

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) sind wie folgt aufgebaut:

- **Teil A (allgemeine Bestimmungen)** findet auf alle Geschäfte Anwendung, außer eine Bestimmung der jeweils anwendbaren Teile B und C enthält eine abweichende (und nicht nur ergänzende) Regelung, die vorgeht;
- **Teile B und C** enthalten die jeweils anwendbaren besonderen Bestimmungen für die **Lieferung von Produkten und Software Programmierdienstleistungen mit oder ohne Montage (Teil B)**, und **Einzelaufträge über die Erbringung von Dienstleistungen und Serviceverträge (Teil C)**;

Diese AGB werden in deutscher Sprache zur Verfügung gestellt.

A. Allgemeine Bestimmungen

1. Anwendbarkeit der AGB: Bestellungen im Online-Shop und sonstige Geschäftsabschlüsse

1.1. Diese AGB gelten für Bestellungen, die der Kunde über den Online-Shop von KARDEX tätigt (abrufbar unter www.kardex.com/de-de/shop, nachfolgend „Online-Shop“). Das Produktangebot im Online-Shop richtet sich ausschließlich an Unternehmer im Sinne von § 14 Abs. 1 BGB, das heißt an natürliche oder juristische Personen oder rechtsfähige Personengesellschaften, die bei Abschluss des Geschäfts in Ausübung ihrer gewerblichen oder selbständigen beruflichen Tätigkeit handeln, sowie an juristische Personen des öffentlichen Rechts und öffentlich-rechtliche Sondervermögen. Eine Bestellung durch Verbraucher im Sinne von § 13 BGB ist ausgeschlossen. Der Kunde bestätigt im Rahmen des Bestellvorgangs, dass er als Unternehmer handelt.

1.2 Diese AGB gelten darüber hinaus für alle Folgegeschäfte zwischen der Kardex Deutschland GmbH („KARDEX“) und dem Kunden, sofern nichts anderes schriftlich vereinbart wurde.

1.3. Mit der Bestellung des Kunden gelten diese AGB als anerkannt und gelten auch für zukünftige Geschäfte mit dem Kunden.

1.4. Abweichende, entgegenstehende oder ergänzende Bedingungen des Kunden gelten nur, wenn KARDEX sie ausdrücklich und schriftlich akzeptiert.

1.5. Änderungen und Ergänzungen des Vertrages bedürfen der Schriftform. Alle Vereinbarungen und rechtsverbindlichen Erklärungen der Parteien bedürfen der schriftlichen Bestätigung von KARDEX.

1.6. KARDEX ist jederzeit befugt, die AGB zu ändern oder zu ergänzen. Es gilt die im Zeitpunkt der Bestellung jeweils aktuelle Fassung der AGB. Bei Dauerschuldverhältnissen werden Änderungen dieser AGB dem Kunden spätestens einen Monat vor dem vorgeschlagenen Zeitpunkt ihres Wirksamwerdens schriftlich angeboten. Die Zustimmung des Kunden gilt als erteilt, wenn er seine Ablehnung nicht vor dem vorgeschlagenen Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Änderungen angezeigt hat. KARDEX wird dann die geänderte Fassung der AGB der weiteren Geschäftsbeziehung zugrunde legen.

1.7. Die allgemeinen Bestimmungen dieser AGB (Teil A) gelten für alle Geschäfte und Rechtsverhältnisse der Parteien, soweit in den besonderen Bestimmungen (Teile B oder C) oder durch schriftliche Parteiabrede nichts Abweichendes vereinbart wurde.

1.8. Der in Teil A verwendete Begriff **„Produkt(e)“** wird für die verschiedenen Teile B oder C einzeln definiert. Die Bedeutung dieses Begriffs in Teil A richtet sich daher stets nach der Definition des jeweils anwendbaren Teil B oder C.

2. Angebote und Vertragsschluss

2.1. Soweit im Angebot nicht ausdrücklich anders vereinbart, sind Angebote von KARDEX unverbindlich. Dies gilt auch für Produktdarstellungen, Produktbeschreibungen und Preisangaben im Online-Shop. Sie stellen keine rechtlich bindenden Angebote, sondern eine unverbindliche Aufforderung zur Abgabe einer Bestellung durch den Kunden dar.

2.2. Der Kunde kann Produkte im Online-Shop durch Auswahl dem Warenkorb hinzufügen. Nach Abschluss der Produktauswahl erhält der Kunde eine Übersicht der ausgewählten Produkte einschließlich des Gesamtpreises (inklusive Mehrwertsteuer). Die wesentlichen Vertragsinhalte, wie Produktbeschreibung, Mindestlaufzeit (sofern zutreffend), Gesamtpreis sowie Versand- und Zusatzkosten, werden dem Kunden unmittelbar vor Abgabe der Bestellung klar und verständlich in hervorgehobener Weise angezeigt.

2.2.1. Vor Absenden der Bestellung wird dem Kunden die Möglichkeit eingeräumt, die Bestellung auf Richtigkeit, insbesondere hinsichtlich der Produkte, des Preises und der Menge, zu überprüfen und gegebenenfalls zu korrigieren. Die Bestelldaten und –soweit einschlägig – sonstige Vertragstexte (z.B. Serviceverträge) werden im Online-Shop vor Vertragsschluss zur Verfügung gestellt und können vom Kunden ausgedruckt und abgespeichert werden. Nach Abschluss des Bestellvorgangs wird der Vertragstext nicht weiter gespeichert.

2.2.2. Durch Aufgabe einer Bestellung im Online-Shop gibt der Kunde ein verbindliches Angebot zum Abschluss eines Kaufvertrages über das betreffende Produkt ab. Die entsprechende Schaltfläche zur Abgabe der Bestellung wurde hierzu klar lesbar mit dem Wort „zahlungspflichtig bestellen“ beschriftet. Das Angebot kann jedoch nur abgegeben und übermittelt werden, wenn der Kunde durch Klicken auf den Button „AGB akzeptieren“ diese Vertragsbedingungen akzeptiert und dadurch in sein Angebot aufgenommen hat.

2.2.3. Nach Eingang der Bestellung erhält der Kunde eine automatisierte Eingangsbestätigung per E-Mail. Diese Eingangsbestätigung stellt noch keine Annahme des Angebots dar, sondern dokumentiert lediglich den Zugang der Bestellung bei KARDEX.

2.3. Ein Vertrag kommt erst zustande, wenn KARDEX (i) die Bestellung bzw. den Auftrag ausdrücklich (z.B. per E-Mail) annimmt oder (ii) durch Lieferung der Produkte oder Erbringung der Dienstleistung die Leistungserbringung aufnimmt.

2.4. Soweit KARDEX im Rahmen der Bestellung eine Vorauszahlung oder Teilzahlung verlangt, erfolgt die Annahme und damit der Vertragsschluss erst mit Eingang der vollständigen (Teil-)Vorauszahlung bei KARDEX. Bis zum Zahlungseingang ist KARDEX an das Angebot des Kunden nicht gebunden.

2.5. Das Stillschweigen von KARDEX auf ein Gegenangebot des Kunden gilt unter keinen Umständen als Annahmeerklärung.

2.6. Die zu den Angeboten und Auftragsbestätigungen gehörenden Unterlagen wie Abbildungen, Zeichnungen, Gewichts- und Maßangaben sind nur verbindlich, wenn dies ausdrücklich schriftlich vereinbart wurde. Prospekte und Kataloge sind ohne anderweitige schriftliche Vereinbarungen nicht verbindlich.

3. Überlassene Unterlagen

Jede Partei behält sich alle Rechte an Plänen und technischen Unterlagen vor, die sie der anderen Partei ausgehändigt hat. Die empfangende Partei erkennt diese Rechte an und wird die Unterlagen nicht ohne vorgängige schriftliche Ermächtigung der anderen Partei ganz oder teilweise Dritten zugänglich machen oder außerhalb des Zwecks verwenden, zu dem sie ihr übergeben worden sind. Das gilt auch nach Beendigung der Geschäftsbeziehung sowie für den Fall, dass es zwischen den Parteien nicht zu einem Vertragsschluss kommt.

4. Preise und Zahlungsbedingungen

4.1. Alle Preise verstehen sich exklusive Umsatzsteuer. Sofern im Online-Shop nichts anderes angegeben ist, verstehen sich die Preise zudem zuzüglich Versandkosten. Zölle, Abgaben und sonstige öffentliche Gebühren trägt der Kunde.

4.2. Sofern nichts anderes schriftlich vereinbart bzw. in den nachfolgenden besonderen Bestimmungen geregelt ist, sind Rechnungen von KARDEX innerhalb von 30 Tagen ab Rechnungsdatum rein netto, ohne jeden Abzug zu bezahlen. Anzahlungs- und Vorauszahlungen sind innerhalb von 10 Tagen ab Rechnungsdatum ohne Abzug fällig.

4.3. Für Bestellungen über den Online-Shop gilt: KARDEX ist berechtigt, die Lieferung von Produkten oder die Erbringung von Dienstleistungen nur gegen Vorauszahlung (Vorkasse) auszuführen. Die verfügbaren Zahlungsarten (z. B. Kreditkarte, SEPA-Lastschrift, Banküberweisung) werden dem Kunden im Bestellprozess angezeigt. Die Ausführung der Bestellung und der Vertragsschluss erfolgen – soweit eine Vorauszahlung vorgesehen ist – erst nach vollständigem Zahlungseingang gemäß Ziff. 2.4.

4.4. Überschreitet der Kunde die Zahlungsfrist, ist KARDEX berechtigt, Verzugszinsen nach den gesetzlichen Vorschriften zu verlangen. Die Geltendmachung eines weiteren Schadens ist nicht ausgeschlossen.

4.5. Bei Verzug des Kunden ist KARDEX berechtigt, gegebenenfalls nach Fristsetzung, vom Vertrag zurückzutreten. KARDEX ist in solchen Fällen auch berechtigt, Ersatz direkter Schäden geltend zu machen und/oder ausstehende Lieferungen oder Leistungen nur gegen Vorauszahlung oder gegen Stellen von Sicherheiten auszuführen oder die Erbringung bereits vergüteter Leistungen aus anderen Aufträgen oder aus Serviceverträgen einzustellen.

4.6. Falls KARDEX Kenntnis von Umständen erlangt, die Zweifel an der Bonität des Kunden begründen, hat KARDEX das Recht, vollständige Vorauszahlung oder das Stellen von Sicherheiten zu verlangen oder, gegebenenfalls nach Fristsetzung, vom Vertrag zurückzutreten.

5. Verrechnung und Abtretung

5.1. Die Verrechnung des Kunden ist nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Forderungen zulässig.

5.2. Ansprüche des Kunden gegenüber KARDEX sind nur mit Zustimmung von KARDEX abtretbar.

5.3. Die Übertragung aller Rechte und Pflichten aus oder im Zusammenhang mit dem Vertrag ist nur mit schriftlicher Zustimmung der anderen Vertragspartei zulässig.

6. Haftung

6.1. Wenn die Produkte infolge von KARDEX schuldhaft unterlassener oder fehlerhafter Vorschläge oder Beratungen, die vor oder nach Vertragsschluss erfolgten, oder durch die schuldhaft Verletzung anderer vertraglicher Nebenverpflichtungen – insbesondere Anleitung für Bedienung und Wartung der Produkte – vom Kunden nicht vertragsgemäß verwendet werden kann, so gelten unter Ausschluss weiterer Ansprüche des Kunden die Regelungen des Teil B, Ziffer 6 (Gewährleistung) sowie die folgende Ziffer 6.2.

6.2. Für Schäden, die nicht am Produkt selbst entstanden sind, haftet KARDEX – aus welchen Rechtsgründen auch immer – nur

- a. bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit,
- b. bei schuldhafter Verletzung von Leben, Körper, Gesundheit,
- c. bei Mängeln, die arglistig verschwiegen wurden,
- d. im Rahmen einer Garantiezusage,
- e. bei Mängeln des Produktes, soweit nach Produkthaftungsgesetz für Personen- oder Sachschäden an privat genutzten Gegenständen gehaftet wird.

6.3. Bei schuldhafter Verletzung wesentlicher Vertragspflichten haftet KARDEX auch bei einfacher Fahrlässigkeit, allerdings begrenzt auf den vertragstypischen, vernünftigerweise vorhersehbaren Schaden. Weitere Ansprüche sind ausgeschlossen.

7. Geistiges Eigentum

7.1. Der Kunde ist nicht berechtigt, geistiges Eigentum von KARDEX (insbesondere technische Schutzrechte, Marken und andere Zeichen, Designs, Know-how, Urheberrechte an Software und anderen Werken) für andere als die ausdrücklich vereinbarten Zwecke zu nutzen.

7.2. Ohne ausdrückliche Erlaubnis von KARDEX, darf der Kunde Waren von KARDEX nicht ohne die angebrachten Marken an Dritte veräußern oder sonst wie abgeben.

7.3. Soweit KARDEX dem Kunden Software liefert, erhält der Kunde hieran lediglich ein einfaches, nicht exklusives und nicht übertragbares Nutzungsrecht. Ein Recht zur Bearbeitung der Software wird dem Kunden nicht eingeräumt.

8. Datenschutz und Informationssicherheit

8.1. Der Schutz personenbezogener Daten ist KARDEX ein wichtiges Anliegen. KARDEX und der Kunde verpflichten sich zur jederzeitigen Einhaltung der jeweils anwendbaren gesetzlichen Bestimmungen zum Datenschutz. Insbesondere sichert der Kunde zu, dass KARDEX die ihr durch den Kunden zur Verfügung gestellten personenbezogenen Daten gemäß dieser Ziff. A.8. verwenden darf, und hält KARDEX von allfälligen Ansprüchen der betroffenen Personen vollumfänglich klag- und schadlos.

8.2. KARDEX erhebt, verarbeitet und nutzt die personenbezogenen Daten des Kunden für die Vertragsabwicklung. Darüber hinaus werden die Daten des Kunden zum Zwecke der zukünftigen Kundenbetreuung verwendet, wobei der Kunde dem jederzeit schriftlich widersprechen kann. Weiter werden Maschinen- und Betriebsdaten des Kunden in anonymisierter Form sowie Benutzerinformationen von dessen Mitarbeitenden in pseudonymisierter Form für Diagnose- und Analysezwecke sowie (anonymisiert) für die Weiterentwicklung der Produkte und Dienstleistungen von KARDEX verwendet und ausgewertet (z.B. Präventivwartung). Alle aus solchen Analysen und Auswertungen gewonnenen Daten stehen KARDEX zu und dürfen von KARDEX frei verwendet werden.

8.3. Die personenbezogenen Daten des Kunden werden lediglich im Rahmen der Vertragsabwicklung und der Erbringung von Informationstechnologie- und anderer administrativer Hilfstätigkeiten an andere Unternehmen (z.B. an das mit der Lieferung beauftragte Transportunternehmen) weitergegeben. Ansonsten erfolgt keine Weitergabe der personenbezogenen Daten an Dritte. KARDEX sorgt dafür, dass Unternehmen, die im Auftrag von KARDEX personenbezogene Daten bearbeiten, sich an die anwendbaren gesetzlichen Bestimmungen zum Datenschutz halten und dass insbesondere bei einer Weitergabe ins Ausland ein vergleichbares Datenschutzniveau gewährleistet wird.

8.4. Der Kunde kann sich bei Fragen zur Erhebung, Verarbeitung oder Nutzung seiner personenbezogenen Daten unentgeltlich an KARDEX wenden.

8.5. Bei der Nutzung von web-basierten Produkten von KARDEX (u.a. Kundenportal, Remote Support) werden personenbezogene Daten aufgezeichnet. Die Erhebung, Verarbeitung und Nutzung der Daten kann auf entsprechende Aufforderung des Kunden hin in einem separaten Auftragsdatenverarbeitungsvertrag geregelt werden.

8.6. Wird das Produkt zu seiner bestimmungsgemäßen Nutzung in ein Netzwerk eingebunden, so ist die Integrität dieses Netzwerks kundenseitig sicherzustellen. Dazu gehört, dass der Kunde nach dem aktuellen Stand der Technik alle notwendigen Maßnahmen und Mittel ergreift bzw. einsetzt, die den unberechtigten Zugriff auf das Produkt verhindert. Ein berechtigter Zugriff ist z.B. der externe Zugriff von und zu KARDEX (oder deren autorisierten Vertretern) zum Zwecke der Erbringung von Installationen oder Life Cycle Services. Hält sich der Kunde nicht an diese Pflicht, entfallen sämtliche damit verbundenen Gewährleistungs-, Haftungs- und Schadloshaltungsansprüche (einschliesslich Regressansprüche) des Kunden gegenüber KARDEX, insbesondere im Zusammenhang mit Betriebsunterbrechungen, Datenverlusten oder -beschädigungen, unautorisierten Datenoffenlegungen und dergleichen.

9. Vertraulichkeit

9.1. Die Parteien verpflichten sich, alle ihnen von der anderen Partei zur Kenntnis gebrachten Geschäftsgeheimnisse und vertraulichen Informationen, insbesondere alle Angaben über Kundenbeziehungen und ihre Details, andere wesentliche Informationen wie z.B. Pläne, Leistungsbeschreibungen, Produktspezifikationen, Informationen zu Produktprozessen und auch sonstige vertrauliche Informationen, die von den Parteien in schriftlicher oder anderer Form zur

Verfügung gestellt und/ oder offen gelegt werden, vertraulich zu behandeln und insbesondere nicht im geschäftlichen Verkehr und/ oder zu Wettbewerbszwecken direkt oder indirekt zu verwenden und/ oder im geschäftlichen Verkehr und/ oder zu Wettbewerbszwecken an Dritte weiterzugeben und / oder Dritten anderweitig direkt oder indirekt selbst oder durch Dritte zur Kenntnis zu bringen.

9.2. Die Geheimhaltungsvereinbarung gilt nicht, sofern Informationen öffentlich bekannt sind, bei Erhalt der anderen Partei schon bekannt waren, von Dritten ohne Bruch einer Geheimhaltungspflicht einer Partei zugänglich gemacht werden oder kraft gesetzlicher Bestimmungen, behördlicher Verfügung oder richterlicher Anordnungen, insbesondere Urteile, bekannt gemacht werden müssen. Soweit sich eine Partei auf einen dieser Ausnahmetatbestände berufen will, ist sie dafür beweispflichtig.

9.3. Die Parteien werden alle Personen, die sie zur Leistungserbringung einsetzen oder die in sonstiger Weise mit vertraulichen Informationen im Sinne von Ziff. A.9.1. bestimmungsgemäß in Berührung kommen, zur Wahrung der Vertraulichkeit entsprechend Ziff. A.9.1. und A.9.2. verpflichten.

10. Salvatorische Klausel

Sollten eine oder mehrere Bestimmungen des Vertrags einschliesslich dieser AGB ganz oder teilweise unwirksam sein oder werden, oder der Vertrag eine Lücke enthalten, so bleibt die Wirksamkeit des Vertrages im Übrigen hiervon unberührt. Anstelle der unwirksamen Bestimmung gilt eine wirksame Regelung als vereinbart, die nach Form, Inhalt und Maß dem am nächsten kommt, was nach dem Sinn und wirtschaftlichen Erfolg der unwirksamen Bestimmung von den Parteien beabsichtigt war. Das Gleiche gilt im Fall einer Lücke.

11. Geschäftszeiten

Als Geschäftszeiten gelten die üblichen Arbeitszeiten Montag - Freitag, 9:00 - 16:00 Uhr, mit Ausnahme der gesetzlichen Feiertage am Sitz von KARDEX ("Geschäftszeiten")

12. Anwendbares Recht und Gerichtsstand

12.1. Diese AGB und das gesamte Rechtsverhältnis zwischen den Parteien unterstehen deutschem Recht unter Ausschluss des UN-Übereinkommens über Verträge über den internationalen Warenkauf.

12.2. Zu Gunsten von KARDEX ist der Geschäftssitz von KARDEX Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus dem Vertragsverhältnis. KARDEX ist jedoch berechtigt, den Kunden auch an einem anderen sachlich und örtlich zuständigen Gerichtsstand zu verklagen.

B. Besondere Bestimmungen für die Lieferung

1. Lieferung

- 1.1. Vertragsgegenstand von Lieferungen ist die Lieferung von Anlagen, Maschinen und/oder Softwareprodukten und kundenindividuell gefertigter Software gemäss den Spezifikationen der von KARDEX an den Kunden ausgehändigten Auftragsbestätigung (je einzeln oder gemeinsam, "**Produkt(e)**").
- 1.2. Als zugesicherte Eigenschaften der Produkte gelten nur die in der Auftragsbestätigung aufgeführten Merkmale. Öffentliche Äußerungen, Anpreisungen oder Werbung stellen keine zugesicherten Eigenschaften der Produkte dar. Es ist Pflicht des Kunden, zu prüfen, ob die bestellten Produkte für die vorgesehenen Verwendungszwecke geeignet sind.
- 1.3. Über den Inhalt der Auftragsbestätigung hinausgehende Beschaffenheitsangaben müssen von KARDEX schriftlich bestätigt werden.
- 1.4. Konstruktions- und/oder Formänderungen der Produkte bleiben KARDEX vorbehalten, soweit das Produkt von den vereinbarten Beschaffenheit dadurch nur unerheblich abweicht und die Änderungen dem Kunden zumutbar sind oder der Kunde der Änderung der vereinbarten Beschaffenheit zustimmt.

2. Lieferzeit

- 2.1. Die im Online-Shop oder in anderen Unterlagen angegebenen Lieferzeiten und Liefertermine sind unverbindlich, solange sie nicht von KARDEX ausdrücklich schriftlich als verbindlich bestätigt worden sind.
- 2.2. Lieferfristen beginnen mit der Absendung der Auftragsbestätigung oder Erhalt der Bestellung, falls keine Auftragsbestätigung existiert, jedoch nicht vor Eingang einer vom Kunden zu erbringenden Vorauszahlung oder Sicherheitsleistung. Wird im Rahmen des Bestellvorgangs Vorkasse vereinbart, beginnt die Lieferfrist erst mit Eingang der vollständigen Zahlung bei KARDEX.
- 2.3. Werden nachträgliche Änderungswünsche des Kunden berücksichtigt, verlängern sich die Lieferfristen und Liefertermine mindestens um die benötigte Zeit für die Berücksichtigung der Änderungswünsche.
- 2.4. Lieferfristen und Liefertermine sind eingehalten, wenn bis zu ihrem Ablauf das Produkt das Werk verlassen hat oder die Versandbereitschaft mitgeteilt ist. Bei Installation von Produkten ist die Lieferfrist mit rechtzeitiger Übergabe bzw. Abnahme des installierten Produktes eingehalten. Nicht durch KARDEX zu vertretende Verzögerungen (z.B. unterbliebene Erfüllung vertraglicher Pflichten des Kunden wie Beibringung der vom Kunden zu beschaffenden Unterlagen, Genehmigungen und/oder Freigaben, fehlende Beistellungsleistungen des Kunden wie Vorhaltung einer geeigneten Hebebühne oder Gebäudeöffnung) führen mindestens zu einer entsprechenden Verlängerung der Lieferfrist. KARDEX ist berechtigt, die durch solche Verzögerungen entstandenen Kosten in Rechnung zu stellen.
- 2.5. Höhere Gewalt, von Kardex nicht zu vertretende Streiks und Aussparungen sowie andere von KARDEX nicht zu vertretende Leistungshindernisse verlängern vereinbarte Liefertermine und Lieferfristen längstens um die Dauer der Behinderung, soweit solche Hindernisse nachweislich auf die Fertigstellung oder Ablieferung der Ware oder damit in Zusammenhang stehende Leistungen von erheblichem Einfluss sind. Das Gleiche gilt, sofern die vorstehend genannten Leistungshindernisse bei Vorlieferanten von KARDEX eintreten. Die vorbezeichneten Umstände sind auch dann von KARDEX nicht zu vertreten, wenn sie während eines bereits vorliegenden Verzugs entstehen. Beginn und Ende derartiger Hindernisse teilt KARDEX dem Kunden unverzüglich mit.
- 2.6. Wird der Versand der Produkte auf Wunsch des Kunden verzögert, so werden ihm beginnend einen Monat nach Anzeige der Versandbereitschaft seitens KARDEX, die durch die Lagerung entstandenen Kosten berechnet; bei einer Lagerung im Werk kann KARDEX Lagergeld nach den an dem Ort üblichen Sätzen verlangen. KARDEX ist jedoch berechtigt, nach Setzung und fruchtlosem Ablauf einer angemessenen Frist anderweitig über das Produkt zu verfügen und den Kunden mit einem gleichartigen Produkt unter neuer Lieferfrist zu beliefern.
- 2.7. Teillieferungen sind zulässig.

3. Verspätete Lieferung

- 3.1. Der Anspruch des Kunden auf Ersatz von Verzugssschaden setzt voraus, dass der Kunde den Lieferverzug schriftlich gegenüber KARDEX angezeigt hat und einen Schaden als Folge der Verspätung belegen kann. Der Verzugschaden ist hierbei in jedem Fall begrenzt auf höchstens 0.1% der Vergütung pro abgelaufene Verzugswoche und auf höchstens 5% der Vergütung insgesamt. Weitergehende Schadenersatzansprüche des Kunden wegen Lieferverzögerung sind ausgeschlossen; dies gilt nicht im Falle von Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit seitens KARDEX.
- 3.2. Der Kunde kann nur auf die Lieferung verzichten und vom Vertrag zurücktreten, wenn, nach Ablauf der vereinbarten Lieferfrist oder des Liefertermins, (i) er in schriftlicher Form zweimal eine Nachricht von angemessener Länge, mindestens aber von je 10 Wochen setzt, (ii) diese Nachfristen erfolglos verschieben, und (iii) der Käufer unmittelbar nach Ablauf der zweiten Nachfrist den Verzicht auf die Lieferung oder den Rücktritt vom Vertrag schriftlich erklärt.

3.3. Soweit gesetzlich zulässig sind sämtliche weitergehenden Ansprüche und Rechte des Kunden wegen des Verzugs oder im Zusammenhang damit, insbesondere auf weitergehenden Schadenersatz, ausgeschlossen.

4. Lieferort; Gefährübergang; Untersuchungspflicht

- 4.1. Wenn nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart ist, wird das Produkt "FCA Werk von KARDEX" (Incoterms 2020) geliefert. Der Versand erfolgt über einen von KARDEX ausgewählten Fracht- oder Paketdienstleister.
- 4.2. Falls eine Installation des Produkts vereinbart ist, wird das Produkt "DDP Werk des Kunden" (Incoterms 2020) geliefert, falls nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart ist. Die Gefahr geht hierbei spätestens mit Eintreffen des Produkts beim Kunden auf den Kunden über.
- 4.3. Verzögert sich im Fall von Ziff. B.4.1. der Versand infolge von Umständen, die KARDEX nicht zu vertreten hat, so gehen Nutzen und Gefahr mit Versandbereitschaft der Ware auf den Kunden über.
- 4.4. KARDEX ist berechtigt, dem Kunden die Versand- oder Abholbereitschaft elektronisch, insbesondere per E-Mail oder über den Online-Shop, anzuzeigen. Eine elektronische Versand- oder Tracking-Benachrichtigung gilt als Mitteilung der Versandbereitschaft im Sinne dieser Bestimmungen.
- 4.5. Im Falle von Ziff. B.4.2. hat der Kunde das Produkt sogleich bei Ablieferung auf äußerlich sichtbare Schäden zu prüfen und bei Verdacht eines Transportschadens so rechtzeitig eine schriftliche und fotografisch dokumentierte Schadensmeldung zu erstatten, dass die Fristen zur Durchsetzung von Versicherungsansprüchen gewahrt werden können.

5. Prüfung und Abnahme der Produkte

- 5.1. Der Kunde hat unverzüglich nach Erhalt die Beschaffenheit und Menge der gelieferten Produkte zu prüfen. Allfällige Mängel oder Fehllieferungen sind sofort, spätestens aber innerhalb von 10 Tagen nach Empfang der Produkte (bzw. seit Kenntnis bei versteckten Mängeln) schriftlich, fotografisch und detailliert zu melden. Bei verspäteter Meldung gelten die Lieferungen als genehmigt und es entfällt insoweit die Gewährleistung.
- 5.2. Falls eine Installation der Produkte vereinbart ist, ist der Kunde zur Abnahme der Produkte verpflichtet, sobald KARDEX ihm die Abnahmebereitschaft angezeigt hat. Mängel sind in einem schriftlichen Protokoll (Abnahmeprotokoll) festzuhalten. Umgehend nach der Abnahmeprüfung ist KARDEX eine Kopie des Abnahmeprotokolls zu übergeben und allfällige Mängel sind KARDEX schriftlich und detailliert zu melden. Soweit der Kunde dieser Rüfepflicht nicht nachkommt, erlöschen die diesbezüglichen Gewährleistungsansprüche.
- 5.3. Verzögert sich die Abnahme aus Gründen, die KARDEX nicht zu vertreten hat, gilt das Produkt 14 Tage nach Empfang der Produkte respektive Anzeigen der Abnahmebereitschaft, sofern es sich um eine Lieferung mit Installation handelt, als abgenommen. Weiter gilt das Produkt spätestens dann als abgenommen, wenn es vom Kunden produktiv genutzt wird.
- 5.4. Weist das Produkt bei der Abnahmeprüfung lediglich geringfügige Mängel auf, kann der Kunde die Abnahme nicht verweigern, vielmehr gilt das Produkt in diesem Fall als abgenommen.
- 5.5. Mit der Abnahme entfällt die Haftung von KARDEX für alle erkennbaren Mängel, die nicht im Abnahmeprotokoll aufgeführt sind.

6. Gewährleistung

- 6.1. KARDEX gewährleistet die Lieferung mangelfreier Produkte. Produkte gelten als nicht mangelfrei, wenn sie beim Gefährübergang (i) nachweisbar mit Mängeln behaftet sind, die ihren Wert aufheben oder erheblich mindern oder (ii) wenn zugesicherte Eigenschaften fehlen. Für Rechte des Kunden bei Sach- und Rechtsmängeln gelten die gesetzlichen Vorschriften, soweit in diesen Bestimmungen nichts Abweichendes geregelt ist.
- 6.2. Bei Verletzung der Gewährleistung durch KARDEX hat KARDEX das Recht und die Pflicht, innerhalb angemessener Fristen Nacherfüllung zu leisten. Ist der erste Nacherfüllungsversuch erfolglos oder kommt KARDEX der Pflicht zur Nacherfüllung nicht nach, ist der Kunde verpflichtet, KARDEX eine zweite angemessene Nachfrist zu setzen.
- 6.3. KARDEX ist verpflichtet, alle für die Nachbesserung, Ersatzlieferung oder Reparatur erforderlichen Aufwendungen, insbesondere Transport-, Arbeits- und Materialkosten zu tragen, soweit sich diese nicht dadurch erhöhen, dass das Produkt an einen anderen Ort als den vereinbarten Erfüllungsort verbracht wurde.
- 6.4. Schlägt die Nacherfüllung fehl, so ist der Kunde nach seiner Wahl berechtigt, Rücktritt oder Minderung zu verlangen. Liegt nur ein unerheblicher Mangel vor, ist das Rücktrittsrecht ausgeschlossen.
- 6.5. Falls KARDEX einen bestimmten Leistungsgrad (Durchsatzgrad) oder eine bestimmte Verfügbarkeit eines Geräts zugesichert hat und dieser Leistungsgrad bzw. diese Verfügbarkeit im Zeitpunkt der Abnahme um nicht mehr als 15% unterschritten werden, stellt dies einen unerheblichen Mangel dar.
- 6.6. Falls (a) KARDEX einen bestimmten Leistungsgrad (Durchsatzgrad) oder eine bestimmte Verfügbarkeit eines Geräts zugesichert hat und (b) der Kunde nachfolgend die Spezifikation des Geräts ändert oder Zusatzaufträge erteilt und (c) dies den Leistungsgrad oder die Verfügbarkeit reduziert, gelten die zugesicherten Werte als entsprechend angepasst.
- 6.7. Die Gewährleistungsrechte des Kunden bei Lieferung nicht vertragsgemäßer Ware verjähren mit Ablauf von 12 Monaten nach Ablieferung an den Kunden.
- 6.8. Gewährleistungsansprüche erlöschen vorzeitig, sobald Reparaturversuche oder Veränderungen durch nicht geschultes oder nicht zertifiziertes Personal des Kunden oder nicht geschulte oder nicht zertifizierte Dritte vorgenommen werden, das Produkt unsachgemäß oder entgegen den Herstellerangaben bedient oder gewartet wird oder wenn das Produkt vom Kunden ohne Mitwirkung von KARDEX an einen anderen Standort verbracht wird.

7. Preise und Zahlungsbedingungen

- 7.1. Falls sich die gesetzlichen oder behördlichen Anforderungen an das Produkt nach Vertragsschluss ändern und dadurch die Lieferung einer vertragsgemäßen Ware durch KARDEX wesentlich erschwert wird, kann KARDEX eine angemessene Erhöhung des Preises verlangen. Eine ggf. vereinbarte Lieferfrist verlängert sich um die Zeitverzögerung, die durch die Änderung verursacht wird.
- 7.2. In Abweichung von Ziff. A.4.2. wird der Kaufpreis wie folgt fällig: Falls KARDEX sich zur Installation der Ware verpflichtet hat, sind 50% bei Auftragserteilung, 40% bei Anlieferung (oder spätestens 30 Tage nach erfolgter Lieferanzeige) und 10% binnen 30 Tagen nach Abnahme fällig. Falls KARDEX sich nicht zur Installation der Ware verpflichtet hat, ist der gesamte Kaufpreis 30 Tage nach Lieferung und Rechnungsstellung ohne Abzug fällig. Anzahlungs- und Vorauszahlungsrechnungen sind innerhalb von 10 Tagen ab Rechnungsdatum ohne Abzug fällig.
- 7.3. Falls der Kaufpreis in einer anderen Währung als Euro vereinbart ist, kann KARDEX dem Kunden allfällig zwischen Bestellbestätigung und Schlussrechnung eingetretene Währungseffekte zusätzlich in Rechnung stellen.

8. Eigentumsvorbehalt

- 8.1. KARDEX behält das Eigentum an der verkauften Ware bis zur vollständigen Bezahlung des Kaufpreises.
- 8.2. Der Kunde ist verpflichtet, sämtliche Handlungen vorzunehmen und Maßnahmen zu ergreifen, die zum Schutz des Eigentums von KARDEX erforderlich sind. Im Fall einer Pfändung oder sonstiger Eingriffe in die Eigentumsrechte von KARDEX hat der Käufer KARDEX sofort zu benachrichtigen. Solange der Kaufpreis nicht vollständig bezahlt ist, darf der Käufer die gekaufte Ware nicht verpfänden, vermieten, weiterveräußern oder sonst wie an Dritte überlassen.

9. Ersatz- und Verschleißteile; Wartungszusage

9.1. KARDEX sichert dem Kunden zu, dass nicht-elektronische Ersatz- und Verschleißteile ("Teile") für die Dauer von 10 Jahren und elektronische Teile für die Dauer von 6 Jahren ab Lieferung der Maschine verfügbar bleiben.

9.2. Für Software richtet sich die Wartungszusage von KARDEX nach dem zwischen KARDEX und dem Kunden allfällig abgeschlossenen Wartungsvertrag.

10. Technische Unterstützung durch den Kunden

10.1. Falls eine Installation der Ware vereinbart ist, ist der Kunde auf seine Kosten zur technischen Unterstützung verpflichtet. Diese umfasst insbesondere:

- Vornahme des eventuell erforderlichen Eingrießens oder Verdübelns des Stahlgerüsts und Einbringen des Unterlagsbodens (Estrichs) nach der Montage. Der Kunde stellt die Stellfläche für das Produkt am neuen Standort in besenreinem Zustand zur Verfügung.
- Bereitstellung und, falls von KARDEX in jedem einzelnen Fall gewünscht, Betrieb und Unterhalt der erforderlichen Vorrichtungen und schweren Werkzeuge (wie z. B. Scherenhubbühne) nach Absprache mit KARDEX sowie der erforderlichen Bedarfsgegenstände und Bedarfsstoffe (z. B. Unterlagen, Keile, Schmiermittel, Brennstoffe usw.).
- Bereitstellung von Heizung, Beleuchtung, Baustellenenergie, Wasser einschließlich der erforderlichen Anschlüsse.
- Bereitstellung geeigneter, diebstahlsicherer Aufenthaltsräume und Arbeitsräume mit Beheizung, Beleuchtung, Waschgelegenheit und sanitärer Einrichtung sowie Erster Hilfe für das Montagepersonal.
- Transport der Montageteile am Montageplatz, Schutz der Montagestelle und Montagematerialien vor schädlichen Einflüssen jeglicher Art, Reinigen der Montagestelle vor der Installation.
- Bereitstellung der Materialien und Vornahme aller sonstiger Handlungen, die zur Einregulierung der Ware und zur Durchführung einer vertraglich vorgesehenen Erprobung notwendig sind.
- Sicherstellung der Bodenbelastbarkeit am Aufstellungsort und Bereitstellung einer tragfähigen, allseitig ebenen und horizontalen Stellfläche.
- Installation der notwendigen Energieversorgung, Internet und Datenverbindung zum Aufstellungsort im Einklang mit Ziff. A.8.6 und nach Angaben von KARDEX gemäß den einschlägigen Vorschriften bis Montagebeginn.
- Schaffung baulicher Voraussetzungen, die eine einwandfreie und reibungslose Montage ermöglichen (beispielsweise das Verlegen von Lüftungsrohren, Lichtleisten, Wasserrohren, wenn diese der Aufstellung der Ware im Wege stehen).
- Die technische Unterstützung des Kunden muss gewährleisten, dass die Leistungen unverzüglich nach Ankunft des KARDEX-Technikers begonnen und ohne Verzögerung bis zur Abnahme durch den Kunden durchgeführt werden können. Dem Techniker ist eine uneingeschränkte Arbeitsmöglichkeit zwischen 7:00 und 18:00 Uhr einzuräumen. Soweit im Falle einer Installation besondere Pläne oder Anleitungen von KARDEX erforderlich sind, stellt KARDEX diese dem Kunden rechtzeitig zur Verfügung.
- Der Kunde wird im Bedarfsfall den KARDEX-Techniker vor Ort durch eigenes Kundenpersonal nach besten Kräften unterstützen; dies gilt insbesondere dann, wenn Arbeiten auszuführen sind, die für eine Einzelperson nicht zumutbar oder nicht sicher durchführbar sind. Ein Aufwendungsersatzanspruch gegenüber KARDEX besteht nicht. Der Kunde wird die geleisteten Arbeiten des KARDEX-Technikers auf dessen Arbeitsbericht bestätigen.
- Kommt der Kunde seinen Pflichten nicht nach, ist KARDEX nach Fristsetzung berechtigt, nicht jedoch verpflichtet, die dem Kunden obliegenden Handlungen an dessen Stelle und auf dessen Kosten vorzunehmen bzw. durch Dritte vornehmen zu lassen. Zudem ist ein Verzug von KARDEX soweit und solange ausgeschlossen, als der Kunde seinen Pflichten nicht nachgekommen ist.

C. Bestimmungen für Life Cycle Services

Die Bedingungen für Life Cycle Services sind in drei Hauptteile gegliedert. Teil C1 enthält allgemeine Definitionen, Teil C2 beschreibt die Bedingungen der Einzelaufträge und Teil C3 die Bedingungen für Service-Verträge.

C1: Allgemeine Definitionen

1. Einzelaufträge

- 1.1. Vertragsgegenstand von Einzelaufträgen ist die Erbringung einzelner Leistungen, wie zum Beispiel Reparaturen, Installationen und Inbetriebnahmen ohne die Lieferung einer Anlage, Umzüge von Anlagen, Wartungsarbeiten sowie Modifikationen, Umbauten und Upgrades von gemäß Teil B gelieferten Produkten (nachfolgend je einzeln oder gemeinsam "**Leistung(en)**" oder "**Einzelauftrag**").
- 1.2. Der Leistungsumfang bestimmt sich nach den nachfolgenden Bestimmungen sowie nach der Auftragsbestätigung, welche (a) die zu erbringenden Leistungen, (b) die Anlage, Maschine und/oder Software (nachfolgend je einzeln oder gemeinsam "**Produkt(e)**"), für welche die Leistungen zu erbringen sind, (c) Lieferort und Lieferzeiten sowie (d) die dafür geschuldete Vergütung bezeichnet.

2. Servicevertrag

- 2.1. Gegenstand eines Servicevertrags ist die Durchführung von Wartungs-, Reparatur- oder sonstigen Dienstleistungen ("**Wartung**" oder "**Dienstleistung**") an Produkten über mehrere Jahre.
- 2.2. Der Umfang des Servicevertrags richtet sich nach dem Servicevertrag, in dem (a) das gewählte Servicepaket (BASE, FLEX, FULL oder SOFTWARE Care), (b) die zu wartenden Produkte und (c) die als Jahresgebühr zu zahlende Vergütung festgelegt sind.

3. Reaktionszeiten

"**Helpdesk Reaktionszeit**" ist definiert als die Zeit vom Eingang der Störungsmeldung des Kunden beim KARDEX Helpdesk ("**Helpdesk**") bis zum Beginn des KARDEX Remote Support oder einer telefonischen Unterstützung. Meldungen an andere Kontaktstellen als den Helpdesk lösen keine Helpdesk Reaktionszeit aus.

"**Vor-Ort-Reaktionszeit**" ist definiert als die Zeit vom Eingang der Störungsmeldung des Kunden beim Helpdesk bis zur Ankunft des Servicetechnikers vor Ort, sofern und soweit ein Servicetechniker vor Ort benötigt wird. Maßgebend ist lediglich die Reaktionszeit während der Geschäftszeiten, eventuell mit Fortsetzung am nächsten Arbeitstag. Zeiten außerhalb der Geschäftszeiten werden bei der Berechnung der Reaktionszeit nicht berücksichtigt, ausser im entsprechenden Servicevertrag wird ein erweiterter "Vor-Ort & Helpdesk-Support" vereinbart. KARDEX garantiert dem Kunden die Einhaltung der im Servicevertrag beschriebenen Reaktionszeiten.

4. Störungsmeldungen

- 4.1. Alle Störungen müssen KARDEX telefonisch über eine offizielle Helpdesk Telefonnummer, online oder über die Schaltfläche Remote Support Help Request gemeldet werden, damit die Erfassung und Klassifizierung der Störung innerhalb der Helpdesk Reaktionszeit erfolgen kann und die notwendigen Maßnahmen unverzüglich eingeleitet werden können.
- 4.2. Die Störungsbehebung erfolgt durch Telefonsupport, Remote Support (sofern vereinbart) oder durch einen Vor-Ort-Einsatz eines Technikers. Die Wahl der geeigneten Maßnahme(n) liegt im Ermessen von KARDEX.
- 4.3. Wenn ein Kunde Störungsmeldungen außerhalb der vertraglich vereinbarten Vor-Ort & Helpdesk-Supportzeiten abgibt, ist KARDEX nicht verpflichtet, einen Serviceeinsatz wie Telefonsupport, Remote

Support oder einen Vor-Ort-Einsatz einzuleiten. Erfolgt jedoch ein Vor-Ort-Einsatz, wird dem Kunden das Doppelte des aktuell gültigen Stundensatzes für den KARDEX-Kundendienst in Rechnung gestellt.

4.4. KARDEX ist nur dann verpflichtet, einen Fehler zu untersuchen, wenn er vom Kunden ordnungsgemäß gemeldet wurde und wenn der Fehler am Standort des Kunden reproduzierbar ist oder durch maschinell erzeugte Outputs nachgewiesen werden kann.

4.5. Für Softwarefehler gelten besondere Bedingungen. Ein Softwarefehler liegt nur dann vor, wenn die Nutzung der Kernfunktionen der Software unmöglich oder stark beeinträchtigt ist, und/oder

- die Software zu falschen Ergebnissen führt, die nicht auf Bedienungsfehler des Kunden zurückzuführen sind; oder
- es zu einer unkontrollierten Unterbrechung des Betriebs der Software kommt, die nicht durch eine Programmschnittstelle verursacht wird; oder
- die Nutzung der Software erheblich beeinträchtigt oder auf andere Weise verhindert wird, die der korrekten Funktionalität zuwiderläuft.

4.6. Ein Softwarefehler liegt nicht vor bei Problemen, deren Ursache nicht auf von KARDEX gelieferte Software zurückzuführen ist, sondern insbesondere auf Software anderer Hersteller, die Hardware oder das Betriebssystem des Kunden, die Datenbank oder einen Parametrierfehler des Kunden. Ebenso liegt bei einem Verstoß des Kunden gegen Ziff. A.8.6 kein Softwarefehler vor.

5. Timing / Terminvereinbarung

5.1. Storniert oder verschiebt der Kunde einen vereinbarten Serviceeinsatz weniger als 48 Stunden vor Beginn der Intervention, hat er die damit verbundenen Kosten zu den üblichen KARDEX-Tarifen zu tragen.

5.2. KARDEX ist grundsätzlich berechtigt, die Kosten für vergebliche Fahrten zum Standort des Kunden oder Wartezeiten vor Ort von mehr als 30 Minuten zu den zum Zeitpunkt der geplanten Intervention üblichen KARDEX-Kundendienststundensätzen gesondert in Rechnung zu stellen.

6. Haftung

6.1. KARDEX haftet nicht für Schäden, die ausschließlich durch falsche Bedienung des Produkts, telefonische oder elektronische Fehlübermittlungen, fehlerhafte Ausführungen von Support-Instruktionen durch den Kunden, eigene Reparaturversuche des Kunden oder Dritter, vor Ort nicht vorhandene Teile, nicht geschultes oder zertifiziertes Personal des Kunden oder nicht geschulte oder nicht zertifizierte Dritte oder eine verspätete Erreichbarkeit des diensthabenden Servicetechnikers aufgrund eines zeitgleichen Einsatzes entstehen. KARDEX haftet ferner nicht für die Folgen eines eventuellen Datenverlustes.

6.2. Eine Haftung für die in den Produkten eingelagerten Waren und Güter in den Fällen der Ziffer 6.1 ist ausgeschlossen.

C2: Einzelaufträge

1. Einzelaufträge umfassen die folgenden Leistungen

- 1.1. Installations- und Inbetriebnahme Service im Zusammenhang mit Neuinstallationen und/oder Umbauten des Produkts durch einen Fachmann. Dies kann eine Anwender- und/oder Wartungsschulung des Kundenpersonals beinhalten.
- 1.2. Vor-Ort-Einsätze zur Reparatur und Wiederinbetriebnahme einer Anlage nach einem Ausfall oder einem Produktivitätsverlust. Der Vor-Ort-Service beinhaltet die Bereitstellung von Arbeitskräften durch geschulte Techniker, Material wie Ersatzteile, Verschleiß- und Verbrauchsmaterial, Reisekosten und Vergütungen für Tagespauschalen, sowie Zusatzvergütungen für Anrufe außerhalb der Geschäftszeiten.
- 1.3. Remote Support oder Telefonsupport sind so konzipiert, dass der Kunde sein System in kurzer Zeit wieder in den normalen Betrieb bringen und somit die Betriebszeit erhöhen kann. Die kontinuierliche Überwachung via Remote Support kann auch die Ausfallzeiten verringern.
- 1.4. Der Umzugsservice von KARDEX bietet ihren Kunden Umzüge oder Verlagerungen der von KARDEX hergestellten Produkte am selben Betriebsort oder an einen anderen Standort im In- oder Ausland als Umzugsservice an ("**Umzugsservice**"). Der Umzugsservice umfasst die Demontage des Produkts am alten Standort, den Transport der Komponenten vom alten Standort zum neuen Standort (falls vereinbart), die Zwischenlagerung der Komponenten (falls vereinbart), die Montage am neuen Standort sowie die Inbetriebnahme des Produkts. Im Umzugsservice nicht umfasst sind die Behebung von Mängeln und der Ersatz von Verschleißteilen, welche die Erteilung eines gesonderten Auftrages gegen gesonderte Vergütung erfordern, der separat ausgeführt und behandelt wird. Liegt der neue Standort in einem anderen Land als der alte Standort, so hat der Kunde alle Handlungen vorzunehmen, die im Zusammenhang mit der Verbringung in das andere Land und den Betrieb im anderen Land erforderlich werden. Der Kunde trägt alle in diesem Zusammenhang anfallenden Kosten (notwendige Anpassung des Produkts, Zölle, Abfertigungsgebühren, etc.). Notwendige Anpassungen des Produkts erfordern die Erteilung eines gesonderten Einzelauftrages (gegen gesonderte Vergütung). Der Kunde hat sämtliche in dem Produkt befindlichen Inhalte (Lagerware) zu entfernen, bevor ein Umzug erfolgen kann.
- 1.5. Schulungen sollen das Personal des Kunden in die Lage versetzen, das System sachgerecht zu bedienen, die Einhaltung sicherer Arbeitsmethoden zu erhöhen und die Gesamtverfügbarkeit und Leistung des Systems positiv zu beeinflussen.
- 1.6. Wartungs- und Sicherheitstests sollen die Zuverlässigkeit des Systems aufrechterhalten, unerwartete Ausfälle vermeiden, sicherstellen, dass die Sicherheitsausrüstung regelmäßig und professionell überprüft wird und den vorzulegenden Wertverlust des Systems verringern.
- 1.7. Geräteumbauten dienen dazu, das System an den beim Kunden veränderten Geschäftsbetrieb in mechanischer Hinsicht als auch in Bezug auf die Software hin anzupassen, um die Erfüllung von veränderten betrieblichen Anforderungen sicherzustellen.
- 1.8. Upgrade- und Retrofit-services dienen dazu, das System auf den neuesten Stand der Technik zu bringen, sowohl in mechanischer Hinsicht als auch in Bezug auf die Software.
- 1.9. Der Ersatzteillieferservice dient dazu, dem Kunden den Kauf von Einzelteilen zum Einbau in die Anlagen des Kunden oder von Ersatzteilkästen mit sorgfältig ausgewählten Teilsortimenten zu ermöglichen, die beim Kunden gelagert werden, um die Verfügbarkeit im Falle eines Vor-Ort-Einsatzes zu gewährleisten.

2. Einsatz von Subunternehmern

Zur Erfüllung der Verpflichtungen aus Einzelaufträgen kann KARDEX Dritte beiziehen oder einsetzen. KARDEX ist nicht verpflichtet, Einzelaufträge persönlich zu erfüllen. Setzt KARDEX einen Dritten ein, trägt KARDEX durch entsprechende vertragliche Regelungen mit dem Dritten dafür Sorge, dass die Leistung vertragsgemäß durch den Dritten erfüllt wird.

3. Unbefugte Eingriffe in KARDEX Systeme

Der Kunde ist verpflichtet, KARDEX vor Arbeitsaufnahme über an dem Produkt vorgenommene Fremd- oder Eigenarbeiten oder Teileerneuerungen zu informieren, wobei KARDEX in solchen Fällen berechtigt ist, eine kostenpflichtige Grundüberprüfung des bearbeiteten oder erneuerten Produkts zu verlangen oder die Erbringung der Einzelleistung zu verweigern.

4. Technische Unterstützung durch den Kunden

Der Kunde ist auf eigene Kosten verpflichtet, KARDEX bei der Ausführung der Leistung technisch zu unterstützen. Im Falle eines Montageauftrages oder Umzugsauftrags gilt Ziff. B.10. sinngemäß.

5. Abnahme

- 5.1. Sobald KARDEX dem Kunden die Ausführung der Leistung angezeigt hat, muss der Kunde eine Abnahmeprüfung der erbrachten Leistungen und/oder der gelieferten Produkte durchführen. Die Ergebnisse dieser Abnahmeprüfung einschließlich allfälliger Mängel sind schriftlich in einem Abnahmeprotokoll festzuhalten, welches vom Kunden zu unterzeichnen und umgehend als Kopie KARDEX zu übergeben/zu schicken ist. Soweit der Kunde dieser Rügepflicht nicht nachkommt, verirken die diesbezüglichen Gewährleistungsansprüche.
- 5.2. Verzögert sich die Abnahme aus Gründen, die KARDEX nicht zu vertreten hat, gilt die Einzelleistung 14 Tage nach Anzeige der Beendigung durch KARDEX als abgenommen. KARDEX ist berechtigt, die durch solche Verzögerungen entstandenen Kosten in Rechnung zu stellen.
- 5.3. Liegen bei der Abnahme lediglich geringfügige Mängel vor, kann der Kunde die Abnahme nicht verweigern, vielmehr gilt die Einzelleistung in diesem Fall als abgenommen.
- 5.4. Mit der Abnahme entfällt die Haftung von KARDEX für alle erkennbaren Mängel, die nicht im Abnahmeprotokoll aufgeführt sind.

6. Gewährleistung

- 6.1. KARDEX übernimmt die Gewähr für die einwandfreie Ausführung der Leistungen entsprechend den gesetzlichen Regelungen, den einschlägigen Normen und Verordnungen sowie den anerkannten Regeln der Technik. Kardex haftet für die Durchführung der Services nach den gesetzlichen Regeln, soweit in diesen Geschäftsbedingungen nach Teil C. nichts Abweichendes geregelt ist.
- 6.2. Bei Verletzung der Gewährleistung durch KARDEX hat KARDEX das Recht und die Pflicht, innerhalb angemessener Fristen nachzubessern. Ist der erste Nachbesserungsversuch erfolglos oder kommt KARDEX der Pflicht zur Nachbesserung nicht nach, ist der Kunde verpflichtet, KARDEX eine zweite angemessene Nachfrist zu setzen. Ist der zweite Nachbesserungsversuch erfolglos oder lässt KARDEX diese zweite angemessene Nachfrist ungenutzt verstreichen, kann der Kunde auch die Herabsetzung der Vergütung für die nicht einwandfrei erbrachte Leistung (Minderung) verlangen. Dem Kunden steht ein Minderungsrecht ebenfalls zu, wenn KARDEX die Nachbesserung von Anfang an ernsthaft und endgültig verweigert. Das gesetzliche Rücktrittsrecht des Kunden bleibt hiervon unberührt.
- 6.3. Die Gewährleistungsansprüche des Kunden verjähren im Rahmen der gesetzlichen Verjährungsfristen.
- 6.4. Die Gewährleistung ist ausgeschlossen, soweit der Mangel zurückzuführen ist auf: (a) unsachgemäßen oder nicht bestimmungsgemäßen Gebrauch, (b) fehlerhafte Installation oder Inbetriebnahme durch den Kunden oder einen Dritten, einschließlich eines Verstoßes des Kunden gegen Ziff. A.8.6, (c) Änderung, Wartung, Reparatur oder Umzug des Produkts durch den Kunden oder einen Dritten, (d) übermäßigen Verschleiß aufgrund von Umständen, die der Kunde zu vertreten hat, (e) fehlerhafter Bedienung oder nachlässiger Behandlung der Produkte, (f) Verwendung ungeeigneter Betriebsmittel oder Austauschmaterialien, (g) mangelhafter Konstruktion oder ungeeigneten Baugrund auf dem Gelände des Kunden, (h) chemischen oder elektronischen Einwirkungen, sofern diese nicht auf das Verschulden von KARDEX zurückzuführen sind, (i) unwahren Angaben des Kunden oder seiner Berater über die betrieblichen und technischen Voraussetzungen für den Einsatz der Produkte, und (j) Fällen von höherer Gewalt (force majeure) wie beispielsweise Naturkatastrophen, Kriegshandlungen oder Terrorakte.
- 6.5. Während des Gewährleistungszeitraums muss der Kunde eine Remote Support Verbindung bereitstellen, sofern diese technisch auf dem KARDEX Produkt verfügbar ist. Die KARDEX entstandenen Kosten, die durch die Nutzung des Remote Support hätten vermieden werden können, unterliegen nicht der Gewährleistung und werden dem Kunden von KARDEX zusätzlich in Rechnung gestellt.

7. Vergütung

- 7.1. Die Vergütung für die Einzelleistung wird gemäß der jeweils gültigen Preisliste von KARDEX nach Zeitaufwand abgerechnet, falls nicht ausdrücklich eine Pauschale vereinbart ist.
- 7.2. KARDEX ist berechtigt, die Kosten bei vergeblichen Anfahrten zum Kunden oder bei Undurchführbarkeit der Leistungserbringung vor Ort dem Kunden zu berechnen, sofern der Kunde die Leistungsverhinderung zu vertreten hat.
- 7.3. Allfällige durch fehlende Unterstützung seitens des Kunden verursachte Wartezeiten können dem Kunden in Rechnung gestellt werden.

C3. Besondere Bestimmungen für Serviceverträge

1. Leistungspakete

- 1.1. Welche Leistungen KARDEX im Rahmen des Servicevertrags erbringt, ergibt sich aus den Produkt- und Leistungsbeschreibungen des Servicevertrages, den technischen Notwendigkeiten, den festgelegten Wartungsintervallen sowie den definierten Software-Upgrades, Service-Releases und Software-Updates. Dieser Service kann alle unter Teil B gelieferten Produkte beinhalten. Der Kunde kann zwischen dem BASE, FLEX, FULL oder SOFTWARE Care Leistungspaket wählen.
- 1.2. KARDEX führt die Wartungsarbeiten grundsätzlich während den Geschäftszeiten aus. Einen Anspruch auf Leistungen außerhalb der Geschäftszeiten kann der Kunde mit entsprechenden Leistungspaketen erwerben, welche separat zu bestellen sind.
- 1.3. KARDEX übernimmt – vorbehaltlich der Gewährleistung aus Lieferverträgen – keine Gewähr dafür, dass die Produkte während der Laufzeit des Servicevertrags mangelfrei sind und/oder ohne Unterbrechung funktionieren. Die Gewährleistung für die von KARDEX erbrachten Serviceleistungen richtet sich nach Ziff. C.3.4.
- 1.4. Die Aufnahme des Produkts in einen Servicevertrag setzt voraus, dass das Produkt und dessen Komponenten in technisch einwandfreien Zustand sind und der Kunde das Nutzungsrecht an der aktuellen Version der Software erworben hat. Produkte, bei denen die bei Lieferung beginnende Gewährleistung bereits abgelaufen ist, werden nur in den Servicevertrag aufgenommen, nachdem sie von KARDEX einer Überprüfung unterzogen wurden. Die Kosten der Überprüfung und jeglicher Aufwand, der erforderlich ist, um das neu aufzunehmende Produkt in einen ordnungsgemäßen Zustand zu versetzen, gehen zu Lasten des Kunden, wobei die jeweils geltenden Kostensätze und Preislisten Anwendung finden.
- 1.5. Remote Support erlaubt die Zustandsüberwachung des Produkts anhand der Kontrolle von technischen Daten aus der Steuerung. Alle im Rahmen der Leistungen ausgetauschten personenbezogenen Daten und kundenbezogenen Daten werden ausschließlich für die in den vorliegenden Nutzungsbedingungen definierten Zwecke genutzt. Eine Remote Support Verbindung beinhaltet keine Zusage, dass Funktionsstörungen diagnostiziert oder behoben werden können. Kann die Störung nicht mittels Remote Support gelöst werden, wird KARDEX einen Servicetechniker zum betroffenen Produkt entsenden, um die Störung zu beheben und gesondert nach den geltenden Kostensätzen und Preislisten zu verrechnen.
- 1.6. Umfasst ein Leistungspaket den Austausch von Verschleißteilen, ist der Austausch dieser Teile ausschließlich während der vernünftigerweise zu erwartenden Lebensdauer dieser Teile, wie im Wartungsplan näher beschrieben, enthalten. Von KARDEX ausgebaute Teile gehen in das Eigentum von KARDEX über.

2. Mitwirkung des Kunden

- 2.1. Der Kunde wird das Produkt in Übereinstimmung mit den Bedienungsempfehlungen von KARDEX behandeln und bedienen. Der Kunde wird KARDEX ermöglichen, Fehlfunktionen, die durch fehlerhafte Bedienung aufgetreten sind, auf Kosten des Kunden zu beheben.

- 2.2. Störungen sind dem diensthabenden KARDEX Servicetechniker zu melden, und zwar ausschließlich durch die gemäß KARDEX-Betriebsanleitung mit der Bedienung des Produkts beauftragte Person. Die Störungsmeldung hat vom Standort des betroffenen Produkts über ein geeignetes Kommunikationsmittel zu erfolgen. Dabei ist das betroffene Produkt unter Angabe des Modells und der Serien- oder Lizenz-Nummer zu nennen und die Störung bestmöglich zu beschreiben. Die Weitergabe der Kontaktinformationen oder anderer Zutrittschlüssel von KARDEX an Dritte ist im eigenen Interesse einer guten Erreichbarkeit ausdrücklich untersagt. Der Kunde ist verpflichtet, seine technischen Einrichtungen so verfügbar zu halten, dass die Betreuung durch KARDEX über Telefon oder Remote Support möglich ist. Verbindungskosten gehen zu Lasten des Kunden.
- 2.3. Bei Abschluss eines KARDEX FLEX, FULL oder SOFTWARE Care Servicevertrages ist der Kunde verpflichtet, eine funktionsfähige und gegen den unbefugten Zugriff Dritter hinreichend gesicherte Datenübertragungseinrichtung (Remote Support Verbindung), zur Verfügung zu stellen, um KARDEX einen angemessenen Zugriff für Supportarbeiten zu ermöglichen. Dies setzt voraus, dass der Kunde KARDEX die erforderlichen Berechtigungen einräumt. Der Remote Support erfolgt über eine geeignete separate Remote Support Software, wie z.B. die KARDEX Remote Support-Anwendung oder in Ausnahmefällen TeamViewer. Anfallende Datenübertragungskosten sowie allfällige sonstige im Zusammenhang mit der Fernwartung entstehende Kosten gehen zu Lasten des Kunden. Weitere Einzelheiten hierzu ergeben sich ggf. aus dem Supportvertrag. Hält der Kunde keine wie oben definierten Datenübertragungseinrichtungen bereit, hat er KARDEX den hierdurch entstehenden Mehraufwand zu ersetzen. KARDEX ist von der Leistungspflicht der Fernwartung befreit, wenn – aus Gründen, die nicht von KARDEX zu vertreten sind – vom System aus keine Verbindung hergestellt werden kann.
- 2.4. Der Kunde wird im Bedarfsfall den Servicetechniker von KARDEX vor Ort durch eigenes Kundenpersonal nach besten Kräften in zumutbarem Umfang unterstützen; dies gilt insbesondere dann, wenn Arbeiten auszuführen sind, die für eine Einzelperson nicht zumutbar oder nicht sicher durchführbar sind. Ein Aufwendungsersatzanspruch gegenüber KARDEX besteht nicht. Der Kunde wird die geleisteten Arbeiten des KARDEX Servicetechnikers auf dessen Arbeitsbericht als Abrechnungsgrundlage gegenbestätigen.
- 2.5. Der Kunde hat dafür Sorge zu tragen, dass die Produkte zum vereinbarten Überprüfungstermin ausschließlich dem überprüfenden Servicetechniker von KARDEX zur Verfügung stehen und zu diesem Zweck außer Betrieb gesetzt werden können.
- 2.6. Der Kunde ist verpflichtet, während der Laufzeit des Servicevertrages Wartungen und Reparaturen an den Produkten nur durch KARDEX oder einen autorisierten Subunternehmer von KARDEX durchführen zu lassen. Er hat KARDEX über ggf. vorgenommene Fremd-, Eigenarbeiten und Teileerneuerungen an dem Produkt vor Arbeitsaufnahme zu informieren. KARDEX ist berechtigt, in diesen Fällen eine Grundüberprüfung der betroffenen Produkte durch KARDEX oder einen autorisierten Subunternehmer von KARDEX auf Kosten des Kunden zu verlangen oder andernfalls die Leistung zu verweigern.
- 2.7. Der Kunde wird den Standort des Produkts nicht verändern, ohne KARDEX zuvor schriftlich hiervon zu informieren. Auf Wunsch und auf Kosten des Kunden führt KARDEX den Umzug durch oder überwacht ihn. Falls der Kunde den Umzug nicht durch KARDEX durchführen oder überwachen lässt, werden die Leistungen von KARDEX gemäß dem Servicevertrag während des Umzugs ausgesetzt und KARDEX wird vor der Wiederaufnahme der Serviceleistungen eine Grundüberprüfung vornehmen, um den korrekten und sicheren Betrieb des Produkts zu gewährleisten. Eine solche Grundüberprüfung wird gesondert nach den geltenden Kostensätzen und Preislisten verrechnet. Schäden, welche auf einen unsachgemäßen Umzug zurückzuführen sind, sind in den Leistungspaketen nicht abgedeckt.
- 2.8. Der Kunde verpflichtet sich, KARDEX bei Auftreten einer Störungswartung im Rahmen von Remote Support durchgeführten Fehlerdiagnose und Fehlerbehebung aktiv zu begleiten und zu unterstützen. Der Kunde benennt schriftlich gegenüber KARDEX sachkundige, von KARDEX geschulte Mitarbeiter als Ansprechpartner, die befugt sind, sämtliche im Zusammenhang mit der ordnungsgemäßen Nutzung erforderlichen Handlungen und Entscheidungen für den Kunden zu treffen. Der Ansprechpartner bleibt während der gesamten Fernwartung über KARDEX Remote Support beim Produkt und steht bereit, um gegebenenfalls eingreifen zu können, z.B. durch Bedienung der Notabschaltung. Der Kunde ist ausschließlich für die Vornahme notwendiger Sicherheitsvorkehrungen verantwortlich, damit Personen und Sachen im Rahmen der Wartung nicht gefährdet werden.
- 2.9. Mitarbeiter des Kunden benötigen für die Nutzung von Remote Support ein Passwort. Jede Person, die sich mittels Passwort legitimiert, gilt gegenüber KARDEX als berechtigt, und sämtliche Eingaben oder Instruktionen aufgrund einer formell fehlerfreien Legitimation werden dem Kunden zugerechnet.

3. Vergütung für Serviceverträge

- 3.1. Für die im Servicevertrag vereinbarten Leistungen wird eine Jahresgebühr erhoben, deren Höhe vom gewählten Leistungspaket (BASE, FLEX, FULL oder SOFTWARE Care) abhängt.
- 3.2. Die Jahresgebühr wird erstmals nach Abschluss des Servicevertrages und danach jeweils vor Beginn eines Vertragsjahres in Rechnung gestellt.
- 3.3. KARDEX behält sich vor, die Jahresgebühr zu erhöhen oder herabzusetzen. Beträgt die Erhöhung mehr als 5% der vereinbarten Jahresgebühr, steht dem Kunden ein außerordentliches Kündigungsrecht zu. Der Kunde kann dann den Servicevertrag innerhalb eines Monats nach Erhalt der erhöhten Jahresgebührenrechnung mit Wirkung für das erste Vertragsjahr, in dem die erhöhte Jahresgebühr gilt, vorzeitig kündigen.
- 3.4. KARDEX ist berechtigt, die Kosten bei vergeblichen Anfahrten zum Kunden oder bei Undurchführbarkeit der Leistung oder einer Teilleistung vor Ort dem Kunden zu berechnen, sofern der Kunde die Leistungsverhinderung zu vertreten hat. Wenn sich der Kunde im Servicevertrag verpflichtet hat, bestimmte Teile vorrätig zu halten, oder es unterlassen hat, die für den Einsatz erforderlichen, von KARDEX bezeichneten Teile bei KARDEX zu bestellen, kann KARDEX durch das Fehlen solcher Teile vor Ort verursachte Wartezeiten dem Kunden in Rechnung stellen. Sofern der Kunde einen FLEX, FULL oder SOFTWARE Care Servicevertrag abgeschlossen hat, muss der Kunde eine Remote Support Verbindung bereitstellen. Die KARDEX entstandenen Kosten, die durch Nutzung des Remote Support hätten vermieden werden können, werden von KARDEX nicht übernommen und werden dem Kunden von KARDEX zusätzlich in Rechnung gestellt.
- 3.5. Zusatzüberprüfungen nach Instandsetzungen von Produkten oder der Ersatz fehlender Dokumentationen oder der Prüfbücher sind nicht in der Jahresgebühr eingeschlossen und werden gesondert zu den im Zeitpunkt des Termins gültigen Kundendienst-Stundensätze der KARDEX berechnet.
- 3.6. Die Gebühren für Servicepakete richten sich nach der bei Vertragsabschluss festgelegten voraussichtlichen Nutzung. Die Gebühren können angepasst werden, sofern sich der Leistungsumfang aufgrund einer veränderten Nutzung und Auslastung der Maschine ändert. Der Kunde teilt KARDEX jede Änderung und/oder Erweiterung der Nutzung der Maschine gegenüber der bei Vertragsschluss festgelegten voraussichtlichen Nutzung sobald wie möglich schriftlich mit.

4. Gewährleistung

- 4.1. KARDEX übernimmt die Gewähr für die einwandfreie Durchführung der Serviceleistungen entsprechend den gesetzlichen Regelungen, den einschlägigen Normen und Verordnungen sowie den anerkannten Regeln der Technik.
- 4.2. Bei Verletzung der Gewährleistung durch KARDEX hat KARDEX das Recht und die Pflicht, innerhalb angemessener Fristen nachzubessern. Ist der erste Nachbesserungsversuch erfolglos oder kommt KARDEX der Pflicht zur Nachbesserung nicht nach, ist der Kunde verpflichtet, KARDEX eine zweite angemessene Nachfrist zu setzen. Ist der zweite Nachbesserungsversuch erfolglos oder lässt KARDEX diese zweite angemessene Nachfrist ungenutzt verstreichen, kann der Kunde auch die Herabsetzung der

Vergütung für die nicht einwandfrei erbrachte Leistung (Minderung) verlangen. Dem Kunden steht ein Minderungsrecht ebenfalls zu, wenn KARDEX die Nachbesserung von Anfang an ernsthaft und endgültig verweigert. Der Kunde darf vom Vertrag jedoch nur zurücktreten, wenn die von KARDEX erbrachten Leistungen wiederholt gravierende Mängel aufweisen und KARDEX wiederholt Gewährleistungsverletzungen nicht in Übereinstimmung mit dieser Bestimmung beseitigt.

4.3. Die Gewährleistung beginnt mit der Abnahme der Leistung. Der Kunde ist verpflichtet, jede erbrachte Leistung unverzüglich auf deren Mangelhaftigkeit hin zu überprüfen und abzunehmen und muss KARDEX allfällige Mängel unverzüglich schriftlich anzeigen. Soweit der Kunde dieser Rügepflicht nicht nachkommt, verwirken die diesbezüglichen Gewährleistungsansprüche.

4.4. Die Gewährleistungsrechte des Kunden verjähren mit Ablauf von 6 Monaten nach Abnahme.

4.5. Die Gewährleistung ist ausgeschlossen, (i) wenn an Produkten Arbeiten oder Reparaturversuche durch nicht von KARDEX autorisierte Wartungsunternehmen vorgenommen werden, es sei denn, KARDEX hätte eine Nachbesserung ernsthaft und endgültig verweigert, (ii) wenn das Produkt unsachgemäß oder entgegen den Anweisungen und/oder den von KARDEX empfohlenen Wartungszyklen betrieben oder gewartet wird oder (iii) wenn das Produkt vom Kunden ohne Mitwirkung von KARDEX verlegt oder bewegt wird.

4.6. KARDEX übernimmt keine Gewähr für die Durchführung und Überprüfungen der Wartung innerhalb einer bestimmten Zeitspanne, es sei denn, dies sei explizit so vereinbart worden. KARDEX gewährleistet weiter nicht, dass im Zusammenhang mit KARDEX Remote Support nicht ein Dritter unbefugten Zugriff auf die Produkte erhält.

4.7. Während des Gewährleistungszeitraums muss der Kunde eine Remote Support Verbindung bereitstellen, sofern diese technisch auf dem KARDEX Produkt verfügbar ist. Die KARDEX entstandenen Kosten, die durch die Nutzung des Remote Support hätten vermieden werden können, unterliegen nicht der Gewährleistung und werden dem Kunden von KARDEX zusätzlich in Rechnung gestellt.

5. Vertragsdauer und Kündigung des Servicevertrages

5.1. Der Servicevertrag tritt auf den im Servicevertrag bestimmten Zeitpunkt in Kraft und hat eine Laufzeit von zunächst 2 Jahren.

5.2. Er verlängert sich um jeweils ein weiteres Jahr, wenn er nicht unter Einhaltung einer Frist von 3 Monaten auf Ende der jeweiligen Vertragslaufzeit durch eine der Parteien schriftlich gekündigt wird.

5.3. Der Servicevertrag kann von beiden Vertragspartnern mit sofortiger Wirkung schriftlich gekündigt werden, wenn ein Vertragspartner seine Pflichten unter dem Servicevertrag erheblich verletzt und die Pflichtverletzung nicht behebt, obwohl er hierzu von dem anderen Vertragspartner unter Ansetzung einer Frist von 2 Wochen aufgefordert wird. Für Pflichtverletzungen im Zusammenhang mit der Gewährleistung gilt Ziff. C3.4.

5.4. KARDEX kann verlangen, dass einzelne Produkte nach Ablauf einer Frist von 3 Monaten aus dem Servicevertrag ausgeschlossen werden, falls die betreffenden Produkte wegen übermäßiger Abnutzung, übermäßigem Aufwand, fehlender Verfügbarkeit von Ersatzteilen oder Überalterung (siehe Ziff. B.9.) nicht mehr angemessen gewartet werden können.