ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN

der ILLTEC GmbH für Lieferungen, Projekt-, Service- und Portalleistungen

Geltungsbereich: ausschließlich Unternehmer und öffentliche Auftraggeber

Stand: 01.09.2026

ILLTEC GmbH, 6824 Schlins, Österreich

1. Vertragsgegenstand und Geltungsbereich

1.1 Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen ("AGB") gelten für sämtliche Angebote, Lieferungen, Werkleistungen, Projektleistungen, Reparatur-, Wartungs-, Service-, Support-, Software- und Portalleistungen sowie sonstige Rechtsgeschäfte der ILLTEC GmbH mit ihren Kunden.

1.2 ILLTEC richtet sein Leistungsangebot ausschließlich an Unternehmer im Sinne des Unternehmensgesetzbuches bzw. des Konsumentenschutzgesetzes sowie an juristische Personen des öffentlichen Rechts und sonstige öffentliche Auftraggeber. Verträge mit Verbrauchern werden nicht abgeschlossen.

1.3 Soweit in diesen AGB vom "Kunden" gesprochen wird, sind ausschließlich Kunden im Sinne von Punkt 1.2 gemeint.

1.4 Entgegenstehende, abweichende oder ergänzende Geschäfts-, Einkaufs- oder Vertragsbedingungen des Kunden gelten nur, wenn ILLTEC deren Geltung ausdrücklich in Textform bestätigt. Die bloße Annahme einer Bestellung, Lieferung, Zahlung oder sonstigen Leistung stellt keine Zustimmung zu Bedingungen des Kunden dar.

1.5 Individuelle Vereinbarungen, Angebote, Auftragsbestätigungen, Projektvereinbarungen und Service Level Agreements (SLA) gehen diesen AGB bei Widersprüchen vor. Maßgeblich ist die bei Vertragsabschluss einbezogene Fassung dieser AGB; spätere Änderungen gelten für bestehende Verträge nur, wenn sie wirksam vereinbart wurden.

1.6 "Werktage" im Sinne dieser AGB sind Montag bis Freitag, ausgenommen gesetzliche Feiertage am Sitz von ILLTEC.

2. Angebote und Vertragsabschluss

2.1 Angebote von ILLTEC sind, sofern nicht ausdrücklich anders angegeben, freibleibend und unverbindlich. Satz-, Schreib-, Rechen- und Druckfehler sowie technisch bedingte Änderungen bleiben vorbehalten.

2.2 Ein Vertrag kommt durch schriftliche oder elektronische Auftragsbestätigung von ILLTEC, durch Unterzeichnung eines Angebots, durch ausdrückliche Annahme einer Bestellung oder durch tatsächliche Leistungserbringung zustande. Aufträge und Bestellungen des Kunden sind in Textform zu erteilen.

2.3 Angaben in Katalogen, Produktblättern, auf Webseiten, in Präsentationen oder sonstigen Informationsunterlagen dienen der allgemeinen Beschreibung. Sie werden nur dann verbindlicher Vertragsinhalt, wenn sie im jeweiligen Angebot, in der Auftragsbestätigung oder in einer sonstigen Vereinbarung ausdrücklich einbezogen werden.

2.4 ILLTEC ist berechtigt, technisch notwendige oder zweckmäßige Änderungen vorzunehmen, sofern dadurch die vereinbarte Funktion oder Verwendbarkeit nicht wesentlich beeinträchtigt wird und dem Kunden die Änderung zumutbar ist.

3. Leistungsumfang und Änderungen

3.1 Art, Umfang und Ausführung der geschuldeten Leistung ergeben sich vorrangig aus dem jeweiligen Angebot, der Auftragsbestätigung, der Leistungsbeschreibung oder einer individuellen Vereinbarung.

3.2 Nachträgliche Änderungs- und Zusatzwünsche des Kunden bedürfen der Abstimmung mit ILLTEC. Daraus entstehender Mehraufwand, Materialbedarf, Reiseaufwand oder Terminverschiebungen können gesondert verrechnet werden.

3.3 ILLTEC ist berechtigt, zur Leistungserbringung fachkundige Dritte, Hersteller, Lieferanten und Subunternehmer einzusetzen.

3.4 Bei Modifikations-, Umbau- oder Reparaturarbeiten an bestehenden Geräten oder Anlagen ist ILLTEC berechtigt, vom Auftrag zurückzutreten, wenn sich die vereinbarte Maßnahme trotz fachgerechter Prüfung als technisch nicht durchführbar, wirtschaftlich unvertretbar oder sicherheitsrechtlich unzulässig erweist. Bereits angefallener, vom Kunden veranlasster und verwertbarer Aufwand kann verrechnet werden, soweit dies angemessen und zulässig ist.

4. Mitwirkungspflichten des Kunden

4.1 Der Kunde hat ILLTEC alle für die Leistungserbringung erforderlichen Informationen, Unterlagen, technischen Daten, Freigaben, Zugänge und Ansprechpartner rechtzeitig und vollständig zur Verfügung zu stellen.

4.2 Bei Vor-Ort-Leistungen hat der Kunde für einen sicheren Zugang zu den betroffenen Räumlichkeiten, Anlagen und Arbeitsbereichen sowie für die erforderlichen organisatorischen und technischen Voraussetzungen zu sorgen.

4.3 Verzögerungen oder Mehraufwand, die durch fehlende, verspätete oder unrichtige Mitwirkung des Kunden entstehen, gehen nicht zu Lasten von ILLTEC. Vereinbarte Termine und Fristen verlängern sich angemessen; zusätzlicher Aufwand kann nach den vereinbarten oder üblichen Tarifen verrechnet werden.

5. Preise, Abrechnung und Zahlungsverzug

5.1 Soweit nicht ausdrücklich anders angegeben, verstehen sich sämtliche Preise netto in der im jeweiligen Angebot, der Auftragsbestätigung oder der sonstigen Vertragsgrundlage ausgewiesenen Währung zuzüglich der jeweils gesetzlich geschuldeten Umsatzsteuer sowie allfälliger Versand-, Transport-, Verpackungs-, Reise-, Zoll- und Nebenkosten. Fehlt eine ausdrückliche Währungsangabe, gelten die Preise als in Euro ausgewiesen.

5.2 Zahlungsbedingungen ergeben sich vorrangig aus Angebot, Auftragsbestätigung oder Rechnung. Fehlt eine abweichende Vereinbarung, sind Rechnungen innerhalb von 10 Kalendertagen ab Rechnungsdatum ohne Abzug fällig.

5.3 ILLTEC kann insbesondere bei Erstaufträgen, Sonderanfertigungen, größeren Projektvolumina oder begründeten Bonitätsrisiken Vorauszahlungen, Teilzahlungen oder angemessene Sicherheiten verlangen.

5.4 Bei Zahlungsverzug gelten die gesetzlichen Verzugszinsen für Unternehmergeschäfte. ILLTEC ist zudem berechtigt, angemessene und notwendige Kosten der außergerichtlichen und gerichtlichen Betreibung zu verlangen.

5.5 Der Kunde ist zur Aufrechnung nur mit rechtskräftig festgestellten, von ILLTEC anerkannten oder im rechtlichen Zusammenhang mit der Forderung von ILLTEC stehenden Gegenforderungen berechtigt.

6. Lieferung, Leistungsfristen und höhere Gewalt

6.1 Liefer- und Leistungstermine sind nur verbindlich, wenn sie ausdrücklich als verbindlich vereinbart wurden. Angegebene Lieferzeiten sind ansonsten Richtwerte.

6.2 Liefer- und Leistungsfristen verlängern sich angemessen bei höherer Gewalt oder sonstigen von ILLTEC nicht zu vertretenden Ereignissen, insbesondere bei Lieferkettenstörungen, Ausfällen von Zulieferern, Transportstörungen, behördlichen Maßnahmen, Streik, Aussperrung, Energie- oder Netzausfällen, Naturereignissen oder vergleichbaren Umständen.

6.3 Teillieferungen und Teilleistungen sind zulässig, soweit sie für den Kunden zumutbar sind und dem Vertragszweck nicht entgegenstehen.

6.4 Lieferbedingungen und Gefahrübergang richten sich vorrangig nach dem jeweiligen Angebot, der Auftragsbestätigung oder einer sonstigen individuellen Vereinbarung. Soweit Incoterms® vereinbart werden, gelten die Incoterms® 2020 in der ausdrücklich vereinbarten Klausel und mit dem jeweils benannten Liefer- bzw. Bestimmungsort. Bei Lieferungen gemäß DAP (Delivered at Place) oder DDP

(Delivered Duty Paid) trägt ILLTEC die Gefahr des zufälligen Untergangs oder der zufälligen Beschädigung bis zu jenem Zeitpunkt, in dem die Ware am vereinbarten Bestimmungsort auf dem ankommenden Beförderungsmittel entladebereit dem Kunden zur Verfügung gestellt wird; die Entladung erfolgt auf Gefahr des Kunden, sofern nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart wurde. Bei Lieferungen EXW (Ex Works / ab Werk) geht die Gefahr auf den Kunden über, sobald die Ware am vereinbarten Abholort zur Abholung bereitgestellt und dem Kunden zur Verfügung gestellt wurde. Bei sonstigen Lieferungen, bei denen der Transport auf Rechnung oder Gefahr des Kunden erfolgt (insbesondere „unfrei"), geht die Gefahr spätestens mit Übergabe der Ware an den vom Kunden beauftragten oder für Rechnung des Kunden tätigen Frachtführer, Spediteur oder sonstigen Transportdienstleister auf den Kunden über. Abweichende ausdrücklich vereinbarte Lieferbedingungen gehen diesen Regelungen vor.

6.5 Annahmeverzug und kundenseitig verursachte Verzögerungen

Kann eine vereinbarte Übergabe, Auslieferung, Abholung, Abnahme oder Inbetriebnahme aus Gründen aus der Sphäre des Kunden nicht zum vereinbarten Termin erfolgen, obwohl ILLTEC die geschuldete Ware oder Leistung vertragsgemäß fertiggestellt bzw. im Wesentlichen fertiggestellt und zur Übergabe oder weiteren Leistungserbringung bereitgestellt hat, befindet sich der Kunde mit der erforderlichen Mitwirkung bzw. Annahme in Verzug.

Dies gilt insbesondere, wenn der Kunde die Ware nicht zum vereinbarten Zeitpunkt übernimmt oder für eine vereinbarte Inbetriebnahme, Konfiguration oder Prüfung bei ILLTEC erforderliche Geräte, Komponenten, Informationen, Zugänge oder sonstige Beistellungen nicht rechtzeitig bereitstellt.

ILLTEC ist in diesem Fall berechtigt, den vereinbarten Kaufpreis bzw. das auf die bereits fertiggestellte Leistung entfallende Entgelt in Rechnung zu stellen. Gesondert bepreiste Leistungen, die aufgrund der fehlenden Mitwirkung des Kunden noch nicht erbracht werden konnten, werden erst nach Maßgabe der jeweiligen Vereinbarung verrechnet. Bereits entstandene Material-, Fertigungs-, Lohn-, Lager- und sonstige projektbezogene Kosten bleiben hiervon unberührt.

Zusätzliche Kosten, die durch den Annahmeverzug oder die kundenseitig verursachte Verzögerung entstehen, insbesondere Lager-, Manipulations-, Transport- und erneute Zustellkosten, sind vom Kunden zu tragen. Erforderliche erneute Zustellversuche erfolgen auf Kosten des Kunden. Gesetzliche Rechte von ILLTEC bei Annahmeverzug bleiben unberührt.

7. Prüfung der Lieferung, Reklamationen und Transportschäden

7.1 Allgemeine Prüfungspflicht

Der Kunde hat gelieferte Waren und Anlagen nach Übernahme unverzüglich im ordnungsgemäßen Geschäftsgang auf Vollständigkeit, Identität, äußerlich erkennbare Mängel und Funktionsbeeinträchtigungen zu prüfen. Gesetzliche Untersuchungs- und Rügepflichten, insbesondere § 377 UGB, soweit auf das konkrete Vertragsverhältnis anwendbar, bleiben unberührt.

7.2 Form und Inhalt von Reklamationen

Reklamationen, Mängelanzeigen und Meldungen von Defekten sind ausschließlich in Textform, insbesondere per E-Mail oder über das ILLTEC Kundenserviceportal, einzubringen. Telefonische Meldungen dienen nur der ersten Abstimmung und gelten nicht als formgerechte Reklamation oder Mängelanzeige.

Die Meldung muss zumindest die betroffene Ware bzw. Anlage, die Seriennummer oder Asset-ID, eine nachvollziehbare Beschreibung des Mangels oder Fehlerbildes sowie aussagekräftige Fotos und/oder Videos des beanstandeten Gebrechens enthalten. Soweit bekannt, sind Zeitpunkt und Umstände des erstmaligen Auftretens anzugeben.

Soweit für die technische Beurteilung erforderlich, hat der Kunde auf Aufforderung ergänzende Informationen, Messwerte, Fotos, Videos oder sonstige Dokumentationen zur Verfügung zu stellen. Ist die Angabe einer Seriennummer/Asset-ID oder die Übermittlung einer Foto- oder Videodokumentation im konkreten Fall objektiv nicht möglich, ist dies in der Meldung nachvollziehbar zu begründen.

Eine Reklamation gilt für die Bearbeitung durch ILLTEC erst dann als vollständig eingebracht, wenn die zur Identifikation und technischen Erstbeurteilung erforderlichen Angaben und Unterlagen vorliegen. Vereinbarte Service- oder SLA-Reaktionszeiten beginnen erst mit Eingang einer entsprechend vollständigen Meldung während der vereinbarten Servicezeiten.

7.3 Transportschäden

Der Kunde ist verpflichtet, die gelieferte Ware unverzüglich nach Übernahme, jedenfalls jedoch innerhalb von drei Werktagen, auszupacken und auf Vollständigkeit sowie äußerlich erkennbare oder bei ordnungsgemäßer Prüfung feststellbare Transportschäden zu kontrollieren. Eine bloße Kontrolle der ungeöffneten Transport- oder Außenverpackung gilt nicht als ausreichende Prüfung.

Bereits bei Übernahme äußerlich erkennbare Beschädigungen der Verpackung oder der Ware sind nach Möglichkeit unmittelbar gegenüber dem Frachtführer bzw. Transportdienstleister zu beanstanden und auf dem Abliefer- oder Frachtbeleg dokumentieren zu lassen.

Transportschäden sind ILLTEC spätestens innerhalb von drei Werktagen ab Übernahme der Lieferung in Textform zu melden. Die Meldung hat zumindest die Auftrags-, Liefer- oder Lieferscheinreferenz, die betroffene Ware, soweit vorhanden Seriennummer/Asset-ID, eine Beschreibung des Schadens sowie aussagekräftige Fotos und/oder Videos der beschädigten Ware und der Innen- und Außenverpackung zu enthalten.

Der Kunde hat die Ware einschließlich Transport- und Schutzverpackungen bis zur Klärung des Schadensfalls aufzubewahren und ILLTEC auf Verlangen für eine Besichtigung oder Begutachtung zugänglich zu machen.

Wird die Ware nicht innerhalb der vorgenannten Frist ausgepackt und ordnungsgemäß geprüft oder wird ein bei ordnungsgemäßer Prüfung feststellbarer Transportschaden nicht fristgerecht gemeldet und werden dadurch Ansprüche von ILLTEC gegenüber dem Frachtführer, Transportdienstleister oder dessen Versicherung beeinträchtigt oder unmöglich, gehen daraus entstehende Nachteile im gesetzlich zulässigen Umfang zulasten des Kunden.

Später hervorkommende Schäden, die bei einer ordnungsgemäßen Prüfung innerhalb der ersten drei Werktage nicht erkennbar waren, sind ILLTEC unverzüglich nach ihrer Entdeckung in Textform anzuzeigen.

7.4 Rücksendungen im Reklamations-, Reparatur- und RMA-Verfahren

Die Rücksendung beanstandeter, defekter oder reparaturbedürftiger Waren und Anlagen an ILLTEC darf ausschließlich nach vorheriger Abstimmung und ausdrücklicher Freigabe durch ILLTEC erfolgen. Der Kunde hat vor jeder Rücksendung den von ILLTEC vorgesehenen Reklamations- bzw. RMA-Prozess einzuhalten und insbesondere die gemäß diesen AGB erforderlichen Angaben, Seriennummern bzw. Asset-IDs sowie Fotos und/oder Videos zur technischen Vorprüfung bereitzustellen.

ILLTEC teilt dem Kunden nach Prüfung der Meldung mit, ob und in welcher Form eine Rücksendung erforderlich ist, und erteilt gegebenenfalls eine RMA-Nummer, Rücksendeanweisung oder sonstige Freigabe.

Ohne vorherige ausdrückliche Freigabe durch ILLTEC eingesandte oder angelieferte Waren können von ILLTEC auf Kosten und Gefahr des Kunden zurückgewiesen bzw. an den Kunden retourniert werden. ILLTEC ist berechtigt, die Annahme nicht abgestimmter Rücksendungen zu verweigern.

Die bloße Annahme einer Rücksendung, die Vergabe einer RMA-Nummer oder die technische Untersuchung einer Ware stellt kein Anerkenntnis eines Gewährleistungsanspruchs dar. Transport- und Versandkosten richten sich danach, ob nach technischer Prüfung ein berechtigter Gewährleistungsfall vorliegt oder eine kostenpflichtige Reparatur-, Service- oder sonstige Leistung erforderlich ist.

8. Retouren, Stornierungen und Sonderbestellungen

8.1 Rücksendungen werden nur nach vorheriger ausdrücklicher Zustimmung von ILLTEC angenommen. Die Zustimmung zu einer Rücksendung stellt kein Anerkenntnis eines Mangels oder sonstigen Anspruchs dar.

8.2 Sofern ILLTEC einer freiwilligen Rücknahme mangelfreier Standardware zustimmt, muss die Ware vollständig, unbeschädigt, unbenutzt und nach Möglichkeit in der Originalverpackung zurückgesendet werden. Die Rücksendung erfolgt auf Kosten und Gefahr des Kunden. ILLTEC kann für Prüfung, Wiedereinlagerung und administrative Abwicklung eine Manipulationsgebühr von 25 % des Nettowarenwerts verrechnen.

8.3 Sonderanfertigungen, kundenspezifisch konfigurierte Produkte, nicht lagergeführte Sonderbestellungen sowie bereits bearbeitete oder individualisierte Waren sind von einer freiwilligen Rücknahme ausgeschlossen, sofern nicht ausdrücklich anders vereinbart.

8.4 Bei Stornierung eines bereits angenommenen und in Bearbeitung befindlichen Auftrags kann ILLTEC den bis dahin entstandenen Aufwand, bereits bestellte Materialien, nicht stornierbare Fremdkosten sowie einen angemessenen entgangenen Deckungsbeitrag verrechnen. Zwingende gesetzliche Rechte bleiben unberührt.

9. Eigentumsvorbehalt

9.1 Gelieferte Waren bleiben bis zur vollständigen Bezahlung sämtlicher Forderungen aus dem jeweiligen Auftrag im Eigentum von ILLTEC.

9.2 Der Kunde hat Vorbehaltsware pfleglich zu behandeln und ILLTEC unverzüglich über Zugriffe Dritter, Pfändungen, Beschädigungen oder sonstige Gefährdungen des Eigentums zu informieren.

10. Gewährleistung

10.1 ILLTEC leistet ausschließlich Gewähr nach den gesetzlichen Bestimmungen der §§ 922 ff. ABGB, soweit in einer Individualvereinbarung keine gesetzlich zulässige abweichende Regelung getroffen wurde. ILLTEC gewährt keine selbständige Garantie im Rechtssinn. Etwaige Garantien von Herstellern oder sonstigen Dritten bleiben davon unberührt.

10.2 Die Gewährleistung umfasst Mängel, die bei Übergabe bereits vorhanden waren. Für bewegliche Sachen gilt die gesetzliche Gewährleistungsfrist von zwei Jahren ab Übergabe, soweit gesetzlich nichts anderes vorgesehen oder wirksam vereinbart ist.

10.3 Keine Gewährleistung besteht für nach Übergabe entstandene Beeinträchtigungen, die insbesondere auf gewöhnlichen Verschleiß, unsachgemäße Verwendung, mechanische Beschädigung, äußere Einwirkungen, ungeeignete Strom- oder Netzwerkversorgung, nicht freigegebene Änderungen, Fremdkomponenten, unterlassene Wartung oder Eingriffe durch den Kunden oder Dritte zurückzuführen sind, sofern ILLTEC diese Umstände nicht zu vertreten hat.

10.4 Die Entgegennahme einer Reklamation, die Vergabe einer Ticket- oder RMA-Nummer oder eine technische Erstprüfung stellt noch kein Anerkenntnis eines Gewährleistungsanspruchs dar.

10.5 ILLTEC ist berechtigt, die beanstandete Ware oder Anlage sowie die Ursache des Mangels selbst oder durch Hersteller, Lieferanten oder Fachbetriebe prüfen zu lassen. Ergibt die Prüfung, dass kein Gewährleistungsfall vorliegt, können weitere Prüf-, Reparatur-, Service-, Transport- und Versandleistungen nach vorheriger Abstimmung kostenpflichtig durchgeführt werden.

10.6 Bei einem berechtigten Gewährleistungsanspruch stehen dem Kunden die gesetzlichen Gewährleistungsbehelfe nach Maßgabe der §§ 922 ff. ABGB zu. ILLTEC ist im gesetzlich zulässigen Umfang zunächst zur Verbesserung oder zum Austausch berechtigt. Preisminderung oder Vertragsaufhebung kommen nach Maßgabe der gesetzlichen Voraussetzungen in Betracht.

10.7 Ergibt die technische Prüfung, dass kein Gewährleistungsfall vorliegt, weil die Beschädigung oder Funktionsbeeinträchtigung erst nach Übergabe entstanden und insbesondere auf unsachgemäße Verwendung, Fehlbedienung, groben oder nicht bestimmungsgemäßen Umgang, mechanische Beschädigung, äußere Einwirkungen, ungeeignete Betriebsbedingungen, nicht freigegebene Veränderungen oder Eingriffe durch den Kunden oder Dritte zurückzuführen ist, handelt es sich bei einer erforderlichen Reparatur um eine kostenpflichtige Reparaturleistung. Die Durchführung einer solchen kostenpflichtigen Reparatur, der Austausch einzelner Komponenten oder die Durchführung sonstiger Service-, Wartungs- oder Instandsetzungsarbeiten führt nicht zu einer Verlängerung oder zu einem Neubeginn der ursprünglichen Gewährleistungsfrist für die gelieferte Ware oder Anlage. Gewährleistungsansprüche hinsichtlich einer gesondert von ILLTEC erbrachten und verrechneten Reparaturleistung oder eines dabei neu gelieferten Ersatzteils richten sich nach den hierfür jeweils anwendbaren gesetzlichen Bestimmungen; dadurch wird die Gewährleistungsfrist der ursprünglichen Gesamtanlage nicht neu in Gang gesetzt.

11. Reparaturen, Wartungen und technische Eingriffe

11.1 Reparatur-, Wartungs-, Prüf-, Umbau- und Upgradeleistungen werden nach dem vereinbarten Leistungsumfang durchgeführt. Erweist sich während der Bearbeitung zusätzlicher, bei Auftragserteilung nicht erkennbarer Aufwand als erforderlich, informiert ILLTEC den Kunden vor Durchführung wesentlicher kostenpflichtiger Zusatzleistungen.

11.2 Der Kunde hat vor Übergabe von Geräten oder Datenträgern für eine ausreichende Sicherung seiner Daten zu sorgen. ILLTEC übernimmt keine Verantwortung für Datenverluste, soweit diese nicht von ILLTEC vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht wurden.

11.3 Ausgetauschte Teile gehen, soweit nicht anders vereinbart oder gesetzlich geboten, in das Eigentum von ILLTEC über, sofern sie dem Kunden nicht ausdrücklich zurückgegeben werden.

12. Servicevereinbarungen und Service Level Agreements (SLA)

12.1 Service-, Wartungs- und Supportleistungen können als Einzelauftrag oder im Rahmen einer gesonderten Servicevereinbarung bzw. eines Service Level Agreements (SLA) vereinbart werden. Der konkrete Leistungsumfang ergibt sich aus dem jeweiligen Angebot bzw. SLA. Leistungsbeschreibungen des konkret vereinbarten SLA gehen diesen AGB vor.

12.2 Je nach vereinbartem Leistungspaket können insbesondere Portalzugang, Anlagen- und Standortverwaltung, Remote-Support, definierte Reaktionszeiten, Wartungs- oder Sicherheitsüberprüfungen, Technikerleistungen, Rabatte, Ersatzteilservice, Upgrades oder sonstige Zusatzleistungen enthalten sein. Nicht ausdrücklich inkludierte Leistungen werden gesondert verrechnet.

12.3 Vereinbarte Reaktionszeiten bezeichnen, sofern nicht ausdrücklich anders vereinbart, den Zeitraum bis zur erstmaligen qualifizierten Bearbeitung bzw. Rückmeldung und nicht die Zeit bis zur vollständigen Behebung einer Störung. Reaktionszeiten beginnen nur bei vollständiger Meldung gemäß Punkt 7.2 und innerhalb der vereinbarten Servicezeiten; außerhalb der Servicezeiten eingehende Meldungen gelten mit Beginn der nächsten Servicezeit als eingegangen.

12.4 Der Kunde hat ILLTEC die zur Serviceerbringung erforderlichen Informationen, Zugänge, Anlagen, Komponenten und technischen Voraussetzungen rechtzeitig bereitzustellen und bei der Terminierung und Durchführung vereinbarter Service-, Wartungs- oder Sicherheitsüberprüfungen angemessen mitzuwirken. Verzögerungen aufgrund fehlender oder verspäteter Mitwirkung des Kunden hemmen vereinbarte Reaktions- und Leistungsfristen. Kann eine vereinbarte Serviceleistung aus Gründen aus der Sphäre des Kunden nicht zum vorgesehenen Zeitpunkt durchgeführt werden oder stellt der Kunde die betroffene Anlage trotz angebotener Terminmöglichkeiten nicht zur Verfügung, führt dies weder zu einer aliquoten Kürzung noch zu einer Gutschrift oder Rückerstattung der vereinbarten Jahresgebühr. Erforderliche zusätzliche Anfahrten, Terminwiederholungen oder sonstige Mehraufwendungen können gesondert verrechnet werden.

12.5 Soweit nicht ausdrücklich anders vereinbart, sind Ersatzteile, Verbrauchsmaterial, Fremdleistungen, Transport- und

Versandkosten, Reisezeiten, Fahrtkosten, Vor-Ort-Einsätze, Umbauten und Upgrades nicht in einer Servicepauschale enthalten.

12.6 Soweit ein SLA ein bestimmtes Kontingent an Remote-Support, Technikerstunden oder sonstigen Serviceeinheiten enthält, gilt dieses ausschließlich für den vereinbarten Bezugszeitraum. Nicht verbrauchte Kontingente werden nicht ausbezahlt oder übertragen, sofern im SLA nichts anderes geregelt ist.

12.7 Wartungs-, Funktions- und Sicherheitsüberprüfungen beziehen sich auf den Zustand der Anlage zum Zeitpunkt der Prüfung. Sie stellen keine Garantie für eine künftig störungsfreie Funktion dar. Gesetzliche Betreiber-, Prüf- und Dokumentationspflichten des Kunden bleiben unberührt, soweit deren Übernahme nicht ausdrücklich vereinbart wurde.

12.8 Sofern im jeweiligen Angebot, in der Servicevereinbarung oder im Service Level Agreement (SLA) nichts Abweichendes vereinbart ist, beträgt die Erstvertragslaufzeit 48 Monate ab dem vereinbarten Vertragsbeginn. Nach Ablauf der Erstvertragslaufzeit verlängert sich die Servicevereinbarung automatisch um jeweils weitere 24 Monate, sofern sie nicht von einer Vertragspartei spätestens sechs Monate vor Ablauf der jeweiligen Vertragsperiode in Textform gekündigt wird. Für die Rechtzeitigkeit der Kündigung ist deren Zugang bei der jeweils anderen Vertragspartei maßgeblich. Das Recht beider Vertragsparteien zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.

12.9 Das Entgelt für die Servicevereinbarung wird, sofern im jeweiligen Angebot oder SLA nichts Abweichendes vereinbart ist, als Jahresgebühr jeweils für ein vollständiges Vertragsjahr im Voraus verrechnet. Die Jahresgebühr für das erste Vertragsjahr ist zu Beginn der Servicevereinbarung entsprechend den vereinbarten Zahlungsbedingungen fällig; die Jahresgebühren für die folgenden Vertragsjahre werden jeweils zu Beginn des jeweiligen Vertragsjahres zur Gänze fällig. Eine aliquote Abrechnung, Gutschrift oder Rückerstattung der Jahresgebühr für einzelne Monate oder Teile eines Vertragsjahres erfolgt nicht, soweit die vorzeitige Beendigung oder Nichtinanspruchnahme aus der Sphäre des Kunden stammt. Die wiederkehrenden Entgelte sind wertgesichert und werden jährlich angepasst. Grundlage ist der von Statistik Austria veröffentlichte Verbraucherpreisindex für Österreich (VPI). Als Ausgangswert gilt der zuletzt vor Vertragsbeginn veröffentlichte endgültige Monatsindex. Für jede jährliche Anpassung ist der zuletzt vor Beginn des jeweiligen neuen Vertragsjahres veröffentlichte endgültige Monatsindex maßgeblich. Die prozentuelle Veränderung gegenüber dem für die vorangegangene Entgeltfestsetzung maßgeblichen Index wird auf die Jahresgebühr des neuen Vertragsjahres angewendet. Wird die zugrunde gelegte Indexreihe nicht mehr veröffentlicht, tritt der von Statistik Austria veröffentlichte entsprechende Nachfolgeindex an ihre Stelle. Die Wertsicherung wirkt sowohl bei einer Erhöhung als auch bei einer Verringerung des maßgeblichen Indexes. Eine unterlassene oder verspätete Geltendmachung einer Indexanpassung stellt keinen Verzicht auf die Wertsicherung für zukünftige Vertragsjahre dar.

12.10 Ein SLA erweitert gesetzliche Gewährleistungsrechte nicht und stellt insbesondere keine Garantie oder Garantieverlängerung dar.

12.11 ILLTEC kann Serviceleistungen nach vorheriger Mahnung und angemessener Nachfrist vorübergehend aussetzen, wenn der Kunde mit fälligen Entgelten in Verzug ist oder wesentliche Mitwirkungspflichten nicht erfüllt. Bei konkreten Sicherheitsrisiken, missbräuchlicher Nutzung oder Gefährdung von IT-Systemen ist eine sofortige vorübergehende Sperre zulässig.

13. ILLTEC Kundenserviceportal

13.1 Der Zugang zum ILLTEC Kundenserviceportal wird ausschließlich im Rahmen einer entsprechenden Vereinbarung, insbesondere eines aufrechten SLA oder einer sonstigen ausdrücklich vereinbarten Serviceleistung, eingeräumt. Umfang, Benutzeranzahl, Standorte, Anlagen und freigeschaltete Funktionen richten sich nach dem jeweiligen Vertrag.

13.2 Der Kunde erhält für die Dauer der Berechtigung ein einfaches, nicht ausschließliches und nicht übertragbares Recht, das Portal für eigene betriebliche Zwecke zu nutzen. Eine Weitergabe von Zugängen an nicht autorisierte Dritte ist unzulässig.

13.3 Benutzerkonten dürfen nur von den jeweils autorisierten Personen verwendet werden. Zugangsdaten sind vertraulich zu behandeln. Der Kunde ist dafür verantwortlich, Benutzerberechtigungen aktuell zu halten und bei Ausscheiden oder Aufgabenänderung von Mitarbeitern unverzüglich zu ändern oder eine Sperrung zu veranlassen. Verdachtsfälle auf Missbrauch sind ILLTEC unverzüglich mitzuteilen.

13.4 Das Portal kann insbesondere der Verwaltung von Anlagen und Standorten, dem Abruf technischer Unterlagen, der Erstellung und Nachverfolgung von Servicetickets, der Einsicht in Wartungs- und Serviceinformationen, der Anforderung von Ersatzteilen oder Upgrades sowie - soweit freigeschaltet - der Nutzung von Remote-Funktionen dienen.

13.5 Die Erstellung eines Tickets, einer Anfrage oder eines Feedbacks im Portal stellt grundsätzlich noch keine verbindliche Beauftragung einer kostenpflichtigen Leistung dar. Ein kostenpflichtiger Auftrag kommt erst durch ausdrückliche Beauftragung des Kunden und Annahme durch ILLTEC zustande, sofern im jeweiligen SLA oder für bestimmte Portalprozesse nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart wurde.

13.6 Unzulässig sind insbesondere Manipulationsversuche, Umgehungen von Sicherheitsmechanismen, automatisiertes Auslesen ohne Zustimmung von ILLTEC, Reverse Engineering, Übertragung von Schadsoftware, unberechtigter Zugriff auf fremde Daten oder Konten sowie jede Nutzung, die Sicherheit, Verfügbarkeit oder Integrität des Portals beeinträchtigen kann.

13.7 ILLTEC ist bemüht, das Portal mit hoher Verfügbarkeit bereitzustellen. Eine bestimmte ununterbrochene oder fehlerfreie Verfügbarkeit wird nur geschuldet, wenn diese ausdrücklich vereinbart wurde. Vorübergehende Einschränkungen durch Wartung, Updates, Sicherheitsmaßnahmen, Internet- oder Telekommunikationsstörungen, Drittanbieter oder sonstige außerhalb des Einflussbereichs von ILLTEC liegende Umstände begründen keine Ansprüche, soweit ILLTEC diese nicht zu vertreten hat.

13.8 ILLTEC ist berechtigt, das Portal technisch weiterzuentwickeln, anzupassen und aus Sicherheits-, gesetzlichen oder technischen Gründen zu verändern. Vertraglich zugesagte wesentliche Kernfunktionen dürfen dadurch nicht ohne sachlichen Grund dauerhaft wesentlich eingeschränkt werden.

13.9 Vom Kunden eingetragene Daten und Angaben müssen richtig und vollständig sein. Portalinformationen zu Bearbeitungsständen, Terminen, Ersatzteilen oder Wartungen dienen der Servicekoordination; verbindliche Liefer- oder Fertigstellungstermine entstehen daraus nur, wenn sie von ILLTEC ausdrücklich bestätigt wurden.

13.10 Das Kundenserviceportal ersetzt kein gesetzlich oder intern erforderliches Archiv-, Dokumentations- oder Sicherungssystem des Kunden. Der Kunde bleibt für eigene Aufbewahrungs- und Dokumentationspflichten verantwortlich.

13.11 Mit Beendigung der zugrunde liegenden Berechtigung endet grundsätzlich auch der Portalzugang. Der Kunde ist dafür verantwortlich, von ihm benötigte Dokumentationen, Nachweise und sonstige für seine eigenen Aufbewahrungs- oder Dokumentationszwecke erforderliche Daten rechtzeitig vor Vertragsende aus dem Kundenserviceportal abzurufen bzw. zu sichern. ILLTEC kann Benutzerkonten nach Vertragsende deaktivieren und Daten nach Ablauf gesetzlicher oder berechtigter Aufbewahrungsfristen löschen oder anonymisieren.

14. Datenschutz und IT-Sicherheit

14.1 ILLTEC verarbeitet personenbezogene Daten im Rahmen der geltenden datenschutzrechtlichen Bestimmungen. Nähere Informationen ergeben sich aus der jeweils anwendbaren Datenschutzinformation von ILLTEC.

14.2 Soweit ILLTEC personenbezogene Daten ausschließlich im Auftrag des Kunden verarbeitet und die gesetzlichen Voraussetzungen vorliegen, schließen die Parteien eine erforderliche Vereinbarung über die Auftragsverarbeitung.

14.3 Der Kunde stellt sicher, dass von ihm übermittelte personenbezogene Daten rechtmäßig erhoben und an ILLTEC

übermittelt werden dürfen. Der Kunde hat Portalnutzer und sonstige betroffene Personen erforderlichenfalls entsprechend zu informieren.

14.4 Beide Parteien treffen angemessene technische und organisatorische Maßnahmen zum Schutz ihrer Systeme und Zugangsdaten. Sicherheitsvorfälle mit möglicher Auswirkung auf die jeweils andere Partei sind ohne unangemessene Verzögerung mitzuteilen.

15. Geistiges Eigentum, Software und Dokumentation

15.1 Sämtliche Rechte an von ILLTEC erstellten Konzepten, Zeichnungen, technischen Unterlagen, Dokumentationen, Softwarebestandteilen, Portaloberflächen, Datenbankstrukturen, Konfigurationen und sonstigen Arbeitsergebnissen verbleiben bei ILLTEC bzw. den jeweiligen Rechteinhabern, soweit nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart ist.

15.2 Der Kunde erhält nach vollständiger Bezahlung die für den vereinbarten Vertragszweck erforderlichen Nutzungsrechte. Eine darüber hinausgehende Vervielfältigung, Bearbeitung, Weitergabe, Veröffentlichung oder Verwertung bedarf der Zustimmung von ILLTEC, soweit dies nicht gesetzlich zwingend zulässig ist.

15.3 Für Software, Firmware oder Komponenten Dritter gelten ergänzend deren Lizenz- und Nutzungsbedingungen, soweit diese wirksam einbezogen wurden.

16. Haftung

16.1 ILLTEC haftet für Schäden nur bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit, soweit gesetzlich zulässig. Die Haftung für leichte Fahrlässigkeit ist ausgeschlossen, ausgenommen bei Personenschäden und soweit zwingendes Recht entgegensteht.

16.2 Soweit gesetzlich zulässig, haftet ILLTEC nicht für mittelbare Schäden, Folgeschäden, entgangenen Gewinn, Betriebsunterbrechung, Produktionsausfall, nicht erzielte Einsparungen, reine Vermögensschäden aufgrund von Datenverlust oder Ansprüche Dritter, sofern diese nicht vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht wurden.

16.3 Eine Haftung für Störungen, Verzögerungen oder Schäden aufgrund von Angaben, Systemen oder Komponenten des Kunden, Drittsoftware, Fremdkomponenten, nicht freigegebenen Eingriffen, ungeeigneter Infrastruktur oder sonstigen Umständen außerhalb des Verantwortungsbereichs von ILLTEC ist ausgeschlossen, soweit ILLTEC diese nicht zu vertreten hat.

16.4 Zwingende gesetzliche Haftung, insbesondere nach dem Produkthaftungsgesetz, sowie die Haftung für Personenschäden bleiben unberührt.

17. Vertraulichkeit

17.1 Beide Parteien behandeln ihnen im Zusammenhang mit dem Vertragsverhältnis bekannt werdende Geschäfts- und Betriebsgeheimnisse sowie sonstige als vertraulich erkennbare Informationen vertraulich und verwenden sie nur für Zwecke der Vertragsdurchführung.

17.2 Die Verpflichtung gilt über das Vertragsende hinaus, soweit die Informationen nicht rechtmäßig allgemein bekannt sind oder eine Offenlegung aufgrund gesetzlicher, behördlicher oder gerichtlicher Verpflichtung erforderlich ist.

18. Vertragsbeendigung bei Dauerschuldverhältnissen

18.1 Das Recht beider Parteien zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.

18.2 Ein wichtiger Grund liegt für ILLTEC insbesondere vor, wenn der Kunde trotz Mahnung und angemessener Nachfrist mit wesentlichen Zahlungen in Verzug bleibt, das Portal oder Systeme missbräuchlich nutzt, Sicherheitsmaßnahmen erheblich verletzt oder die Leistungserbringung durch fortgesetzte Verletzung wesentlicher Mitwirkungspflichten unzumutbar macht.

18.3 Mit Vertragsende werden bis dahin erbrachte Leistungen und angefallene Entgelte fällig. Bereits entstandene Ansprüche und gesetzliche Aufbewahrungs-, Geheimhaltungs- und Haftungsregelungen bleiben unberührt.

19. Rechtswahl, Erfüllungsort und Gerichtsstand

19.1 Es gilt ausschließlich materielles österreichisches Recht unter Ausschluss seiner Verweisungsnormen und unter Ausschluss des UN-Kaufrechts (CISG).

19.2 Erfüllungsort ist, soweit nichts anderes vereinbart ist, der Sitz von ILLTEC in 6824 Schlins, Österreich.

19.3 Für alle Streitigkeiten aus oder im Zusammenhang mit dem Vertragsverhältnis wird, soweit gesetzlich zulässig, die ausschließliche Zuständigkeit des sachlich zuständigen Gerichts am Sitz von ILLTEC vereinbart. ILLTEC bleibt berechtigt, den Kunden auch an dessen allgemeinen Gerichtsstand zu klagen.

20. Schlussbestimmungen

20.1 Änderungen und Ergänzungen des Vertrags sowie rechtserhebliche Erklärungen bedürfen, soweit nicht strengere gesetzliche Formvorschriften bestehen, zumindest der Textform. E-Mail und die im Kundenserviceportal vorgesehenen Kommunikationsfunktionen erfüllen die Textform.

20.2 Sollten einzelne Bestimmungen dieser AGB ganz oder teilweise unwirksam, undurchführbar oder anfechtbar sein oder werden, bleibt die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen unberührt. An die Stelle der unwirksamen Bestimmung tritt die gesetzliche Regelung; soweit zulässig, ist eine wirksame Regelung anzuwenden, die dem wirtschaftlichen Zweck der unwirksamen Bestimmung möglichst nahekommt.

20.3 Rechte und Pflichten aus dem Vertragsverhältnis dürfen vom Kunden nur mit vorheriger Zustimmung von ILLTEC auf Dritte übertragen werden, soweit keine zwingende gesetzliche Regelung entgegensteht.

20.4 Die deutschsprachige Fassung dieser AGB ist maßgeblich, sofern nicht ausdrücklich eine andere Sprachfassung als verbindlich vereinbart wurde.

ILLTEC GmbH | 6824 Schlins, Österreich | www.illtec.com | info@illtec.com