

# AGB zum Servicevertrag für Gefahrenmeldeanlagen

## Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) für den Service für Gefahrenmeldeanlagen - Geschäftskunden -

### 1. Allgemeines

1.1 Die TELBA GmbH erbringt sämtliche Leistungen ausschließlich unter Zugrundelegung dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB). AGB des Kunden finden, auch wenn die TELBA GmbH nicht ausdrücklich widersprochen hat, keine Anwendung.

1.2 Diese AGB gelten auch dann, wenn die TELBA GmbH in Kenntnis entgegenstehender oder von ihren Bedingungen abweichender Bedingungen des Kunden, die Leistung an den Kunden vorbehaltlos ausführt. In diesen Fällen gilt die Annahme der Leistungen durch den Kunden als Anerkennung dieser AGB unter gleichzeitigem und hiermit vorab angenommenem Verzicht auf die Geltung seiner eigenen AGB.

### 2. Angebote und Preise

2.1 Angebote sind stets freibleibend. Ein Vertrag kommt erst durch schriftliche Auftragsbestätigung seitens der TELBA GmbH zustande. Erfolgt die Leistung durch die TELBA GmbH, ohne dass dem Kunden vorher eine Auftragsbestätigung zugeht, so kommt der Vertrag mit Beginn der Ausführung der Leistung zustande.

2.2 Der Kunde vergütet soweit im Einzelfall nichts Anderes vereinbart ist, die Leistungen durch ein im Servicevertrag für Gefahrenmeldeanlagen ggf. nebst Leistungsschein festgelegtes Serviceentgelt zzgl. der jeweils gesetzlich geschuldeten Umsatzsteuer von z. Z. 19%. Grundsätzlich ist Abrechnungszeitraum das Quartal. Beim Vertragsbeginn innerhalb eines Abrechnungszeitraumes wird die Vergütung zeitanteilig in Rechnung gestellt. Soweit im Servicevertrag für Gefahrenmeldeanlagen bzw. Leistungsschein nichts anderes vereinbart ist, ist das Serviceentgelt jeweils quartalsweise im Voraus, spätestens bis zum 10. Kalendertag des ersten Vertrags/Kalendermonats eines jeweiligen Quartals fällig. Sofern der Kunde eine Einzugsermächtigung erteilt hat, wird die TELBA GmbH die fällige Forderung jeweils quartalsweise bis spätestens zum 10. Kalendertag des ersten Monats eines jeden Quartals einziehen.

2.3 Die Zahlung der Vergütung ist auf eines der auf der Rechnung der TELBA GmbH bezeichneten Konten der TELBA GmbH zu zahlen. Eine Zahlung gilt erst dann als geleistet, wenn sie auf einem der Bankkonten der TELBA GmbH gutgeschrieben ist.

2.4 Der Kunde kann nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Forderungen aufrechnen oder ein Zurückbehaltungsrecht ausüben. Wegen Mängeln kann der Kunde Zahlungen nur zu einem unter Berücksichtigung des Mangels verhältnismäßigen Teil zurückbehalten und dies auch nur, wenn der Mangel zweifelsfrei vorliegt. Die Ausübung eines Zurückbehaltungsrecht durch den Kunden, mit einem Gegenrecht, das nicht auf einem Recht aus dem diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen zugrunde liegenden Vertrag beruht, ist ausgeschlossen.

2.5 Die TELBA GmbH behält sich vor, die Vergütung erstmals nach Ablauf von 12 Monaten und höchstens einmal im Jahr mit einer Ankündigungsfrist von 8 Wochen zum Monatsende und zur Anpassung an interne durch eine Erhöhung der Material- oder Personalkosten oder durch Dritte bedingte Kostensteigerungen zu erhöhen. Sobald sich die jährliche Vergütung um mehr als 5% erhöht, ist der Kunde berechtigt mit einer Frist von sechs Wochen nach Zugang des Erhöhungsverlangens, den Vertrag außerordentlich zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Erhöhung zu kündigen. Bei einer Reduzierung der entsprechenden Kosten kann der Kunde ebenfalls erstmals nach Ablauf von 12 Monaten eine entsprechende Herabsetzung der Vergütung verlangen.

2.6 Die TELBA GmbH kann eine über die in Ziffer 2.2 festgelegte hinausgehende Vergütung des geleisteten Aufwandes verlangen, soweit:

- eine gemeldete Störung im Zusammenhang mit durch den Kunden oder Dritte vorgenommene Veränderungen der Gefahrenmeldeanlage steht.
- zusätzlicher Aufwand wegen nicht ordnungsgemäßer Erfüllung der Pflichten des Kunden (siehe insbesondere Ziffer 7) anfällt.

Soweit die TELBA GmbH berechtigt ist eine über die in Ziffer 2.2 festgelegte hinausgehende Vergütung des geleisteten Aufwandes zu verlangen, wird diese, sofern zwischen den Parteien nichts anderes schriftlich vereinbart worden ist, zu den zum Zeitpunkt der Leistungserbringung jeweils geltenden Listenpreisen für Stunden-, Tages- und Spesensätzen und Abrechnungsabschnitten der TELBA GmbH abgerechnet.

2.7 Verbrauchs- und Verschleißteile sind von der Pauschalvergütung nicht erfasst. Dies gilt auch für Ersatzteile, soweit sie nicht unter eine Gewährleistungsverpflichtung der TELBA GmbH fallen.

Diese hat der Kunde, soweit sie im Rahmen des Servicevertrages oder aufgrund gesonderter Anforderung des Kunden von der TELBA GmbH geliefert werden, gemäß den zur Zeit der Lieferung geltenden Listenpreisen zzgl. der gesetzlich geschuldeten Umsatzsteuer von z. Z. 19 % zu vergüten. Sonstige Zusatzleistungen, die nicht im Umfang des im Servicevertrag für Gefahrenmeldeanlagen bzw. Leistungsschein vereinbarten Serviceumfang enthalten sind, werden nach dem zum Zeitpunkt der Leistungserbringung jeweils geltenden Listenpreisen sowie Stunden-, Tages- und Spesensätzen und Abrechnungsabschnitten der TELBA GmbH abgerechnet.

### 3. Laufzeit

3.1 Der Vertrag wird ab dem vereinbarten Datum zunächst für die Dauer der vereinbarten Laufzeit abgeschlossen. Während dieser Mindestlaufzeit ist eine ordentliche Kündigung beidseitig ausgeschlossen. Der Vertrag kann mit einer Frist von drei Monaten ordentlich gekündigt werden, frühestens zum Ablauf der Mindestlaufzeit. Geschieht dies nicht, verlängert sich der Vertrag jeweils um ein weiteres Jahr, außer er wurde mit einer Frist von drei Monaten zum Ablauf des jeweiligen Verlängerungszeitraums ordentlich gekündigt.

3.2 Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.

3.3 Bei Brandmeldeanlagen mit Anschluss an Übertragungsanlagen für Gefahrenmeldungen (ÜAG) zur Feuerwehr, anderen behördlichen Stelle und/oder VdS-Anlagen, ist der Kunde verpflichtet bei Beendigung des Vertrages die zuständigen Stellen zu unterrichten.

### 4. Umfang der Serviceleistungen

4.1 Die TELBA GmbH erbringt - soweit zwischen den Parteien nicht schriftlich etwas anderes vereinbart wird - während ihrer üblichen Geschäftszeiten den Service für die im Vertrag aufgeführte Gefahrenmeldeanlage in der dort vereinbarten Einsatzumgebung.

4.2 Der Service umfasst die Durchführung von Inspektionen und Wartungen gemäß den derzeit gültigen DIN-Normen 0833, 0834, DIN 14675, DIN 31051 sowie den Vorgaben des Herstellers.

4.3 Weitergehende Leistungen, etwa andere Ansprech- oder geringere Reaktionszeiten bzw. vorbeugende Überwachung und Untersuchung, sind schriftlich, z.B. in einem gesonderten Service-Level-Agreement (SLA), zu vereinbaren.

### 5. Leistungsausschlüsse

Die Serviceleistung umfasst nicht:

- die Beseitigung von Störungen, die im Zusammenhang mit dem Einsatz der Gefahrenmeldeanlage nicht freigegebenen Umgebungen oder mit Veränderungen durch den Kunden oder Dritte stehen,
- die Behebung von Störungen oder Ausfällen, die durch Gewalteinwirkungen Dritter, höhere Gewalt, vom Auftragnehmer nicht gewarteter Geräte oder durch unsachgemäße Behandlung (Nichtbeachtung von Gebrauchsanweisungen und funktionswidrigem Gebrauch) des Auftraggebers oder seiner Mitarbeiter hervorgerufen werden,
- die Überlassung von Verbrauchs-, Verschleiß- oder Ersatzteilen. Überlässt die TELBA GmbH dem Kunden derartige Teile, sind diese entsprechend Ziffer 2.6 zu vergüten. Verwendete Verbrauchs-, Verschleiß- oder Ersatzteile sind entweder neu oder hinsichtlich ihrer Verwendbarkeit neuen Teilen gegenüber gleichwertig. Ausgewechselte Teile gehen in das Eigentum der TELBA GMBH über.
- zusätzlich vereinbarte Einsätze vor Ort beim Kunden, Beratung und Unterstützung bei verändertem Leistungsumfeld.

### 6. Termine und Fristen

6.1 Termine und Fristen sind verbindlich, wenn sie von der TELBA GmbH und dem Kunden im Einzelfall schriftlich als verbindlich vereinbart worden sind.

6.2 Ist die Nichteinhaltung einer bestimmten Leistungszeit auf Ereignisse zurückzuführen, die die TELBA GmbH zu vertreten hat (einschließlich Streik oder Aussperrung), verschieben sich die Leistungstermine um die Dauer der Störung einschließlich einer angemessenen Anlaufphase.

### 7. Pflichten des Kunden

7.1 Der Kunde benennt der TELBA GmbH einen Ansprechpartner, der während der Laufzeit des Vertrages für den Kunden verbindliche Entscheidungen treffen kann (Projektleiter). Dieser hat für den Austausch notwendiger Informationen zur Verfügung zu stehen und bei für die Vertragsdurchführung notwendigen Entscheidungen mitzuwirken. Erforderliche Entscheidungen des Kunden sind vom Ansprechpartner unverzüglich herbeizuführen und von den Parteien im unmittelbaren Anschluss gemeinsam schriftlich zu dokumentieren.

7.2 Der Kunde trägt Sorge dafür, dass der TELBA GmbH die für die Erbringung der Leistung notwendigen Unterlagen, Informationen und Daten, insbesondere über die Gefahrenmeldeanlage und ihre Betriebsbedingungen soweit diese nicht von der TELBA GmbH geschuldet sind, vollständig, richtig, rechtzeitig und kostenfrei zur Verfügung stehen. Die TELBA GmbH darf, außer soweit sie Gegenteiliges erkennt oder erkennen muss, von der Vollständigkeit und Richtigkeit dieser Unterlagen, Informationen und Daten ausgehen.

7.3 Der Kunde wird die TELBA GmbH über aus ihrem Verantwortungsbereich resultierende Störungen und deren voraussichtliche Dauer unverzüglich informieren.

7.4 Der Kunde ist nicht berechtigt Veränderungen, Ergänzungen oder einen Austausch des Servicegegenstandes vorzunehmen. Er verpflichtet sich während der Laufzeit dieses Vertrages Arbeiten an der Gefahrenmeldeanlage ausschließlich durch den Anbieter durchführen zu lassen; dies gilt dann nicht, wenn der Anbieter sich weigert objektiv notwendige Arbeiten gegen angemessenes Entgelt vorzunehmen oder einem derartigen Verlangen des

Kunden trotz zweimaliger Aufforderung nicht in angemessener Zeit nachkommt.

**7.5** Die Gefahrenmeldeanlage darf bei Anschluss an Übertragungsanlagen für Gefahrenmeldungen (ÜAG) durch den Kunden nur bei Gefahr betätigt werden. Technische Meldungen zur Überprüfung der Betriebsbereitschaft sind ausschließlich im Einvernehmen mit dem Betreiber der ÜAG und der TELBA GmbH zulässig. Die TELBA GmbH haftet nicht für Kosten, die für das Entsenden von Einsatzkräften in Rechnung gestellt werden, weil der Kunde insoweit seine Pflichten verletzt hat. Ferner verpflichtet sich der Kunde der TELBA GmbH alle ihr durch eine derartige Alarmauslösung entstandenen Aufwendungen zu ersetzen und sie von etwaigen Ansprüchen Dritter freizustellen.

**7.6** Der Kunde ist verpflichtet, die TELBA GmbH soweit erforderlich zu unterstützen und in seiner Betriebssphäre alle zur ordnungsgemäßen Auftragsausführung erforderlichen Voraussetzungen zu schaffen; insbesondere trägt er Sorge dafür, dass die TELBA GmbH und ihre Mitarbeiter zu den vereinbarten Zeiten Zutritt zu allen Teilen der Gefahrenmeldeanlage haben und stellt ihr auf Wunsch ausreichende Arbeitsplätze und Arbeitsmittel zur Verfügung. Soweit nicht anderes schriftlich vereinbart ist, trägt der Kunde die Kommunikationskosten, insbesondere für die Verbindungsentgelte und stellt vorhandene Übertragungsgeräte kostenlos zur Verfügung.

**7.7** Der Kunde wird der TELBA GmbH bauliche Veränderungen, die die Funktion der Gefahrenmeldeanlage beeinträchtigen könnten, unverzüglich mitteilen, damit die TELBA GmbH den Kunden bezüglich notwendiger Änderungen beraten kann.

**7.8** Der Kunde hat etwaige Störungen in nachvollziehbarer Form unter Angabe aller für die Störungserkennung und -analyse erforderlichen Informationen schriftlich zu melden. Er wird hierzu, wenn nichts anderes vereinbart ist, die entsprechenden Formulare und Verfahren der TELBA GmbH nutzen. Der Kunde hat darüber hinaus die TELBA GmbH auch im Übrigen soweit erforderlich bei der Beseitigung von Störungen zu unterstützen.

**7.9** Soweit nichts anderes vereinbart ist, wird der Kunde alle von der TELBA GmbH übergebenen Unterlagen, Informationen und Daten bei sich so verwahren, dass diese bei Beschädigungen rekonstruiert werden können.

## **8. Haftung**

**8.1** Die TELBA GmbH haftet auf Schadensersatz:

- für die von ihr sowie ihren gesetzlichen Vertretern oder Erfüllungsgehilfen vorsätzlich oder grob fahrlässig verursachten Schäden,
- nach dem Produkthaftungsgesetz und
- für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, die die TELBA GmbH, ihre gesetzlichen Vertreter oder Erfüllungsgehilfen zu vertreten haben.

**8.2** Die TELBA GmbH haftet bei leichter Fahrlässigkeit, soweit sie oder ihre gesetzlichen Vertreter oder Erfüllungsgehilfen eine wesentliche Vertragspflicht (sog. Kardinalpflicht) verletzt haben, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglicht oder deren Verletzung die Erreichung des Vertragszwecks gefährdet und auf deren Einhaltung (wie z.B. im Falle der Verpflichtung zur mangelfreier Leistung) der Kunde regelmäßig vertrauen darf. Im Übrigen ist die Haftung bei leichter Fahrlässigkeit ausgeschlossen.

Soweit die TELBA GmbH für leichte Fahrlässigkeit haftet, ist die Haftung bei Sach- und Vermögensschäden auf den vertragstypischen und vorhersehbaren Schaden beschränkt. Die Haftung für sonstige, entferntere Folgeschäden ist ausgeschlossen. Für einen einzelnen Schadensfall wird die Haftung auf den Vertragswert begrenzt.

**8.3** Ansprüche des Kunden verjähren innerhalb eines Jahres ab dem gesetzlichen Verjährungsbeginn.

**8.4** Bei Verlust von Daten haftet die TELBA GmbH nur für denjenigen Aufwand, der für die Wiederherstellung der Daten bei ordnungsgemäßer Datensicherheit durch den Kunden erforderlich ist. Bei leichter Fahrlässigkeit der TELBA GmbH tritt diese Haftung nur ein, wenn der Kunde unmittelbar vor der zum Datenverlust führenden Maßnahme eine ordnungsgemäße Datensicherung durchgeführt hat.

**8.5** Für Aufwendungsersatzansprüche und sonstige Haftungsansprüche des Kunden gegen die TELBA GmbH gilt Ziffer 8.1 - 8.3 entsprechend.

## **9. Verschiedenes**

**9.1** Änderungen und Ergänzungen des zwischen den Parteien geschlossenen Vertrages sowie des Leistungsscheins und eventueller Nachträge sollen nur schriftlich vereinbart werden. Mündliche Absprachen gelten nur, wenn sie binnen sieben Tagen schriftlich durch die TELBA GmbH bestätigt werden; ein Fax bzw. eine E-mail genügt diesem Schriftformerfordernis.

**9.2** Die TELBA GmbH und der Kunde sind verpflichtet über Geschäfts- und Betriebsgeheimnisse sowie über sonstige als vertraulich bezeichnete Informationen, die im Zusammenhang mit ihrem Vertragsverhältnis bzw. der daraus resultierenden Vertragsbeziehung bekannt werden, Stillschweigen zu wahren. Die Weitergabe solcher Informationen an Personen, die nicht an dem Abschluss, der Durchführung oder der Abwicklung des Vertragsverhältnisses beteiligt sind, darf nur mit schriftlicher Einwilligung des Vertragspartners erfolgen. Soweit nichts anderes vereinbart ist, endet diese Verpflichtung nach Ablauf von fünf Jahren ab Bekanntwerden der jeweiligen Information, nicht jedoch vor Beendigung eines zwischen der TELBA GmbH und dem Kunden bestehenden Vertragsverhältnisses.

**9.3** Soweit die TELBA GmbH auf personenbezogene Daten zugreifen kann, die auf Systemen des Kunden gespeichert sind, wird sie ausschließlich als Auftragsdatenverarbeiterin tätig (§ 11 Abs. 5 BDSG) und diese Daten nur zur Vertragsdurchführung verarbeiten und nutzen. Die TELBA GmbH wird die gesetzlichen Erfordernisse der Auftragsdatenverarbeitung und Weisungen des Kunden für den Umgang mit diesen Daten beachten. Der Kunde trägt etwaige nachteilige Folgen solcher Weisungen für die Vertragsdurchführung. Details für den Umgang mit personenbezogenen Daten werden die Vertragspartner soweit gemäß § 11 Abs. 2 BDSG oder sonstiger Rechtsnormen notwendig, vor der Zugriffsmöglichkeit der TELBA GmbH schriftlich vereinbaren. Die Vertragspartner werden diese Verpflichtungen auch ihren Mitarbeitern und eventuell eingesetzten Dritten auferlegen.

**9.4** Die TELBA GmbH und dem Kunden ist bekannt, dass eine elektronische und unverschlüsselte Kommunikation (z.B. per E-Mail) mit Sicherheitsrisiken behaftet ist. Bei dieser Art der Kommunikation werden weder die TELBA GmbH, noch der Kunde daher Ansprüche geltend machen, die durch das Fehlen einer Verschlüsselung begründet sind, außer soweit zuvor eine Verschlüsselung vereinbart worden ist.

**9.5** Sämtliche Vertragsverhältnisse der Parteien unterliegen ausschließlich dem Recht der Bundesrepublik Deutschland.

## **10. Erfüllungsort und Gerichtsstand**

**10.1** Erfüllungsort für alle Verpflichtungen aus den Vertragsverhältnissen der Parteien, ist der Sitz der TELBA GmbH.

**10.2** Gerichtsstand für alle Rechtsstreitigkeiten aus den Vertragsverhältnissen der Parteien sowie für Streitigkeiten in Bezug auf das Entstehen und die Wirksamkeit dieser Vertragsverhältnisse ist gegenüber Kaufleuten, einer juristischen Person des öffentlichen Rechts oder einem öffentlich-rechtlichen Sondervermögen, der Sitz der TELBA GmbH. Die TELBA GmbH ist jedoch berechtigt, den Kunden an seinem Sitz zu verklagen.