

Wartungsvertrag

DIE VERTRAGSPARTEIEN

Dieser Wartungsvertrag („Vertrag“) wird zwischen der TTA-ISO Holding BV und verbundenen Unternehmen („TTA-ISO“ oder „wir“) und dem in der Auftragsbestätigung, deren Bestandteil dieser Vertrag ist, genannten Kunden („Sie“ oder „Kunde“) geschlossen. Dieser Vertrag tritt am Tag der Lieferung der in der Auftragsbestätigung genannten Anlagen/Geräte in Kraft („Startdatum“).

WAS WIR VEREINBAREN

Wie in der Auftragsbestätigung beschrieben, deren Bestandteil dieser Wartungsvertrag ist, haben Sie Anlagen erworben, die wir für Sie herstellen und installieren werden. Wir erbringen Wartungsleistungen und beheben etwaige von Ihnen gemeldete Probleme. Sie zahlen uns für diese Leistungen einen festen Jahresbetrag. Dieser Vertrag erläutert genau, wie das alles funktioniert.

VERFÜGBARKEIT:

Dieser Wartungsvertrag ist ohne zusätzliche Anforderungen für neue, von uns gelieferte und hergestellte Anlagen verfügbar. Für Anlagen, die bereits in Betrieb sind, oder für Anlagen, die zuvor unter einen abgelaufenen oder gekündigten Wartungsvertrag fielen, behält sich TTA-ISO das Recht vor, die Deckung nach eigenem Ermessen zu akzeptieren oder abzulehnen. Im Falle einer Annahme müssen zunächst eine obligatorische Inspektion vor Vertragsbeginn sowie erforderliche Reparaturarbeiten durchgeführt werden, um den Ausgangszustand festzustellen. Der Wartungsvertrag tritt erst in Kraft, nachdem diese Vorarbeiten abgeschlossen und von TTA-ISO abgenommen wurden. Die Kosten für die Inspektion vor Vertragsbeginn und die Vorarbeiten sind nicht im Jahresbetrag enthalten und werden separat in Rechnung gestellt.

WICHTIGER HINWEIS:

Der Service außerhalb der regulären Bürozeiten steht ausschließlich Kunden mit einem aktiven Wartungsvertrag zur Verfügung. Kunden ohne Wartungsvertrag können den Service nur während der regulären Bürozeiten auf Zeit- und Materialbasis anfordern, wobei Reisekosten sowie alle Arbeitsstunden und Materialien gemäß unseren Standardtarifen in Rechnung gestellt werden.

ÜBER DIESEN VERTRAG

Dieser Vertrag ist in klarer, verständlicher Sprache verfasst, um das Verständnis zu erleichtern. Wir sind davon überzeugt, dass eine klare Kommunikation zu einem besseren gegenseitigen Verständnis beiträgt. Der leicht verständliche Stil beeinträchtigt jedoch nicht die Rechtswirksamkeit dieser Bedingungen – alle Richtlinien sind rechtsverbindlich und nach niederländischem Recht durchsetzbar. Wenn Sie Fragen zu einer Richtlinie haben, kontaktieren Sie uns bitte, bevor Sie unterschreiben. Wir erklären Ihnen gerne die Bedeutung und den Zweck dieser Bedingung.

Artikel 1: ERLÄUTERUNG

Manchmal verwenden wir Begriffe in Großbuchstaben. Nachfolgend erläutern wir, was wir damit meinen

- a. **Periodische Inspektion (PI):** Eine jährliche Inspektion, bei der wir Ihre Anlagen auf Probleme überprüfen, kleinere Probleme nach Möglichkeit vor Ort beheben und Ihnen einen Bericht mit unseren Feststellungen und Empfehlungen vorlegen.
- b. **Anlage:** Eine Sammlung miteinander verbundener Geräte oder Instrumente, die wie ursprünglich vorgesehen zusammenarbeiten.
- c. **Vertragslaufzeit:** Die ursprüngliche Laufzeit dieses Wartungsvertrages, wie in der Auftragsbestätigung angegeben.
- d. **Korrekturarbeiten:** Arbeiten, die wir durchführen, um Störungen zu beheben und gegebenenfalls Teile auszutauschen, um den sicheren Betrieb Ihrer Anlage zu gewährleisten.
- e. **Enddatum:** Das Datum, an dem dieser Wartungsvertrag endet, wie in der Auftragsbestätigung angegeben.
- f. **Startdatum:** Das Datum, an dem dieser Wartungsvertrag in Kraft tritt, wie in der Auftragsbestätigung angegeben.
- g. **Meldung:** Mitteilungen von Ihnen an uns über Störungen oder andere Probleme, die per Telefon, App oder E-Mail übermittelt werden.
- h. **Wartung:** Alle technischen und organisatorischen Arbeiten, die erforderlich sind, um Ihre Anlage in gutem Zustand zu halten, ohne Verbesserungen oder Änderungen vorzunehmen. Dies schließt Arbeiten aus, die Benutzer oder Superuser normalerweise selbst durchführen könnten.
- i. **Vertrag:** Dieser Dienstleistungsvertrag zwischen TTA-ISO und Ihnen.
- j. **Vorbeugende Maßnahmen:** Regelmäßige Wartungsarbeiten, die darauf ausgerichtet sind, die Sicherheit und einwandfreie Funktion Ihrer Anlage zu gewährleisten.
- k. **Störungen:** Alle Abweichungen vom normalen Betrieb der Geräte.
- l. **Reaktionszeit:** Die von uns angestrebte Zeit, innerhalb derer wir auf Ihre Meldung bezüglich einer bestimmten Anlage reagieren. Hierbei handelt es sich nicht um eine strenge Frist, sondern um ein Ziel.
- m. **Arbeitszeiten:** Die Zeiten, zu denen wir Arbeiten im Rahmen dieses Vertrags durchführen, wie in der Auftragsbestätigung oder den Allgemeinen Geschäftsbedingungen angegeben.
- n. **Anlagen:** Die von uns hergestellten oder gelieferten Geräte, die unter diesen Vertrag fallen.
- o. **Vergütung:** Pauschalbetrag, der in diesem Vertrag festgelegt ist für die von uns erbrachten Dienstleistungen.
- p. **Austauscharbeiten:** Der Austausch von Teilen der Anlagen oder Geräte, soweit dies nach einer Meldung oder einer Inspektion erforderlich ist.
- q. **Verschleißteile:** Komponenten, die bei normalem Gebrauch einem normalen Verschleiß unterliegen, einschließlich aber nicht beschränkt auf Anlagengreifer usw.
- r. **Auftragsbestätigung:** Das Dokument, das Ihren Kauf und die Lieferung von Anlagen bestätigt und einen Abschnitt enthält, in dem die Bedingungen dieses Wartungsvertrags (wie z. B. die abgedeckten Geräte und die geltenden Tarife) aufgeführt sind. Bei Verlängerungen oder eigenständigen Verträgen kann stattdessen ein zusätzlicher Anhang verwendet werden.
- s. **Tariftabelle:** Die Übersicht der Preise und Reisekosten für Dienstleistungen, die nicht im jährlichen Wartungsvertragsbetrag enthalten sind, wie in Artikel 10 dieses Vertrags festgelegt.

Artikel 2: LAUFZEIT

Dieser Vertrag beginnt am Datum des Inkrafttretens und gilt für die Vertragslaufzeit. Der Vertrag verlängert sich danach automatisch um 12 Monate, sofern nicht eine der Parteien ihn schriftlich mit einer Kündigungsfrist von mindestens drei Monaten vor Ablauf der aktuellen Periode kündigt.

Wichtig: Eine Kündigung ist nur zum Ende der Vertragslaufzeit oder zum Ende des aktuellen 12-Monats-Zeitraums möglich. Die konkreten Daten sind in der Auftragsbestätigung angegeben.

Dieser Vertrag kann zu keinem Zeitpunkt ausgesetzt werden.

Die in diesem Vertrag festgelegten Servicegebühren sind für einen Zeitraum von 5 Jahren garantiert, ausschließlich vorbehaltlich einer jährlichen VPI(Verbraucherpreisindex)-Anpassung gemäß Artikel 6.b.

Ungeachtet dieser Garantie kann TTA-ISO, falls nachweislich erhebliche Kostensteigerungen auftreten (mehr als 20 % über den VPI-angepassten Tarifen), eine Tarifierhöhung mit einer dreimonatigen schriftlichen Kündigungsfrist vorschlagen. In diesem Fall können Sie die Anpassung akzeptieren oder den Vertrag ohne Vertragsstrafe mit sofortiger Wirkung kündigen. Nach 5 Jahren behält sich TTA-ISO das Recht vor, die Tarife auf der Grundlage der Marktbedingungen, der Inflation und der Betriebskosten zu überprüfen und anzupassen. Nach 10 Jahren wird TTA-ISO eine umfassende Bewertung vornehmen und kann eine Fortsetzung zu angepassten Bedingungen oder die Kündigung des Vertrags vorschlagen.

Artikel 3: WAS FÄLLT UNTER DIESEN VERTRAG

Mit diesem Wartungsvertrag erhalten Sie von uns ein umfassendes Leistungspaket. Eine Übersicht über diese Leistungen und die abgedeckten Anlagen finden Sie in der Auftragsbestätigung. Wir sorgen dafür, dass qualifizierte Techniker zur Verfügung stehen, um unseren Verpflichtungen nachzukommen, und diese Techniker verfügen über das erforderliche Fachwissen, um alle Geräte ordnungsgemäß zu warten.

Um sicherzustellen, dass Ihre Anlagen betriebsbereit und sicher sind, bieten wir Ihnen Folgendes an:

- a. **Telefonischer Support.** Sie können Probleme melden, indem Sie unser Kundendienstteam anrufen. Unser Team führt eine erste Analyse des gemeldeten Problems durch. Erfahrene Superusers erhalten fachkundige Unterstützung in niederländischer oder englischer Sprache.
- b. **Fernunterstützung.** Bei Problemen mit Ihrer Anlage wird unser Kundendienstteam Ihren Superuser mit einem Software-Ingenieur in Verbindung setzen. Dieser Ingenieur wird versuchen, das Problem so schnell wie möglich aus der Ferne zu diagnostizieren. Dies trägt dazu bei, Softwareprobleme zügig zu beheben.
- c. **Was wir von Ihnen benötigen.** Sie müssen sicherstellen, dass Ihr benannter Ansprechpartner erreichbar ist, wenn wir ihn benötigen. Sollte Ihr Ansprechpartner nicht verfügbar sein, können wir unsere Dienstleistungen und Reaktionszeiten auf einen späteren Zeitpunkt verschieben, ohne dafür haftbar zu sein. Sie müssen uns außerdem bestätigen, wann das Problem behoben ist.
- d. **Ersatzteile auf Lager.** Solange wir sie beschaffen können, halten wir Ersatzteile für Ihre Anlagen an effizient gelegenen Lagerstandorten sofort verfügbar. Dies gewährleistet einen schnellen Austausch und minimiert Ausfallzeiten Ihrer Anlagen.

- e. **Software- und Firmware-Updates.** Sie haben Anspruch auf Updates für die Software und Firmware Ihrer Anlage, sofern keine Hardware-Änderungen erforderlich sind. Diese Updates verbessern die Leistung, beheben Sicherheitsprobleme und gewährleisten die Kompatibilität mit der Hardware. Wir stellen sicher, dass die Steuerungssoftware mit neuen Ersatzteilen einwandfrei funktioniert. Bei Bedarf führen wir Updates an Ihrer Anlage durch, unabhängig von etwaigen Softwarelizenzen.
- f. **Periodische Inspektion (PI).** Einmal jährlich oder nach einer bestimmten Anzahl von Betriebsstunden führen wir eine gründliche Inspektion Ihrer Anlagen gemäß den Wartungsrichtlinien durch. Während dieser Inspektion beheben wir kleinere Probleme sofort, sofern wir die erforderlichen Ersatzteile vorrätig haben und die Arbeiten rechtzeitig abschließen können. Nach der Inspektion erhalten Sie einen Wartungsbericht mit unseren Feststellungen und Empfehlungen für eventuell erforderliche weitere Arbeiten, um die Leistung und Zuverlässigkeit Ihrer Anlagen aufrechtzuerhalten.
- g. **Ersatzarbeiten.** Sollten nach einer Inspektion zusätzliche Arbeiten zum Austausch von Teilen erforderlich sein, planen und führen wir diese Arbeiten in Absprache mit Ihnen durch.
- h. **Behebung von Störungen vor Ort.** Wenn Sie eine Störung melden, ist unser Anliegen, diese so schnell wie möglich zu beheben. Wenn wir das Problem nicht auf Abstand lösen können und eine Eskalation erforderlich ist, besprechen wir dies mit Ihnen, da die Reisekosten auf Ihre Kosten gehen. Nach Ihrer Zustimmung schicken wir jemanden vorbei, um das Problem vor Ort zu beheben. Wir sind stets bestrebt, an Werktagen innerhalb von 24 Stunden nach der Eskalation einer unserer Mitarbeiter bei Ihnen vor Ort zu sein. Sollte eine schnellere Reaktion erforderlich sein, versuchen wir, eine gemeinsame Lösung zu finden. Wir legen die Priorität unserer Maßnahmen anhand der Urgenz fest.
- i. **Ersatzteile und Materialien.** Wir übernehmen die Kosten für alle Ersatzteile und Materialien, die während der PI oder für eventuell notwendige Ersatzarbeiten verwendet werden, mit Ausnahme von Verschleißteilen.
- j. **Rabattvorteile.** Als Inhaber eines Wartungsvertrags erhalten Sie:
 - a. 10 % Rabatt auf Stundensätze für zusätzliche Arbeiten, die nicht unter diesen Wartungsvertrag fallen (wie in Artikel 4 festgelegt)
 - b. 10 % Rabatt auf alle Materialien und Ersatzteile.
- k. **Verfügbarkeit der Fernunterstützung.** Die Fernunterstützung ist zu folgenden Zeiten verfügbar:
 - a. wochentags: 07:00 bis 22:00 Uhr
 - b. Samstags: 08:00 bis 15:00 UhrWir streben eine maximale Reaktionszeit von 4 Stunden bei Anfragen nach Fernunterstützung an.

Artikel 4: WAS NICHT UNTER DIESEN VERTRAG FÄLLT

Die folgenden Kosten gehen zu Ihren Lasten, sofern wir nichts anderes vereinbaren:

- a. **Arbeiten außerhalb der regulären Servicezeiten.** Wenn aufgrund Ihrer Anfrage oder der Art der Arbeiten Leistungen außerhalb unserer regulären Servicezeiten (wie in der Auftragsbestätigung angegeben) erbracht werden müssen, können wir zusätzliche Kosten in Rechnung stellen. Die konkreten Tarife für diese Arbeiten sind in Artikel 10 (Tariftabelle) aufgeführt.
- b. **Stromversorgung und Inspektionen.** Reparaturkosten für das Stromversorgungskabel sowie jährliche Inspektionen der Stromversorgung sind nicht in diesem Vertrag enthalten.

- c. **Funktionsverbesserungen.** Etwaige Anfragen nach Verbesserungen oder Änderungen am ursprünglichen Entwurf oder an der Nutzung der Anlage fallen nicht unter diesen Vertrag.
- d. **Unterstützung für ungewöhnliche Sorten.** Eine eventuelle Unterstützung beim Training eines Bildverarbeitungssystems zur Erkennung neuer Sorten, die von den bestehenden Algorithmen nicht erkannt werden, ist nicht in diesem Vertrag enthalten.
- e. **Verschleiß/Schäden.** Schäden, die durch unsachgemäßen Gebrauch, äußere Einflüsse oder eine nicht bestimmungsgemäße Nutzung verursacht werden, sind nicht abgedeckt.
- f. **Reinigungsprobleme.** Die Reinigung Ihrer Anlage ist nicht Bestandteil dieses Vertrags. Schäden, die durch eine nicht fristgerechte Reinigung der Anlage gemäß den Angaben im Handbuch verursacht werden, fallen nicht unter diesen Vertrag.
- g. **Nachtzuschlag.** Eventuelle Nachtzuschläge für Arbeiten, die außerhalb der regulären Arbeitszeiten durchgeführt werden, sind in diesem Vertrag nicht enthalten.
- h. **Reisekosten.** Alle Reisekosten für Besuche vor Ort sind nicht in diesem Vertrag enthalten und werden gemäß den in Artikel 10 (Tariftabelle) aufgeführten Sätzen in Rechnung gestellt:
 - **Anreisen mit dem Auto:**
 - I. Die Fahrten werden ausgehend vom TTA-ISO-Standort berechnet, der Ihrem Standort am nächsten liegt
 - II. Entfernung und Zeit werden anhand der Routenführung von Google Maps ermittelt (Standardroute ohne Verkehrsbehinderungen). Falls Google Maps nicht verfügbar ist oder unsinnige Ergebnisse liefert, kann ein alternativer, vergleichbarer Routenplaner verwendet werden
 - III. Verkehrsbehinderungen und Abweichungen von der tatsächlichen Fahrzeit werden nicht in Rechnung gestellt; es gilt ausschließlich die von Google Maps berechnete Zeit
 - **Andere Reisearten:**
 - I. Für Flugreisen, Bahn, Taxi, öffentliche Verkehrsmittel und andere Verkehrsmittel: tatsächlich entstandene Kosten zuzüglich Verwaltungskosten gemäß Artikel 10
 - II. Belege (Quittungen, Fahrkarten) werden auf Anfrage zur Verfügung gestellt
 - **Reisezeit:**
 - I. Die Reisezeit (berechnet oder tatsächlich, je nach Verkehrsmittel) wird gemäß dem in Artikel 10 festgelegten Stundensatz in Rechnung gestellt
 - II. Für Fahrten mit dem Auto gilt die von Google Maps berechnete Fahrzeit; für andere Verkehrsmittel gilt die tatsächliche Fahrzeit
- i. **Verschleißteile und Ersatzarbeiten.** Die Kosten für Verschleißteile und der Stundensatz für deren Austausch sind in diesem Vertrag nicht enthalten.
- j. **Fair-Use-Beschränkung.** Dieser Vertrag unterliegt einer Fair-Use-Richtlinie. Wir gehen davon aus, dass Sie Ihre Anlage maximal 2000 Stunden pro Jahr nutzen. Sollte die Nutzung diesen Schwellenwert überschreiten, behalten wir uns das Recht vor, die Vertragsbedingungen anzupassen oder zusätzliche Kosten in Rechnung zu stellen.

Artikel 5: IHRE VERPFLICHTUNGEN

Während der Laufzeit dieses Vertrags sind Sie verpflichtet:

- a. **Störungen melden.** Uns unverzüglich über etwaige Störungen mittels einer dokumentierten Meldung informieren, die Folgendes enthält:
 - I. Eine Beschreibung des Problems
 - II. Wann das Problem auftritt
 - III. Die Umstände, unter denen das Problem auftritt
 - IV. Die betroffenen Betreiber.
 - V. Die Kontaktdaten des Ansprechpartners vor Ort
 - VI. Die Objektnummer der Anlage
- b. **Inspektionen zulassen.** Uns die Möglichkeit geben, einmal jährlich eine allgemeine periodische Inspektion durchzuführen und/oder vorbeugende oder korrektive Arbeiten an Werktagen zwischen 7:00 Uhr und 18:00 Uhr durchzuführen.
- c. **Sichere Bedingungen gewährleisten.** Sicherstellen, dass Inspektionen und Wartungsarbeiten sicher und ohne Unterbrechungen am Standort der Anlage zu den vereinbarten Zeiten durchgeführt werden können.
- d. **Zugang gewähren.** Sie müssen sicherstellen, dass die Anlage für uns leicht zugänglich ist, damit wir Inspektionen und Wartungsarbeiten durchführen können (z. B. Maschinen aus Gewächshäusern entfernen/verschieben oder Ventilatoren zur Kühlung einsetzen).
- e. **Betreiber informieren.** Stellen Sie sicher, dass etwaige Betreiber der Anlagen informiert werden und mit uns zusammenarbeiten, um Ihre Verpflichtungen aus dieser Vereinbarung zu erfüllen. Wenn wir Ihre Betreiber nicht erreichen können, können wir Ihnen nicht helfen und sind nicht an unsere Reaktionszeitverpflichtung gebunden.
- f. **Kommunikation ermöglichen.** Stellen Sie sicher, dass Zugang zu den Kommunikationsmitteln (WLAN, Mobilfunk oder Festnetz) besteht, die für die Fernüberwachung und -analyse gemäß unseren Standardverfahren erforderlich sind.

Artikel 6: WAS SIE BEZAHLEN

Folgendes bezahlen Sie für unsere Dienstleistungen:

- a. **Jahresbetrag.** Sie zahlen uns einen Jahresbetrag exkl. Mehrwertsteuer für die vereinbarten Dienstleistungen. Der Betrag für das erste Jahr wird an das Kalenderjahr angepasst. Der Jahresbetrag ist in der Auftragsbestätigung aufgeführt. Wir stellen diesen Betrag vierteljährlich im Voraus in Rechnung, und die Zahlung muss innerhalb von 15 Tagen nach Erhalt der Rechnung erfolgen. Sie können die Zahlung dieses Betrags weder aufschieben noch verrechnen.
- b. **Jährliche Preisanpassungen.** Jedes Jahr am 1. Januar passen wir die Servicekosten entsprechend der Inflation an, basierend auf dem niederländischen Verbraucherpreisindex (CPI), der vom Zentralamt für Statistik (CBS) für den vorangegangenen Oktober veröffentlicht wird (Basisjahr 2025=100). Die Berechnung lautet: neuer Preis = alter Preis × CPI Okt. Jahr X / CPI Okt. Jahr X-1.
- c. **Zahlungsverzug.** Wenn Sie eine Rechnung nicht fristgerecht bezahlen, sind Sie in Verzug, ohne dass es einer formellen Mitteilung unsererseits bedarf. Ab dem Fälligkeitsdatum schulden Sie gesetzliche Handelszinsen auf den ausstehenden Betrag.

- d. **Aussetzung.** Wird der Betrag nicht oder verspätet bezahlt, behalten wir uns das Recht vor, alle Serviceleistungen, einschließlich Fernunterstützung und Vor-Ort-Besuche, auszusetzen, bis die Zahlung vollständig eingegangen ist. Während der Zeit der Nichtzahlung werden keine Serviceleistungen erbracht. Für etwaige Schäden, die sich aus dieser Verzögerung ergeben, haften Sie.
- e. **Zusätzliche Kosten.** Sie tragen außerdem die folgenden Kosten, die gemäß den in der Auftragsbestätigung angegebenen Tarifen berechnet werden:
- I. Kosten, die uns aufgrund von durch Sie verursachten Problemen entstehen, wie z. B. Verzögerungen durch Endnutzer, Wartezeiten für Techniker oder unsichere Arbeitsbedingungen. Wartezeiten gelten als Arbeitsstunden und werden zu den in Artikel 10 (Preistabelle) angegebenen Tarifen in Rechnung gestellt.
 - II. Kosten, die entstehen, weil Sie Ihren Verpflichtungen gemäß Artikel 5 nicht rechtzeitig oder nicht ordnungsgemäß nachkommen.
 - III. Kosten aufgrund externer Faktoren wie Wetter, Ausfälle der Infrastruktur oder andere unvorhergesehene Ereignisse.
 - IV. Kosten, die durch unsachgemäßen Gebrauch der Anlage oder durch eine Nutzung für andere als die vorgesehenen Zwecke entstehen, einschließlich der Bedienung durch unbefugtes Personal.
 - V. Kosten, die durch die unsachgemäße Reinigung der Anlage entstehen.
 - VI. Kosten für kleinere Wartungsarbeiten, die Sie mit den verfügbaren Ersatzteilen selbst durchführen könnten.
 - VII. Bitte beachten Sie: Kosten für Wartung und Reparaturen, die unter diesen Vertrag fallen, sind in Ihrem Jahresbetrag enthalten.
 - VIII. Reisekosten für Besuche vor Ort, berechnet gemäß Artikel 4.h und den in Artikel 10 (Tariftabelle) aufgeführten Sätzen berechnet, einschließlich Entfernung, Reisezeit, sonstiger Reisekosten und gegebenenfalls Verwaltungskosten.

Artikel 7: HAFTUNG (Wofür wir haften)

Dies haben wir bezüglich der Haftung vereinbart:

- a. **Unsere maximale Haftung.** Sollte festgestellt werden, dass wir für die Erbringung der Dienstleistungen haften, ist unsere Gesamthaftung auf den Betrag begrenzt, der dem Jahrespreis für den Wartungsvertrag der betreffenden Anlage entspricht. Ausnahme: Diese Beschränkung gilt nicht für Ansprüche Dritter wegen Körperverletzung oder Tod, die durch unsere vorsätzlichen Handlungen oder grobe Fahrlässigkeit verursacht wurden.
- b. **Wofür wir nicht haften.** Wir haften nicht für indirekte, zufällige, besondere oder Folgeschäden. Das bedeutet, dass wir nicht für folgende Sachverhalte aufkommen:
- I. Ausfall des Geschäftsbetriebs oder entgangener Gewinn
 - II. Betriebsunterbrechungen
 - III. Datenverlust
 - IV. Kosten für Ersatzprodukte oder -dienstleistungen
- Dies gilt unabhängig davon, ob der Schaden auf Vertragsbruch, Fahrlässigkeit oder eine sonstige rechtswidrige Handlung zurückzuführen ist.
- c. **Freiwilliger Support.** Wir haften nicht für Unterstützung, die wir über die in dieser Vereinbarung festgelegten Verpflichtungen hinaus leisten. Eine solche Unterstützung gilt als freiwillig, und wir übernehmen hierfür keine Verantwortung.

Artikel 8: FALLS WIR DIESE VEREINBARUNG BEENDEN MÜSSEN

Wir haben für den unwahrscheinlichen Fall einer Vertragskündigung einige Vereinbarungen getroffen. Diese lauten wie folgt:

- a. **Kündigung wegen Zahlungsunfähigkeit.** Jede der Parteien kann den Vertrag durch schriftliche Mitteilung kündigen, wenn die andere Partei zahlungsunfähig wird, ihre Geschäftstätigkeit einstellt, in Konkurs geht oder ihre Schulden nicht begleichen kann.
- b. **Wann können Sie kündigen?** Sie können den Vertrag ganz oder teilweise durch schriftliche Mitteilung an uns mit einer Kündigungsfrist von 60 Tagen zum Ende eines Kalendermonats kündigen, wenn:
 - a. eine Anlage oder Gerät dauerhaft von Ihrem Standort entfernt wird und Sie uns schriftlich mitteilen, dass diese nicht an anderer Stelle genutzt wird, oder
 - b. Sie der Ansicht sind, dass wir unseren Verpflichtungen nicht nachgekommen sind, und dabei das Problem konkret beschreiben. Wir können eine Kündigung verhindern, indem wir das Problem innerhalb der Kündigungsfrist von 60 Tagen beheben.
- c. **Wann können wir kündigen?** Wir können den Vertrag ganz oder teilweise kündigen, wenn:
 - a. Sie Ihren Verpflichtungen nicht nachkommen und das Problem nicht innerhalb von 30 Tagen nach Erhalt einer schriftlichen Mitteilung von uns beheben, oder
 - b. die in Artikel 6.3.4 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Dienstleistungen beschriebene Situation eintritt, oder
 - c. die in Artikel 9 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Dienstleistungen beschriebene Situation eintritt, wodurch wir den Vertrag in Bezug auf die Anlage oder Geräte kündigen.
- d. **Finanzielle Folgen.** Wird der Vertrag auf der Grundlage der vorstehenden Absätze gekündigt, können Sie bereits gezahlte Beträge nicht zurückfordern. Wenn Sie den Betrag zum Zeitpunkt der Kündigung noch nicht bezahlt haben, schulden Sie einen Betrag, der proportional zur Anzahl der Monate ist, in denen der Vertrag während des laufenden Vertragsjahres in Kraft war. Wir erstatten Ihnen etwaige Beträge, die Sie für noch nicht erbrachte Dienstleistungen gezahlt haben, sofern nichts anderes vereinbart wurde.
- e. **Ausstehende Zahlungen.** Sie sind weiterhin zur Zahlung für bereits erbrachte Leistungen und sonstige übliche Kosten verpflichtet. Wenn Sie den Vertrag kündigen, sind wir nicht mehr verpflichtet, Wartungsarbeiten an den Geräten oder Teilen der Anlage durchzuführen, die von der Kündigung betroffen sind.

Artikel 9: SONSTIGE WICHTIGE BEDINGUNGEN

Wir sind fast am Ziel. Nachstehend finden Sie noch einige weitere Punkte, an die wir uns gemeinsam halten werden:

- a. **Allgemeine Geschäftsbedingungen.** Die diesem Vertrag beigefügten Allgemeinen Geschäftsbedingungen von TTA-ISO sind integraler Bestandteil dieses Vertrags. Etwaige Allgemeine Geschäftsbedingungen Ihrerseits finden auf diesen Vertrag keine Anwendung.
- b. **Datenzugriff und -nutzung.** Wir haben jederzeit Online-Zugriff auf die Anlage und deren Softwaresysteme und können die Daten zur Produktverbesserung analysieren. Sie erklären sich damit einverstanden, dass wir diese Daten in aggregierter und anonymisierter Form für Marketingzwecke nutzen dürfen.

- c. **Gesamte Vereinbarung.** Diese Vereinbarung stellt die gesamte Vereinbarung zwischen uns in Bezug auf ihren Gegenstand dar und ersetzt alle früheren Vereinbarungen. Etwaige Änderungen an dieser Vereinbarung bedürfen der Schriftform und müssen von uns beiden vereinbart werden.
- d. **Wichtig:** Der Betrag für diesen Wartungsvertrag wird auf Jahresbasis berechnet, daher kann der Vertrag zu keinem Zeitpunkt ausgesetzt werden.
- e. **Verzichtserklärung.** Sollte eine der Parteien eine Bestimmung dieser Vereinbarung nicht durchsetzen, bedeutet dies nicht, dass wir auf unser Recht verzichten, diese später als noch durchzusetzen.
- f. **Unwirksame Bestimmungen.** Sollte ein Teil dieser Vereinbarung für unwirksam oder nicht durchsetzbar befunden werden, bleiben die übrigen Teile davon unberührt. Wir vereinbaren dann eine neue Bestimmung, die dem Zweck der unwirksamen Bestimmung so nahe wie möglich kommt.
- g. **Kein Recht auf Aufhebung.** Sofern in dieser Vereinbarung nicht anders angegeben und gesetzlich zulässig, verzichten wir beide auf unser Recht, die Vereinbarung ganz oder teilweise aufzuheben oder für nichtig zu erklären.
- h. **Keine Übertragung ohne Zustimmung.** Keine der Parteien darf ihre Rechte oder Pflichten aus dieser Vereinbarung ohne schriftliche Zustimmung der anderen Partei an Dritte übertragen.

Artikel 10: Tariftabelle

Die folgenden Tarife gelten für Dienstleistungen und Kosten, die nicht im jährlichen Betrag des Wartungsvertrags enthalten sind. Diese Tarife gelten ab dem Datum des Inkrafttretens dieses Vertrags und können jährlich zum 1. Januar überprüft und aktualisiert werden, vorbehaltlich der in Artikel 6.b beschriebenen CPI-Anpassung oder auf der Grundlage erheblicher Änderungen der Betriebskosten.

<u>Bezeichnung</u>	<u>Betrag</u>
Stundensatz Servicetechniker	€ 100,78
Stundensatz Servicetechniker im Ausland	€ 115,27
Stundensatz Softwareentwickler	€ 128,55
Reisezeit im Inland (pro Stunde)	€ 77,17
Fahrzeit im Ausland (pro Stunde)	€ 64,05
Pkw/Servicebus pro Kilometer	€ 0,53
Übernachtungs-/Hotelpauschale pro Person und Nacht	€ 128,08
Wochenende (Sa+So) Entschädigung pro Person und pro Wochenende	€ 384,18
Lkw pro Kilometer (TTA-ISO-Lkw)	€ 1,85
Verwaltungskosten für Reisekosten (gilt nicht für Stunden und Kilometer)	10 %

<u>Überstundensätze</u>	<u>Zusatzgebühr</u>
Werktage 06:00 bis 07:00 Uhr	+25 %
Werktage 18:00 bis 22:00 Uhr	+25 %
Werktage 22:00 bis 06:00 Uhr	+50 %
Samstags von 06:00 bis 13:00 Uhr	+50 %

Jährliche Tarifierpassungen

- Die Tarife werden jährlich gemäß dem Verbraucherpreisindex (CPI) indexiert, wie in Artikel 6.b beschrieben. Wir behalten uns das Recht vor, die Tarife auf der Grundlage erheblicher Änderungen der Betriebskosten anzupassen, wobei wir den Kunden 30 Tage im Voraus schriftlich darüber informieren.
- Aktualisierte Tarifübersichten werden schriftlich mitgeteilt und im TTA-ISO Kundenportal veröffentlicht
- Für die jeweilige Dienstleistung gilt die zum Zeitpunkt der Dienstleistungsanforderung gültige Tarifübersicht

Rabatt

Diese Tarifübersicht enthält Standardtarife. Als Inhaber eines Wartungsvertrags erhalten Sie automatisch 10 % Rabatt auf diese Stundensätze, wenn wir zusätzliche Arbeiten ausführen, die nicht unter Ihren Vertrag fallen. Sie erhalten außerdem 10 % Rabatt auf alle Ersatzteile und Materialien. Die vollständigen Rabattvorteile finden Sie in Artikel 3.j.

ANNAHME

Dieser Vertrag ist integraler Bestandteil der Auftragsbestätigung. Mit der Unterzeichnung der Auftragsbestätigung erklären sich beide Parteien damit einverstanden, an alle Bedingungen dieses Wartungsvertrags gebunden zu sein.

Eine digitale Version dieses Vertrags ist über den QR-Code in der Auftragsbestätigung abrufbar.