



Ergänzende Bedingungen für ÖCS Services (EB-Services)

Laxenburgerstraße 252, 1230 Wien
Telefon (01) 90 123-0*
Telefax (01) 90 123-123
Sitz: Wien
Firmenbuchnummer: FN 41293a
Firmenbuchgericht: HG Wien
DVR: 0748765

Stand: Juli 2019

1. Gegenstand

Diese Ergänzenden Bedingungen für ÖCS Services (nachfolgend „EB“ genannt) regeln die Erbringung von Services gemäß Beschreibung im Auftragsdokument.

Der Vertrag besteht aus dem Auftragsdokument, diesen EB und den „Allgemeinen Geschäftsbedingungen der ÖCS für Services“ (AGB-Services) bzw. einem entsprechenden Rahmenvertrag zwischen dem Kunden und ÖCS.

2. Begriffsbestimmungen

Kunde bezeichnet in diesen EB den Auftraggeber bzw. dessen Endkunde.

Auftragnehmer bezeichnet in diesen EB die ÖCS.

3. Leistungsbeschreibung auf Zeit- und Materialbasis

Der Service wird von ÖCS während der regulären ÖCS Geschäftszeiten (Montag bis Freitag von 8:00 Uhr bis 17:00 Uhr, landeseinheitliche gesetzliche Feiertage ausgenommen) erbracht.

Serviceleistungen an Maschinen werden auf Anforderung des Kunden nach dem jeweiligen Stand der Technik erbracht. Hierzu werden Testprogramme, Spezialwerkzeuge und Testgeräte eingesetzt. Im Falle des Austauschs von Wartungskomponenten zur Fehlerdiagnose und -beseitigung wird dazu vorher die Zustimmung des Kunden eingeholt. Zur Diagnose und Beseitigung von zeitweise auftretenden (intermittierenden) Fehlern können wiederholte Serviceleistungen und ein wiederholter Austausch von verschiedenen Ersatzteilen erforderlich werden.

Von ÖCS eingebaute bzw. zur Verfügung gestellte Teile können fabrikneu oder zertifiziert aufgearbeitet sein, werden aber in jedem Fall voll funktionsfähig sein und mindestens die gleiche Funktionalität aufweisen wie das ausgetauschte Teil. Serviceleistungen an geänderten Teilen oder Anbauten an Maschinen werden nicht durchgeführt. Für Programme, die auf Maschinen eingesetzt sind, werden Leistungen zur Unterstützung des Kunden erbracht. Eine Gewähr für die Wiederherstellung der Funktionsfähigkeit der Maschinen und Programme kann nicht übernommen werden. Der Austausch von Maschinen oder Maschinenteilen unterliegt der Regelung gemäß Punkt 4.

Gebühren

Angefallene Arbeits- und Reisezeiten sowie ggf. entstehende, vom Kunden zu vertretende Wartezeiten, einschließlich der Zeit für die Beschaffung von Ersatzteilen, Werkzeugen und Testeinrichtungen, sowie für die Feststellung intermittierend auftretender Fehler, werden zu den jeweils gültigen Vergütungsklassen und Berechnungssätzen von ÖCS berechnet.

Die zum Zwecke der Fehlerdiagnose und -beseitigung benötigten Ersatzteile werden zu den jeweils gültigen Preisen berechnet. Bei bestimmten Teilen erfolgt der Einbau neuer Teile nur gegen Rückgabe der ausgebauten Teile. In diesem Falle gehen die ausgebauten Teile in das Eigentum von ÖCS über.

Bei der Durchführung einer Serviceleistung kann der Einsatz zusätzlicher ÖCS Mitarbeiter berechnet werden, wenn die Art der notwendigen Arbeiten mehr als eine Person erfordert. Ein derartiger Einsatz erfolgt nur mit vorheriger Zustimmung des Kunden.

Bei Serviceleistungen, die auf Verlangen des Kunden vorzeitig abgebrochen wurden, oder bei Anforderungen, die nachträglich widerrufen wurden, werden alle bereits angefallenen Aufwendungen wie Arbeits- und Reisezeit sowie die eventuell verbrauchten Ersatzteile berechnet.

4. Leistungsbeschreibung von Wartungsservice für Maschinen

1. ÖCS bietet Wartungsleistungen an, die jeweils als bestimmte Servicetypen gekennzeichnet werden, durch die die Übereinstimmung der Maschinen mit den vereinbarten Spezifikationen aufrechterhalten oder wiederhergestellt werden. ÖCS teilt dem Kunden den für die jeweilige Maschine verfügbaren Servicetyp mit. ÖCS behält sich vor, i) eine fehlerhafte Maschine entweder zu reparieren oder auszutauschen und ii) – abhängig vom Servicetyp – den Service am Standort des Kunden oder in einem Servicezentrum zu erbringen.
2. Ergibt sich aus dem vereinbarten Servicetyp, dass die fehlerhafte Maschine bei ÖCS anzuliefern ist, ist der Kunde verpflichtet, die Maschine sachgerecht zu verpacken und – soweit nicht anders vereinbart ist – auf seine Kosten an den von ÖCS benannten Ort zu senden. Nach durchgeführter Reparatur oder dem Austausch der Maschine wird ÖCS – soweit nicht anders vereinbart – die Maschine auf ihre Kosten an den Kunden zurücksenden. ÖCS trägt die Gefahr des zufälligen Untergangs und der zufälligen Verschlechterung bis zur Übergabe an den Frachtführer zur Auslieferung an den Kunden. ÖCS trägt die Kosten für die Versicherung des Liefergegenstandes bis zur Übergabe an den Kunden. Der Kunde verpflichtet sich, ÖCS innerhalb von zehn Geschäftstagen ab Lieferung schriftlich über den Untergang oder die Verschlechterung zu informieren und die Verfahren zur Schadensmeldung und -regulierung zu befolgen.
3. Zusatzeinrichtungen, Modellumwandlungen oder Modellerweiterungen, für die ÖCS Wartungsservice erbringt, müssen in eine Maschine an- oder eingebaut sein, die i) durch die Seriennummer festgelegt ist und ii) sich auf einem mit der Zusatzeinrichtung, Modellumwandlung oder Modellerweiterung kompatiblen technischen Stand (engineering-change level) befindet.
4. Im Rahmen des Wartungsservices wird ÖCS ausgewählte technische Änderungen in Maschinen einbauen und verwalten sowie vorbeugende Wartungsmaßnahmen durchführen.

Austausch von Maschinen oder Maschinenteilen

Soweit im Rahmen der Serviceerbringung der Austausch einer Maschine oder eines Maschinenteils erforderlich ist, geht das Eigentum an der ausgetauschten Maschine oder dem ausgetauschten Teil (nachfolgend „das Ausgetauschte“ genannt) auf ÖCS und das Eigentum am Ersatz auf den Kunden über. Der Kunde bestätigt, dass sich alles Ausgetauschte in ursprünglichem und unverändertem Zustand befindet. Der von ÖCS zur Verfügung gestellte Ersatz kann fabrikneu oder zertifiziert aufgearbeitet sein, wird aber in jedem Fall voll funktionsfähig sein und mindestens die gleiche Funktionalität aufweisen wie das Ausgetauschte. Vor einem Austausch einer Maschine oder eines Maschinenteils wird der Kunde sämtliche Zusatzeinrichtungen, Teile, Optionen, Änderungen und Anbauten, für die kein Wartungsservice vereinbart wurde, entfernen. Der Kunde hat ferner zu gewährleisten, dass ausgetauschte Maschinen und Teile, die an ÖCS zurückgegeben werden, nicht mit Rechen Dritter belastet sind, die deren Austausch entgegenstehen könnten.

Der Service für einige Maschinen beinhaltet, dass ÖCS dem Kunden austauschbare Ersatzteile zur Installation durch den Kunden liefert. Solche austauschbaren Einheiten können i) ein Teil einer Maschine (sog. austauschbare Funktionseinheiten oder auch „Customer Replacement Unit (CRU)“ genannt, wie z.B. Tastaturen, Speicher oder Festplattenlaufwerke) oder ii) eine vollständige Maschine sein. Der Kunde kann ÖCS – gegen zusätzliche Berechnung – beauftragen die auszutauschenden CRUs oder die Maschinen zu installieren. ÖCS liefert Informationen und den Austausch betreffende Anweisungen zusammen mit den Austauschteilen; zudem sind diese auch jederzeit auf Anfrage des Kunden bei ÖCS erhältlich. Darin können Informationen und Anweisungen enthalten sein, wie mit fehlerhaften Austauschteilen bzw. Maschinen umzugehen ist, z.B. ob diese an ÖCS zurückzugeben sind. Ist eine Rückgabe erforderlich, werden weitere Anweisungen für die Rückgabe mit den Ersatzteilen mitgeliefert. Dem Kunden werden die auszutauschenden Maschinenteile bzw. Maschinen in Rechnung gestellt, wenn diese nicht innerhalb von fünfzehn Tagen nach Erhalt der Ersatzteile durch den Kunden an ÖCS übersandt werden.

Mitwirkungspflichten des Kunden bei Wartungsservice für Maschinen

Der Kunde wird

- a) alle Kommunikationsgebühren auf Seiten des Kunden im Zusammenhang mit der Nutzung der Services zahlen, sofern nichts anderes vereinbart wird;
- b) der ÖCS die erforderlichen und verfügbaren Diagnoseinformationen (einschließlich Produkt- oder Systeminformationen) im Zusammenhang mit Problemen hinsichtlich der berechtigten Maschinen und ggf. Programme liefern, für die Unterstützung angefordert wird;
- c) die im Rahmen des Services erhaltenen Informationen ausschließlich für die Unterstützung der IT-Erfordernisse innerhalb des Kundenunternehmens nutzen;

- d) bei einem durch den Kunden autorisierten Fernzugriff durch die ÖCS die Verantwortung für den angemessenen Schutz aller auf den berechtigten Maschinen gespeicherten Programme und Daten übernehmen;
- e) Bestandsänderungen von Maschinen, Prozessoren und Teilen innerhalb von einem Monat mitteilen;
- f) ÖCS über eine Änderung des Aufstellungsortes einer Maschine informieren.

Aufnahme neuer Maschinen in den Wartungsvertrag

Beauftragt der Kunde Wartungsleistungen für Maschinen, die bislang nicht Gegenstand des Wartungsvertrages waren, wird ÖCS den Kunden über den Zeitpunkt der Aufnahme in den Wartungsvertrag und damit über den Beginn des Wartungsservices für diese Maschinen informieren. ÖCS ist berechtigt, die Maschine innerhalb eines Monats nach dem Startdatum zu untersuchen. Falls die Maschine sich nicht in einem wartungsbereiten Zustand befindet, wird der Kunde entweder innerhalb von vierzehn Tagen nach erfolgter Prüfung den wartungsbereiten Zustand durch einen ÖCS Techniker beauftragen, den wartungsbereiten Zustand gegen Berechnung wiederherzustellen oder sein Angebot auf Abschluss eines Wartungsvertrages zurücknehmen. In jedem Fall bleibt der Kunde jedoch zur Vergütung der durch ÖCS bereits erbrachten Wartungsleistungen verpflichtet.

Überprüfung des Bestandes gemäß Wartungsvertrag

Verlangen der Kunde oder ÖCS die Überprüfung des Bestandes der berechtigten Maschinen, werden die Vertragsparteien gemeinsam die zuletzt erstellte Bestandsliste aktualisieren und gegenseitig austauschen. Die ÖCS kann die Servicegebühr ändern, wenn eine Änderung des Bestandes festgestellt wird.

Gebühren für Wartungsleistungen

Die vom Kunden zu bezahlenden Gebühren sind im Auftragsdokument angegeben. Diese basieren auf dem Bestand der berechtigten Maschinen, den vereinbarten Services, der vereinbarten Vertragslaufzeit und der vom Kunden gewählten Zahlungsweise.

ÖCS kann die Gebühren anpassen, wenn ein Aufstellungsort hinzukommt oder geändert wird, oder eine berechtigte Maschine neu hinzukommt, herausgenommen oder geändert wird. Entsprechendes gilt für Änderungen in Bezug auf die Art und den Umfang der Services. Auf eine solche Änderung finden die zum Zeitpunkt der Änderung geltenden Gebühren Anwendung.

ÖCS kann wiederkehrende Servicegebühren für Services durch schriftliche Mitteilung mit einer Frist von drei Monaten erhöhen. Die Erhöhung wird mit Rechnungsstellung, zum Beginn eines Berechnungszeitraums oder zum in der Mitteilung genannten Datum wirksam.

Kommen berechtigte Maschinen bzw. Services neu hinzu oder werden bestehende berechtigte Maschinen bzw. Services erweitert, gelten hierfür die zum Zeitpunkt der Aufnahme/Erweiterung allgemein gültigen Gebühren für die verbleibende anfängliche Vertragslaufzeit.

Diese Gebühren werden zum Zeitpunkt der Änderung anteilig für die anfängliche Restlaufzeit dieses Vertrages entsprechend der Zahlungsbedingungen fällig.

Werden die allgemein geltenden Gebühren reduziert, werden diese ab dem dafür festgelegten Zeitpunkt angewendet.

Sofern der Kunde eine vorausbezahlte Leistung abzurufen hat, so muss er diese innerhalb der vereinbarten Vertragslaufzeit rechtzeitig abrufen. Sofern nicht abweichend geregelt, erhält der Kunde keine Gutschrift oder Rückvergütung für nicht in Anspruch genommene Services.

Nicht enthaltene Leistungen gemäß Wartungsvereinbarung

Soweit nicht ausdrücklich anders vereinbart, sind folgende Leistungen nicht Bestandteil des Wartungsservices:

- a) Ersatz von Zusatzausrüstung, Erstausrüstungs- und Verbrauchszubehör (wie Batterien und Druckerpatronen) sowie Konstruktionsteile (wie Rahmen und Verkleidungen);
- b) Beseitigung von Störungen, die durch unfachmännische Bedienung einschließlich nicht fachgerechter Wartung der Maschine durch den Kunden oder Dritte verursacht wurden, sowie die Beseitigung von Störungen, die durch Unfälle, Veränderungen, falsche Umgebungs- und Einsatzbedingungen verursacht wurden;
- c) Beseitigung von Störungen, die durch einen Stromausfall verursacht wurden. Bei Störungen, welche nach einem solchen Stromausfall auftreten, gehen die Parteien zunächst davon aus, dass diese durch den Stromausfall verursacht wurden. Dem Kunden obliegt der Nachweis, dass die Störung nicht durch den Stromausfall verursacht wurde;

- d) Leistungen für Maschinen, an denen Maschinen- oder Teilekennzeichnungen geändert oder entfernt wurden;
- e) Beseitigung von Störungen, die durch ein Produkt verursacht wurden, für das ÖCS keine vertragliche Wartungsverpflichtung hat;
- f) Durchführung von Maschinenumbauten;
- g) Wartungsservice für eine Maschine, an der der Kunde Maschinenkapazitäten nutzt, deren Nutzung mit ÖCS vertraglich nicht vereinbart wurde; oder
- h) Wartungsservice außerhalb der vereinbarten Perioden der Servicebereitschaft bzw. außerhalb der Spezifikationen wie z.B. Seitenanzahl bei Druckern.

Auf Wunsch des Kunden wird ÖCS in den vorgenannten Fällen nach entsprechender Vereinbarung Serviceleistungen gegen gesonderte Berechnung auf Zeit- und Materialbasis erbringen.

5. Leistungsbeschreibung für Rollout/IMAC

ÖCS bietet Rollout/IMAC Leistungen die gemäß Auftragsdokument durchgeführt werden an. Die Anforderungen werden nach Beauftragung von ÖCS in einem Projektplan zusammengefasst, welcher als Vertragsbestandteil gilt und von beiden Parteien akzeptiert wird.

Serviceleistungen an Maschinen welche nicht im Projektplan angeführt sind, werden nicht erbracht.

Aus Gründen der Terminalsicherheit ist die Kommissionierung drei Werktage vor dem geplanten Installationsdatum abgeschlossen, eventuelle Änderungen die zu einem Mehraufwand führen, müssen gesondert behandelt und verrechnet werden.

ÖCS wird für die im Auftragsdokument beschriebenen Rollout/IMAC Leistungen einen Projektleiter einsetzen. Dieser koordiniert die Umsetzung des definierten Liefer- und Leistungsumfanges und stimmt nachstehende Punkte mit dem Kunden ab:

- a) Analyse und Bewertung der Projektrisiken und ggf. Definition und Durchführung von entsprechenden Gegenmaßnahmen.
- b) Festsetzen von korrigierenden Maßnahmen und Herbeiführung von Entscheidungen für offene Punkte innerhalb festgelegter Termine. Eskalation bei gravierenden Abweichungen wie z.B. Terminverzug.
- c) Durchführung von Projektreviews sowie Berichterstattung über den Projektfortschritt, Dokumentation des Ergebnisses und Exekution der Beschlüsse, Erstellung eines Rollout/IMAC Abschlussberichts.
- d) Regelmäßige Information der Mitarbeiter des Projektteams über den Projektfortschritt und somit Verantwortlichkeit des ÖCS Projektleiters für einen reibungslosen Informationsfluss innerhalb des Projektteams.
- e) Berücksichtigung von neuen Erkenntnissen und Entwicklungen während des Projektes.

Mitwirkungspflicht des Kunden bei einem Rollout/IMAC

1. Der Auftraggeber verpflichtet sich, dem Auftragnehmer spätestens mit dem gezeichneten Auftragsdokument eine Auflistung der für das Rollout/IMAC benötigten Daten, wie z.B. Filialnummer, Adresse, Ansprechperson, Telefonnummer sowie Details zur Hardware zu übermitteln.
2. Der Kunde liefert auf seine Kosten die für das Rollout/IMAC benötigten Maschinen und Teile an die im Auftragsdokument vereinbarte Adresse.
3. Der Kunde gibt eine entscheidungsbefugte Person für die gesamte Vertragsdauer als Ansprechperson für ÖCS bekannt.
4. Sollte der Kunde seinen Mitwirkungspflichten nicht oder nicht zeitgerecht nachkommen und es entstehen dadurch für ÖCS Mehraufwände oder Wartezeiten insbesondere beim vor Ort Service, kann ÖCS diese Aufwände auf Zeit- und Materialbasis zusätzlich in Rechnung stellen.

Logistik – Lagerung – Disposition für Rollout/IMAC

Übernimmt ÖCS die Zwischenlagerung, die Disposition und den Transport der Ware zum Installations- oder Aufstellungsort, benötigt ÖCS für den Versand die zu installierende Ware rechtzeitig wie im Projektplan vereinbart vor Installationsdatum im ÖCS Lager. Ware die nicht Teil der definierten Servicepakete ist, wird nicht angenommen.

Terminänderungen oder Warenlieferungen welche nach der definierten Vorlaufzeit eintreffen, werden bestmöglich erfüllt. Daraus entstandene Zusatzleistungen, werden nach Aufwand verrechnet. ÖCS ist berechtigt Zusatzaufwände, die durch nicht einhalten der Vorlaufzeit entstehen, bis zu einer Höhe von € 100,- ohne schriftliches OK einzuholen, zu verrechnen. Darüberhinausgehende Aufwände bedürfen einer schriftlichen Zustimmung des Kunden.

Wareneingang für Rollout/IMAC

Bei Warenannahme erfolgt eine Wareneingangsprüfung auf Vollständigkeit entsprechend dem Lieferdokument sowie auf offene (äußerlich erkennbare) Mängel der Verpackung. Eine Funktionsprüfung wird nicht durchgeführt. Sollte aufgrund einer defekten Maschine oder Maschinenteil eine zweite Anfahrt bzw. Nachlieferung von Teilen in die Niederlassung des Kunden notwendig sein, wird diese nach Aufwand in Rechnung gestellt.

Risikoübernahme und Gefahrenübergang für Rollout/IMAC

ÖCS übernimmt für zur Verfügung gestellte Ware zu keinem Zeitpunkt eines Vertrages das Eigentum an Maschinen oder Maschinenteilen, dieses verbleibt beim Kunden bzw. folgt den Vereinbarungen des Kunden mit seinen Endkunden.

Das Risiko des Wertverlustes der bei ÖCS befindlichen Maschinen oder Maschinenteilen trägt der Kunde.

Die ÖCS trägt das bestandsmäßige Risiko ab i) dem Zeitpunkt der schriftlichen Übernahme der gelieferten Maschinen oder Maschinenteilen oder ii) dem Ausbau der Komponenten im Zuge der Serviceerbringung - bis zum Zeitpunkt der ordnungsgemäßen Rücksendung der Komponenten.

6. Erwerb von Verbrauchsmaterial

Der Kunde bestellt Verbrauchsmaterial für seine Maschinen gemäß Auftragsdokument. Im Auftragsdokument wird dem Kunden der Kaufpreis zuzüglich Umsatzsteuer und Transportkosten mitgeteilt. Änderungen der Bestellung können nach Absendung der Ware nicht mehr berücksichtigt werden.

Weitere Bedingungen für die Ware können sich aus Dokumenten ergeben, die von ÖCS bereitgestellt und als Anlagen durch Bezugnahme oder als der Ware beigefügten Beschreibungen Teil des jeweiligen Vertrages werden.

Im Übrigen erklärt sich der Kunde mit den in einer Anlage oder einem Auftragsdokument enthaltenen Bedingungen einverstanden, indem er i) das Auftragsdokument unterzeichnet (händisch oder elektronisch), ii) die Ware verwendet bzw. die Verwendung anderen gestattet, oder iii) eine Zahlung für die Ware tätigt.

Liefertermine und Preise

ÖCS liefert – vorbehaltlich Verfügbarkeit – zum Preis und an die im Auftragsdokument vom Kunden, angegebener Lieferadresse innerhalb von Österreich zuzüglich Transportkosten.

Preise können ohne Einhaltung einer Frist erhöht werden. Eine solche Kaufpreiserhöhung hat jedoch keine Auswirkung auf bestehende Bestellungen, soweit die Bestellung des Kunden vor Ankündigung der Preiserhöhung bei ÖCS eingegangen ist und ÖCS die Ware innerhalb von drei Monaten nach Eingang der Bestellung an den Kunden ausliefert.

7. Allgemeines

Gebühren und Preise

Die im Auftragsdokument angegebenen Gebühren und Preise sind – soweit nicht anders vereinbart – Nettopreise exklusive Umsatzsteuer. Die Umsatzsteuer wird mit dem zur Zeit der Leistungserbringung geltenden Umsatzsteuersatz gesondert in Rechnung gestellt. Wird innerhalb des Vertragszeitraums der Umsatzsteuersatz geändert, gelten die Zeiträume mit den jeweiligen Umsatzsteuersätzen als getrennt vereinbart.

Verpflichtungen

Der Kunde und ÖCS stimmen überein, dass

- a) im Falle der Leistungserbringung an Kassensystemen oder ähnlichen Maschinen der Kunde die in der Maschine befindlichen Zahlungsmittel vor Leistungsbeginn zu entnehmen hat.
- b) der Kunde ÖCS ausreichenden, freien und sicheren Zugang zu seinen Räumlichkeiten und Systemen (inkl. Fernzugriff) gewährt, sowie Informationen, Unterstützung durch Mitarbeiter und sonstigen Ressourcen bereitstellt, soweit dies zur Leistungserbringung durch ÖCS erforderlich ist. Dazu gehört auch, dass sich die Maschinen in einem sicheren Zustand befinden.
- c) bei Störungsmeldungen sowie bei vor Ort Einsätzen durch den Auftragnehmer keinerlei Leistungen die über die Beauftragung hinausgehen erbracht werden. Zusätzlich gewünschte Leistungen können gesondert beauftragt werden.
- d) bei Feststellung eines nicht von ÖCS verursachten Sicherheitsrisikos die Serviceleistungen bis zur Beseitigung des Risikos unterbrochen werden.

- e) keine der Vertragsparteien das Recht hat, Marken, Unternehmenskennzeichen oder sonstige Kennzeichen der anderen oder eines ihrer Unternehmen in der Werbung oder in sonstigen Veröffentlichungen ohne vorherige schriftliche Zustimmung des anderen zu benutzen.
- f) eventuelle Meinungsverschiedenheiten oder Beanstandungen zunächst im partnerschaftlichen Sinne einer Lösung zugeführt werden sollen. Insbesondere wird jede Partei, bevor sie rechtliche Schritte wegen Nichterfüllung einer vertraglichen Verpflichtung unternimmt, der anderen die Erfüllung in angemessener Weise ermöglichen.
- g) der Kunde nicht berechtigt ist, Leistungen unter diesem Vertrag oder Teile hiervon seinerseits auf den Markt zu bringen oder in anderer Weise bereitzustellen.
- h) die organisatorische Einbindung der ÖCS Services in den Betriebsablauf des Kunden von diesem eigenverantwortlich vorzunehmen ist.

Ausschlüsse

Von ÖCS nicht zu vertretende Einflüsse, wie z.B. höhere Gewalt, Arbeitskämpfe oder kein ungehinderter Zugang zu dem betreffenden Gerät, entbindet den Auftragnehmer grundsätzlich von der Verpflichtung, die angestrebten Serviceziele einzuhalten.

Kündigung bei fester Vertragslaufzeit ohne Kündigungsmöglichkeiten

1. Wenn der Kunde oder die ÖCS keine automatische Verlängerung gemäß Auftragsdokument wünschen, so teilt dies die jeweilige Partei der anderen drei Monate vor Ende der vereinbarten festen Laufzeit schriftlich mit.
2. Beide Vertragsparteien können diese Vereinbarung ertmals mit einer Frist von drei Monaten zum Ende der vereinbarten festen Laufzeit schriftlich kündigen.
3. Der Kunde kann diesen Vertrag innerhalb von vier Wochen ab Mitteilung einer Gebührenerhöhung schriftlich kündigen, wenn die ÖCS die Gebühren für ein neues Vertragsjahr so weit erhöht, dass die Servicegebühr des nächsten Vertragsjahres für denselben Bestand berechtigter Maschinen berechtigtes Service um mehr als 8 % ansteigt. Das gewünschte Vertragsende kann für diesen Fall frühestens der letzte Tag vor Wirksamwerden der Gebührenerhöhung sein.
4. Der Kunde kann den Service für einzelne Maschinen schriftlich kündigen, wenn eine andere Maschine in einen ÖCS Service-/Wartungsvertrag aufgenommen wird, die die gekündigte ihrer Art nach und in Bezug auf Funktion oder Aufgabe vergleichbar ersetzt.
5. Des Weiteren kann der Kunde zusätzliche Leistungen (falls solche vereinbart wurden) schriftlich kündigen, wenn der gekündigte Service durch gleichwertige Services innerhalb eines ÖCS Service-/Wartungsvertrages ersetzt wird.
6. Unabhängig davon kann der Kunde einen Service für eine Maschine mit einer Frist von einem Monat zum Ende eines Kalendermonats schriftlich kündigen, wenn die Nutzung der Maschine innerhalb des Unternehmens des Kunden dauerhaft und endgültig beendet wird und nicht durch eine andere ihrer Art nach und in Bezug auf Funktion oder Aufgabe vergleichbaren Maschine ersetzt wird. Mit der Kündigung bestätigt der Kunde auch den dauerhaften Abbau bzw. die endgültige Beendigung der Nutzung der jeweiligen Maschine innerhalb seines Unternehmens.
7. Der Kunde kann ebenfalls schriftlich kündigen, wenn der Unternehmensteil, zu welchem das unter Service stehende Produkt gehört, stillgelegt oder an einen Dritten veräußert wird.
8. ÖCS ist bei dem Service aller Produkte auf Ersatzteillieferer angewiesen. Werden von diesen die Ersatzteillieferungen gekündigt, kann ÖCS den Service mit einer Frist von mindestens einem Monat durch schriftliche Mitteilung an den Kunden zurückziehen.
Für den Fall, dass sich die vertraglichen Bedingungen zwischen dem Hersteller und ÖCS oder aber die Support Policy Bedingungen des Herstellers ändern, behält sich ÖCS das Recht vor, die Gebühren und/oder die Vertragsbedingungen und/oder die Konditionen anzupassen oder diesen Vertrag ohne Einhaltung einer Frist zu kündigen. Sollte der Kunde den Anpassungen durch ÖCS nicht zustimmen, erhält der Kunde ebenfalls das Recht, den Vertrag fristlos zu kündigen. Eine Kündigung bedarf der schriftlichen Form.
9. Bereits vorausbezahlte Servicegebühren werden dem Kunden gutgeschrieben.
10. Sollte der Vertrag nach Ende der vereinbarten Laufzeit in einen Vertrag mit jährlicher Laufzeit übergehen, so können der Kunde und ÖCS anschließend den Vertrag jeweils zum Ablauf eines Vertragsjahres mit einer Frist von drei Monaten zum Ende des jeweiligen Vertragsjahres schriftlich kündigen. Alle anderen Kündigungsmöglichkeiten, wie z.B. für einzelne Maschinen oder im Falle einer Preiserhöhung, bleiben bestehen.
