

## Allgemeine Geschäfts- und Lieferbedingungen der ComTrack Complete Tracking Systems GmbH

### **Vertragsumfang und Gültigkeit**

Die nachstehend angeführten Geschäftsbedingungen haben für alle vertraglichen Beziehungen zu unserem Unternehmen Geltung und finden auf alle Bestellungen, Aufträge und Leistungen, die diesem erteilt werden oder von diesem erbracht werden Anwendung, soweit nicht ausdrücklich beiderseits unterfertigte schriftliche anders lautende Vereinbarungen getroffen wurden oder, für den Fall, dass der Auftraggeber unserem Unternehmer als Konsument gegenübertritt, zwingende Bestimmungen insbesondere des Konsumentenschutzgesetzes diesen Geschäftsbedingungen vorgehen.

### **Angebote, Aufträge**

Unsere Angebote und Preise verstehen sich freibleibend, vorbehaltlich Irrtum und technischen Änderungen. Leistungsbeschreibungen in Prospekten, Anzeigen oder auf unserer Website usw. stellen kein Angebot im rechtlichen Sinn dar.

Zur Wirksamkeit einer Bestellung bedarf es einer schriftlichen Bestätigung unseres Angebots durch den Kunden. Das Vertragsverhältnis kommt erst mit Absenden unserer Auftragsbestätigung bzw. unserer Rechnung zustande und kann von uns ohne Nennung von Gründen abgelehnt werden.

### **Liefertermin**

Wir sind bestrebt, die vereinbarten Termine der Erfüllung (Fertigstellung) möglichst genau einzuhalten. Liefertermine stehen ferner unter dem Vorbehalt der rechtzeitigen, ausreichenden und ordnungsgemäßen Selbstbelieferung durch Vorlieferanten bzw. Hersteller.

Lieferverzögerungen, die durch höhere Gewalt oder sonstige unvorhersehbare oder unverschuldete Umstände (Betriebsstörungen, Streik bei Lieferanten, Verlust während Transport) oder unvollständige oder nachträglich geänderte Angaben und Informationen bzw. zur Verfügung gestellte Unterlagen durch den Auftraggeber entstehen, sind von uns nicht zu vertreten.

### **Preise und Zahlungskonditionen**

Generell informieren unsere Angebote, Aufträge bzw. Rechnungen über Zahlungsbedingungen, Währung und Zahlungsform. Weicht der Kunde von den vereinbarten Bedingungen ab, können Aufschläge verrechnet werden. Software & Hardware bleiben bis zur vollständigen Bezahlung Eigentum des Anbieters.

Der Kunde trägt die Verantwortung, die Rechnung umgehend zu prüfen und Rechnungseinsprüche schriftlich detailliert innerhalb der Zahlungsfrist an uns zu richten. Mit der Zahlung bestätigt der Kunde formell die Richtigkeit der Leistungserbringung, bei Zahlungen via Bankeinzügen beträgt die Rechnungseinspruchsfrist 30 Tage. Spätere Rechnungseinsprüche werden nicht anerkannt.

Bei Zahlungsverzug wird ab der zweiten Mahnung ein Pauschalbetrag von 40 Euro zzgl. Umsatzsteuer als Mahnspesen verrechnet. Nach 3facher schriftlicher Mahnung wird die Forderung zur Betreibung an ein Inkassobüro übergeben oder gerichtlich eingetrieben. Allfällige zusätzliche Betreibungskosten im Sinne des Schadenersatzes kommen zur Anwendung. Eventuell geltend gemachte Gewährleistungsansprüche oder Mängelrügen haben keine zahlungsaufschiebende Wirkung. Sollte unserer Zahlungsaufforderung trotz Mahnung nicht termingerecht nachgekommen werden, behalten wir uns das Recht vor, die bereitgestellte Software vorübergehend bis zur Zahlung zu deaktivieren.

Alle Preise verstehen sich in Euro zuzüglich der gesetzlichen Mehrwertsteuer sowie zuzüglich Transport- und Verpackungskosten. Bei Aufträgen, die mehrere Einheiten umfassen, sind wir berechtigt, nach Lieferung jeder einzelnen Einheit (Teillieferung) oder Leistung Rechnungen zu legen.

Preisänderungen sind, wenn nicht anders bekannt gegeben, ab sofort gültig.

Für zukünftige oder andere Aufträge und Nachbestellungen gelten die zukünftigen Preise zum Zeitpunkt der Lieferung der Nachbestellung. Mengentabellen gelten nur für Einzelaufträge und wenn die bestellte Menge in einer Lieferung ausgeliefert wird.

Preise für Leistungen von Erfüllungsgehilfen oder Dritter (Vorlieferanten, Herstellern) werden laufend angepasst. Für internationale Projekte können andere Preise zur Anwendung kommen.

Sollten die uns bekannt gegebenen Rechnungsdaten (z.B. Rechnungsadresse, Splittung der Rechnung, Gutschriften) wiederholt korrigiert werden müssen, wird pro Belegänderung eine Bearbeitungsgebühr von 45,00 Euro eingehoben.

### **Vertragsfristen für Service-Verträge**

Mindestlaufzeit für Software: Sofern im Angebot nicht anders vereinbart, beträgt die Mindestlaufzeit für alle Service-Verträge 24 Monate. Vertragsbeginn ist der Liefertermin der jeweils bestellten Software. Bei Kündigung einzelner oder aller Geräte während der Mindestlaufzeit sind die verbleibenden Softwaregebühren bis Ende der Mindestlaufzeit, die sich im Fall von einzelnen Geräten ab Software-Aktivierung des jeweiligen Geräts ergibt, zahlbar.

Für Verträge mit jährlichem Leistungszeitraum gilt nach Ablauf der Mindestlaufzeit eine automatische jährliche Verlängerung, sofern keine Kündigung mindestens 8 Wochen vor Ende des Vertragsjahres erfolgt.

Für Verträge ohne jährlichen Leistungszeitraum gilt nach Ablauf der Mindestlaufzeit eine 3monatige Kündigungsfrist, gerechnet vom Monatsende, Vertragsende ist der Monatsletzte in 3 Monaten.

Jedwede Kündigung hat schriftlich zu erfolgen und ist von uns zur Gültigkeit zu bestätigen.

### **Stundensätze, Pauschalpreise, Mehrkosten, Reisekosten**

Unsere Preise (Angebote, Preislisten, Online-Shops) gelten zzgl. gesetzlicher Mehrwertsteuer können jederzeit gemäß Inflation bzw. Lohnkostensteigerungen (KV IT und Telekommunikation) angepasst werden.

Mehrkosten oder Abweichungen bei den Pauschalpreisen von dem vereinbarten Zeitaufwand nach oben, die von unserem Unternehmen nicht zu vertreten sind, werden nach tatsächlichem Aufwand und Stundensatz verrechnet.

Der Preis von pauschalisierten Dienstleistungen basiert auf Durchführung in der Normalarbeitszeit. Fallen auf Ihren Kundenwunsch Arbeiten außerhalb der Normalarbeitszeit an, so werden für diese Zeiten außerhalb der Normalarbeitszeit 50% Zuschlag, und an Wochenenden und Feiertagen 100% Zuschlag zu den Stundensätzen in Rechnung gestellt.

Fahrt- und Reisekosten werden dem Kunden laut Vereinbarung, laut amtlichen Kilometergeld oder laut Reisebelegen in Rechnung gestellt. Wegzeiten werden als Arbeitszeit zum Stundensatz verrechnet.

### **Kundenseitige Voraussetzungen**

Der Kunde muss die zur Erfüllung notwendigen Voraussetzungen bereitstellen:

- Sofern notwendig und nicht vom Anbieter bereitgestellt: Bereitstellen einer geeigneten VERTRAGS-SIM Karte für das Endgerät laut technischen Vorgaben des Anbieters Sollte im Zuge des Angebots die Lieferung einer SIM-Karte inkludiert sein, so darf die SIM-Karte ausschließlich im Endgerät verwendet werden. Bei Missbrauch oder andersartiger Verwendung drohen Vertragsstrafen von mindestens 500 Euro.
- Je nach Angebot muss der Kunde die Anforderungen bezüglich PC, Internet- und/oder Server-Voraussetzungen laut technischer Dokumentation des Anbieters erfüllen. Wenn die Anforderungen nicht erfüllbar sind, erfolgt die Installation in einem Hosting-Account zu üblichen Kosten.
- Die Mitwirkung des Kunden bei Installation, Support und Fehlerbehebung wird vorausgesetzt. Dazu stellt der Kunde kostenlos Fernwartungszugriff laut technischer Dokumentation des Anbieters zur Verfügung und unterstützt mit der kostenlosen Durchführung von Tests.

### **Dienste, Software und Produkte Dritter (z.B. Landkarten)**

- Die Standardlizenz für die Fahrzeug-Ortung inkludiert die TeleAtlas-Landkarten-Daten des Heimatlandes. Weitere Länder können gegen Aufpreis hinzugefügt werden. Zukünftige Updates sind im ersten Kaufpreis nicht inkludiert.
- Die Genauigkeit bzw. Fehler in den Landkarten liegen außerhalb unserer Gewähr und können von uns nicht beeinflusst werden.
- Die permanente Verfügbarkeit zusätzlich zu TeleAtlas angezeigter Landkarten-Anbieter (z.B. OpenstreetMaps) kann nicht garantiert werden.
- Sofern Programme, Komponenten und Geräte Dritter eingesetzt werden, akzeptiert der Kunde die Lizenzbedingungen dieser Lieferanten und deren Leistungsbeschreibung als gegeben und dass wir als Anbieter diese Produkte und Bedingungen nicht ändern können.

### **Gewährleistung / Gewährleistungsausschlüsse**

Der Gewährleistungszeitraum beträgt 12 Monate ab Lieferung. Bei Vorliegen eines gewährleistungspflichtigen Mangels werden wir die mangelhafte Ware bzw. die mangelhaften Teile nach eigener Wahl ersetzen oder nachbessern bzw. sich zwecks Nachbesserung zusenden lassen. Der Kunde hat keine Ansprüche auf Preisermäßigung oder Wandlung.

Die Gewährleistung gilt nur für den Kunden und erlischt für Gegenstände, die Dritten weitergegeben werden.

Durch die Behebung von Mängeln wird die ursprüngliche Gewährleistungsfrist nicht verlängert.

Nur reproduzierbare Mängel können im Rahmen der Gewährleistung als Mängelrüge geltend gemacht werden.

Für Hardware-Produkte/Geräte übernehmen wir die Garantie dafür, dass diese frei von Material-, Konstruktions- und Herstellungsfehlern sind. Die Gewährleistung gilt nur bei Auslieferung und Verwendung der Endgeräte mit vom Anbieter vorkonfigurierten Standardeinstellungen. Fehlfunktionen oder Störungen, die auf nicht vorschriftsgemäßen Einbau oder Anschluss oder fehlende kundenseitige Voraussetzungen zurückzuführen sind, sind kein Mangel der gelieferten Produkte. Die Gewährleistung für Reparatur/Austausch defekter Endgeräte umfasst keine Verschleißteile (u.a. Batterien) oder Defekte durch nicht fachgerechten Einbau (Schmutz, übermäßige Vibrationen, Überspannung, Feuchtigkeit), Temperatur-Schäden, Schäden an Batterien oder durch angeschlossenes Zubehör.

Für die Gewährleistungsüberprüfung muss ein Rücksendeformular (RMA) ausgefüllt werden und die Endgeräte müssen an den Verkäufer zurückgeschickt werden. Es besteht kein automatischer Anspruch auf ein Ersatzgerät. Jegliche Kosten für Transport, Austausch oder die Überprüfung vor Ort sind auf eigene Kosten des Kunden vorzunehmen.

Für gekaufte Software-Produkte liefern wir bei schwerwiegenden Softwarefehlern („Software arbeitet nicht wie beschrieben“) eine Lösung („Software-Bug“) im nächsten möglichen Update. Der Kunde akzeptiert, dass keine Software üblicherweise zu 100% fehlerfrei sein kann und dass kleinere Software-Fehler keinen Mangelanspruch auf ein sofortiges Update darstellen.

Für kostenlos bereitgestellte Software-Produkte (z.B. Downloads) übernehmen wir keine Haftung. Es besteht weder ein Gewährleistungsanspruch noch ein Anspruch auf kostenlosen Support.

## **Technischer Support**

Technischer Support, ob Telefonanrufe, per Mail oder persönlich, sind generell nicht kostenlos und entweder per Supportvertrag einzelvertraglich geregelt oder zahlbar laut Aufwand zu aktuellen Konditionen.

- Support-Anfragen werden ausschließlich über das Online-Helpdesk-System unter Nennung der Kunden-E-Mail und nach Vorgaben laut Dokumentation bearbeitet und betrifft nur von uns gelieferte Software und Endgeräte. Der Support ist Wochentags ausgenommen Betriebsurlaub und Feiertage von Mo bis Do 9.00 bis 16.00 und Fr von 9.00 bis 12.00 erreichbar.
- Neue Anfragen werden innerhalb von maximal 2 Arbeitswochen analysiert und beantwortet. Die eingehenden Anfragen werden nach Zeit und Problemart gereiht verarbeitet. Lösungen werden spätestens im nächsten Software-Update bereitgestellt.
- Supportfälle werden nur dann bearbeitet, wenn der Support durchgängig verlängert wurde bzw. wenn keine offenen Rechnungen überfällig sind.
- Für Support von Server-Kunden gilt, dass das Remote Support Tool (installiert als Service am Server) erreichbar sein muss. Ansonsten fallen Mehrkosten für Installation und Updates an.
- Support von Systemen welche vom Kunden selber eingebaut wurden sind vom Support ausgenommen.

## **Nicht inkludierte Leistungen (nach tatsächlichem Aufwand)**

Jeglicher technischer Support (über die oben beschriebene Gewährleistung hinausgehend) wird nach tatsächlichem Aufwand und zu aktuell gültigen Preisen abgerechnet, sofern nichts anderes schriftlich vereinbart wurde, unabhängig davon, ob die Leistungserbringung telefonisch, per E-Mail, online oder vor Ort erfolgt:

- Nutzer-Schulungen und/oder Reisekosten
- Mehr als 2 Fernabfragen pro Gerät pro Jahr oder in Summe maximal 60 Minuten Support beim Fahrzeug-Einbau sowie Geräte-Überprüfungen bei Problemen oder Konfigurations-Fernabfragen, Aufwände darüber werden zum aktuellen Support-Stundensatz abgerechnet
- Mehraufwände, wenn der Kunde die bekannten Voraussetzungen für Updates oder Installation nicht herstellt (TeamViewer, Server, falsche SIM Karten, nicht fachgerechter Endgeräte-Einbau)
- Wenn der Fahrzeug-Einbau oder Anschluss der Endgeräte nicht den Vorgaben entspricht und dadurch die Software negativ beeinflusst wird.
- IT-Tätigkeiten, die auch für den Kunden ausführbar sind (Re-Starts, Auswertungen)
- die Beseitigung von durch den Kunden oder Dritten verursachten Fehlern (z.B. Änderungen an den Standardeinstellungen);
- Notfalleinsätze außerhalb der Bürozeiten, beschleunigte Bearbeitung von Problemen
- Ändern der Endgeräte-Einstellungen über Fern-Update
- Performance-Verbesserungen (langsame Server)
- Hilfestellung bei Einbaufragen
- Änderungen und neue Funktionen, neue Berichte, Software-Anpassungen oder Schnittstellen
- Erneute Installation auf anderen Servern (alter Server nicht mehr in Verwendung)
- Datenimporte, Wiederherstellungen von Datenschieden und Schnittstellenanpassungen z.B. nach Systemabstürzen (sofern möglich);
- Entfernung von Viren und Behebung der Schäden welche durch diese verursacht wurden.
- System- oder Einstellungsanpassungen aufgrund von Änderungen gesetzlicher Vorschriften
- Erhöhte Netzbetreiberkosten für SIM-Karten im Roaming
- Landkarten-Updates und Updates der Geräte

## **Auftragsrücktritt für alle Geschäfte mit gewerblichen Kunden**

Sollte sich im Zuge der Arbeiten herausstellen, dass die Ausführung des Auftrages gemäß Leistungsbeschreibung tatsächlich unmöglich, juristisch unzulässig ist oder gegen die guten Sitten verstößt, werden wir dies dem Auftraggeber sofort anzeigen. Ändert der Kunde die Leistungsbeschreibung nicht dahingehend, dass die Ausführung möglich bzw. zulässig wird oder werden die diesbezüglichen Voraussetzungen vom Kunden nicht geschaffen, kann unser Unternehmen die Ausführung ablehnen. Ist die Unmöglichkeit der Ausführung die Folge eines Versäumnisses des Auftraggebers oder einer nachträglichen Änderung der Leistungsbeschreibung durch den Auftraggeber, sind wir berechtigt, vom Auftrag zurückzutreten. Die bis dahin für unsere Tätigkeit angefallenen Kosten und Spesen sowie allfällige Abbaukosten sind vom Kunden zu ersetzen.

Ein Rücktritt vom Vertrag, vom Auftrag oder von der Bestellung durch den Kunden ist nur mit unserer schriftlichen Zustimmung möglich. Sind wir mit einem Storno einverstanden, haben wir das Recht, neben den erbrachten Leistungen und aufgelaufenen Kosten eine Stornogebühr in der Höhe von mindestens 50% des noch nicht abgerechneten Auftrags- oder Vertragswerts zu verrechnen sofern nicht durch Bindefristen eine höhere Stornogebühr verrechnet wird. Bereits gelieferte Produkte sind an den Anbieter zu retournieren.

## **Rücktrittsrecht und Widerruf für Verbraucher laut ECG-Gesetz**

Ein Verbraucher (im Sinne des Konsumentenschutzgesetzes) kann von einem im Fernabsatz geschlossenen Vertrag innerhalb von 14 Werktagen zurücktreten. Wir gewähren unseren Privatkunden (Verbrauchern), die Ihre Bestellung online durchführen, eine Rücktrittsfrist von 14 Werktagen. Die Frist beginnt mit dem Tag ab Zustellung der Ware bzw. Lieferung/Freischalten der Software. Die Widerrufsfrist läuft auch ab, wenn die Produkte bis dahin nicht verbaut oder die Software bis dahin nicht getestet wurde. Etwaige Kosten für den Ausbau oder Folgekosten für SIM-Karten trägt der Kunde, auch dann, wenn er von seinem Rücktrittsrecht Gebrauch macht. Der Widerruf hat schriftlich oder durch Rücksendung der bestellten Ware zu erfolgen. Zur Wahrung der Widerrufsfrist genügt die rechtzeitige Absendung des Widerrufs oder der Ware.

## **Haftung / Haftungsausschlüsse / Datenverlust**

Wir haften für Schäden nur, sofern Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit nachgewiesen werden, im Rahmen der gesetzlichen Vorschriften. Die Haftung für leichte Fahrlässigkeit ist ebenso ausgeschlossen wie der Ersatz von Folgeschäden und Vermögensschäden, diverse Mehraufwände, nicht erzielten Ersparnissen oder Einkünften, Zinsenverlusten und von Schäden aus Ansprüchen Dritter gegen den Kunden, selbst dann nicht, wenn wir von der Möglichkeit eines solchen Schadens unterrichtet worden sind. Hierin eingeschlossen sind uneingeschränkt Schäden aus entgangenem Gewinn, Betriebsunterbrechungen, Verlust von geschäftlichen Informationen oder finanziellen Verlusten.

- Bei Nichteinhaltung allfälliger Bedingungen für Montage, Inbetriebnahme und Benützung (wie z.B. in der technischen Dokumentation) oder behördlicher Zulassungsbedingungen durch den Kunden ist jeder Schadenersatz ausgeschlossen.
- Aufgrund der komplexen Abhängigkeiten zu anderen Netzen oder durch externe Störungen oder auftretende Ausnahmen (z.B. ungenaues GPS Signal, Störungen in Fahrzeugen, GSM Ausfälle, Internet/Netzwerke) kann nicht garantiert werden, dass die Software oder Endgeräte ununterbrochen, lückenlos oder fehlerfrei laufen oder dass alle Programmfehler behoben werden können.
- Insbesondere Aktualität, Genauigkeit oder Lückenlosigkeit der Daten und Aufzeichnungen können nicht permanent garantiert werden.
- Die Software-Systeme sind während Updates oder Wartungsarbeiten an zentralen Komponenten nicht verfügbar.
- Im Speziellen übernehmen wir keinerlei Haftung für nicht ganz oder nur teilweise oder verspätet zugestellte Daten und Nachrichten, langsame Übertragungsgeschwindigkeiten, höhere Gewalt oder technische Einschränkungen, die sich durch die Beschaffenheit der verwendeten Endgeräte ergeben.
- Es liegt in der Verantwortung des Kunden, regelmäßig die Daten zu exportieren oder eine Datensicherung durchzuführen. Für etwaigen Datenverlust übernehmen wir keinerlei Haftung.
- Eine Anerkennung von Berichten („Fahrtenbuch“) durch Dritte (z.B. Finanzbehörden) kann vom Anbieter nicht garantiert werden.

## **Datenschutzerklärung, Geheimhaltungsverpflichtung u. Urheberrecht**

Der sichere Umgang mit Kundendaten ist in unserer Datenschutzerklärung geregelt welche auf alle Aufträge und Verträge Anwendung findet.

Der Kunde verpflichtet sich insbesondere alle ihm bekannt gegebenen IP-Zugangsdaten und/oder Passwörter und Informationen nicht an Dritte weiterzugeben und datenschutzrechtliche Bestimmungen zu beachten.

Der Kunde ist ferner nicht berechtigt, die gelieferten Hardwarekomponenten zu vervielfältigen, nachzuahmen, zu verändern oder mit Fremdprodukten zu verbinden. Ausführungsunterlagen wie z.B. Pläne, Skizzen und sonstige technische Unterlagen bleiben ebenso wie Muster, Kataloge, Prospekte, Abbildungen u.ä. stets in unserem geistigen Eigentum.

## **Sonstiges**

Sämtliche Vereinbarungen, die Vertragsinhalt sein sollen, oder die zwischen unserem Unternehmen und dem Kunden im Zusammenhang mit der Ausführung des Vertrags getroffen werden, sind schriftlich niederzulegen. Dies gilt auch für Vereinbarungen, durch die der Inhalt des Vertrags nachträglich geändert wird. Mündliche Abreden haben nur Geltung, wenn diese von unserem Unternehmen schriftlich bestätigt werden.

## **Erfüllungsort und anzuwendendes Recht**

Es gilt österreichisches Recht unter Ausschluss der UN Kaufrechts (Uniform Sales Law), auch dann, wenn der Auftrag im Ausland durchgeführt wird. Erfüllungsort und Gerichtsstandort ist das sachlich zuständige Gericht am Sitz der ComTrack Complete Tracking Systems GmbH.

## **Änderungen**

ComTrack Complete Tracking Systems GmbH ist berechtigt, unsere AGB, unsere Datenschutzerklärung, unsere technische Dokumentation und alle anderen vertraglichen Vereinbarungen jederzeit zu ändern. Alle Änderungen werden online veröffentlicht und treten sofort in Kraft.