

## **Allgemeine Reparatur-/Wartungsbedingungen**

**Die Allgemeinen Reparatur-/Wartungsbedingungen können unter [www.q-soft.de](http://www.q-soft.de) im Internet nachgelesen und ausgedruckt werden.**

### **Vertragsgegenstand**

1. Die Q-SOFT GmbH, Unternehmen der Firmengruppe und Tochtergesellschaften (im Folgenden „Q-SOFT“ oder „Firma“), werden ausschließlich aufgrund dieser Reparatur- und Wartungsbedingungen tätig. Diese sind für beide Vertragsteile verbindlich, soweit nicht andere Vereinbarungen schriftlich abgeschlossen wurden. Mit der Unterzeichnung des Auftrags Scheins erklärt der Kunde die Anerkennung dieser Vertragsbedingungen. Abweichende Bedingungen des Kunden gelten auch dann nicht, wenn ihnen im Einzelfall nicht ausdrücklich widersprochen wurde.
2. Der Kunde ist verpflichtet, vor Beginn der Reparatur-/Wartungsarbeiten eine komplette Datensicherung vorzunehmen. Q-SOFT haftet daher nicht für den Verlust, die Beschädigung oder die Veränderung von Datensätzen und Informationen im Zusammenhang mit den ausgeführten Arbeiten und den Aufwand für die Wiederbeschaffung verlorener Daten und Informationen.
3. Aufträge sowie Änderungen und Erweiterungen der in Auftrag gegebenen Arbeiten können auch mündlich vereinbart werden; auch hierfür gelten diese Bedingungen.

### **Preise**

1. Auf Verlangen des Kunden vermerkt Q-SOFT die Preise, die bei der Durchführung des Auftrages voraussichtlich in Ansatz kommen. Preisangaben im Auftragschein können auch durch Verweis auf die jeweils gültigen Preislisten der Q-SOFT erfolgen.
2. Preisangaben für vereinbarte Arbeiten, auch wenn sie im Auftragschein vermerkt sind, sind nur annähernd und stellen keinen verbindlichen Kostenvorschlag dar. Q-SOFT übernimmt keine Gewähr für die Richtigkeit der Kostenschätzung. Die veranschlagten Preise dürfen jedoch ohne vorherige Zustimmung des Kunden bei Aufträgen bis zu EUR 500,- um nicht mehr als insgesamt 20 % und bei Aufträgen über EUR 500,- um nicht mehr als insgesamt 15 % überschritten werden. Die Durchführung nicht vereinbarter Arbeiten bedarf der vorherigen Zustimmung des Kunden, es sei denn, der Kunde ist nicht kurzfristig erreichbar, die Arbeiten aber notwendig und die Gesamtkosten erhöhen sich hierdurch bei Aufträgen bis EUR 500,- um nicht mehr als 20 %, bei Aufträgen über EUR 500,- um nicht mehr als 15 %. Ist zu erwarten, dass die veranschlagten Preise über diese Grenzen steigen, wird Q-SOFT den Kunden hierüber unverzüglich unterrichten. Erklärt der Kunde aus diesem Grunde die Kündigung des Vertrages, hat Q-SOFT Anspruch auf einen der geleisteten Arbeit entsprechenden Teil der Vergütung und Ersatz der in der Vergütung nicht inbegriffenen Auslagen.
3. Wünscht der Kunde einen verbindlichen Kostenvorschlag, bedarf es eines schriftlichen Kostenvorschlages und einer vorherigen Prüfung der betroffenen Geräte. Die Erstellung eines verbindlichen Kostenvorschlags ist kostenpflichtig, wenn nach Vorliegen des Kostenvorschlages kein Auftrag erteilt wird. Berechnet wird die Arbeitszeit und der belegbare Aufwand für die Erstellung des Kostenvorschlags.
4. Auf alle im Auftragschein angegebenen Preise ist die jeweils gültige gesetzliche Mehrwertsteuer hinzuzurechnen.

5. Lieferungs-, Installations-, und Fahrtkosten werden bei Kostenvoranschlägen nicht gesondert vermerkt und gelten von Anfang an im betriebsüblichen Umfang nach jeweiligem Aufwand von Q-SOFT als vereinbart.
6. **Kosten für Überprüfung**  
Fehlersuche ist Arbeitszeit. Daher stellen wir den entstandenen und zu belegenden Aufwand in Rechnung, wenn der Reparaturauftrag nicht ausgeführt werden kann, weil
  1. der beanstandete Fehler bei der Überprüfung nicht festgestellt werden konnte,
  2. ein erforderliches Ersatzteil nicht mehr erhältlich ist,
  3. der Kunde den vereinbarten Termin durch sein Verschulden versäumt,
  4. der Auftrag während der Durchführung zurückgezogen wurde,
  5. aufgrund Fremdeingriffs eine Reparatur nicht durchführbar ist.

### **Lieferung und Verzug**

1. Termine und Fristen sind nur verbindlich, wenn dieses ausdrücklich vereinbart wurde. Bei Überschreitung eines unverbindlichen Liefertermins kann der Kunde Q-SOFT schriftlich auffordern, in angemessener Frist zu liefern. Angemessen ist regelmäßig eine Frist von zwei Wochen. Erfolgt zu einem verbindlichen Liefertermin oder nach Ablauf der angemessenen Frist bei einem unverbindlichen Liefertermin keine oder keine vertragsgemäße Lieferung oder Leistungserbringung, ist der Kunde berechtigt, vom Vertrag zurückzutreten, wenn er Q-SOFT eine angemessene Frist gesetzt hat und Q-SOFT innerhalb dieser Frist nicht oder nicht vertragsgemäß liefert oder ihre sonstige Leistung erbringt. Als angemessene Frist gilt eine Frist von vier Wochen nach Ablauf eines verbindlichen Liefertermins oder nach Ablauf der 2-wöchigen Frist bei einem unverbindlichen Liefertermin. Hat Q-SOFT innerhalb der Frist eine Teilleistung bewirkt, so kann der Kunde vom ganzen Vertrag nur zurücktreten, wenn er an der Teilleistung kein Interesse hat. Ist die Leistung oder Teilleistung nicht vertragsgemäß bewirkt worden, kann der Kunde nicht vom Vertrag zurücktreten, wenn die Pflichtverletzung seitens Q-SOFT unerheblich ist. Die Geltendmachung von Schadenersatzansprüchen ist in jedem Fall ausgeschlossen, es sei denn, der Firma, einem gesetzlichen Vertreter oder Erfüllungsgehilfen fällt Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit zur Last.
2. Liefer- und Leistungsverzögerungen aufgrund höherer Gewalt und allen unvorhergesehenen, unvorhersehbaren und unabwendbaren Ereignissen und Hindernissen, die von Q-SOFT nicht zu vertreten sind, der Firma die Leistung aber unmöglich machen, sei es auch nur vorübergehend, insbesondere durch Betriebsstörungen, Streik, Aussperrung, Störung der Transportwege, Rohstoff- und Energiemangel, behördliche Anordnungen, verlängern die Lieferfrist – auch innerhalb eines Verzuges – entsprechend der Dauer derartiger Maßnahmen und Hindernisse. Q-SOFT hat in diesem Fall das Recht, wegen des noch nicht erfüllten Teils ganz oder teilweise vom Vertrag zurückzutreten, dies gilt auch, wenn diese Umstände bei Lieferanten von Q-SOFT oder deren Unterlieferanten eintreten. Beginn und Ende derartiger Hindernisse teilt Q-SOFT dem Kunden baldmöglichst mit. Der Kunde kann von Q-SOFT die Erklärung verlangen, ob Q-SOFT vom Vertrag zurücktritt oder innerhalb angemessener Frist liefern werde. Erklärt sich Q-SOFT nicht unverzüglich darüber, kann der Kunde vom Vertrag zurücktreten. Bereits geleistete Gegenleistungen sind unverzüglich zu erstatten. Darüber hinaus gehende Schadenersatzansprüche bestehen nicht.

## **Abnahme und Gewährleistung**

1. Die Abnahme des gewarteten oder reparierten Gerätes durch den Kunden erfolgt in den Geschäftsräumen von Q-SOFT, soweit nichts anderes vereinbart ist. Der Kunde kommt mit der Abnahme in Verzug, wenn er nicht innerhalb von einer Woche nach Meldung der Fertigstellung und Aushändigung oder Übersendung der Rechnung den Auftragsgegenstand abgeholt hat. Bei Reparaturarbeiten, die innerhalb eines Arbeitstages ausgeführt werden, verkürzt sich die Frist auf zwei Tage.
2. Bei Abnahmeverzug kann Q-SOFT eine Aufbewahrungsgebühr von EUR 5,- pro Tag und pro Geräteeinheit berechnen. Die Kosten und Gefahren der Aufbewahrung gehen zulasten des Kunden.
3. Nimmt der Kunde den Auftragsgegenstand trotz Kenntnis eines Mangels ab, stehen ihm Gewährungsansprüche nur zu, wenn er sich dieses bei der Abnahme vorbehält. Dasselbe gilt für offensichtliche Mängel.
4. Für nicht erkannte Mängel wird eine Gewähr geleistet, wenn der Mangel innerhalb von 12 Monaten seit Abnahme gemeldet wird und auf einem Defekt eines im Rahmen dieses Reparaturauftrages ausgetauschten Gerätes oder Geräteteils beruht. Natürlicher Verschleiß ist von der Gewährleistung ausgeschlossen. Dies gilt insbesondere für Austauschteile, die einem typischen besonderen Verschleiß unterliegen (wie Typenräder, Magnetköpfe, Druckköpfe), für Verbrauchsmaterial (wie Papier, Filter, Farbbänder, Toner etc.) und für Datenträger aller Art. Die Gewährleistung gilt weiterhin nicht in Bezug auf solche Kosten, die eine Schwachstromversicherung übernimmt.
5. Mängel im vorgenannten Sinne sind Q-SOFT unverzüglich nach ihrer Feststellung schriftlich anzuzeigen und genau zu bezeichnen. Diese werden von Q-SOFT behoben. Ist der Fehler trotz mindestens zwei Nachbesserungen nicht beseitigt worden, so ist der Kunde berechtigt, die Herabsetzung der Vergütung (Minderung) zu verlangen oder nach seiner Wahl vom Vertrag zurückzutreten.
6. Gewährleistungsverpflichtungen bestehen nicht, wenn der aufgetretene Mangel in ursächlichem Zusammenhang damit steht, dass
  - der Kunde erforderliche Wartungs- oder Diagnosearbeiten unterlassen hat oder
  - an dem gewarteten oder reparierten Gerät oder Geräteteil das Gerätesiegel verletzt ist und Reparatur- oder Wartungsarbeiten von dritter Seite vorgenommen worden sind.
7. Der Anspruch des Kunden auf Schadenersatz wegen eines Mangels des reparierten oder gewarteten Gerätes wird ausgeschlossen. Ausgenommen hiervon sind Ansprüche aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, wenn Q-SOFT die Pflichtverletzung zu vertreten hat, und sonstige Schäden, die auf einer vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Pflichtverletzung der Firma, eines gesetzlichen Vertreters oder eines Erfüllungsgehilfen beruhen. Die Verjährungsfrist für die weiteren Rechte beträgt ein Jahr.

## **Haftung**

1. Q-SOFT haftet für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, die auf einer fahrlässigen oder vorsätzlichen Pflichtverletzung der Firma Q-SOFT, eines gesetzlichen Vertreters oder Erfüllungsgehilfen von der Q-SOFT beruhen. Für sonstige Schäden und Aufwendungen haftet Q-SOFT nur dann, wenn diese Schäden auf einer grob fahrlässigen oder vorsätzlichen Pflichtverletzung von Q-SOFT, eines gesetzlichen Vertreters oder Erfüllungsgehilfen beruhen. Unberührt bleibt die verschuldensunabhängige Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz. Unberührt bleibt auch die Haftung für die schuldhaftige Verletzung wesentlicher Vertragspflichten; die Haftung ist insoweit jedoch, außer in den Fällen des Satzes 1 und 2, auf den vorhersehbaren, vertragstypischen Schaden beschränkt. Eine Änderung der Beweislast zum Nachteil des Kunden ist mit den vorstehenden Regelungen nicht verbunden.
2. Q-SOFT übernimmt keine Verantwortung für Schäden, die im Zusammenhang damit entstehen, dass der Kunde keine tagesaktuelle Datensicherung in geeigneter Form angefertigt oder sonst eine zeitnahe und kostengünstige Wiederherstellung von Daten sichergestellt hat. Bei Beschädigung von Datenträgermaterial umfasst die Ersatzpflicht nicht den Aufwand für die Wiederbeschaffung verlorener Daten und Informationen.

## **Eigentumsvorbehalte und Pfandrecht**

1. Q-SOFT steht wegen bestehender Forderungen aus dem Wartungs- oder Reparaturauftrag ein vertragliches Pfandrecht an allen aufgrund des Auftrages in ihren Besitz gelangten Auftragsgegenständen zu. Das vertragliche Pfandrecht kann auch wegen Forderungen aus früheren durchgeführten Arbeiten, Ersatzteillieferungen und sonstigen Leistungen geltend gemacht werden, soweit sie mit dem Auftragsgegenstand im Zusammenhang stehen.
2. Macht Q-SOFT von dem Recht zum Pfandverkauf der in seinen Besitz gelangten Geräte oder Geräteteile Gebrauch, so genügt für die Pfandverkaufsanordnung die Absendung einer schriftlichen Benachrichtigung an die letzte, Q-SOFT bekannte Anschrift des Kunden, soweit eine etwaige neue Anschrift durch Auskunft entsprechender Behörden nicht festgestellt werden kann.
3. An allen eingebauten Zubehör-, Ersatzteilen und Tausch-Teilen behält sich Q-SOFT bis zur vollständigen Bezahlung aller Rechnungen aus der Geschäftsverbindung das Eigentum vor. Wenn nichts anderes schriftlich vereinbart worden ist, gehen ersetzte Teile in das Eigentum von Q-SOFT über.

## **Gerichtsstand**

Erfüllungsort und ausschließlicher Gerichtsstand für alle Lieferungen und Leistungen sowie Zahlungen und sämtlicher zwischen den Parteien sich aus dem Vertragsverhältnis ergebenden Streitigkeiten einschl. Scheck- und Wechselklagen ist Erfurt, sofern der Kunde Vollkaufmann, juristische Person des öffentlichen Rechts oder öffentlich rechtliches Sondervermögen ist.

gültig ab 01.05.2007

Q-SOFT GmbH  
Heinrich-Credner-Straße 5  
99087 Erfurt