

# Servicebedingungen der ubh Gruppe



## ubh Servicebedingungen

Stand: 2019

### Geltung der Servicebedingungen

Für die gesamte Serviceabwicklung zwischen der Firma ubh Software & Engineering GmbH (im Folgenden „ubh“ genannt) und ihren Kunden (im Folgenden „Auftraggeber“ genannt) gelten ausschließlich die nachstehenden Bedingungen. Von diesen Servicebedingungen abweichende Bedingungen sind für ubh nur dann verbindlich, wenn sie von ubh ausdrücklich und schriftlich bestätigt werden. Die nachfolgenden Bedingungen gelten auch dann, wenn durch ubh in Kenntnis entgegenstehender oder abweichender Bedingungen des Auftraggebers die Serviceleistung an den Systemen des Auftraggebers ausgeführt wird

Die nachfolgenden Servicebedingungen gelten auch für sämtliche künftigen Serviceaufträge des Auftraggebers mit ubh.

### Gegenstand der Bedingungen

Die nachfolgenden Bedingungen regeln den Serviceauftrag (inkl. aller notwendigen Arbeiten), die im Zusammenhang mit der Prüfung, Bearbeitung und Behebung von Fehlern sowie Servicearbeiten auftreten können.

### Servicevertrag

Mit der Erteilung des Service- oder Reparaturauftrags erkennt der Auftraggeber die hier aufgeführten Servicebedingungen an. Der Auftraggeber trägt sämtliche Kosten gemäß der ubh Preisliste der im Zusammenhang mit dem Service oder der Reparatur der betroffenen Anlage erbrachten Leistungen.

### Bearbeitung durch ubh

ubh wird vom Auftraggeber berechtigt, im auftragsgegenständlichen System zur Erfüllung der Servicearbeiten Veränderungen an Daten und Programmen vorzunehmen. ubh übernimmt jedoch keinerlei Haftung für eventuell auftretende unverschuldete Daten- und/oder Programmfehler.

### Mitwirkung des Auftraggebers

Der Auftraggeber hat insbesondere bei Remote Servicearbeiten personell und technisch zu unterstützen. Die personelle und technische Hilfeleistung des Auftraggebers muss gewährleisten, dass die Arbeiten unverzüglich nach Aufnahme der Servicetätigkeit durch ubh begonnen werden können. Es darf keine Verzögerung bis zur Abnahme durch den Auftraggeber verursacht werden. Verzögerungen, die durch den Auftraggeber verursacht sind, werden zu den beigelegten Konditionen abgerechnet. Soweit Mitwirkung durch den Auftraggeber erforderlich wird, stellt dieser sie ubh unentgeltlich zur Verfügung. ubh übernimmt für die vom Auftraggeber zur Verfügung gestellten Hilfskräfte keine Haftung.

Kommt der Auftraggeber seinen Mitwirkungspflichten nicht nach, so ist ubh für die ordnungsgemäße Durchführung der Servicearbeiten nicht verantwortlich.

Der Auftraggeber ist nach Behebung des Mangels zur Abnahme verpflichtet. Liegen keine wesentlichen Mängel vor, darf der Auftraggeber die Abnahme nicht verweigern. Die Bestätigung der Abnahme erfolgt schriftlich (Bestätigung per Fax oder E-Mail).

Kommt der Auftraggeber seiner Abnahmepflicht schuldhaft trotz angemessener Setzung einer Frist nicht nach, gilt die Abnahme mit fruchtlosem Fristablauf als erteilt, es sei denn der Auftraggeber wesentliche Mängel der Serviceleistung zur Verweigerung der Abnahme schriftlich an ubh angezeigt hat. In diesem Fall erfüllt ubh seine Nachbesserungspflicht.

### Gewährleistung

Im Falle einer begründeten gewährleistungspflichtigen Serviceleistung ist ubh zunächst nach eigener Wahl berechtigt, den Mangel nachzubessern. Der Mangel kann jedoch auch durch Ersatzlieferung beseitigt werden. Schlagen die Nachbesserungsversuche fehl, ist der Auftraggeber berechtigt, bei unerheblichen Mängeln die Auftragssumme zu mindern oder vom Auftrag zurückzutreten. Die Gewährleistungszeit für Servicearbeiten beträgt 12 Monate.

### Zahlungsbedingungen

Der Auftraggeber ist verpflichtet, die von ubh für die erbrachten Serviceleistungen in Rechnung gestellten Beträge innerhalb einer Frist von 14 Tagen nach Rechnungsdatum ohne Skonto zu begleichen.

### Haftung

#### Sonstige Schadensersatzansprüche

1. Soweit nicht anderweitig in diesen Servicebedingungen geregelt, sind Schadensersatzansprüche des Bestellers, gleich aus welchem Rechtsgrund, insbesondere wegen Verletzung von Pflichten aus dem Schuldverhältnis und aus unerlaubter Handlung, ausgeschlossen.
2. Dies gilt nicht, soweit wie folgt gehaftet wird:
  - a) nach dem Produkthaftungsgesetz,
  - b) bei Vorsatz
  - c) bei grober Fahrlässigkeit von Inhabern, gesetzlichen Vertretern oder leitenden Angestellten,
  - d) bei Arglist,
  - e) bei Nichteinhaltung einer übernommenen Garantie,
  - f) wegen der schuldhaften Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, oder
  - g) wegen der schuldhaften Verletzung wesentlicher Vertragspflichten. Der Schadensersatzanspruch für die Verletzung wesentlicher Vertragspflichten ist jedoch auf den vertragstypischen, vorhersehbaren Schaden begrenzt, soweit nicht ein anderer der vorgenannten Fälle vorliegt. Kardinalpflichten sind wesentliche Vertragspflichten, also solche Pflichten, die dem Vertrag sein Gepräge geben und auf die der Vertragspartner vertrauen darf; es handelt sich damit um die wesentlichen Rechte und Pflichten, die die Voraussetzungen für die Vertragserfüllung schaffen und für die Erreichung des Vertragszwecks unentbehrlich sind.
3. Eine Änderung der Beweislast zum Nachteil des Bestellers ist mit den vorstehenden Regelungen nicht verbunden.

### Geltung der ubh Lieferbedingungen

In Ergänzung dieser Bedingungen gelten die ubh Lieferbedingungen unter dem Link: [https://www.ubh-group.net/fileadmin/user\\_upload/pdf/UBH\\_allgemeine\\_Bestellbedingungen\\_08\\_2015.pdf](https://www.ubh-group.net/fileadmin/user_upload/pdf/UBH_allgemeine_Bestellbedingungen_08_2015.pdf) auf der ubh Homepage.

### Gerichtsstand/Anwendbares Recht

Als Gerichtsstand wird das für den Sitz der ubh zuständige Gericht vereinbart. Es gilt ausschließlich das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss der Bestimmungen über den internationalen Handelskauf (CISG).

### Salvatorische Klausel

Sollten einzelne Bestimmungen dieser Bedingungen unwirksam oder undurchführbar sein, bleibt davon die Wirksamkeit der übrigen Bedingungen im Übrigen unberührt. An die Stelle der unwirksamen oder undurchführbaren Bestimmung soll diejenige wirksame und durchführbare Regelung treten, deren Wirkungen der wirtschaftlichen Zielsetzung am nächsten kommen.