

1. Geltungsbereich

- 1.1 Diese ASVB gelten für die Erbringung von Serviceleistungen durch die Bizerba Schweiz AG (nachfolgend „BIZERBA“) an Bizerba Geräten oder Bizerba Standardsoftware (deckt einen klar definierten Anwendungsbereich ab und wird nicht gezielt für einen Kunden gemäss seinen speziellen Anforderungen konzipiert, sondern für die Allgemeinheit und kann als vorgefertigtes Produkt erworben werden) (insgesamt BIZERBA-PRODUKT), soweit diese unter die SERVICEVERTRAGSARTEN der Ziffer 4 fallen und nicht Gegenstand gesonderter Vertragsarten sind. Nicht unter diese ASVB fallen insbesondere Installationen, Vermietungen, Softwarepflege und Reparaturen ausserhalb dieser ASVB. Hierfür gelten grundsätzlich gesonderte Bizerba Bedingungen. Die ASVB gelten nur für die im Angebot bzw. der Auftragsbestätigung von BIZERBA vereinbarte SERVICEVERTRAGSART (Ziffer 4) für das Entsprechend im Angebot bzw. der Auftragsbestätigung von BIZERBA zugeordnete BIZERBA-PRODUKT. Wenn es sich bei dem Bizerba Gerät nicht um ein Neugerät handelt, behält sich BIZERBA vor, die Annahme der gewählten SERVICEVERTRAGSART von einer vorherigen Geräteüberprüfung und ggf. Generalüberholung abhängig zu machen, was im Einzelfall mit dem AUFTRAGGEBER zu vereinbaren ist.
- 1.2 Diese ASVB gelten unter Ausschluss aller evtl. abweichenden Geschäftsbedingungen des AUFTRAGGEBERS, soweit diese die Erbringung von Serviceleistungen enthalten. Der Geltung von Geschäftsbedingungen des AUFTRAGGEBERS wird ausdrücklich widersprochen.
- 1.3 Serviceleistungen die mit BIZERBA aufgrund formularmässiger Einkaufsbedingungen oder sonstiger Bedingungen des AUFTRAGGEBERS vereinbart werden, gelten stets auch dann als zu diesen ASVB zustande gekommen, wenn BIZERBA die Bedingungen des AUFTRAGGEBERS nicht ausdrücklich ablehnt.
- 1.4 Abreden, die diese ASVB ändern oder ergänzen, Nebenabreden sowie Bedingungen des AUFTRAGGEBERS sind nur wirksam, wenn sie von BIZERBA schriftlich bestätigt werden. Zur Abgabe oder Annahme verbindlicher Erklärungen sind BIZERBA Agenten nicht befugt.

2. Serviceleistungen von BIZERBA

- 2.1 BIZERBA schuldet im Rahmen dieser ASVB Serviceleistungen in Form der Bereitstellung eines Störungsbeseitigungs-, Kalibrier- bzw. Wartungsdienstes je nach SERVICEVERTRAGSART.
- 2.2 Nicht zur Serviceleistung gehören folgende Leistungen:
- Die Anmeldung zur Eichung (ausgenommen Ziff.4.10 und 4.11), Eichbegleitung, die Eichung selbst sowie die Eichgebühren,
 - Wartungsleistungen sowie Beseitigung von Störungen und Schäden hinsichtlich der Zusammenarbeit mit anderer Software und Hardware, die nicht BIZERBA-PRODUKT sind,
 - Beseitigung von Störungen und Schäden, die durch unsachgemässe oder fehlerhafte Behandlung oder Bedienung seitens des AUFTRAGGEBERS, durch Einwirkung nicht von BIZERBA autorisierter Dritter oder durch höhere Gewalt verursacht werden, zum Beispiel durch Feuer, Wasserschäden, übermässige Feuchtigkeit, Verschmutzung, Stromschwankungen, Computer-Viren, usw.
 - Beseitigung von Störungen und Schäden, die allein auf die Verwendung von nicht Bizerba-Original Ersatz- / Verschleiss- / Verbrauchsteilen (insbesondere Bizerba-Thermo-Bonrollen und Etiketten) oder Betriebsmitteln, die nicht von BIZERBA als gleichwertig zugelassen worden sind, entstehen,
 - Beseitigung von Störungen und Schäden, die durch Umweltbedingungen am Aufstellungsort, durch Fehler oder Nichtleistung der Strom- bzw. Druckluftversorgung, durch unzureichende Datenverbindung, fehlerhafte Hardware oder sonstige, nicht von BIZERBA zu vertretenden Einwirkungen verursacht werden,
 - Kosten für VERSCHLEISSTEILE (Bauteile eines Geräts, die bei bestimmungsgemässen Gebrauch innerhalb der

Lebensdauer dieses Gerätes ihre Funktionsfähigkeit aufgrund des üblichen Verschleisses verlieren können), ZUBEHÖR (Zusatzstoffe und Mittel, die im Rahmen des Produkteinsatzes und der Produktpflege verwendet und verbraucht werden können, zusätzliche Teile mit zusätzlichen Funktionalitäten, die nicht im ursprünglichen Lieferumfang enthalten sind) und für VERBRAUCHSMATERIALIEN (zum bestimmungsgemässen Gebrauch des Geräts erforderliche Materialien, die bei Gebrauch des Geräts bestimmungsgemäss verbraucht werden) und deren jeweiliger Ein- und Ausbau,

- UPGRADES (Funktionserweiterungen, die über die bereits lizenzierte Software hinausgehen. Dies erfolgt bspw. über Lizenzschlüssel, Installationen oder vertragliche Vereinbarungen.)
 - UPDATES (Aktualisierungen der bereits lizenzierten Teile einer Software durch Fehlerbehebungen und Weiterentwicklung der bereits enthaltenen Funktionen) (ausgenommen: Ziff. 4.5), Patches etc. Pflege sowie Beseitigung von Störungen und Schäden an kundenspezifischer Bizerba Software (massgeschneidert gemäss Anforderung angefertigte Anwendungssoftware für einen bestimmten AUFTRAGGEBER),
 - Konfiguration und kundenspezifische Einstellungen der Geräte, Oberflächengestaltung,
 - die Anpassung von 3rd Party Software,
 - technische Änderungen,
 - Schönheitsreparaturen (wie z.B. aber nicht abschliessend: Verfärbungen, Kratzer, Lackschäden), Ein- und Ausbau von Zusatzeinrichtungen oder in Folge von Ortsveränderungen der ursprünglichen Geräteaufstellung notwendigen Anpassungen,
 - Generalüberholungen,
 - Arbeiten die durch Umzug oder erneute Aufstellung des Gerätes verursacht wurden,
 - Arbeiten die durch Gesetzesänderungen verursacht wurden,
 - Ein- und Ausbau von Zusatzeinrichtungen,
 - Einweisungen und Schulungen,
 - Massnahmen zur Sicherung von Daten und Programmen.
- Über diese ausgeschlossenen Bestandteile der Wartungsleistungen können gesonderte Vereinbarungen geschlossen werden.

3. Zustandekommen des Vertrages

- 3.1 Ein Vertrag über eine SERVICEVERTRAGSART kommt zustande durch schriftliche Annahme eines BIZERBA-Angebotes oder durch eine schriftliche (per Email) Auftragsbestätigung von BIZERBA. Dies kann bereits bei der Bestellung des BIZERBA PRODUKTES erfolgen oder separat.
- 3.2 BIZERBA steht es frei, die Leistungen zu den jeweiligen SERVICEVERTRAGSARTEN durch werkeigenes Fachpersonal oder andere autorisierte Dritte ausführen zu lassen (im Folgenden insgesamt FACHPERSONAL genannt).
- 3.3 BIZERBA behält sich Teilleistungen vor.
- 3.4 Bei den SERVICEVERTRAGSARTEN Full service contract (Ziffer 4.2.) und Checkup contract (Ziffer 4.3.) sind neben diesen ASVB die jeweiligen produktspezifischen WARTUNGSCHECKLISTEN wesentlicher Vertragsbestandteil und werden dem AUFTRAGGEBER separat, spätestens mit diesen Bestimmungen oder auf Anfrage gegenüber BIZERBA zur Kenntnis gebracht.

3.5 Das Auftragsdokument ist wesentlicher Bestandteil der ASVB.

4. SERVICEVERTRAGSARTEN

- 4.1 Repair service contract: Beinhaltet im Rahmen dieser ASVB die Störungsbehebung und Instandsetzung (auf Werkseinstellung) am im Auftragsdokument genannten BIZERBA-PRODUKT, die für den Gerätegrundablauf notwendig ist, per Fernzugriff, gegebenenfalls unterstützt durch die Nutzung von für die Störungsbehebung notwendigen Remote Support Tools oder falls erforderlich vor Ort. Enthalten sind innerhalb der STANDARDGESCHÄFTSZEITEN (Montag bis Freitag von 08.00 bis 17.00 Uhr MEZ; ausgenommen sind nationale Feiertage, sowie der 24.12. und 31.12.) die Arbeits-, Rüst- und Fahrtzeit, die Fahrt- und Reisekosten sowie die Nutzung der

- Remote Support Tools, UPDATES der FIRMWARE (Betriebssoftware von Geräten, die notwendig ist, um das eigentliche Betriebssystem zu laden und zu betreiben, sie ist funktional mit der Hardware so verbunden, dass die Hardware nicht ohne die FIRMWARE und umgekehrt laufen kann) inklusive der Embedded Software, die ERSATZTEILE (Bauteile, die in ein Gerät eingebaut oder an ihm angebracht werden und ein Bauteil dieses Gerätes ersetzen) sowie deren Lieferung und Arbeitszeit für Ein- und Ausbau, soweit für ERSATZTEILE nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart wird. Leihgeräte können gestellt werden, soweit verfügbar. Nicht enthalten sind vorbeugende Wartung, UPDATES, Überwachung und Planung der Fälligkeit der vertraglich vereinbarten Kalibriertermine sowie die KALIBRIERUNG (Einhaltung von Fehlergrenzen bei Prüfmittelüberwachung bzw. Feststellung der Messungenauigkeit bei DAKKS des zu prüfenden Gerätes zum Zeitpunkt der Leistungserbringung gemessen mittels geeichter Prüfnormalen und entsprechender Dokumentierung der Messergebnisse).
- 4.2 Full service contract: Beinhaltet im Rahmen dieser ASVB die Störungsbehebung und Instandsetzung (auf Werkseinstellung) an im Auftragsdokument genannten BIZERBA-PRODUKTEN, die für den Gerätegrundablauf notwendig ist per Fernzugriff, gegebenenfalls unterstützt durch die Nutzung von für die Störungsbehebung notwendigen Remote Support Tools oder falls erforderlich vor Ort, sowie einen vorbeugenden Wartungscheck (vorbeugender Wartungseinsatz einmal jährlich sofern nicht abweichend vereinbart) in Form einer Funktionsprüfung lt. produktspezifischer WARTUNGSCHECKLISTE, UPDATES der FIRMWARE inklusive der Embedded Software, enthalten sind ERSATZTEILE sowie deren Lieferung und Arbeitszeit für Ein- und Ausbau, die Arbeits-, Rüst- und die Fahrtzeit innerhalb der STANDARDGESCHÄFTSZEITEN, Fahrt- und Reisekosten. Leihgeräte können gestellt werden, sofern verfügbar. Nicht enthalten sind Überwachung und Planung der Fälligkeit der vertraglich vereinbarten Kalibriertermine sowie die KALIBRIERUNG.
- 4.3 Checkup contract: Beinhaltet im Rahmen dieser ASVB einen jährlichen vorbeugenden Wartungscheck mit Prüfung auf elektrische Sicherheit nach lokalen Vorgaben an im Angebot bzw. der Auftragsbestätigung von BIZERBA genanntem Bizerba Gerät durch Abarbeiten einer produktspezifischen WARTUNGSCHECKLISTE, Reinigung und Sichtprüfung gemäss WARTUNGSCHECKLISTE; enthalten sind die Arbeits-, Rüst- und Fahrtzeit innerhalb der STANDARDGESCHÄFTSZEITEN, die Fahrt- und Reisekosten. Nicht enthalten sind evtl. festgestellte notwendige Reparaturen, Störungsbehebungen, UPDATES der FIRMWARE inklusive der Embedded Software, KALIBRIERUNG, UPDATES, ERSATZTEILE und deren Lieferung sowie Ein- und Ausbau.
- 4.4 Remote support contract: Beinhaltet im Rahmen dieser ASVB die Unterstützung über Fernzugriff zur Störungsbehebung per Remote Support Tools. Der konkrete Leistungsumfang wird durch die technischen Parameter des betroffenen BIZERBA-PRODUKTES mitbestimmt und variiert je nachdem um welches BIZERBA-PRODUKT es sich im Einzelfall handelt. Die Reaktionszeit von BIZERBA richtet sich nach den vereinbarten Service Levels bzw. wenn nicht anderes vereinbart ist, gilt die STANDARDGESCHÄFTSZEIT. Enthalten sind Arbeits- und Rüstzeiten. Nicht enthalten sind Vor-Ort Einsätze, ERSATZTEILE und deren jeweiliger Ein- und Ausbau, vorbeugende Wartung, UPDATES der FIRMWARE inklusive der Embedded Software. Die Unterstützung des Remote Supports durch die Nutzung der Augmented Services App ist auf Wunsch des AUFTRAGGEBERS möglich.
- 4.5 Software maintenance contract: Beinhaltet im Rahmen dieser ASVB die vorbeugende Wartung durch Zurverfügungstellung von UPDATES, die Unterstützung über Fernzugriff zur Störungsbehebung per Remote Support Tools. Der konkrete Leistungsumfang wird durch die technischen Parameter des betroffenen BIZERBA-PRODUKTES mitbestimmt und variiert je nachdem um welches BIZERBA-PRODUKT es sich im Einzelfall handelt. Die Reaktionszeit von BIZERBA richtet sich nach den vereinbarten Service Levels bzw. wenn nicht anderes vereinbart ist, gilt die STANDARDGESCHÄFTSZEIT. Enthalten sind Arbeits- und Rüstzeiten sowie die UPDATES. Nicht enthalten sind Vor-Ort Einsätze, ERSATZTEILE und deren jeweiliger Ein- und Ausbau, Untersuchungen auf Viren-, Malware- oder Hackerangriff und Unterstützung zur Behebung. Die Unterstützung des Remote Supports durch die Nutzung der Augmented Services App ist auf Wunsch des AUFTRAGGEBERS möglich.
- 4.6 Operating System security contract: Gilt für Bizerba-Geräte mit Windows und Linux Betriebssystem. Beim Geräteausfall verursacht durch Viren-, Malware- oder Hackerangriff sind im Rahmen dieser ASVB beinhaltet die Untersuchung ob ein Viren-, Malware- bzw. Hackerangriff vorliegt, (entsprechende Zugriffserlaubnis seitens des Kunden vorausgesetzt), die Bereitstellung von Patches zur Beseitigung der erkannten Sicherheitslücken, falls erforderlich die Anpassung der Bizerba Gerätesoftware, die Erarbeitung und Zurverfügungstellung von Workarounds, falls technisch möglich. Enthalten ist die Arbeitszeit. Nicht enthalten sind die Übermittlung von Security Levels von bereits abgekündigten Betriebssystemen, eventuell notwendige Softwareupdates der Bizerba-Software, die Durchführung des Workarounds, allgemeine Beratung zu Security Themen, Vor-Ort Einsätze, ERSATZTEILE, KALIBRIERUNG, vorbeugender Wartungscheck.
- 4.7 Extended availability contract: Begründet die Technikerbereitschaft zur Störungsbehebung in einem vertraglich vereinbarten Zeitraum, ausserhalb der STANDARDGESCHÄFTSZEITEN. Bei Auftreten eines Störfalles beträgt die Reaktionszeit von BIZERBA möglichst eine Stunde innerhalb des vertraglich vereinbarten Zeitraums. Kann der Störfall telefonisch nicht behoben werden, findet auf Wunsch des AUFTRAGGEBERS ein Vor-Ort Einsatz statt. Die jeweilige Leistungserbringung zur Störungsbehebung wird nach der jeweils gültigen Preisliste berechnet, ausserhalb der STANDARDGESCHÄFTSZEITEN wird der sich daraus ergebende Preis mit dem Faktor 4 multipliziert, sofern nicht abweichend vereinbart. Besteht für die erbrachte Leistung ein zwischen dem AUFTRAGNEHMER und dem AUFTRAGGEBER abgeschlossener Servicevertrag, ist die in diesem Vertrag vereinbarte Leistung mit der Regelvergütung des Servicevertrages abgegolten. Für die Behebung von Störfällen vor Ort ausserhalb der STANDARDGESCHÄFTSZEITEN fällt zusätzlich eine Einsatzpauschale der aktuellen Service Preisliste. Der Extended availability contract kann frühestens 10 Wochen nach dessen Vereinbarung und erfolgter Betriebsbegehung beim AUFTRAGGEBER umgesetzt werden. Nicht enthalten sind ERSATZTEILE und deren jeweiliger Ein- und Ausbau, Arbeits-, Rüst- und die Fahrtzeit für die Leistungserbringung / Störungsbehebung, Fahrt- und Reisekosten, sofern dies nicht in einem zwischen den Vertragsparteien abgeschlossenem Servicevertrag beinhaltet ist. Ausserhalb der STANDARDGESCHÄFTSZEITEN ist der vorbeugender Wartungscheck und die KALIBRIERUNG, UPDATES der FIRMWARE inklusive der Embedded Software ausgeschlossen, sofern nicht anders vereinbart.
- 4.8 Calibration contract: Beinhaltet im Rahmen dieser ASVB die KALIBRIERUNG, kontinuierliche Überwachung und Planung der Fälligkeit der schriftlich vereinbarten Kalibriertermine durch die rechtzeitige Benachrichtigung des AUFTRAGGEBERS über den nächsten anstehenden Kalibriertermin und die Organisation der Durchführung der KALIBRIERUNG an ausdrücklich und abschliessend im Vertrag von BIZERBA genanntem Gerät. Die Dokumentierung des Messergebnisses erfolgt durch die Erstellung eines Protokolls nach ISO 9000ff oder eines DAKKS-Kalibrierscheins, je nach vertraglich vereinbarter Art der Aufzeichnung des Kalibrierergebnisses. Enthalten sind Rüst-, Arbeits-, und Fahrtzeit innerhalb der

- STANDARDGESCHÄFTSZEITEN, Fahrt- und Reisekosten, Bereitstellung kalibrierter Gewichte und deren Transport bis 60 kg, sofern nichts anderes vereinbart ist. Nicht enthalten sind Reparaturen, vorbeugende Wartung, Prüfung der elektrischen Sicherheit und alle anderen Vor-Ort Einsätze, UPDATES der FIRMWARE inklusive der Embedded Software, ERSATZTEILE und deren jeweiliger Ein- und Ausbau.
- 4.9 Calibration management contract: Begründet die kontinuierliche Überwachung und Planung der Fälligkeit der vertraglich vereinbarten Kalibriertermine durch die rechtzeitige Benachrichtigung des AUFTRAGGEBERS über den nächsten anstehenden Kalibriertermin für ausdrücklich und abschliessend im Vertrag von BIZERBA genannte Geräte. Nicht enthalten sind KALIBRIERUNG, Reparaturen, vorbeugende Wartung, Prüfung der elektrischen Sicherheit und alle Vor-Ort Einsätze, UPDATES der FIRMWARE inklusive der Embedded Software, ERSATZTEILE und deren jeweiliger Ein- und Ausbau.
- 4.10 Verification and CheckUp service contract: Beinhaltet im Rahmen dieser ASVB die zyklische Überprüfung der Waage auf die Einhaltung der geforderten Genauigkeitsgrenzen mit kalibrierten Gewichten, Reinigung von Check-Out Waagen, Anmeldung neuer Waagen nach Inverkehrbringung bei der zuständigen Eichbehörde inklusive entsprechender Dokumentation und deren Aufbewahrung gemäss Messgesetz, Zurverfügungstellung eines Ansprechpartners für Rückfragen der Eichbehörde, Überwachung der Eichgültigkeit und Anmeldung zur Eichung, Begleitung des Eichbeamten durch eine Fachkraft von BIZERBA, Übernahme der Eichgebühren bei eventueller Wiedervorstellung im Rahmen der regulären Eichung. Berücksichtigung der Änderungen im Messgesetz. Enthalten sind die Rüst-, Arbeits- und Fahrtzeit. Nicht enthalten sind KALIBRIERUNG, Reparatur, ERSATZTEILE und deren jeweiliger Ein- und Ausbau, Übernahme von evtl. anfallenden Eichgebühren. Voraussetzung für die Leistungserbringung durch BIZERBA ist die Erteilung der notwendigen Vollmacht durch den AUFTRAGGEBER.
- 4.11 Verification management contract: Beinhaltet die Unterstützung bei der Einhaltung der eichgesetzlichen Anforderungen und beinhaltet die Anmeldung neuer Waagen nach Inverkehrbringung bei der zuständigen Eichbehörde inklusive entsprechender Dokumentation und deren Aufbewahrung gemäss Eichgesetz, Überwachung der Eichgültigkeit und Anmeldung zur Eichung, Zurverfügungstellung eines Ansprechpartners für Rückfragen der Eichbehörde, automatische Berücksichtigung der Änderungen im Eichgesetz. Enthalten sind die Rüst- und Arbeitszeit. Nicht enthalten sind KALIBRIERUNG, Reparaturen, vorbeugende Wartung, Prüfung der elektrischen Sicherheit und alle Vor-Ort Einsätze, ERSATZTEILE und deren jeweiliger Ein- und Ausbau. Voraussetzung für die Leistungserbringung durch BIZERBA ist die Erteilung der notwendigen Vollmacht durch den AUFTRAGGEBER.
- 5. Pflichten des AUFTRAGGEBERS vor und während der Erbringung der jeweiligen Serviceleistung**
Der AUFTRAGGEBER ist verpflichtet, unentgeltlich
- 5.1 bei Inanspruchnahme einer Serviceleistung die Geräte bzw. Lizenznummer des betroffenen BIZERBA-PRODUKTES anzugeben und alle geräte- und anlagenspezifischen Dokumentationsunterlagen stets auf aktuellem Stand zu halten und diese BIZERBA unverzüglich im Rahmen der Leistungen gemäss der gewählten SERVICEVERTRAGSART zur Verfügung zu stellen,
- 5.2 Änderungen des Aufstellungsortes, eventuell von ihm oder Dritten durchgeführte Änderungen an den BIZERBA-PRODUKTEN sowie gegebenenfalls von ihm oder Dritten durchgeführten Ein-, Aus- oder Anbau anderer, nicht von uns gelieferter Einrichtungen oder Software, umgehend mitzuteilen,
- 5.3 die für die Erbringung von Serviceleistung notwendigen, in den mitgelieferten Betriebs- und Bedienungsanleitungen beschriebenen und vereinbarten Betriebs- und Umgebungsbedingungen zu schaffen und zu erhalten,
- 5.4 ungehinderten Zugang zum BIZERBA-PRODUKT, das Gegenstand der vereinbarten Serviceleistung ist, sicherzustellen. Der AUFTRAGGEBER hat weiterhin sicherzustellen, dass von seinen Daten regelmässige maschinenlesbare Sicherungskopien erstellt werden, welche im Falle eines Datenverlustes mit angemessenem Aufwand eine Rekonstruktion der Daten des AUFTRAGGEBERS ermöglichen. Eine Haftung von BIZERBA für Datenverluste des AUFTRAGGEBERS sowie mit diesen im Zusammenhang stehender Schäden ist grundsätzlich ausgeschlossen, sofern bei BIZERBA kein Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit vorliegt,
- 5.5 fachlich geeignete Personen während der Leistungserbringung und in mit BIZERBA abgestimmter Anzahl bereitzustellen. Diese Personen haben die servicebezogenen Weisungen des FACHPERSONALS zu befolgen, die arbeitsrechtliche Weisungsbefugnis gegenüber den Personen verbleibt aber beim AUFTRAGGEBER,
- 5.6 während der Serviceleistung dieselbe durch geeignete Massnahmen zu unterstützen falls notwendig und Unterbrechung der Serviceleistungserbringung zu verhindern. Der AUFTRAGGEBER hat im Übrigen die Aufrechterhaltung seines Betriebs selbst zu verantworten,
- 5.7 gegebenenfalls Sicherheitsvorschriften gegenüber dem FACHPERSONAL mitzuteilen. Wenn es die Erbringung der Serviceleistungen erfordern sollte:
- 5.8 Zugang zum Internet zur Verfügung zu stellen,
- 5.9 Betriebsbegehungen zu ermöglichen,
- 5.10 Informationen zu den jeweiligen Netzwerkeinstellungen bereit zu halten und / oder notwendige Lizenzen (das Recht eine Sache/Software zu benutzen.) auf eigene Kosten zu erwerben,
- 5.11 qualifizierte Ansprechpartner in der Bestellung zu benennen, die berechtigt sind, die Leistungen in Anspruch zu nehmen. Die Anzahl der Ansprechpartner wird mit BIZERBA abgestimmt. Der AUFTRAGGEBER sorgt dafür, dass die Ansprechpartner im Umgang mit dem entsprechenden BIZERBA-PRODUKT geschult sind,
- 5.12 Software, die von Dritten für den AUFTRAGGEBER lizenziert oder anderweitig zur Verfügung gestellt ist, gegenüber BIZERBA offen zu legen, falls diese von BIZERBA genutzt oder darauf zugegriffen werden muss. Weiterhin hat der AUFTRAGGEBER dafür zu sorgen, dass die notwendigen Erlaubnisse, Lizenzen oder Unterlizenzen erlangt werden, damit BIZERBA ihre Serviceleistungen erbringen kann,
- 5.13 technische Voraussetzungen für den Fernzugriff bereitzustellen, insbesondere durch Bereitstellen der von BIZERBA benannten Fernzugriffssoftware, Aktivieren des Fernzugriffs und Bereitstellen der Datenübertragungsleitungen in angemessenem Umfang und auf eigene Kosten des AUFTRAGGEBERS,
- 5.14 Fernzugriffsrechte zugunsten von BIZERBA und des FACHPERSONALS einzuräumen, die zur Durchführung der Serviceleistung und im Falle der Nutzung von audiovisuellen Remote Support Tools benötigt werden. BIZERBA darf von diesen nur in dem Umfang Gebrauch nehmen, der zur Erbringung der Serviceleistung notwendig ist und soweit ein entsprechender Auftragsverarbeitungsvertrag geschlossen ist.
- 5.15 Sofern keine Dauerfreigabe des AUFTRAGGEBERS für den Fernzugriff erteilt wurde, wird der AUFTRAGGEBER in jedem Einzelfall, in dem es zur Erbringung der Serviceleistung erforderlich ist, die Freigabe des Fernzugriffs zum Zeitpunkt des Zugriffs durch BIZERBA oder des FACHPERSONALS erteilen. BIZERBA oder das FACHPERSONAL kündigen jeweils den Beginn des Fernzugriffs an, damit der AUFTRAGGEBER den Fernzugriff dokumentieren, verfolgen und evtl. erforderliche

- Massnahmen (wie z. B. Datensicherung) ergreifen und den Vorgang kontrollieren kann. Personenbezogenen Daten des AUFTRAGGEBERS, auf die beim Fernzugriff Einsicht genommen wurde, werden dem AUFTRAGGEBER unverzüglich zurückgeben, wenn diese Daten für die Durchführung der Serviceleistungen nicht mehr erforderlich sind, oder werden mit Einwilligung des AUFTRAGGEBERS gelöscht
- 5.16 bei KALIBRIERUNGEN und Eichung kalibrierte Prüfnormale ab 60 kg am Kalibrierort bereit zu halten und zu transportieren, sofern die Bereitstellung und der Transport nicht bereits im Servicevertrag mit BIZERBA vereinbart ist
- 5.17 bei KALIBRIERUNGEN und Eichungen die zu kalibrierenden und zu eichenden Geräte in funktionsfähigem Zustand am Tag der KALIBRIERUNG oder Eichung am Aufstellort bereit zu halten.
- 6. Folgen bei Nichterfüllung der Pflichten nach Ziffer 5 durch den AUFTRAGGEBER, höhere Gewalt**
Bei nicht oder nicht ausreichender Erfüllung der Pflichten nach Ziffer 5 durch den AUFTRAGGEBER, ersetzt der AUFTRAGGEBER BIZERBA den dadurch entstandenen Aufwand, wie z. B. Arbeits- oder Wartezeit und Material, gemäss jeweils aktueller Preisliste. Einen aus der Verletzung der Pflichten nach Ziffer 5 entstandenen Schaden zulasten von BIZERBA wird der AUFTRAGGEBER ersetzen. Von einer Inanspruchnahme Dritter wegen Nichterfüllung der Pflichten nach Ziffer 5 wird der AUFTRAGGEBER BIZERBA freistellen.
- 7. Abnahme**
- 7.1 Der AUFTRAGGEBER ist unverzüglich zur Abnahme der Serviceleistung verpflichtet, sobald ihm deren Beendigung oder Teilbeendigung angezeigt worden ist. BIZERBA kann die Abnahme von Teilleistungen verlangen.
- 7.2 Liegt ein unwesentlicher Mangel vor, so kann die Abnahme nicht verweigert werden. Die Beseitigung eines Mangels richtet sich nach Ziffer 8.
- 7.3 Die Serviceleistung gilt als abgenommen, wenn nach Ablauf von zwei Wochen nach Anzeige ihrer Vollendung oder ab Inbetriebnahme keine Abnahme erklärt wurde.
- 7.4 Mit der Abnahme gilt die Serviceleistung als mangelfrei hinsichtlich erkennbarer Mängel, wenn sich der AUFTRAGGEBER erkennbare Mängel bei der Abnahme nicht schriftlich vorbehalten hat.
- 8. Gewährleistung von BIZERBA**
- 8.1 Nach Abnahme der Serviceleistungen haftet BIZERBA für Mängel der Serviceleistung unbeschadet Ziffer 10 ausschliesslich auf Nacherfüllung. Dies erfolgt nach Wahl von BIZERBA durch Mangelbeseitigung oder erneute Serviceleistung. Bei der KALIBRIERUNG gewährleistet BIZERBA, dass die KALIBRIERUNG ordnungsgemäss durchgeführt wird und dass ausschliesslich geeichte Prüfnormale verwendet werden - soweit von BIZERBA zur Verfügung gestellt.
- 8.2 Der AUFTRAGGEBER hat jedenfalls unverzüglich nach Feststellung schriftlich den Mangel gegenüber BIZERBA anzuzeigen.
- 8.3 Ein Fall der Gewährleistung liegt nicht vor bei unsachgemäss, ohne vorherige Genehmigung von BIZERBA vorgenommenen Änderungen oder Eingriffen durch Dritte oder den AUFTRAGGEBER. Nur in dringenden Fällen der Gefährdung der Betriebssicherheit und zur Abwehr unverhältnismässig grosser Schäden und Gefahren, wobei BIZERBA unverzüglich zu verständigen ist, oder wenn BIZERBA eine angemessene Frist zur Mängelbeseitigung erfolglos verstreichen lässt, kann der AUFTRAGGEBER den Mangel auf seine Gefahr selbst beseitigen.
- 8.4 Ein Fall der Gewährleistung liegt auch nicht vor bei Mängeln, die sich aus fehlenden oder falschen Angaben des AUFTRAGGEBERS in Bezug auf seine Pflichten nach Ziffer 5 ergeben. Dies gilt insbesondere für Angaben oder die Beschaffenheit bezogen auf die Umgebungsbedingungen, Bausubstanz, chemische, elektrochemische, elektromechanische, elektrostatische, elektromagnetische oder elektrische Einflüsse am Aufstellort oder wenn die erforderlichen Softwarelizenzen für die Serviceleistungen nicht vorab zur Verfügung gestellt wurden.
- 8.5 Das Recht auf Mängelgewährleistung bzgl. der Serviceleistung erlischt 12 Monate nach der Abnahme bzw. der Abnahmefähigkeit der Serviceleistung. Die Gewährleistungsfrist gilt nicht für Schadensersatzansprüche bei Mängelhaftung, die auf grob fahrlässigen oder vorsätzlichen Pflichtverletzungen von BIZERBA oder Erfüllungsgehilfen von BIZERBA beruhen sowie bei der Verletzung von Leben, Körper und Gesundheit. Für sonstige Schadensersatzansprüche gilt Ziffer 10.
- 9. Vergütung**
- 9.1 Serviceleistungen von BIZERBA werden durch die Pauschale lt. jeweils aktueller Preisliste vergütet, sofern keine abweichende Pauschale bzw. Verrechnung nach Aufwand vereinbart ist.
- 9.2 Mit der vereinbarten Pauschale abgegolten ist die Vergütung für die Leistungserbringung der je SERVICEVERTRAGSART in Ziffer 4. geregelten Leistungen. Arbeitszeit ist der Zeitaufwand, der vom FACHPERSONAL für die Erbringung der Serviceleistung benötigt wird. Fahrtzeit meint die angefallene Zeit für die An- und Abreise bis zum Erreichen des Serviceortes. Unter Fahrt- und Reisekosten fallen die PKW Kosten, Hotel-übernachtungskosten, Strassengebühren und Spesen. Vom AUFTRAGGEBER veranlasste Wartezeit ist kostenpflichtig, die Stundensätze hierfür richten sich nach der jeweils aktuellen Preisliste.
- 9.3 Die Vergütung ist bei Abschluss des Servicevertrages für den Rest des laufenden Kalenderjahres sofort zu entrichten, in den Folgejahren für jedes Kalenderjahr zum Jahresanfang bis zum 31. Januar, sofern nicht abweichend im Vertrag vereinbart. Die Vergütung für Zusatzleistungen wird mit Rechnungstellung fällig.
- 9.4 Wird die Serviceleistung durch vom AUFTRAGGEBER zu vertretende Umstände unmöglich, so hat der AUFTRAGGEBER den bis dahin angefallenen Aufwand zu tragen, mindestens aber 5 % der vereinbarten Vergütung.
- 9.5 Der AUFTRAGGEBER bestätigt mit seiner Unterzeichnung des Arbeitsnachweises die von BIZERBA erbrachte Arbeits-, Warte- und Anreisezeit, sowie die Verwendung von ERSATZ- und VERSCHLEISSTEILEN oder ZUBEHÖR.
- 9.6 Wenn nichts Abweichendes vereinbart ist, wird die Vergütung mit Erhalt der Rechnung innerhalb von 8 Werktagen ab Rechnungsdatum fällig.
- 9.7 Die Servicevertragsgebühren sind – soweit nicht anders vereinbart – Nettopreise exklusive Mehrwertsteuer. Die Mehrwertsteuer wird mit dem zur Zeit der Leistungserbringung geltenden Mehrwertsteuersatz in Rechnung gestellt. Wird innerhalb des Vertragszeitraums der Mehrwertsteuersatz geändert, gelten die Zeiträume mit den jeweiligen Mehrwertsteuersätzen als getrennt vereinbart.
- 9.8 BIZERBA kann die Servicevertragsgebühr durch schriftliche Ankündigung unter Einhaltung einer Frist von 6 Wochen zum Jahresende entsprechend den allgemeinen Preisentwicklungen ändern. Soweit eine Erhöhung der Vergütung erfolgt, kann der AUFTRAGGEBER den Vertrag ohne Rücksicht auf Ziff. 11 schriftlich mit einer Frist von 3 Wochen zum Erhöhungszeitpunkt kündigen.
- 9.9 Kommt der AUFTRAGGEBER mit der Zahlung der vereinbarten Vergütung in Rückstand oder tritt eine wesentliche Verschlechterung der Vermögensverhältnisse des AUFTRAGGEBERS ein oder liegen sonstige Umstände vor, welche seine Kreditwürdigkeit beeinträchtigen, werden alle Forderungen von BIZERBA sofort fällig. In diesen Fällen ist BIZERBA auch berechtigt, nur noch gegen Vorauszahlung oder Sicherheitsleistung zu leisten und nach erfolgloser Aufforderung hierzu vom Vertrag zurückzutreten.
- 10. Schadenersatz, Haftung der BIZERBA**
- 10.1 BIZERBA und seine Erfüllungsgehilfen haften bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit nach den gesetzlichen Bestimmungen. Das gleiche gilt bei fahrlässig verursachten Schäden bei der

Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit. Bei fahrlässig verursachten Sach- und Vermögensschäden haften BIZERBA und seine Erfüllungsgehilfen nur bei der Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht, jedoch der Höhe nach beschränkt auf die bei Vertragsschluss vorhersehbaren und vertragstypischen Schäden; wesentliche Vertragspflichten sind solche, deren Erfüllung den Vertrag prägt und auf die der AUFTRAGGEBER vertrauen darf.

- 10.2 BIZERBA haftet nicht für den Verstoss gegen Sicherheitsvorschriften des AUFTRAGGEBERS, wenn diese entgegen Ziffer 5 nicht oder nicht richtig durch den AUFTRAGGEBER mitgeteilt wurden. Insoweit stellt der AUFTRAGGEBER BIZERBA von allen hiermit zusammenhängenden Ansprüchen frei.
- 10.3 BIZERBA haftet grundsätzlich nicht für das Funktionieren von Gesamtanlagen, es sei denn, es ist Abweichendes schriftlich vereinbart.
- 10.4 BIZERBA haftet nicht für Fehlverhalten des vom AUFTRAGGEBER zur Verfügung gestellten Personals oder Hilfskräfte, es sei denn ein entsprechendes Fehlverhalten beruht auf einer fehlerhaften Anweisung von BIZERBA.
- 10.5 BIZERBA haftet nicht für Verletzungen von Schutzrechten Dritter aufgrund einer Verletzung der Mitwirkungspflichten des AUFTRAGGEBERS nach Ziffer 5. In diesen Fällen stellt der AUFTRAGGEBER BIZERBA von Ansprüchen, Kosten, Aufwendungen frei.
- 10.6 Der Ausschluss und die Begrenzung der Haftung gelten nicht (i) in den Fällen, in welchen nach dem Produkthaftungsgesetz bei Fehlern des Liefergegenstandes für Personen- oder Sachschäden an privat genutzten Gegenständen gehaftet wird (ii) für die Haftung wegen einer Übernahme der Garantie für die Beschaffenheit einer Sache und (iii) wegen des arglistigen Verschweigens eines Mangels.
- 10.7 Im Falle nicht vorschriftsmässiger Installation durch den AUFTRAGGEBER oder durch Dritte, deren Verhalten BIZERBA nicht zuzurechnen ist, unsachgemässer Handhabung, Nichtbeachten des Bedienungshandbuches, normalen Verschleisses oder Defekten in der Systemumgebung (Hard- oder Software Dritter) ist die Haftung von BIZERBA ausgeschlossen.
- 10.8 BIZERBA ist berechtigt, ein von ihr ausgestelltes Prüfprotokoll nach ISO 9000 ff oder einen von ihr erstellten DAkKS-Kalibrierschein zurückzunehmen oder für ungültig zu erklären, wenn nachträglich festgestellt wird, dass die Voraussetzungen für die Ausstellung nicht mehr vorliegen, es sei denn, die Übereinstimmung mit den Ausstellungsvoraussetzungen können von dem AUFTRAGGEBER nachweisbar gewährleistet werden. Der AUFTRAGGEBER wird zuvor von BIZERBA zur Stellungnahme aufgefordert. Ein Anspruch auf Schadensersatz entsteht dem AUFTRAGGEBER im Falle der Zurücknahme oder Ungültigkeitserklärung nicht, es sei denn, BIZERBA hat vorsätzlich oder grob fahrlässig gehandelt.

11. Laufzeit, Kündigung und Anpassung

Die Vertragslaufzeit richtet sich nach der im Vertrag vereinbarten Laufzeit. Ist die Laufzeit nicht vereinbart, läuft der Vertrag auf unbestimmte Zeit und ist kündbar mit einer Frist von 3 Monaten zum Kalenderjahresende. Sollte das vom AUFTRAGGEBER verwendete BIZERBA-PRODUKT nicht mehr gewartet werden können bzw. sich nicht mehr innerhalb der Betreuungsphase befinden, kann BIZERBA den Vertrag ausserordentlich teilkündigen oder dem AUFTRAGGEBER ein UPGRADE oder Ersatzprodukt anbieten. Die Kündigung kann auch auf einzelne PRODUKTE beschränkt werden.

Sollten zukünftige Änderungen der für die BIZERBA PRODUKTE relevanten Vorgaben, Gesetze oder Verordnungen, weitere zusätzliche Dienstleistungen von BIZERBA an den AUFTRAGGEBER erforderlich machen, so werden die Parteien über eine Anpassung der jeweiligen Vereinbarungen einvernehmlich verhandeln. Eine automatische Erweiterung der Leistungen von BIZERBA aufgrund gesetzlicher Änderungen erfolgt nicht.

12. Salvatorische Klausel

Sollte eine gegenwärtige oder zukünftige Bestimmung dieser Bedingungen ganz oder teilweise unwirksam bzw. nichtig oder nicht durchführbar sein oder werden, so wird hiervon die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen dieser Bedingungen nicht berührt, soweit nicht unter Berücksichtigung der nachfolgenden Regelung die Vertragsdurchführung für eine Partei eine unzumutbare Härte darstellt. Das Gleiche gilt, wenn sich nach Abschluss des Vertrages eine ergänzungsbedürftige Lücke ergibt. Die Parteien werden die unwirksame, nichtige oder undurchführbare Bestimmung oder ausfüllungsbedürftige Lücke durch eine wirksame Bestimmung ersetzen, die in ihrem rechtlichen und wirtschaftlichen Gehalt der unwirksamen, nichtigen oder undurchführbaren Bestimmung und dem Gesamtzweck dieser Bedingungen entspricht.

Beruhet die Nichtigkeit einer Bestimmung auf einem darin festgelegten Mass der Leistung oder der Zeit (Frist oder Termin), so ist die Bestimmung mit einem dem ursprünglichen Mass am nächsten kommenden rechtlich zulässigen Mass zu vereinbaren.

13. Gerichtsstand, anwendbares Recht

Diese Bedingungen unterliegen dem Schweizer Recht. Die Anwendbarkeit des UN-Kaufrechts (CISG) wird ausgeschlossen. Gerichtsstand und Erfüllungsort sind der Sitz von BIZERBA. Es bleibt den Parteien unbenommen, die jeweils andere Partei an deren allgemeinen Gerichtsstand in Anspruch zu nehmen.

14. Zurückbehaltung und Verrechnung

Der AUFTRAGGEBER ist weder zur Zurückbehaltung von Zahlungen wegen Gegenansprüchen, die nicht auf diesem Vertragsverhältnis beruhen, noch zur Verrechnung mit von BIZERBA bestrittenen oder noch nicht rechtskräftig festgestellten Forderungen berechtigt. Bei Ansprüchen aufgrund einer Pflichtverletzung aus diesem Vertragsverhältnis von BIZERBA bleiben die Gegenrechte des AUFTRAGGEBERS unberührt.

15. Datenverarbeitung

Der AUFTRAGGEBER willigt ein, dass BIZERBA seine Kontaktdaten zum Zwecke der Abwicklung des Vertragsverhältnisses sowie zur Pflege der Geschäftsbeziehungen mit dem AUFTRAGGEBER bis zu dessen Widerruf erhebt, verarbeitet und nutzt. Kontaktdaten sind die geschäftsbezogenen Kontaktinformationen, die BIZERBA durch den AUFTRAGGEBER zugänglich gemacht werden; insbesondere Namen, Berufsbezeichnungen, Geschäftsadressen, geschäftliche Telefon- und Faxnummern sowie E-Mail-Adressen von Mitarbeitern des AUFTRAGGEBERS.