FLENDER

Allgemeine Bedingungen für Service-Verträge der Flender Austria GmbH

Stand: 14. Januar 2026

1 Anwendbare Bedingungen

1.1 Diese Allgemeinen Bedingungen (nachfolgend „AGB“) gelten für zwischen der Flender Austria GmbH (”Flender”) und ihren Kunden abgeschlossene Verträge über die Erbringung von Leistungen aus dem Servicebereich (Montage- und Reparaturservice, Ersatzteilverkauf, technische Beratung und Unterstützung) durch Flender. Soweit in diesen AGB nicht abweichend festgelegt, gelten für die im Rahmen der Leistungserbringung erfolgte Lieferungen von Erzeugnissen durch Flender die Bestimmungen der Anlage 1 „Bedingungen für das Produktgeschäft“ und für die im Rahmen der Leistungserbringung allenfalls erfolgte Lieferung (Lizenzierung) von Software insbesondere die Bestimmungen von Punkt 2 („Nutzungsrechte“) der Anlage 1“. Die Anlage 1 kann über http://www.flender.com/de/tac-at bezogen werden. Auf Wunsch wird diese auch gerne in schriftlicher oder elektronischer Form übersandt.

1.2 Abgesehen von den in Ziffer 1.1 als Anlage aufgeführten sowie von den in diesen Anlagen referenzierten Allgemeinen Geschäftsbedingungen finden andere Allgemeine Geschäftsbedingungen auf die zwischen Flender und ihren Kunden abgeschlossenen Verträge keine Anwendung. Die Vertragspartner können aber aus Vereinfachungsgründen weiterhin auf Allgemeine Geschäftsbedingungen verweisen (z.B. auf Grund von IT-Erfordernissen) oder Formulare mit aufgedruckten Allgemeinen Geschäftsbedingungen verwenden, ohne dass diese Geltung erlangen; und zwar auch dann nicht, wenn ihnen (z.B. in Bestellungen referenzierten Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Kunden) bei Abschluss eines Vertrages nicht ausdrücklich widersprochen wird.

2 Umfang und Ausführung der Service-Leistungen

2.1 Flender erbringt Service-Leistungen entweder einmalig (nachfolgend „Service-Auftrag“) oder über einen bestimmten Zeitraum hinweg (nachfolgend „Service-Vertrag“). Diese AGB gelten für Service-Aufträge und Service-Verträge (zusammengefasst nachfolgend kurz „Vertrag“) gleichermaßen, sofern nicht Abweichendes geregelt wird.

2.2 Der Umfang, die Qualität und alle Bedingungen für die Service-Leistungen ergeben sich ausschließlich aus dem Vertrag und seinen Anlagen.

2.3 Flender erbringt die vereinbarten Service-Leistungen in der bei ihr üblichen (Montag bis Donnerstag 07:30 Uhr – 16:30 Uhr und Freitag 07:30 Uhr – 12:00 Uhr; ausgenommen gesetzliche Feiertage) Service-Zeit, es sei denn, aus der Leistungsvereinbarung ergibt sich etwas anderes.

2.4 Flender behält sich das Recht vor, eine im Vertrag definierte Service-Leistung durch eine technisch gleichwertige Lösung zu realisieren, sofern dadurch die vereinbarte Beschaffenheit der Service-Leistung nicht nachteilig verändert wird.

2.5 Flender ist berechtigt, Unteraufträge an Subunternehmer zu vergeben und ist im Rahmen der gesetzlichen Vorschriften für diese verantwortlich.

3 Vertragsgegenstand

3.1 Die vereinbarten Service-Leistungen werden für die vereinbarten Flender-Komponenten bzw. sonstige ausdrücklich vereinbarte Komponenten, die in den vereinbarten Maschinen/Anlagen/Systemen oder Produkten enthalten sind, (nachfolgend „Service-Gegenstände“) erbracht. Die vereinbarten Service-Leistungen bzw. vereinbarten Service-Gegenstände sind im Vertrag abschließend festgelegt; von Flender im Einzelfall darüber hinausgehend erbrachte Leistungen sind vom Kunden gemäß Ziffer 22.1 gesondert zu vergüten. Für Fremdkomponenten werden keine Service-Leistungen erbracht.

3.2 Hat Flender Service-Leistungen an beigestellten Gegenständen und Materialien zu erbringen, haftet Flender nicht für deren Güte und Eignung. Hat Flender Bedenken hinsichtlich ihrer Güte und Eignung, so hat Flender diese dem Kunden unverzüglich mitzuteilen. Wird schwerwiegenden Bedenken nicht Rechnung getragen, so kann Flender die Erbringung der betreffenden Service-Leistungen ablehnen. Die Gefahr des zufälligen Untergangs und der zufälligen Verschlechterung der beigestellten Gegenstände und Materialien trägt der Kunde.

3.3 Maurer-, Schlosser-, Gerüst-, Stemm-, Maler-, Erd- und andere nicht mechanische Arbeiten sind nicht Gegenstand des Vertrages und gehören nicht zum Leistungsumfang von Flender.

4 Vertragsbeginn, Vertragslaufzeit

4.1 Soweit es sich um Service-Verträge handelt, richten sich Vertragsbeginn und Vertragslaufzeit nach der jeweiligen Leistungsbeschreibung bzw. der betreffenden Vereinbarung zwischen dem Kunden und Flender. Haben der Kunde und Flender keine Regelung über den Vertragsbeginn getroffen, beginnt die Vertragslaufzeit mit Zugang der letzten für den Vertragsschluss erforderlichen Willenserklärung.

4.2 Service-Aufträge gelten als geschlossen, wenn Flender nach Erhalt der Bestellung des Kunden eine schriftliche Auftragsbestätigung oder eine Lieferung abgesendet hat oder mit der Ausführung des Auftrages beginnt. Erfolgt der Abschluss eines Service-Auftrages, indem Flender der Bestellung des Kunden durch Lieferung oder Leistung nachkommt, gelten vorrangig vor der Bestellung des Kunden die Bedingungen dieser AGB (einschließlich ihrer Anlage 1).

5 Allgemeine Mitwirkungspflichten des Kunden

5.1 Der Kunde wird durch die zeitgerechte und vollständige Erfüllung der im Vertrag und nachfolgend aufgeführten Mitwirkungspflichten dazu beitragen, dass Flender die vereinbarten Service-Leistungen rechtzeitig beginnen und ohne Behinderung oder Unterbrechung durchführen kann.

5.2 Der Kunde hat, soweit für die Erbringung der Service-Leistungen erforderlich bzw. in Zusammenhang mit diesen geboten, folgende allgemeinen Mitwirkungspflichten rechtzeitig und unentgeltlich zu erfüllen:

(i) Freie Zugangsgewährung - in erforderlichem Umfang - zu den Service-Gegenständen für Flender bzw. das von Flender eingesetzte Personal.

(ii) Durchführung von Einweisungen und Schulungen.

(iii) Unterrichtung von Flender bzw. des von Flender eingesetzten Personals vor Arbeitsbeginn über die jeweiligen Gefahren auf der Anlage, der Umgebung und der örtlichen Gegebenheiten, sowie über die beim Kunden geltenden Sicherheitsvorschriften.

(iv) Vornahme der betrieblich und gesetzlich erforderlichen Sicherheitsmaßnahmen, Zurverfügungstellung (besonderer) Schutzkleidung und Schutzvorrichtungen sowie Zurverfügungstellung von Sicherungs- oder Begleitpersonal zur Begleitung der Service-Techniker nach den Erfordernissen der Arbeitssicherheit und auf Anforderung von Flender die aus Gründen des Unfallschutzes erforderliche zweite Person.

(v) Herstellung der für die Durchführung der Service-Leistungen erforderlichen Betriebszustände und infrastrukturellen Voraussetzungen.

(vi) Zurverfügungstellung von geeignetem Betriebsführungspersonal während der Erbringung der Service-Leistungen (auch bei Remote-Services), welches über die erforderlichen Erfahrungen und Kenntnisse bezüglich der Service-Gegenstände/ Anlagen verfügt, die Service-Gegenstände/ Anlagen bedienen, sowie den Wiederanlauf der Service-Gegenstände/ Anlagen nach einer Störungsbeseitigung durchführen kann. Des Weiteren muss das Betriebsführungspersonal hinsichtlich der Service-Leistungen die notwendigen Entscheidungen treffen und ausführen können.

(vii) Sicherstellung, dass sich die Anlage, in welcher die Service-Gegenstände eingebaut sind, in einem sicheren Zustand befindet, so dass Mensch und Maschine während der Erbringung der Service-Leistungen nicht gefährdet werden. Das Betriebsführungspersonal des Kunden, das während der Erbringung der Service-Leistungen anwesend ist, hat Flender bzw. das von Flender eingesetzte Personal rechtzeitig über Gefahren für Mensch und Maschine, die von der geplanten Erbringung der Service-Leistungen ausgehen, zu informieren.

(viii) Sicherstellung, dass die Service-Gegenstände für den gesamten Zeitraum der Erbringung von Service-Leistungen spannungsfrei geschaltet sind, falls dies zur Erbringung der Service-Leistungen erforderlich ist. Die Schaltberechtigung für die Service-Gegenstände mit der verbundenen Verantwortung obliegt immer dem Kunden.

(ix) Bereitstellung von aktuellen Unterlagen und Informationen (z. B. die Dokumentation der Service-Gegenstände und/oder der Anlage, Konfigurationszeichnungen, Anlagendokumentation, Liste der beim Kunden verfügbaren Ersatzteile).

(x) Zurverfügungstellung von Technik und Hilfsgeräten (z.B. Leitern, Gerüste, Hebevorrichtungen, Spezialwerkzeug) mit dem erforderlichen Bedienungspersonal, sowie der notwendigen Betriebs-, Produktionsmittel und Betriebsstoffe (z.B. Strom, Wasser, Druckluft, Telefon und Internet).

(xi) Bereitstellung von Original-Flender Ersatzteilen, soweit der Kunde für die Vorhaltung von Ersatzteilen verantwortlich ist.

(xii) Aktuelle Datensicherung des jeweils aktuellen Software-Standes einschließlich des Datenbestandes und der Systemparameter auf einem geeigneten Datenträger, sowie die Zurverfügungstellung einer Kopie dieses Datenträgers.

(xiii) Vornahme der für den Kunden erforderlichen Datensicherung und Durchführung einer eventuell notwendigen Datenwiederherstellung.

(xiv) Beschaffung jeglicher Bewilligungen, Zulassungen, Zustimmungen oder Genehmigungen bei bzw. von den jeweils zuständigen Behörden; hiervon ausgenommen sind diejenigen, die nur von Flender selbst beschafft werden können.

(xv) Rechtzeitige Abstimmung von geplanten Änderungen an den Servicegegenständen (z.B. Hochrüstungen, Migrationen, Erweiterungen) und von terminlichen Abläufen (möglichst 8 Kalendertage vorab) mit Flender, sofern diese Einfluss auf die Erbringung der vereinbarten Service-Leistungen haben. Ggf. notwendig werdende Änderungen des Service-Vertrages werden gemäß Ziffer 13 vereinbart.

(xvi) Für den Fall, dass in der Nähe des Einsatzortes angemessener Wohnraum nicht ohne Weiteres in ausreichendem Maße erhältlich ist, wird der Kunde bei der Beschaffung von Wohnraum behilflich sein.

(xvii) Bereitstellung geeigneter und versperrbarer Lagermöglichkeiten für das von Flender allenfalls mitgebrachte Spezialwerkzeug und für die persönlichen Gegenstände (Straßenbekleidung) des von Flender eingesetzten Personals.

5.3 Auf Wunsch von Flender unterstützt der Kunde Flender in gebotenem Umfang unentgeltlich bei der Problemanalyse. Der Kunde wird Flender Störungsberichte und Falsch-/ Fehlermeldungen sowie Daten und Protokolle, die zur Analyse der Störung geeignet sind, bereitstellen.

5.4 Der Kunde ist für die etwaige Koordination der vom Kunden beauftragten Dritten verantwortlich.

5.5 Kann eine Service-Leistung aus Gründen, die Flender nicht zu vertreten hat, gar nicht oder nicht in der vorgesehenen Art und Weise (z.B. in voller Schicht) oder nur verzögert durchgeführt werden, insbesondere weil eine oder mehrere allgemeine oder besondere Mitwirkungspflichten vom Kunden nicht oder nicht rechtzeitig erfüllt wurden oder der Kunde einen vereinbarten Termin schuldhaft versäumt hat, kann Flender dem Kunden die hierdurch entstandenen Mehraufwendungen einschließlich aller Wartezeiten gesondert – gemäß den jeweils gültigen Preislisten von Flender – in Rechnung stellen. Vereinbarte Termine und Fristen verlängern sich in angemessenem Umfang.

5.6 Besteht der Kunde darauf, dass die Service-Leistung trotz widriger Umstände (z.B. Witterung) weitergeführt wird, geht die Haftung für die dadurch verursachten Schäden auf den Kunden über.

6 Eigentumsvorbehalt

6.1 Beinhalten die Service-Leistungen die Lieferung von Erzeugnissen (Vorbehaltsware), behält sich Flender das Eigentum an sämtlichen von ihr gelieferten Erzeugnisse

bis zur vollständigen Bezahlung der Rechnungsbeträge zuzüglich Zinsen und Kosten vor.

6.2 Bei Pfändungen, Beschlagnahmen oder sonstigen Verfügungen oder Eingriffen Dritter hat der Kunde den Dritten auf das Eigentumsrecht von Flender hinzuweisen und Flender unverzüglich zu benachrichtigen. Bei Glaubhaftmachung eines berechtigten Interesses hat der Kunde Flender unverzüglich die zur Geltendmachung ihrer Rechte gegen den Kunden erforderlichen Auskünfte zu erteilen und die erforderlichen Unterlagen auszuhändigen.

6.3 Bei Pflichtverletzungen des Kunden, insbesondere bei Zahlungsverzug, ist Flender nach erfolglosem Ablauf einer dem Kunden gesetzten angemessenen Frist zur Leistung neben der Rücknahme auch zur (teilweisen) Kündigung oder Rücktritt berechtigt; die gesetzlichen Bestimmungen über die Entbehrlichkeit einer Fristsetzung bleiben unberührt. Der Kunde ist zur Herausgabe verpflichtet. In der Rücknahme bzw. der Geltendmachung des Eigentumsvorbehaltes oder der Pfändung der Vorbehaltsware durch Flender liegt kein Rücktritt vom Vertrag, es sei denn, Flender hätte dies ausdrücklich erklärt.

7 Fristen für Service-Leistungen; Verzug

7.1 Die Einhaltung von Fristen für die Erbringung der Service-Leistungen setzt den rechtzeitigen Eingang sämtlicher vom Kunden zu liefernden Unterlagen, erforderlichen Genehmigungen und Freigaben, insbesondere von Plänen, sowie die Einhaltung der vereinbarten Zahlungsbedingungen und sonstigen Verpflichtungen durch den Kunden voraus. Werden diese Voraussetzungen nicht rechtzeitig erfüllt, so verlängern sich die Fristen angemessen; dies gilt nicht, wenn Flender die Verzögerung zu vertreten hat.

7.2 Ist die Nichteinhaltung auf einen der folgenden Umstände zurückzuführen, verlängern sich die Fristen angemessen, jedenfalls aber um die Dauer, die diese Umstände anhalten:

(i) höhere Gewalt (Ziffer 12.1),

(ii) Schadprogramme und Angriffe Dritter auf das IT-System von Flender, soweit diese trotz Einhaltung der bei Schutzmaßnahmen üblichen Sorgfalt erfolgten, oder

(iii) Hindernisse aufgrund von österreichischen, US-amerikanischen sowie sonstigen anwendbaren nationalen, EU- oder internationalen Vorschriften des Außenwirtschaftsrechts oder aufgrund sonstiger Umstände, die von Flender nicht zu vertreten sind, oder

(iv) nicht rechtzeitige oder ordnungsgemäße Belieferung von Flender.

7.3 Kommt Flender mit einer Service-Leistung schuldhaft in Verzug, kann der Kunde – sofern er glaubhaft macht, dass ihm hieraus ein Schaden entstanden ist – eine pauschalierte Entschädigung verlangen. Die Höhe der pauschalierten Entschädigung richtet sich nach der Art der Vergütung, die für die betroffene Service-Leistung vereinbart ist:

(i) Sind für die betroffene Service-Leistung eine Service-Pauschale und ein verbindlicher Termin für diese Service-Leistung vereinbart, kann der Kunde, unter den oben in Ziffer 7.3 genannten Voraussetzungen, für jeden vollendeten Tag des Verzuges eine Entschädigung von 0,5%, insgesamt jedoch höchstens 5% der für einen Monat anfallenden Service-Pauschale für die betroffene Service-Leistung verlangen.

(ii) Sind für die betroffene Service-Leistung ein Einmalentgelt und ein verbindlicher Termin für diese Service-Leistung vereinbart, kann der Kunde, unter den oben in Ziffer 7.3 genannten Voraussetzungen, für jeden vollendeten Tag des Verzuges eine Entschädigung von 0,5%, insgesamt jedoch höchstens 5% des Einmalentgelts für die betroffene Service-Leistung verlangen.

(iii) Sind für die betroffene Service-Leistung eine Vergütung nach Aufwand und ein verbindlicher Termin für diese Service-Leistung vereinbart, kann der Kunde, unter den oben in Ziffer 7.3 genannten Voraussetzungen, eine Entschädigung von 0,5% für jeden vollendeten Tag des Verzugs, insgesamt jedoch höchstens 5% der (voraussichtlichen) Vergütung nach Aufwand für die betroffene Service-Leistung verlangen.

7.4 Sowohl Schadenersatz- und Aufwandersatzansprüche des Kunden wegen Verzögerung der Service-Leistungen als auch Schadenersatz- und Aufwandersatzansprüche statt der Leistung, die über die in Ziffer 7.3 genannten Grenzen hinausgehen, sind in allen Fällen verzögerter Service-Leistungen, auch nach Ablauf einer Flender etwa gesetzten Frist zur Leistung, ausgeschlossen. Dies gilt nicht, soweit z.B. in Fällen des Vorsatzes gesetzlich zwingend gehaftet wird.

7.5 Soweit die Verzögerung der Service-Leistung von Flender verschuldet ist, kann der Kunde vom Vertrag unter Setzung einer angemessenen Nachfrist zurücktreten. Der Rücktritt vom Vertrag ist mittels eingeschriebenem Brief zu erklären. Weitere als die in dieser Ziffer 7 dargestellten Rechte des Kunden aus oder im Zusammenhang mit einer von Flender verschuldeten Verzögerung der Service-Leistung sind ausgeschlossen.

8 Abnahme

8.1 Soweit die Service-Leistungen ausschließlich die Lieferung von Erzeugnissen umfassen, findet keine Abnahme statt.

8.2 Soweit für sonstige Service-Leistungen im Vertrag keine förmliche Abnahme vereinbart ist, findet ebenfalls keine Abnahme statt. Diese Service-Leistungen gelten mit Erbringung der jeweiligen Service-Leistung als abgenommen.

8.3 Sofern für Service-Leistungen im Vertrag eine förmliche Abnahme vereinbart wurde, hat der Kunde die Abnahme innerhalb von 2 Wochen nach Fertigstellungsanzeige von Flender oder nach Abschluss der Leistungserbringung zu erklären, je nachdem welches der frühere Zeitpunkt ist.

Der Abnahme steht es gleich, wenn der Kunde die Zweiwochenfrist verstreichen lässt oder wenn die Service-Leistung – gegebenenfalls nach Abschluss einer vereinbarten Testphase – in Gebrauch genommen worden ist.

8.4 Der Kunde hat die für die Durchführung einer Abnahme/ Testphase erforderlichen Voraussetzungen zu schaffen. Soweit nichts anderes schriftlich vereinbart ist, trägt der Kunde – mit Ausnahme der Personalkosten von Flender – die gesamten mit der Abnahme/ Testphase verbundenen Kosten.

8.5 Der Kunde darf die Entgegennahme/ Abnahme wegen unwesentlicher Mängel nicht verweigern.

9 Gefahrübergang, Lieferbedingungen

9.1 Die Lieferung von Erzeugnissen erfolgt EXW (INCOTERMS 2020), soweit im Vertrag nichts anderes vereinbart ist. Die Gefahr für die Erzeugnisse geht gemäß den vereinbarten Incoterms über.

9.2 Sofern für Service-Leistungen (mit Ausnahme der Lieferung von Erzeugnissen) im Vertrag eine förmliche Abnahme vereinbart wurde, geht die Gefahr für die jeweilige Service-Leistung am Tag der Abnahme über.

9.3 Soweit für Service-Leistungen (mit Ausnahme der Lieferung von Erzeugnissen) im Vertrag keine förmliche Abnahme vereinbart wurde, geht die Gefahr mit Erbringung der jeweiligen Service-Leistung über.

9.4 Wenn die Erbringung der Service-Leistungen aus Gründen, die der Kunde zu vertreten hat, verzögert wird oder wenn der Kunde aus sonstigen Gründen in Annahmeverzug kommt, so geht die Gefahr zu dem Zeitpunkt auf den Kunden über, zu dem sie ohne die Verzögerung auf den Kunden übergegangen wäre.

10 Gewährleistung bei Sachmängeln

10.1 Aus Angaben zur Beschaffenheit bzw. Einsatzmöglichkeiten der Service-Leistungen, insbesondere in Katalogen, Prospekten, Werbeschriften und schrifltichen und mündlichen Äußerungen von Flender-Mitarbeitern oder Dritten, können keine Gewährleistungsansprüche abgeleitet werden, sofern sie nicht ausdrücklich und schriftlich in den Vertrag aufgenommen worden sind.

10.2 Sollten wegen von Flender zu vertretender Umstände bei der Erbringung von Service-Leistungen mit Dienstleistungscharakter, Service-Leistungen nicht vertragsgemäß durchgeführt werden, ist Flender verpflichtet, diese Service-Leistungen innerhalb angemessener Frist vertragsgemäß zu erbringen, wenn und soweit der Kunde dies unverzüglich, spätestens innerhalb von 2 Wochen nach Leistungserbringung, schriftlich gerügt hat. Gelingt es Flender auch nach der Rüge nicht, vertragsgemäße Service-Leistungen innerhalb einer angemessenen Frist zu erbringen, ist der Kunde berechtigt, den Vertrag bezüglich der nicht vertragsgemäß durchgeführten Service-Leistungen fristlos schriftlich zu kündigen.

10.3 Ansprüche nach Ziffer 10.2 verjähren 6 Monate nach Leistungserbringung.

10.4 Für Service-Leistungen welche die Lieferung von Erzeugnissen und/ oder eine Werkleistung zum Gegenstand haben, haftet Flender bei Vorliegen von Sachmängeln wie folgt:

Die mangelhafte Service-Leistung ist nach Wahl von Flender unentgeltlich zu verbessern oder auszutauschen bzw. neu zu erbringen, sofern der Sachmangel bereits im Zeitpunkt des Gefahrübergangs vorlag (Nacherfüllung). Ausgebaute defekte bzw. nicht mehr benötigte Teile der mangelhaften Erzeugnisse sind vom Kunden umweltgerecht und gesetzeskonform zu entsorgen, sofern nicht Flender im Einzelfall erklärt, die Verantwortung dafür zu übernehmen. Übernimmt Flender die ordnungsgemäße Entsorgung, gehen die ausgebauten defekte bzw. nicht mehr benötigte Teile der mangelhaften Erzeugnisse in das Eigentum von Flender über.

Soweit im jeweiligen Vertrag nicht Abweichendes vereinbart ist, steht die Erbringung der Service-Leistungen in keinem Zusammenhang mit anderen zwischen Flender und dem Kunden abgeschlossenen Verträgen bzw. lässt diese Verträge (z.B. den ursprünglichen Liefervertrag) unberührt. So hat z.B. eine im Rahmen der Erbringung von Service-Leistungen erfolgte Reparatur eines Erzeugnisses keinen Einfluss auf die nach dem Liefervertrag für das gegenständliche Erzeugnis vereinbarte Gewährleistung.

10.5 Ansprüche wegen Sachmängeln nach Ziffer 10.4 verjähren in 12 Monaten ab Gefahrübergang.

10.6 Soweit für die Behebung eines Sachmangels der Ein- und Ausbau von Service-Gegenständen bzw. sonstiger Teile der Anlagen für die Erbringung von vertragsgemäßen Service-Leistungen notwendig ist, ist dieser Ein- und Ausbau vom Kunden auf eigene Kosten vorzunehmen und eine Haftung von Flender für die diesbezüglichen Kosten ausgeschlossen.

10.7 Mängelrügen des Kunden haben unverzüglich schriftlich zu erfolgen.

10.8 Der Kunde ist nicht berechtigt, wegen Gewährleistungsansprüchen oder sonstiger Gegenansprüche Zahlungen zurückzuhalten oder aufzurechnen.

10.9 Flender ist Gelegenheit zur Nacherfüllung innerhalb angemessener Frist zu gewähren.

10.10 Schlägt die Nacherfüllung endgültig fehl, kann der Kunde bezüglich des vom Sachmangel betroffenen Teils der Service-Leistung vom Vertrag zurücktreten oder die Vergütung mindern.

10.11 Gewährleistungsansprüche wegen Sachmängeln bestehen nicht bei nur unerheblicher Abweichung von der vereinbarten Beschaffenheit, bei nur unerheblicher Beeinträchtigung der Brauchbarkeit, bei nicht von Flender bewirkter Anordnung und Montage, für ein Wiederherstellen/ Einhalten von kundenspezifischen Systemparametern, bei natürlicher Abnutzung oder Schäden, die nach dem Gefahrübergang infolge fehlerhafter oder nachlässiger Behandlung, übermäßiger Beanspruchung, ungeeigneter Betriebsmittel, mangelhafter Bauarbeiten, ungeeigneten Baugrundes oder die aufgrund besonderer äußerer Einflüsse entstehen, die nach dem Vertrag nicht vorausgesetzt sind, sowie bei nicht reproduzierbaren Software-Fehlern. Software-Fehler gelten zudem nur als mangelhaft, wenn der Sachmangel in der jeweils aktuellen Software-Version auftritt. Werden vom Kunden oder von Dritten unsachgemäß Änderungen oder Instandsetzungsarbeiten vorgenommen, so bestehen für diese und die daraus entstehenden Folgen ebenfalls keine Gewährleistungs- oder Schadenersatzansprüche.

10.12 Weitergehende oder andere als in dieser Ziffer 10 geregelten Ansprüche und Rechte des Kunden wegen eines Sachmangels oder einer qualitativen Leistungsstörung sind ausgeschlossen.

11 Rechtsmängelhaftung, gewerbliche Schutzrechte und Urheberrechte

11.1 Sofern nicht anders vereinbart, ist Flender verpflichtet, die Service-Leistungen lediglich im Land des Lieferorts zum Zeitpunkt des Gefahrübergangs frei von gewerblichen Schutzrechten und Urheberrechten Dritter (nachfolgend „Schutzrechte“ genannt) zu erbringen. Sofern ein Dritter wegen der Verletzung von Schutzrechten durch von Flender erbrachte, vertragsgemäß genutzte Service-Leistungen gegen den Kunden berechtigte Ansprüche erhebt, haftet Flender gegenüber dem Kunden innerhalb der in Ziffer 10.3 bzw. 10.5 bestimmten Frist wie folgt:

(i) Flender wird nach ihrer Wahl auf ihre Kosten für die betreffenden Service-Leistungen entweder ein Nutzungsrecht erwirken, sie so ändern, dass das

Schutzrecht nicht verletzt wird, oder sie austauschen. Ist dies Flender nicht zu angemessenen Bedingungen möglich, stehen dem Kunden die gesetzlichen Kündigungs- oder Minderungsrechte zu.

(ii) Die Pflicht von Flender zur Leistung von Schadenersatz bzw. Aufwandersatz richtet sich nach einer etwaigen Haftungsregelung im Vertrag bzw. sofern im Vertrag keine Haftungsbegrenzung vereinbart ist, nach Ziffer 21 dieser AGB.

(iii) Die vorstehend genannten Verpflichtungen von Flender bestehen nur, soweit der Kunde Flender über die vom Dritten geltend gemachten Ansprüche unverzüglich schriftlich verständigt, eine Verletzung nicht anerkennt und Flender alle Abwehrmaßnahmen und Vergleichsverhandlungen vorbehalten bleiben. Stellt der Kunde die Nutzung der Service-Leistungen aus Schadensminderungs- oder sonstigen wichtigen Gründen ein, ist er verpflichtet, den Dritten darauf hinzuweisen, dass mit der Nutzungseinstellung kein Anerkenntnis einer Schutzrechtsverletzung verbunden ist.

11.2 Ansprüche des Kunden sind ausgeschlossen, soweit er die Schutzrechtsverletzung zu vertreten hat.

11.3 Ansprüche des Kunden sind ferner ausgeschlossen, soweit die Schutzrechtsverletzung durch spezielle Vorgaben des Kunden, durch eine von Flender nicht voraussehbare Anwendung oder dadurch verursacht wird, dass die Service-Leistung vom Kunden verändert oder zusammen mit nicht von Flender gelieferten Erzeugnissen eingesetzt wird.

11.4 Im Falle von Schutzrechtsverletzungen gelten für die in Ziffer 11.1(i) geregelten Ansprüche des Kunden im Übrigen die Bestimmungen der Ziffern 10.8 und 10.9 entsprechend.

11.5 Bei Vorliegen sonstiger Rechtsmängel gelten die Bestimmungen der Ziffer 10 entsprechend.

11.6 Weitergehende oder andere als die in dieser Ziffer 11 geregelten Ansprüche und Rechte des Kunden gegen Flender und dessen Erfüllungsgehilfen wegen eines Rechtsmangels sind ausgeschlossen.

12 Höhere Gewalt

12.1 Kein Vertragspartner verletzt seine vertraglichen Pflichten oder ist in anderer Weise für eine Nichterfüllung seiner Pflichten haftbar, sofern er oder ein wesentlicher Zulieferant von Flender an der Erfüllung dieser Pflichten durch Ereignisse höherer Gewalt, z.B. Mobilmachung, Krieg, Terrorakte, Aufruhr, behördliche Eingriffe oder Verbote, Transport- und Verzollungsverzug, Transportschäden, Energie- und Rohstoffmangel oder ähnliche Ereignisse (z.B. Streik, Aussperrung), verhindert wird.

12.2 Bei Eintritt eines Ereignisses höherer Gewalt hat jeder Vertragspartner den anderen unverzüglich zu benachrichtigen.

12.3 Etwaige Fristen und Termine verlängern sich um die Dauer der höheren Gewalt einschließlich eines angemessenen Zeitraums zur Wiederaufnahme der Service-Leistungen. Ferner werden die Vertragspartner eine angemessene Anpassung sonstiger vertraglicher Pflichten, z.B. Preise vereinbaren. Ist ein Vertragspartner aufgrund eines oder mehrerer Ereignisse höherer Gewalt, die in Summe länger als 6 Monate dauern, an der Erfüllung von vertraglichen Pflichten gehindert, so ist jeder Vertragspartner zur Kündigung des Service-Vertrages bzw. zum Rücktritt vom Service-Auftrag berechtigt. In diesem Fall hat Flender Anspruch auf Vergütung der bisher von Flender erbrachten Service-Leistungen nach Maßgabe der Ziffer 16.3.

12.4 Der Kunde wird Flender alle Mehrkosten und Ausgaben erstatten, die durch Ereignisse höherer Gewalt, welche am Ort der Leistungserbringung eintreten, entstehen.

13 Änderung des Leistungsumfangs (Change Request)

13.1 Jeder Vertragspartner ist berechtigt, während der Laufzeit des Service-Vertrages schriftliche Änderungswünsche bezüglich des Leistungsumfangs einzubringen.

13.2 Ein Änderungswunsch wird erst durch Unterschrift beider Vertragspartner unter der entsprechenden Vertragsänderung/ -ergänzung bindend. Die Vertragspartner werden zu einem Änderungswunsch des anderen Vertragspartners binnen 10 Arbeitstagen Stellung nehmen. Der Kunde wird die Zustimmung zu einem Änderungswunsch, der Kostenvorteile ohne signifikante Leistungsminderung realisieren würde, nicht ohne triftigen Grund verweigern. Nimmt der Kunde ein Angebot von Flender, das auf einen Änderungswunsch des Kunden erfolgt, nicht an, wird der Kunde die Angebotserstellung zum vorher von Flender genannten Festpreis für die Ausarbeitung des Angebotes gesondert vergüten.

13.3 Bis zur Unterzeichnung der Änderung wird der Liefer- und Leistungsumfang unverändert ausgeführt.

14 Richtlinien, Gesetze und Normen

14.1 Der Leistungserbringung liegen der Stand der Technik, Normen, Richtlinien und Kundenvorschriften zugrunde, soweit diese

(i) ausdrücklich und konkret vereinbart,

(ii) zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses gültig, und

(iii) bei der Leistungserbringung zwingend zu berücksichtigen sind.

Gesetze und Flender mitgeteilte behördliche Genehmigungen werden ebenfalls der Leistungserbringung zugrunde gelegt, wenn und soweit diese zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses gültig und bei der Leistungserbringung von Flender zwingend zu berücksichtigen sind.

14.2 Ändern sich nach Vertragsschluss der Stand der Technik, Gesetze, Genehmigungen, Normen, Richtlinien oder Kundenvorschriften oder kommen neue hinzu, so wird Flender den Kunden nach Erkennen einer hieraus resultierenden Änderung des Leistungsumfangs hierauf hinweisen und diese auf Verlangen des Kunden bei der Ausführung berücksichtigen. Änderungen aus denen Mehr- oder Minderkosten und/oder Terminauswirkungen entstehen, gehen zu Lasten oder zu Gunsten des Kunden. Bei Änderungen, die sich aus zwingenden gesetzlichen Vorschriften ergeben, ist der Kunde verpflichtet, diese unverzüglich zu beauftragen. Flender ist berechtigt, die entsprechenden Service-Leistungen bis zu einer Beauftragung der Änderungen zu verweigern. Verzögerungen und Kosten, die sich aus der fehlenden Beauftragung ergeben, gehen zu Lasten des Kunden.

15 Vertragsübertragung; Personaleinsatz

15.1 Flender kann, soweit Flender ein berechtigtes Interesse daran hat, die Rechte und Pflichten aus dem Vertrag auf einen Dritten übertragen. Die Übertragung wird nicht

wirksam, wenn der Kunde innerhalb von 4 Wochen nach Erhalt einer entsprechenden Mitteilung schriftlich unter Nennung der Interessen, die einer Übertragung entgegenstehen, widerspricht; hierauf wird Flender in der Mitteilung hinweisen. Widerspricht der Kunde ohne berechtigte Interessen zu nennen, hat Flender das Recht den Vertrag aus wichtigem Grund zu kündigen. Die Abtretung von Forderungen von Flender regelt sich nach den gesetzlichen Bestimmungen.

15.2 Arbeitnehmer von Flender treten in kein Arbeitsverhältnis mit dem Kunden, auch nicht, falls sie in den Räumlichkeiten des Kunden tätig werden.

15.3 Der Kunde ist nicht berechtigt, Arbeitnehmern von Flender Weisungen zu erteilen. Flender ist in der Auswahl und Einteilung des zur Erbringung der vereinbarten Service-Leistungen eingesetzten Personals frei. Flender trägt allein sämtliche Vergütungen und Sozialleistungen ihrer Arbeitnehmer.

16 Kündigung des Service-Vertrags und Rücktritt vom Auftrag; Sistierung

16.1 Jeder Vertragspartner ist, neben den gegebenenfalls im Vertrag genannten Kündigungsmöglichkeiten, zur schriftlichen Beendigung des Vertrages berechtigt, wenn einem Vertragspartner ein Festhalten am Vertrag aus einem sonstigen, in der Person des anderen Vertragspartners liegenden Grund unter Berücksichtigung der Umstände des Einzelfalles und der beiderseitigen Interessen nicht mehr zugemutet werden kann, insbesondere, wenn Umstände in der Person des anderen Vertragspartners vorliegen, welche erwarten lassen, dass dieser seinen Verpflichtungen aus dem Vertrag dauerhaft nicht mehr nachkommen kann.

16.2 Solche Umstände sind anzunehmen z.B. bei mehr als sechsmonatigem Anhalten von Umständen höherer Gewalt (Ziffer 12), Zahlungsunfähigkeit oder Überschuldung des Kunden oder Eröffnung des Insolvenzverfahrens über den anderen Vertragspartner.

16.3 Bereits von Flender erbrachte Leistungen und Teilleistungen sind im Falle des Rücktritts bzw. der Kündigung vertragsgemäß abzurechnen und zu bezahlen. Dies gilt auch, soweit die Service-Leistung vom Kunden noch nicht übernommen wurde sowie für von Flender erbrachte Vorbereitungshandlungen. Flender kann wahlweise auch die Rückstellung bereits gelieferter Gegenstände verlangen. Sonstige Folgen des Rücktritts, insbesondere Schadenersatzansprüche, sind ausgeschlossen.

16.4 Die Geltendmachung von Ansprüchen wegen laesio enormis, Irrtum und Wegfall der Geschäftsgrundlage durch den Kunden wird ausgeschlossen.

16.5 Flender kann nach ihrer Wahl eine Sistierung ihrer Vertragsverpflichtungen verlangen:

(i) wenn der Kunde mit der Zahlung oder einem Teil der Zahlung in Rückstand ist,

(ii) schwerwiegende Bedenken gegen die Erbringung der Service-Leistungen (z.B. bezüglich der Sicherheitsvorschriften) bestehen, oder

(iii) wenn der Kunde die zur Vertragserfüllung notwendigen Mitwirkungspflichten nicht oder nicht rechtzeitig erbringt.

16.6 Die Flender aufgrund einer Sistierung ihrer Vertragsverpflichtungen entstehenden Mehraufwendungen sind durch den Kunden zu tragen.

17 Nutzungsrechte an Unterlagen und Kundendaten

17.1 An Kostenvoranschlägen, Zeichnungen und anderen Unterlagen und Informationen, die Flender dem Kunden im Zusammenhang mit dem Vertrag überlassen hat (nachfolgend „Unterlagen“ genannt) behält sich Flender ihre eigentums- und urheberrechtlichen Verwertungsrechte uneingeschränkt vor. Der Kunde erhält eine nicht-exklusive und nicht-übertragbare Lizenz zur Nutzung der ihm übergebenen Unterlagen zum Zwecke der Bedienung und Wartung der Service-Gegenstände. Der Kunde ist nicht berechtigt, diese Unterlagen für andere Zwecke, insbesondere nicht für die Reproduktion der Erzeugnisse oder Teilen davon, zu nutzen. Die Sätze 1 und 2 gelten entsprechend für Unterlagen des Kunden; diese dürfen von Flender jedoch für die Erbringung der Service-Leistungen genutzt und den hierzu eingesetzten Subunternehmern (Ziffer 2.5) und den mit Flender iSd. § 15 AktG verbundenen Unternehmen zugänglich gemacht werden.

17.2 Der Kunde gewährt Flender und den mit Flender iSd. § 15 AktG verbundenen Unternehmen das weltweite, unbeschränkte und zeitlich unbegrenzte Recht, die für bzw. in Zusammenhang mit der Erbringung der Service-Leistungen über den Kunden und die Service-Gegenstände erhobenen Daten, auch soweit diese in Berichten enthalten sind, selbst oder von hierzu eingesetzten Subunternehmern (Ziffer 2.5) zu Zwecken der Erbringung von Service-Leistungen, zur allgemeinen Verbesserung bzw. Erweiterung von Dienstleistungen und der Erstellung individueller Angebote für den Kunden zu speichern, kopieren, modifizieren, analysieren, bereitzustellen oder sonst zu verarbeiten und zu nutzen. Dieses Nutzungsrecht besteht jedoch nicht im Hinblick auf registrierte Schutzrechte des Kunden.

17.3 Flender und der Kunde beachten die gesetzlichen Vorschriften für den Schutz von personenbezogenen Daten. Der Kunde ist verpflichtet, alle gesetzlich notwendigen Voraussetzungen (z.B. durch Einholung von Einwilligungserklärungen oder von Genehmigungen der Datenschutzbehörde) geschaffen zu haben, damit Flender die vereinbarten Service-Leistungen auch insoweit rechtsverletzungsfrei erbringen kann. Dem Kunden wird empfohlen soweit möglich geeignete Maßnahmen zu treffen, um eine Zugriffsmöglichkeit von Flender auf personenbezogene Daten und Geschäftsgeheimnisse des Kunden bei der Erbringung der Service-Leistungen zu verhindern. Falls nicht vermieden werden kann, dass bei der Erbringung der Service-Leistung Flender auf personenbezogene Daten des Kunden zugreifen kann, ist der Kunde verpflichtet dies Flender rechtzeitig vor Erbringung der Service-Leistung anzuzeigen. Der Kunde und Flender werden sich dann über die zu ergreifenden Maßnahmen abstimmen.

18 Remote Zugang/Fernwartung

18.1 Das von Flender oder von ihren Subunternehmern zum Zweck der Vertragserfüllung eingesetzte Personal ist berechtigt, die Service-Gegenstände durch Fernzugriff über eine gesicherte Telekommunikationsplattform instand zu halten, zu setzen sowie im Falles des Bestehens eines Dienst- und/oder Werkvertrages alle darüber hinaus vereinbarten Service-Leistungen bzw. Handlungen via Remote-Zugriff durchzuführen (Fernwartung).

18.2 Der Kunde hat das von Flender im Vertrag vorgeschlagene Sicherheitskonzept für die Remote-Verbindung und den Remote-Zugriff zu den Service-Gegenständen auf Vereinbarkeit mit den technischen

Gegebenheiten des Kunden und im Hinblick auf sicherheitstechnische Anforderungen und sonstige Vorschriften des Kunden zu überprüfen. Der Kunde bleibt weiterhin für die Sicherheit seiner Anlage verantwortlich.

18.3 Der Kunde hat dem zum Zweck der Vertragserfüllung eingesetzten Personal Zugang zu den Service-Gegenständen per Remote-Zugriff zu gewähren. Falls vertraglich mit dem Kunden vereinbart, hat der Kunde bzw. dessen Betriebsführungspersonal jeden Remote-Zugriff des Personals von Flender bzw. des von Flender eingesetzten Personals freizuschalten.

18.4 Der Kunde hat einen Internetanschluss (z.B. Breitbandkabelanbindung, ISDN-Anschluss), der den technischen Voraussetzungen einer Remote-Verbindung genügt, zur Verfügung zu stellen. Die Kosten hierfür sind vom Kunden zu tragen.

18.5 Flender ist berechtigt, das im Vertrag vorgeschlagene Sicherheitskonzept zu modifizieren bzw. zu ändern, soweit dadurch die Erbringung von Service-Leistungen per Remote-Zugriff nicht gefährdet wird. Vor Implementierung eines geänderten Sicherheitskonzepts, teilt Flender dem Kunden das geänderte Sicherheitskonzept mit. Ein geändertes Sicherheitskonzept wird acht (8) Wochen nach Zugang beim Kunden wirksam, wenn nicht der Kunde zuvor dem geänderten Sicherheitskonzept ausdrücklich schriftlich widersprochen hat.

18.6 Der Kunde wird dazu angehalten Sorge dafür zu tragen, dass das Personal von Flender bzw. das von Flender eingesetzte Personal während der Erbringung der Service-Leistungen per Remote-Zugriff keine personenbezogenen Daten bzw. Geschäftsgeheimnisse einsehen und/oder auf solche Daten zugreifen kann. Falls nicht vermieden werden kann, dass während der Erbringung der Service-Leistungen per Remote-Zugriff solche Daten von dem Personal von Flender bzw. dem von Flender eingesetzten Personal eingesehen werden können und/ oder auf solche Daten zugegriffen werden kann, ist der Kunde verpflichtet dies Flender rechtzeitig vor Erbringung der Service-Leistung per Remote-Zugriff anzuzeigen.

19 Geheimhaltung

19.1 Flender und der Kunde werden alle Informationen, Geschäftsvorgänge und Unterlagen, die ein Vertragspartner dem jeweils anderen Vertragspartner im Zusammenhang mit der Durchführung eines Vertrages zugänglich macht und die dabei als "vertraulich" oder ähnlich bezeichnet bzw. gekennzeichnet sind oder bei denen ein Interesse an Vertraulichkeit erkennbar ist (nachfolgend „Vertrauliche Informationen“ genannt), gegenüber Dritten vertraulich behandeln und Dritten nur nach vorheriger Zustimmung des anderen Vertragspartners zugänglich machen.

19.2 Die in Ziffer 19.1 enthaltene Verpflichtung gilt nicht für Daten gemäß Ziffer 17.2 oder wenn die Vertraulichen Informationen bereits auf andere Weise allgemein bekannt geworden oder dem anderen Vertragspartner auf andere Weise rechtmäßig bekannt sind.

19.3 Diese Pflicht bleibt auch nach Beendigung des Vertrages für 3 Jahre bestehen.

19.4 Flender und der Kunde werden ihren vom Vertrag betroffenen Mitarbeitern eine entsprechende schriftliche Verpflichtung auferlegen. Flender ist berechtigt, Vertrauliche Informationen an verbundene Unternehmen und Subunternehmer, soweit diese zu einer dieser Bestimmung gleichwertigen Geheimhaltung verpflichtet sind, weiterzugeben.

20 Exportkontrolle und Vorbehaltsklausel

20.1 Die Vertragserfüllung seitens Flender steht unter dem Vorbehalt, dass der Erfüllung keine Hindernisse aufgrund von nationalen oder internationalen Vorschriften des Außenwirtschaftsrechts sowie keine Embargos und/oder sonstige Sanktionen entgegenstehen.

20.2 Der Kunde hat bei Weitergabe der von Flender gelieferten Güter (Hardware und/ oder Software und/ oder Technologie sowie dazugehörige Dokumentation, unabhängig von der Art und Weise der Zurverfügungstellung) oder der von Flender erbrachten technischen Unterstützung (Werk- und Dienstleistungen jeder Art) an Dritte die jeweils anwendbaren Vorschriften des nationalen und internationalen (Re-) Exportkontrollrechts einzuhalten. In jedem Fall hat der Kunde bei Weitergabe von Gütern und/oder technischer Unterstützung an Dritte die (Re-) Exportkontrollvorschriften nach dem jeweiligen nationalen Recht, dem Recht der Europäischen Union („EU“), der Vereinigten Staaten von Amerika („USA“) sowie alle Vorschriften der Vereinten Nationen („UN“) einzuhalten.

20.3 Für alle Lieferungen von Unternehmen der Flender-Gruppe mit Sitz in der Europäischen Union und im Vereinigten Königreich gilt, dass sämtliche direkten oder indirekten Verkäufe, Exporte oder Re-Exporte von Flender-Gütern oder -Dienstleistungen in Übereinstimmung mit geltendem EU-Recht erfolgen müssen. Dies umfasst insbesondere, aber nicht ausschließlich, die Artikel 12g und 12ga der VO (EU) Nr. 833/2014 sowie Artikel 8g der VO (EU) Nr. 765/2006 und alle weiteren Bestimmungen dieser Verordnungen in ihrer jeweils gültigen Fassung.

Diese Bestimmung ist ein wesentliches Element dieser Vereinbarung und ein Verstoß des Kunden berechtigt Flender zur Geltendmachung angemessener Abhilfemaßnahmen, einschließlich, aber nicht beschränkt auf die Kündigung dieser Vereinbarung sowie pauschalierten Schadensersatz in Höhe von 5 (fünf) Prozent des Preises der exportierten Waren oder der bereitgestellten Rechte und Informationen, es sei denn, ein höherer Betrag ist durch EU-Recht vorgeschrieben. Der pauschalierte Schadensersatz stellt die Mindesthöhe des Schadens dar und ist nicht als Vertragsstrafe zu verstehen. Die Geltendmachung eines weiteren Schadens ist nicht ausgeschlossen..

20.4 Der Kunde garantiert hiermit, dass der Kunde, sein Kunde und der Endverwender der Güter oder technischen Unterstützung nicht auf einer der anwendbaren Sanktionslisten, z.B. der EU, der USA oder der UN, aufgeführt ist und auch nicht unter der direkten oder indirekten Kontrolle einer solchen Partei steht.

20.5 Sofern für Exportkontrollprüfungen erforderlich, wird der Kunde Flender nach Aufforderung unverzüglich alle Informationen über Endempfänger, Endverbleib und Verwendungszweck der von Flender gelieferten Erzeugnissen bzw. erbrachten Werk- und Dienstleistungen sowie diesbezügliche Exportkontrollbeschränkungen übermitteln.

20.6 Der Kunde stellt Flender von allen Ansprüchen, die von Behörden oder sonstigen Dritten gegenüber Flender wegen der Nichtbeachtung vorstehender exportkontrollrechtlicher Verpflichtungen durch den Kunden geltend gemacht werden, in vollem Umfang frei

und verpflichtet sich zum Ersatz aller Flender in diesem Zusammenhang entstehenden Schäden und Aufwendungen.

21 Sonstige Haftung

21.1 Soweit nicht anderweitig in diesen AGB geregelt, sind sämtliche Schaden- und Aufwandersatzansprüche des Kunden, gleich aus welchem Rechtsgrund, insbesondere wegen Verletzung von Pflichten aus dem Schuldverhältnis und aus unerlaubter Handlung, ausgeschlossen. Dies umfasst insbesondere Ansprüche des Kunden auf Schadenersatz wegen Produktionsausfalls, Betriebsunterbrechung, Nutzungsausfalls, entgangenen Gewinns oder entgangener Erträge, Kapitalkosten, Zinsverlust, Datenverlust, Schadenersatzansprüche im Zusammenhang mit Verträgen des Kunden mit Dritten, sowie indirekte Schäden oder Folgeschäden.

21.2 Dies gilt nicht, soweit wie folgt gehaftet wird:

(i) nach dem Produkthaftungsgesetz,

(ii) bei Vorsatz,

(iii) bei von Flender grob fahrlässig verursachten Sachschäden, für die Wiederherstellung der Sachen pro Schadensfall bis 25% des Nettoauftragswertes bzw. der jährlichen Vergütung, höchstens jedoch bis EUR 125.000,-, und pro Vertrag insgesamt nicht mehr als 50% des Nettoauftragswertes bzw. der jährlichen Vergütung, höchstens jedoch bis EUR 500.000,-,

(iv) wegen der schuldhaften Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit.

21.3 Haftungsbegrenzungen und -ausschlüsse in diesen AGB gelten auch zugunsten der Mitarbeiter, Subunternehmer, Sublieferanten und sonstigen Erfüllungsgehilfen von Flender.

21.4 Sind im Vertrag pauschalierte Entschädigungen (Pönalen, Vertragsstrafen) vereinbart, sind darüber hinausgehende Ansprüche aus dem jeweiligen Titel ausgeschlossen.

21.5 Für fehlerhafte Arbeiten von beigestelltem Personal haftet Flender nicht, wenn Flender weder fehlerhafte Anweisungen gegeben noch die Aufsichtspflicht verletzt hat.

22 Vergütung

22.1 Soweit nicht anders vereinbart, berechnet Flender die Vergütung nach Aufwand an Arbeitszeit zu den im Vertrag angegebenen Sätzen bzw. gemäß den jeweils gültigen Preislisten von Flender. Die Verrechnung erfolgt monatlich im Nachhinein auf Grundlage der von Flender vorgelegten Leistungsnachweise. Die Umsatzsteuer wird im gesetzlichen Ausmaß gesondert in Rechnung gestellt.

22.2 Die Zahlung erfolgt innerhalb von 15 Tagen nach Rechnungsdatum ohne Abzug. Der Kunde wird die Rechnung ohne unnötigen Verzug überprüfen. Einsprüche sind spätestens 10 Tage nach Rechnungsdatum schriftlich und unter Angabe der Einspruchsgründe an den in der Rechnung genannten Ansprechpartner zu richten. Rechnungen, die nicht binnen 10 Tagen beeinsprucht werden, gelten als genehmigt. Eine Zahlung gilt an dem Tag als erfolgt, an dem Flender über sie verfügen kann. Kommt der Kunde mit seinen Zahlungen in Verzug, ist Flender berechtigt, die gesetzlichen Verzugszinsen und alle zur Einbringlichmachung erforderlichen Kosten zu verrechnen. Sollte der Verzug des Kunden 14 Tage überschreiten, ist Flender berechtigt, sämtliche Leistungen einzustellen ohne dass es einer vorherigen Androhung gegenüber dem Kunden bedarf und überdies das Entgelt für alle bereits erbrachten Leistungen ungeachtet allfälliger Zahlungsfristen sofort fällig zu stellen.

22.3 Die im Vertrag vereinbarten Stundensätze sind wertgesichert. Zur Berechnung der Wertsicherung dient der von der Bundesanstalt Statistik Österreich verlautbarte Verbraucherpreisindex 2015 oder der an dessen Stelle tretende Index. Ausgangsbasis für die Wertsicherungsberechnung ist die für den Monat des Vertragsabschlusses verlautbarte Indexzahl.

Die Stundensätze verändern sich in dem Ausmaß, in dem sich der genannte Index gegenüber der Ausgangsbasis verändert. Die Stundensätze werden jeweils zum Ende eines Kalenderjahres aufgrund der für den letzten veröffentlichten Monat des Vorjahres verlautbarten Indexzahl, jeweils mit Wirksamkeit ab Jänner des Folgejahres neu festgesetzt. Die so veränderten Stundensätze bilden die Grundlage der Neuberechnung der Stundensätze für das jeweils nächste Jahr. Diese Stundensätze und die verwendete Indexzahl sind sodann Ausgangsbasis für die nächstfolgende Wertsicherung.

Die durch die Wertsicherung eintretende Veränderung der Stundensätze wird dem Kunden von Flender schriftlich bekannt gegeben. Der Kunde ist zur Bezahlung der aufgrund der Wertsicherung erhöhten Stundensätze ab dem folgenden Zahlungstermin verpflichtet. Eine Nachverrechnung ist innerhalb der gesetzlichen Bedingungen und Verjährungsfrist zulässig.

22.4 Reisezeiten des zum Zweck der Vertragserfüllung eingesetzten Personals an den/ am Einsatzort gelten als Arbeitszeit, sind im Leistungsnachweis gesondert auszuweisen und vom Kunden zu vergüten. Bei Leistungserbringung außerhalb des Einsatzortes werden Reisezeiten ebenfalls in Höhe des vereinbarten Stundensatzes vergütet und zusätzlich für notwendige auswärtige Übernachtungen je Nacht EUR 90,- verrechnet; falls die tatsächlichen Übernachtungskosten den pauschalen Satz überschreiten, wird der Mehrbetrag vom Kunden erstattet.

22.5 Zusätzlich werden die Reisekosten vom Kunden nach tatsächlichem Aufwand erstattet. Bei der Benutzung eines Pkw wird die jeweils geltende gesetzliche Kilometergeld-Pauschale verrechnet. Bei der Benutzung eines Zuges kommt die 1.Klasse zur Verrechnung. Nebenkosten, z.B. Telefon, werden nach Aufwand verrechnet. Die Erstattung der Reise- und Nebenkosten erfolgt gegen Vorlage der Belege (Kopien).

22.6 Alle sich aus dem Vertragsverhältnis ergebenden Abgabenschuldigkeiten, wie z.B. Zölle, Rechtsgeschäftsgebühren oder Quellensteuern, trägt der Kunde. Sollte Flender für solche Abgaben in Anspruch genommen werden, so wird der Kunde Flender schad- und klaglos halten.

23 Anwendbares Recht; Gerichtsstand

23.1 Der Vertrag unterliegt österreichischem Recht unter Ausschluss seiner Verweisungsnormen auf das Recht anderer Staaten sowie des UN-Kaufrechts.

23.2 Ausschließlicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus oder im Zusammenhang mit dem Vertrag ist das sachlich zuständige Gericht im Sprengel des Bezirksgerichts Innere Stadt Wien. Flender ist jedoch auch berechtigt, am Sitz des Kunden zu klagen.