

Geltungsbereich

Für alle Angebote, Bestellungen, Lieferungen und Leistungen der Novarion IT Service GmbH, im folgenden Novarion genannt, sind ausschließlich die nachstehenden Geschäftsbedingungen maßgebend, die entweder über die Geschäftsstelle angefordert oder über die Website www.novarion.com jederzeit abrufbar sind. Anders lautende Bedingungen des Auftraggebers, die nicht ausdrücklich schriftlich anerkannt werden, sind für Novarion in jedem Falle unverbindlich. Mündliche, telegrafische, telefonische oder sonstige elektronischen Vereinbarungen sind erst nach schriftlicher Bestätigung wirksam.

Novarion behält sich die Änderung der gegenständlichen „Allgemeinen Geschäftsbedingungen“ ausdrücklich vor, in diesem Fall wird dem Vertragspartner die geänderte Fassung übermittelt. Die Änderungen gelten als genehmigt, sobald diese vom Vertragspartner gezeichnet worden sind oder, wenn ihnen nicht binnen zwei Wochen ab Erhalt widersprochen wird.

Vertragsabschluss

Angebote der Novarion sind freibleibend und unverbindlich. Ein Vertrag kommt erst mit der schriftlichen Bestätigung der uns erteilten Aufträge zu Stande. Der Vertragspartner anerkennt die "Allgemeinen Geschäftsbedingungen" der Novarion durch Auftragserteilung, mit Annahme der Lieferung oder durch Aufnahme in unsere Kundenkartei an.

Patent- und Urheberrechte

Novarion behält sich das Eigentums- und Urheberrecht an Entwürfen, Schaltplänen, Konstruktionszeichnungen, Beschreibungen und ähnlichen Unterlagen ebenso vor, wie an der gesamten Software. Ohne schriftliche Einwilligung dürfen diese Produkte weder kopiert, noch auf anderem Wege für Dritte zugänglich gemacht werden. Der Vertragspartner verpflichtet sich Novarion aus Gründen der Verletzung etwaiger Patent- oder sonstiger gewerblicher Schutzrechte Dritter schad- und klaglos zu halten.

Lieferung und Lieferfristen

Soweit nicht ausdrücklich ein Fixtermin vereinbart wurde, sind die bekannt gegebenen Lieferzeiten nicht verbindlich, werden aber nach bester Möglichkeit eingehalten. Für verspätete oder nicht durchführbare Leistungen, die durch höhere Gewalt, Materialmangel oder durch sonstige unvorhergesehene Zwischenfälle verursacht werden, ist eine Ersatzpflicht ausgeschlossen. Teillieferungen mit gesonderter Verrechnung sind möglich.

Bestellte Waren sind innerhalb von 5 Werktagen ab Verständigung abzuholen oder zu übernehmen, anderenfalls sind die Kosten des Verzuges vom Vertragspartner zu tragen. Bei Unmöglichkeit der Anlieferung an die vom Vertragspartner angegebenen Adresse gilt die Ware als übernommen, der Vertragspartner hat die dadurch entstehenden Kosten zu tragen.

Versand

Der Versand erfolgt ab dem Sitz von Novarion, beziehungsweise dem Sitz der von Novarion beauftragten Subunternehmen auf Rechnung und Gefahr des Vertragspartners. Mit der Übergabe bestellter Ware an die den Transport durchführenden Personen, jedenfalls aber beim Verlassen des Werkes/Lager, geht die Gefahr auf den Vertragspartner über. Werden Versand oder Übergabe, aus von Novarion nicht zu vertretenden Gründen verzögert, so geht die Gefahr bereits ab dem Tage der Versandbereitschaft auf den Vertragspartner über.

Rücktritt

Sämtliche zwischen Kunden und Mitarbeitern von Novarion abgeschlossenen Vereinbarungen kommen unter der aufschiebenden Bedingung zu Stande, dass ihnen die Geschäftsführung zustimmt. Novarion steht es frei, den von ihren Vertretern/Mitarbeitern angebahnten Rechtsgeschäften die Genehmigung zu versagen. Hierüber ist der Vertragspartner binnen 10 Werktagen zu verständigen.

Preise, Zahlungsbedingungen, Verzugszinsen

Alle Preise und Nebenkosten werden nach den zum Angebotszeitpunkt gültigen Produkt- und Dienstleistungskosten, Aufwänden und Währungs-Wechselkursen berechnet. Irrtümer, Änderungen und Druckfehler bleiben vorbehalten. Aktuelle Einzelpreise können jederzeit von Novarion angefordert werden und gelten stets in der letzten Fassung.

Sollten sich die Lohn- beziehungsweise Fertigungskosten, kollektivvertragliche Regelungen in der Branche, aufgrund innerbetrieblicher Abschlüsse oder anderer, für die Kalkulation relevanter Kostenstellen oder zur Leistungserstellung notwendige Kosten wie jene für Materialien, Energie, Transporte, Fremdarbeiten, Finanzierung etc. verändern, so ist Novarion berechtigt, die Preise entsprechend zu erhöhen oder zu ermäßigen; gleiches gilt für herstellerseitige Abänderung der Herstellungskosten sowie der Bezugskosten für die Ware. Novarion ist berechtigt, die Preise und Nebenkosten jederzeit abzuändern, wenn sich der Marktpreis der vertragsgegenständlichen Ware verändert (erhöht), solange die Ware nicht ausgeliefert wurde oder der Vertragspartner noch keine Zahlung geleistet hat. Die Preise verstehen sich netto und exklusive Umsatzsteuer sowie Versandkosten. Alle Versandkosten, insbesondere Verpackung, Transportkosten und Transportversicherung, Umweltabgaben, sowie die gesetzliche Mehrwertsteuer trägt der Vertragspartner.

Sofern nicht anders angegeben ist das Rechnungsdatum bei Waren zugleich das Versanddatum. Bei Dienstleistungen kann die Rechnungslegung wahlweise bei Erbringung oder am Ende eines Kalendermonats erfolgen.

Vorbehaltlich positiver Kreditbeurteilung wird ein Zahlungsziel von 7 Tagen netto gewährt.

Ansonsten wird nur gegen Vorkasse oder per Nachnahme beliefert.

Ein abweichendes Zahlungsziel bedarf einer schriftlichen Vereinbarung.

Wechsel und Schecks werden nur nach ausdrücklicher, schriftlicher Vereinbarung angenommen.

Novarion ist berechtigt, Zahlungsziele aufzuheben und offene Beträge sofort fällig zu stellen, wenn sich die Bonität des Käufers erheblich verschlechtert, oder über dessen Vermögen ein Ausgleich- oder Konkursverfahren eingeleitet bzw. ein entsprechender Antrag mangels kostendeckenden Vermögens abgewiesen wird.

Bei Projekten, welche aus mehreren Teillieferungen bestehen, werden zu den einzelnen Teillieferungen entsprechende Teilrechnungen gelegt, welche innerhalb des jeweiligen Zahlungsziels zur Rechnung beglichen werden. Zu Beginn sind 1/3 Anzahlung der Gesamtprojektsumme zu leisten. Erfolgen in Projekten die Teillieferungen kontinuierlich, z.B. bei der Softwareentwicklung, ist jener Teilbetrag vom Gesamtauftrag verrechenbar, der dem zeitlichen Projektfortschritt in Prozent nach dem aktuellen Projektplan entspricht. Für die Endabnahme verbleiben 10% des Gesamtprojekts, welche nach dieser verrechnet werden. Danach gilt das Projekt als abgeschlossen. Nachher können weitere Verbesserungen am Liefergegenstand entweder durch die Gewährleistung (z.B. Bugfixing bei Software) oder durch Erweiterungsaufträge erfolgen.

Bei Überschreiten der vereinbarten Zahlungsfrist werden Verzugszinsen in Höhe von 9,2% (§ 456 UGB) pro Monat berechnet.

Aufrechnung oder Zurückhaltung von Zahlungen wegen bestehender oder behaupteter Gegenforderungen ist - aus welchem Grunde immer - nicht zulässig. Hiervon unberührt bleibt die Bestimmung des § 6 Abs. 1 KSchG.

Wenn Geräte oder Systeme infolge von Novarion nicht zu vertretenden Umständen nicht übergeben, installiert oder in Betrieb gesetzt werden können, muss dennoch Zahlung geleistet werden, so als ob die Lieferungen, Installationen oder Inbetriebnahmen zur vorgesehenen Zeit erfolgt wären.

Der Vertragspartner verpflichtet sich für den Fall des Verzuges mit seinen vertraglichen Verpflichtungen die Novarion hierdurch entstehenden Mahn- und Inkassospesen zu ersetzen, wobei sich der Vertragspartner im Speziellen verpflichtet, maximal die Vergütungen des eingeschalteten Inkassoinstitutes zu ersetzen, welche sich aus der Verordnung des Bundesministers für wirtschaftliche Angelegenheiten über die Höchstsätze der Inkassoinstituten gebührenden Vergütungen – in der jeweils gültigen Fassung, BGBl 1986/141, ergeben. Sofern Novarion vorgeschaltet ist oder alleine ein Mahnwesen betreibt, verpflichtet sich der Vertragspartner pro erfolgter Mahnung einen Beitrag von € 11,-- sowie für die Evidenzhaltung des Schuldverhältnisses im Mahnwesen pro Halbjahr einen Betrag von € 4,-- zu bezahlen.

Eigentumsvorbehalt

Die von Novarion gelieferten Produkte verbleiben bis zur restlosen Bezahlung in deren Eigentum, im Falle einer Be- oder Verarbeitung der gelieferten Waren gilt dies auch hinsichtlich der neuen Sachen. Der Vertragspartner darf die gelieferten Waren oder die aus deren Be- oder Verarbeitung entstandenen neuen Sachen (kurz: Vorbehaltsprodukte) nur im ordnungsgemäßen Geschäftsverkehr veräußern. Die ihm aus der Weiterveräußerung oder aus einem sonstigen, die Vorbehaltsprodukte betreffenden Rechtsgrund zustehenden Forderungen tritt der Vertragspartner schon jetzt zur Sicherheit an Novarion ab. Er ist ermächtigt, die abgetretenen Forderungen solange einzuziehen, als er seiner Zahlungspflicht Novarion gegenüber vertragsmäßig nachkommt. Etwaige Zugriffe Dritter auf Vorbehaltsware oder auf die im Voraus abgetretenen Forderungen hat uns der Vertragspartner sofort und unter Übergabe entsprechender Unterlagen zu melden. Die Kosten einer etwaigen Intervention trägt der Vertragspartner.

Gewährleistung und Haftung

Es gelten die Gewährleistungsbestimmungen des österreichischen Rechts, zusätzlich nachstehender Regelungen.

Gewähr wird geleistet für eine dem jeweiligen Stand der Technik entsprechende Fehlerfreiheit des Kaufgegenstandes. Novarion ist berechtigt, sich von Ansprüchen auf Aufhebung des Vertrages oder auf angemessene Minderung dadurch zu befreien, indem in angemessener Frist die mangelhafte Sache gegen eine mängelfreie ausgetauscht oder eine Verbesserung vorgenommen oder das Fehlende nachgetragen wird, all dies nach Wahl, ebenso kann der Fakturenwert ersetzt werden.

Gewährleistung ist jedoch ausgeschlossen, wenn der Vertragspartner von sich aus Abänderungen oder Nachbesserungsarbeiten an den gelieferten Waren vornimmt. Novarion haftet nicht, wenn in gelieferten Geräten Fremtteile unsachgemäß zum Einbau gelangen und hierdurch Schäden oder Mängel auftreten; ebendies gilt für unsachgemäße oder fehlerhafte Installation von Fremdsoftware. Gewährleistung entfällt auch, wenn trotz sachgemäßer Behandlung der Geräte durch einen Techniker von Novarion diese bei der Hantierung in einen fehlerhaften Zustand versetzt werden.

Werden Lieferungen oder Leistungen von einem Subunternehmer erbracht, so haftet dieser direkt dem Kunden gegenüber für alle dort von ihm erbrachten Lieferungen und Leistungen. Der Subunternehmer hat Novarion hierbei schad- und klaglos zu halten. Novarion behält sich jedoch ausdrücklich das Recht vor, den Subunternehmer für Ansprüche des Kunden an Novarion, welche durch unsachgemäßes Vorgehen, oder durch grob fahrlässiges beziehungsweise vorsätzliches Verschulden des Subunternehmers entstehen haftbar zu machen.

Für von Novarion gewährleistete, messbare Leistungen, wie Lieferfristen, Reaktionszeiten und ähnliches gilt, dass diese nach besten Möglichkeiten von Novarion eingehalten werden, jedoch es in einem kleinen Prozentsatz der Gesamtanzahl dieser Leistungen aufgrund widriger Umstände oder höherer Gewalt zu einer Nichteinhaltung dieser Zusage kommen kann. Diese Nichteinhaltung stellt aber keinen Vertragsbruch durch Novarion dar, solange dies nicht dreimal hintereinander passiert.

Reklamationen jeder Art haben unverzüglich nach Erhalt der Ware schriftlich zu erfolgen. Die Gewährleistungsfrist beträgt, sofern auf der Rechnung nicht anders vermerkt, 2 Jahre, bei Unternehmensgeschäften (Business to Business) ist diese jedoch auf 6 Monate beschränkt. Die Haftung ist, ebenso wie für sonstige Leistungsstörungen, in jedem Fall auf Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit beschränkt.

Für Produkte, welche nicht von Novarion hergestellt worden sind, beschränkt sich die Gewährleistungsverpflichtung auf die Abtretung der Gewährleistungsansprüche gegen den jeweiligen Erzeuger. Alle mit Nachbesserung oder Ersatzlieferung verbundenen Kosten (z.B. Transportkosten), trägt der Vertragspartner.

Die Haftung für Mangelfolgeschäden, insbesondere für Datenverluste, ist ausgeschlossen.

Standard - Servicelevels für Dienstleistungen

Wenn nichts anderes vereinbart ist, gelten die Servicelevels der Novarion wie folgt als integrativer Bestandteil einer jeden Tätigkeit von Technikern oder anderen Mitarbeitern, sowie Subunternehmern von Novarion.

Servicelevels werden an einem vereinbarten Ort und zu vereinbarten Zeiten gewährleistet. Dabei gilt der Grundsatz, dass die Garantie zur Einhaltung eines Servicelevels nach menschlichem Ermessen zu einem hohen Prozentsatz (>98%) eingehalten werden kann und durch unvorhersehbare Ereignisse wie z.B. bei höherer Gewalt außer Kraft gesetzt werden kann. In solchen Fällen wird Novarion dem Kunden ehestmöglich berichten und ein Alternativszenario vorschlagen.

1st Level Support

Unkritische Incidents (Vorfälle): 1 Werktag bis zur Reaktion; Fehlerbehebung wird danach sofort eingeleitet und geschieht dann je nach Fehler; normalerweise innerhalb eines weiteren Werktags

Kritische Incidents (Mission Critical): 4 Stunden bis zur Reaktion; Fehlerbehebung wird danach sofort eingeleitet und bei Nichtlösbarkeit innerhalb von 1 Stunde an den 2nd Level Support übergeben

2nd Level Support

Fehler, die nicht im 1st Level Support behoben werden können kommen in den 2nd Level. Diese Mitarbeiter müssen keinen Kontakt zum Leistungsempfänger haben. Die Fertigmeldung geht an den 1st Level Support zurück, welcher den Leistungsempfänger darüber informiert und die Leistung gegebenenfalls abnimmt. Der 2nd Level Support muss alle Fehler lösen, welche nicht durch 3rd Parties (Lieferanten von Novarion oder des Leistungsempfängers) innerhalb des 3rd Level Supports abgedeckt werden können.

Mission-Critical Incidents werden von 2nd Level Support den Non-Mission-Critical Incidents in der Verarbeitung vorgezogen.

3rd Level Support

Ist ein Fehler mit vernünftigen, finanziellen Aufwand nicht ohne Hilfe einer 3rd Party (z.B. Hersteller) zu lösen kümmert sich der 3rd Level Support um die Behebung. Die Durchlaufzeiten hängen maßgeblich von der jeweiligen 3rd Party ab. Nach Fertigstellung übergibt der 3rd Level Support das Ergebnis an den 1st Level zur Übergabe an den Leistungsempfänger.

Definition von Mission Critical:

Diese Art von Incidents beeinträchtigen das Geschäft des potentiellen Leistungsempfängers beträchtlich. Dies sind z.B. der Totalausfall von Email oder Internet oder der Ausfall wesentlicher Teile des Warenwirtschaftssystems wie z.B. Lieferungen aus dem Lager.

Nebenabreden und Teilwirksamkeit

Sämtliche Nebenabreden und Änderungen bedürfen der Schriftform. Sollten die vorstehenden Geschäftsbedingungen teilweise unwirksam sein, so bleiben sowohl der darauf gegründete Vertrag bestehen, als auch die übrigen Geschäftsbedingungen davon unberührt.

Viele der in diesem Vertrag geregelten Dinge, insbesondere die Servicelevels können mit Novarion für den jeweiligen Anwendungsfall abgeändert und gesondert geregelt werden. Solange diese Änderungen nicht von allen Vertragspartnern unterzeichnet worden sind, gelten die gegenständlichen Vertragsbedingungen für alle Geschäftsfälle, an denen Novarion direkt oder indirekt beteiligt ist.

Wiederausfuhr von Produkten

Handelt es sich um Produkte, die der Technologietransferkontrolle für ausländische Technologiewaren unterliegen (BGBl. 184/1984, 11/1985, AHG-Nov. 1988 BGBl. 377 - idgF), erfolgt der Verkauf der gegenständlichen Produkte nur unter einer rechtsverbindlichen Überbindung folgender Verpflichtungen: Die Wiederausfuhr solcher Waren - auch in be- oder verarbeiteter oder zerlegter Form - ist nur mit Zustimmung/Genehmigung des zuständigen Bundesministeriums für wirtschaftliche Angelegenheiten gestattet. Diese Verpflichtung ist jedem Inlandsabnehmer zu überbinden mit der weiteren Verpflichtung zur Überbindung auf allfällige weitere Inlandsabnehmer.

Der Vertragspartner ist verpflichtet, die Genehmigung selbst beizubringen und den für den Export zuständigen Transporteur zu beauftragen.

Datenschutz

Der Vertragspartner erklärt sich mit der Speicherung von Personen- und/oder firmenbezogenen Daten einverstanden, gleiches gilt für Novarion. Weiters ist es dem Vertragspartner ohne ausdrückliche, schriftliche Genehmigung von Novarion untersagt Daten irgendwelcher Art über Novarion selbst, deren Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen oder über Novarions Geschäftspartner an Dritte weiterzugeben. Im Übrigen gelten die Datenschutzbestimmungen des österreichischen Rechts.

Gerichtsstand und Erfüllungsort

Gerichtsstand für alle Rechtsstreitigkeiten auf Grund der Geschäftsbeziehung, und über Entstehung bzw. Wirksamkeit des Vertrags und Erfüllungsort für an Novarion zu erbringende Leistungen ist Wien. Für sämtliche Streitigkeiten zwischen Novarion und den Geschäftspartnern gilt österreichisches Recht.