten. Gerät der Kunde mit der Bezahlung der geschuldeten Vergütung um mehr als drei Monate in Verzug, sind wir berechtigt, die weitere Erbringung der Servicevertragsleistungen einzustellen. Das Recht zur vorzeitigen Vertragsauflösung behalten wir uns ausdrücklich vor.

7. Vertragsdauer, Kündigung

7.1 Der Servicevertrag (inkl. dieser ASB) tritt mit der rechtsgültigen Unterschrift beider Vertragspartner zum im Servicevertrag vereinbarten Termin in Kraft. Wir zeichnen kollektiv zu zweien.

7.2 Der Servicevertrag wird für die vereinbarte Mindestlaufzeit und darüber hinaus – sofern im Servicevertrag keine Maximallaufzeit vereinbart ist – auf unbestimmte Dauer abgeschlossen.

7.3 Jeder Vertragspartner ist berechtigt, den Servicevertrag (inkl. dieser ASB) unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von drei Monaten auf Ende eines Kalenderjahres, frühestens aber zum Ende der vereinbarten Mindestlaufzeit, schriftlich zu kündigen, sofern nicht anders vereinbart.

7.4 Jeder Vertragspartner ist berechtigt, den Servicevertrag (inkl. dieser ASB) aus wichtigem Grund mit sofortiger Wirkung schriftlich zu kündigen. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere vor:

(a) bei schuldhafter schwerer Vertragsverletzung durch den anderen Vertragspartner, welche trotz schriftlicher Abmahnung nicht innert angemessener Nachfrist vollständig beseitigt wird; oder

(b) wenn der andere Vertragspartner dauerhaft zahlungsunfähig ist oder gegen ihn ein

Konkurs- oder Nachlassverfahren beantragt oder eröffnet wird oder mangels Masse die Eröffnung abgelehnt wird.

7.5 Wir sind berechtigt, den Servicevertrag (inkl. dieser ASB) mit sofortiger Wirkung schriftlich zu kündigen, falls das System durch unsachgemässe Behandlung seitens des Kunden oder Dritter oder infolge höherer Gewalt schwer beschädigt oder unbrauchbar wird. Ein solches Ereignis hat uns der Kunde unverzüglich mitzuteilen. Die Vergütung berechnet sich in diesem Fall pro rata temporis. Schadenersatzansprüche behalten wir uns vor.

D. ALLGEMEINE BESTIMMUNGEN FÜR SERVICELEISTUNGEN

8. Allgemeines

8.1 Wir sind berechtigt Subunternehmer beizuziehen und haften für deren Serviceleistungen wie für unsere eigenen.

8.2 Ersatzteile werden gemäss den gültigen Listenpreisen verrechnet. Ersatzteile können neu oder neuwertig sein. Soweit fehlerhafte Teile ersetzt werden, gehen die ausgewechselten fehlerhaften Teile in unser Eigentum über. Ersatzteile gehen in das Eigentum des Kunden über, sobald sie vollständig bezahlt sind.

8.3 Hardwarelieferungen erfolgen EXW, 8630 Rütli (Incoterms 2010).

8.4 Software und Dokumentationen übermitteln wir auf einem geeigneten Datenträger unserer Wahl.

8.5 Der Kunde ist verpflichtet, uns die für die Serviceleistungen notwendigen Informationen und Unterlagen vor Beginn der Ausführung der Serviceleistungen zur Verfügung zu stellen.

8.6 Der Kunde ist für die regelmässige Sicherung seiner Daten selber verantwortlich.

8.7 Der Kunde verschafft uns den zur Ausführung der Serviceleistungen erforderlichen Zugang zum System und stellt die notwendigen Übermittlungsgeräte, Netzwerkanschlüsse und Arbeitsplätze zur Verfügung. Zudem gewährt er den für die Leistungserbringung beauftragten Mitarbeitenden von TROX HESCO Schweiz AG uneingeschränkten Zugang zu den zu wartenden Anlagen.

8.8 Der Kunde stellt uns während der zu erbringenden Serviceleistungen einen fachkompetenten Ansprechpartner zur Verfügung und informiert uns unaufgefordert über die bei ihm geltenden Sicherheitsvorschriften. Bei einer aus Gründen der Unfallverhütung erschwerten Zugänglichkeit der zu wartenden Anlagen hat der Kunde für die Bereitstellung der notwendigen Arbeitsbühnen oder Sicherheitseinrichtungen und deren Sicherung zu sorgen. Arbeitsbühnen und Sicherheitseinrichtungen haben den Anforderungen der EKAS-Richtlinien für den Arbeits- und Gesundheitsschutz zu entsprechen.

8.9 Der Kunde anerkennt unser ausschliessliches Verfügungsrecht an unseren am Standort befindlichen Werkzeugen.

9. Geheimhaltung und Datenschutz

9.1 Wir verpflichten uns, alle im Zusammenhang mit unseren Serviceleistungen vom Kunden erhaltenen Unterlagen und Informationen, einschliesslich aller hiervon erstellter Kopien bzw. Aufzeichnungen sowie jene Unterlagen und Informationen, welche wir für den Kunden erarbeiten werden, jederzeit, auch nach Beendigung der Serviceleistungen, wie eigene Betriebsgeheimnisse vertraulich zu behandeln, firmen- und konzernintern nicht unnötig zu verbreiten und Dritten – ausgenommen Subunternehmer unter Vorbehalt von Ziffer D. 9.3 – weder gesamthaft noch auszugsweise zugänglich zu machen. Diese Verpflichtung gilt nicht für solche Unterlagen und Informationen, die nachweislich (a) ohne Verletzung dieser Geheimhaltungsverpflichtung allgemein bekannt geworden; oder (b) ohne Geheimhaltungsverpflichtung rechtmässig von Dritten erlangt; oder (c) von uns unabhängig erarbeitet worden sind.

9.2 Soweit wir bei unseren Arbeiten an System und Dokumentation personenbezogene Daten verarbeiten, werden wir die Weisungen des Kunden und die Datenschutzgesetze beachten und entsprechende Massnahmen zur Sicherung solcher Daten vor unbefugtem Zugriff Dritter treffen.

9.3 Wir sind berechtigt, Unterlagen und Informationen soweit erforderlich an Subunternehmer weiterzugeben, sofern diese vorgängig entsprechend dieser Bestimmung schriftlich verpflichtet worden sind.

9.4 Der Kunde wird all jene von uns erhaltenen Unterlagen, die mit einem Vermerk wie „vertraulich“, „confidential“ oder „Fabrikationsgeheimnis“ etc. gekennzeichnet sind, entsprechend den vorstehenden Bestimmungen vertraulich behandeln und Dritten nicht zugänglich machen.

10. Rechte an Hard- und Software und Dokumentation

10.1 Das geistige Eigentum an der von uns gelieferten Hard- und Software, einschliesslich deren Änderungen wie auch an den Dokumentationen gehört unabhängig von deren Schutzfähigkeit uns bzw. unseren Unterlieferanten.

10.2 Der Kunde erhält das Recht, die gelieferte Hard- und Software und die übergebenen

Dokumentationen gemäss diesen ABS sowie dem allfälligen Servicevertrag und allfälliger mitgelieferten Lizenzbedingungen zu benutzen. Für Standard-Software und deren Dokumentationen gelten ausschliesslich die massgebenden Liefer- bzw. Lizenzbedingungen der betreffenden Unterlieferanten.

10.3 Sofern nicht ausdrücklich anders vereinbart, ist der Kunde nicht berechtigt: (a) die gelieferte Hardware oder Teile davon nachzubauen oder nachbauen zu lassen; oder (b) die gelieferte Software zu vervielfältigen (ausgenommen für Sicherungszwecke) oder Dritten zugänglich zu machen; oder (c) die zugehörige Dokumentation zu kopieren, zu veröffentlichen oder kopieren oder veröffentlichen zu lassen.

10.4 Diese Verpflichtungen und Rechte sind bei einer Weitergabe des Systems auf den Abnehmer zu überbinden.

11. Sachgewährleistung

11.1 Wir leisten keine Gewähr dafür, dass das System fehlerfrei und ohne Unterbruch in allen vom Kunden gewünschten Konfigurationen eingesetzt werden kann.

11.2 Für ein Ersatzteil oder Upgrade leisten wir für die Dauer von zwölf Monaten nach Lieferdatum Gewähr; bei einem Upgrade bezieht sich die Gewährleistung ausschliesslich auf die durch den Upgrade erfolgte Funktionserweiterung des Systems.

11.3 Im Falle einer Serviceleistung oder Lieferung eines Updates leisten wir für die Dauer von drei Monaten nach Vollendung der jeweiligen Serviceleistung bzw. nach Lieferung des Updates Gewähr für fachgemässe und sorgfältige Ausführung.

11.4 In jedem Fall endet die Gewährleistung spätestens 15 Monate nach Beginn der ursprünglichen Gewährleistungsfrist gemäss Ziff. 11.2 bzw. 6 Monate nach Beginn der ursprünglichen Gewährleistungsfrist gemäss Ziff. 11.3.

11.5 Für Verschleissteile leisten wir keine Gewähr.

11.6 Entdeckt der Kunde während der Gewährleistungsfrist einen Fehler oder Mangel, so hat er diesen unverzüglich bei der Service Nummer zu rügen. Wir werden den Fehler/Mangel mit Mitteln unserer Wahl innert angemessener Frist beheben.

11.7 Unter Fehler/Mangel sind (a) bei Lieferung von Hard- oder Software Abweichungen von den in der jeweiligen Spezifikation vereinbarten Eigenschaften und (b) bei Serviceleistungen eine nicht fachgemässe oder unsorgfältige Ausführung zu verstehen.

11.8 Von der Gewährleistung ausgeschlossen sind alle Mängel und Schäden, die nicht nachweisbar infolge schlechten Materials, fehlerhafter Konstruktion oder mangelhafter Ausführung entstanden sind sowie solche, die auf unsachgemässe Bedienung oder Benützung, auf übliche Abnutzung oder auf Fremdeinflüsse wie Störungen von Geräten anderer Hersteller oder auf unsachgemässe Eingriffe und Änderungen seitens des Kunden oder nicht von uns autorisierter Dritter zurückzuführen sind.

11.9 Wegen Mängeln/Fehlern hat der Kunde keine Rechte und Ansprüche ausser den in Ziffern D.11 ausdrücklich genannten.

12. Schutzrechte und Ansprüche Dritter

12.1 Wir werden in einer für uns möglichen und zumutbaren Weise darauf achten, dass die gelieferte Hard- und Software, soweit für uns erkennbar, nicht in Schutzrechte Dritter eingreift.

Macht ein Dritter berechnete Ansprüche aus oder im Zusammenhang mit Schutzrechten (Patente, etc.) wegen der Lieferung von Hard- oder Software geltend, so werden wir unter Ausschluss weitergehender Ansprüche nach unserer Wahl und auf unsere Kosten

a) vom Verfügungsrecht über das betreffende Schutzrecht ein Benutzungsrecht erwirken, oder

b) die schutzrechtsverletzenden Teile ändern, oder

c) die schutzrechtsverletzenden Teile gegen schutzrechtsfreie austauschen, oder

d) die gelieferte Hardware samt zugehöriger Software gegen Erstattung des Preises zurücknehmen.

Wir sind berechtigt, für die Nutzung der Software vom Kunden einen angemessenen Wertersatz zu verlangen. Als berechtigt gelten Ansprüche nur dann, wenn sie entweder von uns anerkannt oder in einem rechtskräftig abgeschlossenen Verfahren zuerkannt worden sind.

12.2 Der Kunde ist verpflichtet, uns sofort zu informieren, falls ein Dritter unter irgendeinem Rechtstitel gegen uns gerichtete Ansprüche geltend macht. Der Kunde darf von sich aus solche Ansprüche nicht anerkennen. Er wird uns bei der Abwehr solcher Ansprüche und der Auseinandersetzung mit dem Dritten, insbesondere in einem Rechtsstreit, unterstützen und nur nach unseren schriftlichen Anweisungen handeln. Wir werden dem Kunden die ihm dadurch entstehenden und nachgewiesenen Auslagen ersetzen.

13. Haftung

13.1 Wir haften für von uns zu vertretende Personenschäden im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen und ersetzen einen von uns zu vertretenden direkten Sachschaden bis zum Betrag von CHF 1'000'000.- (eine Million) pro Schadensereignis, insgesamt maximal CHF 2'000'000.- (zwei Millionen) pro Kalenderjahr.

13.2 Bei Verlust oder Beschädigung von Daten oder Datenträgermaterial umfasst unsere

Ersatzpflicht nicht den Aufwand für die Wiederbeschaffung verlorener oder beschädigter Daten.

13.3 Wir haften nicht, wenn wir aus Gründen, die wir nicht zu vertreten haben, an der zeitgerechten oder sachgemässen Erfüllung von Serviceleistungen gehindert werden.

13.4 Weitergehende als die in diesen ASB ausdrücklich genannten Ansprüche des Kunden, insbesondere aus Gewährleistung, Verspätung, Nichterfüllung und Schadenersatz – gleich aus welchem Rechtsgrund – und jede Haftung für Vermögensschäden, entgangenen Gewinn, Nutzungsausfall, Produktionsausfall, Betriebsunterbrechung oder für Ansprüche Dritter sowie alle indirekten oder Folgeschäden sind explizit ausgeschlossen, sofern nicht wegen rechtswidriger

Absicht oder grober Fahrlässigkeit zwingend gehaftet wird.

14. Offenlegung der Geschäftsverbindung und von Daten und Informationen

14.1 Der Kunde erklärt sich einverstanden, dass sämtliche für die geschäftlichen Beziehungen erforderlichen oder sich daraus ergebenden Angaben und Informationen, insbesondere vertragliche Dokumente und Unterlagen sowie alle für den Vollzug der vertraglichen Verpflichtungen erforderlichen Daten und Informationen, des und über den Kunden und dessen Hilfspersonen auch ausserhalb der Schweiz aufbewahrt werden dürfen. Alle diese Angaben und Informationen

dürfen darüber hinaus, insbesondere für die Leistungserfüllung, die Erfüllung gesetzlicher Anforderungen oder für TROX HESCO Schweiz AG interne Prüf- und/oder Aufsichts-Zwecke sowohl der TROX HESCO Schweiz AG wie auch deren konzernrechtlich verbundenen Unternehmen bekannt gegeben und zur entsprechenden Bearbeitung offen gelegt werden; dies stets unter Einhaltung aller jeweils anwendbaren Datenschutzgesetze.

15. Schlussbestimmungen

15.1 Änderungen und Ergänzungen dieser ASB sowie des allfälligen Servicevertrages bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform. Auf dieses Erfordernis darf nur schriftlich verzichtet werden.

15.2 Wir sind berechtigt, diese ASB sowie den allfälligen Servicevertrag oder Rechte und Pflichten daraus auf ein konzernrechtlich verbundenes Unternehmen zu übertragen.

15.3 Sollten einzelne Bestimmungen dieser ASB sowie des allfälligen Servicevertrages ganz oder teilweise unwirksam sein oder werden oder sich aus Rechtsgründen nicht in der beabsichtigten Weise vollziehen lassen, so ist hiervon deren Wirksamkeit im Übrigen nicht berührt. An die Stelle der unwirksamen Regelung soll eine wirksame Regelung treten, die der unwirksamen Bestimmung wirtschaftlich so nahe kommt, wie dies rechtlich möglich ist.

16. Rechtswahl und Gerichtsstand

16.1 Diese ASB und der Servicevertrag untersteht schweizerischem Recht. Das Übereinkommen der Vereinten Nationen über den internationalen Warenkauf (Wiener Kaufrecht) vom 11. April 1980 ist ausgeschlossen.

16.2 Gerichtsstand für beide Vertragspartner ist Zürich. Wir sind jedoch berechtigt, den Kunden auch an dessen Sitz zu belangen.