

## Bestimmungen - Expert Services

Diese Bestimmungen Expert Services (die „Bestimmungen“) gelten zusätzlich zu den „Allgemeinen Bestimmungen“ von SKIDATA und gehen diesen im Falle eines Konfliktes vor.

### 1. Vertragsgegenstand

- 1.1.** Der Auftraggeber hat bei sich Produkte (Hard- und/oder Software) von SKIDATA (SKIDATA-Produkte) im Einsatz, die der Auftraggeber gemäss gesonderten Bestimmungen bezieht bzw. bezogen hat. Für diese erbringt SKIDATA Serviceleistungen (Expert Services) auf Basis dieser Bestimmungen und des Expert Services Vertrag im Rahmen des vom Auftraggeber gewählten Umfangs.
- 1.2.** SKIDATA erbringt die Expert Services nur für die im Expert Services Vertrag genannten SKIDATA Produkte und nicht für Produkte Dritter, sofern nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart ist. Bezieht der Auftraggeber andere Produkte von SKIDATA, so werden diese nur insoweit in die Expert Services einbezogen, als dies ausdrücklich vereinbart und in den Expert Services Vertrag aufgenommen wurde.
- 1.3.** Enthält ein System Komponenten, die ausserhalb der Gewährleistungsfrist liegen, behält sich SKIDATA vor, eine kostenpflichtige Reparatur des Systems durchzuführen, bevor ein Vertrag über Expert Services abgeschlossen wird.
- 1.4.** Die Mobility Suite Subscription (MSS) beinhaltet die Expert Services Module Upgrade.Care-EXTENDED und Maintenance.Care-PREMIUM als automatisierte DSD-Services (Digital Software Delivery). SKIDATA erbringt diese Leistungen wie in der Leistungsbeschreibung des MSS-Vertrages beschrieben.

### 2. Leistungsort

- 2.1.** SKIDATA erbringt die Expert Services nach Bedarf und entsprechend diesen Bestimmungen vor Ort oder mittels Fernwartung. Dies berührt jedoch keinesfalls den in den allgemeinen Bestimmungen festgelegten Erfüllungsort.
- 2.2.** Die Leistungen werden vor Ort an der im Expert Services Vertrag angegebenen Adresse (Einsatzort) erbracht. Bei Änderungen des Einsatzortes ohne ausdrückliche Zustimmung von SKIDATA ist SKIDATA von der Leistungserbringung, der Auftraggeber jedoch nicht von seiner Zahlungsverpflichtung entbunden.
- 2.3.** Bei einer Änderung des Einsatzortes behält sich SKIDATA das Recht vor, das Serviceentgelt in angemessenem Umfang, etwa zur Berücksichtigung neuer Fahrtrouten, anzupassen oder diese Servicevereinbarung mit sofortiger Wirkung zu kündigen.

### 3. Mitwirkungspflicht des Auftraggebers

- 3.1.** Der Auftraggeber verpflichtet sich,
- SKIDATA bei Erbringung der Expert Services bestmöglich zu unterstützen und die technischen Voraussetzungen zu schaffen, die für die Erbringung der Leistungen erforderlich sind. Insbesondere hat der Auftraggeber SKIDATA die erforderlichen und angeforderten Auskünfte zu erteilen und Zugang zu sämtlichen Netzwerken, Datenbanken, Programmen, Geräten und Services von Dritten zu ermöglichen, soweit diese für die Fehlerbehebung nützlich sein können;
  - jene Mitarbeiter, die bei Erbringung von Expert Services hilfreich sein können oder die von SKIDATA ausdrücklich angefordert werden, in erforderlichem Ausmass zur Verfügung zu stellen. Diese Mitarbeiter haben SKIDATA entsprechend zu unterstützen;
  - den Kontakt mit Dritten, soweit für die Durchführung der Expert Services erforderlich oder von SKIDATA ausdrücklich angefordert, herzustellen und die erforderliche Kommunikation vorzunehmen oder SKIDATA dabei zu unterstützen;
  - soweit möglich und vorgesehen, eine laufende, ordnungsgemäße Datensicherung durchzuführen. Diese Verpflichtung erstreckt sich sowohl auf eine allgemeine Datensicherung im branchenüblichen Umfang als auch auf eine spezielle Sicherung von Daten, die sich auf Rechnern oder Servern befinden, bevor Serviceleistungen erbracht werden;
  - vorbehaltlich dieser Bestimmungen für die Instandhaltung, Wartung und Reinigung der Geräte inklusive dem Tausch von Ersatzteilen, Verschleisssteilen und mechanischen Komponenten zu sorgen. Diese Arbeiten sind nach den von SKIDATA übermittelten Spezifikationen, sowie gemäss allfälliger Schulungsinformation, Handbücher, Wartungsvorgaben oder ähnlichen Informationen regelmässig und vorsorglich auszuführen;
  - die für die Erbringung der Expert Services notwendigen Systemvoraussetzungen bzw. die notwendige Einsatzumgebung auf eigene Kosten zu beschaffen und funktionsfähig zu halten. Soweit der Auftraggeber Expert Services an Software oder Hardware durch SKIDATA ablehnt, verliert der Auftraggeber jeglichen Anspruch auf Gewährleistung für die betreffenden SKIDATA Produkte;
  - der SKIDATA die Schlüssel für Equipment, die Nutzung von Strom, Toiletten und im generellen eine sichere Arbeitsumgebung bereit zu stellen.
- 3.2.** Diese Mitwirkungspflichten gelten ergänzend zu den allenfalls im Rahmen der einzelnen Serviceleistungen zu erfüllenden Mitwirkungspflichten des Auftraggebers.

**3.3.** Alle zusätzlichen Kosten, die SKIDATA aufgrund der Nichteinhaltung dieser Bestimmungen bei der Erbringung der Dienstleistungen entstehen, werden dem Auftraggeber zu den jeweils gültigen Konditionen separat in Rechnung gestellt.

#### 4. Individuelle und nicht im Vertrag enthaltene Leistungen

**4.1.** Individuelle Leistungen bezeichnen Serviceleistungen, die nicht von den im Expert Service Vertrag definierten Leistungen erfasst sind und gesondert zwischen SKIDATA und dem Auftraggeber im Rahmen dieser Bestimmungen oder an sonstiger Stelle schriftlich vereinbart werden.

**4.2.** Die Allgemeinen Bestimmungen von SKIDATA gelten jedenfalls, die hier enthaltenen Servicebestimmungen sind sinngemäss anzuwenden.

**4.3.** Folgende Leistungen werden durch SKIDATA zu den aktuell gültigen Konditionen separat in Rechnung gestellt:

- a) Zubehör- und Verbrauchsmaterial (Ticketmaterial, Batterien, USV, Leuchten, Geräte von Fremdherstellern);
- b) Die erste Prüfung und eine sich dabei als notwendig erweisende Instandsetzung bei Übernahme der Wartung einer sich bereits in Betrieb befindlichen Anlage;
- c) Folgekosten durch Verwendung vom Hersteller nicht zugelassenen oder empfohlenen Verbrauchsmaterialien (insbesondere Tickets), Zubehör, Ersatzteilen, Reinigungsmittel, Modulen oder anderen Apparaturen;
- d) Beseitigung von Störungen und Schäden, die nicht durch natürlichen Verschleiss, sondern durch unsachgemäße Handhabung, Fehlbedienung, Fahrlässigkeit, Nichteinhaltung der von Hersteller geforderten Umweltbedingungen (Klima, Schmutz, Versorgung usw.), Brand, Explosion, Überschwemmung, Überspannung usw. entstanden sind;
- e) Instandsetzung vorbestandener Mängel;
- f) Von SKIDATA nicht zu vertretende Wartezeiten;
- g) Technische Änderungen, Ergänzungen und Ummontagen;
- h) Leistungen ausserhalb der im Modul Hotline.Care vertraglich vereinbarten Zeiten;
- i) Lokaler Support bei Software Upgrades oder Updates ausserhalb der in den Modulen Maintenance.Care und Upgrade.Care definierten Leistungen;
- j) Abspeichern/Sichern von Arbeitsdaten;
- k) Kosten Austausch/Reparatur/Update für Banknotenprüfer und Kreditkartenterminals und Peripheriegeräte (Tastaturen);
- l) Kosten Austausch/Ersatz/Reparatur von Verschleissteilen wie z.B. Thermodruckkopf, Barcodescanner etc. (Aufzählung nicht abschliessend);
- m) Hard- und Software-Updates, welche aufgrund Vorgaben Dritter notwendig sind (z.B. Kreditkartengesellschaft, Microsoft);
- n) Gehäusereparaturen oder Behebung von Lackschäden (Vandalismus);
- o) Reparaturen und Wiederherstellung von Datenbanken;
- p) Klassische Betreiberangelegenheiten wie z.B. Behebung von Ticketstaus, Ticket nachfüllen, Kassenleerungen etc. (Aufzählung nicht abschliessend);

#### 5. Modul Hotline.Care

**5.1.** Das Modul Hotline.Care definiert die Verfügbarkeit des lokalen Hotline Service. Der detaillierte Leistungsumfang ist im Anhang des Expert Service Vertrags beschrieben.

**5.2.** Der von SKIDATA eingerichtete Hotline Service ist ausschliesslich unter der Telefonnummer und E-Mail-Adresse gemäss dem Expert Service Vertrag erreichbar. SKIDATA behält sich das Recht vor, diesen Hotline Service wahlweise selbst zu betreiben oder ein Subunternehmen damit zu beauftragen. Eine Kontaktaufnahme über andere als die genannten Kontaktstellen (Telefonnummer und E-Mail-Adresse) verpflichtet SKIDATA nicht zur Wahrnehmung der in dieser Vereinbarung genannten Pflichten, insbesondere nicht zur Erbringung von Leistungen im Rahmen der Hotline und Störfallbehebung, und löst keine Reaktions- oder Fehlerbehebungsfristen aus.

**5.3.** Die Hotline ist nicht für Schulungs- und Ausbildungszwecke zu verwenden.

**5.4.** Die Hotline darf nur von Mitarbeitern des Auftraggebers genutzt werden, die in der Nutzung des SKIDATA Systems geschult sind.

**5.5.** Auf Anfrage von SKIDATA hat der Auftraggeber bzw. dessen Mitarbeiter detaillierte Kontaktdaten einer im Einzelfall zu kontaktierenden Ansprechperson bekanntzugeben, um zugunsten von SKIDATA die Erreichbarkeit des Auftraggebers bzw. dessen Mitarbeiter, soweit zur Störfallbehebung erforderlich, sicherzustellen.

#### 6. Modul Prioritization.Care

**6.1.** Das Modul Prioritization.Care definiert die Priorisierungszeiten für reaktive Serviceeinsätze. Der detaillierte Leistungsumfang ist im Anhang des Expert Service Vertrags beschrieben.

**6.2.** SKIDATA verpflichtet sich zur Einhaltung der Priorisierungszeiten, wie sie im Anhang des Expert Service Vertrags beschrieben sind. Diese richten sich nach der Störungsklassifizierung, welche durch SKIDATA aufgrund der Schilderung des Auftraggebers vorgenommen wird.

**6.3.** Im Zuge der Fehlerbehebung kann bei Zutreffen der entsprechenden Eigenschaften der Fehler in eine andere weniger kritische Fehlerklasse eingestuft werden, worauf die entsprechend längere Reaktions- bzw. Fehlerbehebungszeit zur Anwendung gelangt.

**6.4.** Der Auftraggeber räumt SKIDATA das Recht ein und unterstützt SKIDATA dabei, mittels Fernwartungs-Tools im Online-Zugriff auf die Anlagen des Auftraggebers zuzugreifen, um Probleme zu beheben und Unterstützung leisten zu können.

## 7. Modul Troubleshooting.Care

**7.1.** Das Modul „Troubleshooting.Care“ definiert die Deckung der Kosten für die Fehlerbehebung sowohl durch Fernwartung als auch durch Vor-Ort-Support sowie die damit verbundenen Reisekosten als Pauschale.

**7.2.** Sind Fehlerbehebungsarbeiten nicht in der Servicegebühr enthalten, werden die Arbeitsstunden und Arbeitskosten auf Zeit- und Materialbasis gemäss den jeweils gültigen Preislisten von SKIDATA in Rechnung gestellt.

**7.3.** SKIDATA verpflichtet sich nur zu den in den Leistungsbeschreibungen definierten Serviceleistungen zur Fehlerbehebung und gemäss dem vereinbarten Modul „Troubleshooting.Care“.

**7.4.** SKIDATA behält sich das Recht vor, die Fehlerbehebung über Fernwartung durchzuführen, sofern dies möglich ist.

**7.5.** Die Abrechnung und Behandlung der für die Fehlerbehebung erforderlichen Ersatz- und Verschleisssteile erfolgt gemäss dem Modul „SpareParts.Care“.

## 8. Modul Maintenance.Care

**8.1.** Das Modul Maintenance.Care definiert den Leistungsumfang und das Intervall der präventiv durchgeführten Wartung. Der detaillierte Leistungsumfang ist im Anhang des Expert Service Vertrags beschrieben.

**8.2.** Der Auftraggeber erkennt an und stimmt zu, dass Wartungsarbeiten nur während den normalen Geschäftszeiten von SKIDATA ("üblichen Geschäftszeiten") durchgeführt werden. Der Auftraggeber erkennt des Weiteren an, dass die üblichen Geschäftszeiten keine Feiertage beinhalten und das Wartungsdienstleistungen von SKIDATA somit zu jenen Zeiten und an anderen Tagen und Zeiten, die ausserhalb der üblichen Geschäftszeiten liegen, nicht erbracht werden.

**8.3.** Da Verschleiss- und Ersatzteile bei der Wartung nicht enthalten sind, erfolgt deren Kostenverrechnung entsprechend dem Modul SpareParts.Care.

**8.4.** Das Modul Maintenance.Care beinhaltet ausschliesslich präventive Wartungsleistungen und keine reaktive Wartung (Störungsbehebung).

**8.5.** Die Festlegung des genauen Hardwarewartungstermins erfolgt jeweils in angemessener Zeit im Vorhinein im Einvernehmen zwischen Auftraggeber und SKIDATA unter Berücksichtigung beiderseitiger berechtigter Interessen.

**8.6.** Sofern keine Fahrtkostenpauschale vereinbart wird, trägt der Auftraggeber die Reise- bzw. Anfahrtskosten der SKIDATA Mitarbeiter im tatsächlich anfallenden Ausmass.

**8.7.** Im Rahmen der Softwarewartung erhält der Auftraggeber aktuelle Updates für die von den Serviceleistungen umfasste SKIDATA Software, soweit solche Updates von SKIDATA erstellt werden. Updates im Sinne dieser Bestimmungen umfassen geringfügige Änderungen an bestehender Software, die der Beseitigung von Softwarefehlern (Bugs) sowie kleineren Verbesserungen dienen. Sämtliche zur Verfügung gestellte Updates unterliegen denselben Software- und Lizenzbestimmungen wie die ursprüngliche Software in der jeweils geltenden Fassung.

**8.8.** Updates werden von SKIDATA aufgrund rechtlicher oder technischer Vorgaben sowie nach eigenem Ermessen erstellt. Ein Anspruch auf Erstellung und Veröffentlichung von Updates durch SKIDATA besteht jedoch nicht. SKIDATA behält sich vor, Inhalt und Zeitpunkt der Freigabe von Updates selbst zu bestimmen.

**8.9.** SKIDATA behält sich vor, zu bestimmen, in welcher Einsatzumgebung die Updates eingesetzt werden dürfen, und gegebenenfalls die Systemvoraussetzungen für Updates einschliesslich Hard- und Softwarevoraussetzungen zu ändern. Die Änderung der Systemvoraussetzungen bzw. der Einsatzumgebung der Updates ist im Rahmen der Anpassung an fortschreitende technologische Entwicklungen in der Regel erforderlich, um die SKIDATA Software auf dem neuesten Stand zu halten. Der Auftraggeber ist für die Schaffung der Systemvoraussetzungen, die für die Installation und Nutzung der Updates erforderlich sind, verantwortlich. Kommt der Auftraggeber dieser Aufgabe nicht nach, übernimmt SKIDATA keine Gewähr für die Funktionsfähigkeit der Software.

**8.10.** Eine Erstellung und Veröffentlichung von Updates für eine bestimmte Software entfällt jedenfalls ab dem Zeitpunkt der Abkündigung des jeweiligen SKIDATA-Produkts.

**8.11.** Die Software Wartung kann lediglich für die aktuelle und die zwei vorhergehende Release-Versionen erbracht werden.

## 9. Modul Upgrade.Care

**9.1.** Das Modul „Upgrade.Care“ definiert die Supportleistungen von SKIDATA in Bezug auf die Installation von Upgrades auf SKIDATA's Software und Hardware. Upgrades im Sinne dieser Bestimmungen bedeutet den Übergang von einem „major release“ zum nächsten. Ein Upgrade enthält in der Regel wichtige neue Funktionen sowie grundlegende Verbesserungen, die die Funktionalität von Software oder Hardware erweitern. Der detaillierte Leistungsumfang ist im Anhang des Expert Service Vertrags beschrieben.

**9.2.** Um den ordnungsgemäßen Betrieb des Systems des Auftraggebers sicherzustellen, wird SKIDATA die Upgrades vor der Installation sorgfältig prüfen und testen. Nach der Installation stellt SKIDATA sicher, dass sich das System des Auftraggebers vor der Inbetriebnahme in einem einwandfreien Zustand befindet.

**9.3.** Software-Upgrades werden in elektronischer Form geliefert oder zur Verfügung gestellt. Das Modul „Upgrade.Care“ beinhaltet ein Upgrade nur für jene Softwarefunktionen und Module, für die der Auftraggeber eine Softwarelizenz erworben hat. Upgrades werden nur an jenen Standorten und Geräten installiert, die im Expert Service Vertrag aufgeführt sind.

**9.4.** Upgrades können die Systemanforderungen verändern und es kann notwendig sein, dass der Auftraggeber die jeweils vorangegangenen Updates, Upgrades, Komponenten von Drittanbietern und/oder zusätzliche oder geänderte Hardware installiert. Die diesbezüglichen Produkte und Dienstleistungen sind nicht im Modul Upgrade.Care enthalten und die entsprechenden Kosten gehen zu Lasten des Auftraggebers.

**9.5.** Ersatz- und Verschleissteile, welche für die Installation eines Upgrades benötigt werden, sind im Modul Upgrade.Care nicht enthalten. Die Verrechnung der benötigten Ersatz- und Verschleissteile erfolgt auf Basis der gewählten Option im Modul SpareParts.Care.

**9.6.** Nach Abkündigung eines bestimmten SKIDATA-Produkts ist SKIDATA nicht mehr verpflichtet, Upgrades für das jeweilige Produkt zur Verfügung zu stellen.

## 10. Modul Protect.Care

**10.1.** Das Modul Protect.Care definiert die Support Leistungen und Benutzung der Anti-Virus Software von McAfee oder einem vergleichbaren Anbieter („Anti-Virus Software“). Der detaillierte Leistungsumfang ist im Anhang des Expert Service Vertrags beschrieben.

**10.2.** Der Endbenutzer-Lizenzvertrag von McAfee (das „EULA“) zur Anti-Virus Software ist für den Auftraggeber verbindlich. Der Auftraggeber verpflichtet sich daher das EULA, welches von McAfee von Zeit zu Zeit geändert wird, zu beachten. Das aktuelle EULA kann unter dem Link [www.mcafee.com/eula](http://www.mcafee.com/eula) heruntergeladen werden.

**10.3.** SKIDATA leistet für die Anti-Virus Software folgende Gewährleistung:

- a) SKIDATA leistet für die Anti-Virus Software in jedem Fall nur insoweit Gewähr, als auch McAfee Gewähr leistet. SKIDATA leistet jedenfalls keine Gewähr für Fehler und Störungen der Anti-Virus Software, die aus einem Missbrauch, einer Fehlinstallation, einer fehlerhaften Benutzung, einem fahrlässigen Verhalten oder einem Unfall resultieren. SKIDATA leistet dem Auftraggeber keine Gewähr dafür, dass die Anti-Virus Software gegen sämtliche bestehenden Sicherheitsbedrohungen (z.B. aufgrund absichtlicher Schädigung durch Dritte) schützt. SKIDATA leistet zudem keine Gewähr dafür, dass trotz Installation der Anti-Virus Software keine Funktionsfehler durch Viren, Computerwürmer oder andere bösartige Codes auftreten können.
- b) Entdeckt der Auftraggeber Störungen oder Fehler der Anti-Virus Software, hat er SKIDATA hierüber unverzüglich schriftlich zu benachrichtigen. SKIDATA wird im Rahmen der Gewährleistung wirtschaftlich angemessene Bemühungen anstellen, um diese Fehler und Störungen schnellstmöglich zu beheben oder beheben zu lassen. SKIDATA leistet jedoch keine Gewähr dafür, dass sämtliche Störungen und Fehler behoben werden.
- c) Die Anti-Virus Software ist nicht für eine Benutzung im Hochrisikobereich entwickelt worden. Die Benutzung der Anti-Virus Software in einem Hochrisikobereich erfolgt daher auf eigene Gefahr des Auftraggebers. Des Weiteren lehnt SKIDATA jegliche Gewährleistung für die Benutzung im Hochrisikobereich ab. Der Auftraggeber verzichtet gegenüber SKIDATA und McAfee auf jegliche Ansprüche in Bezug auf die Benutzung der Anti-Virus Software in einem Hochrisikobereich.

**10.4.** Die Nutzung der Anti-Virus Software unterliegt folgenden Haftungsbeschränkungen:

- a) SKIDATA haftet für die Anti-Virus Software in jedem Fall nur insoweit, als auch McAfee haftet. SKIDATA haftet in keinem Fall für indirekte Schäden, Folgeschäden, entgangenen Gewinn, Nutzungsausfall, Verlust oder Beschädigung von Daten oder Unterbrechung der Geschäftstätigkeit, auch wenn SKIDATA über die Möglichkeit solcher Schäden informiert wurde. SKIDATA haftet nicht für Erklärungen oder Garantien, die der Auftraggeber an Dritte gemacht hat.
- b) Der Gesamthaftungsumfang von SKIDATA ist begrenzt auf die Summe der vom Auftraggeber im Rahmen des SKIDATA Protect.Care Moduls an SKIDATA innerhalb der letzten 6 (sechs) Monate vor Geltendmachung eines Anspruches geleisteten Zahlungen und zwar unabhängig davon, ob es sich um einen vertraglichen oder einen deliktischen Anspruch handelt.

**10.5.** Die Nutzung der Anti-Virus Software unterliegt folgenden Datenschutzbestimmungen:

- a) SKIDATA und McAfee sind berechtigt, personenbezogene und technische Daten des Auftraggebers zu verarbeiten und weiterzuleiten, soweit dies für die Vertragsabwicklung, zu Abrechnungszwecken und für die Zurverfügungstellung der vertraglich vereinbarten Software-Funktionalitäten, Unterstützungs- und Serviceleistungen sowie Updates erforderlich ist. SKIDATA und McAfee sind berechtigt, diese Daten an verbundene Unternehmen oder Dritte, die mit der Be- und Verarbeitung von Daten von SKIDATA oder McAfee beauftragt werden, weiterzuleiten, soweit dies zur Leistungserbringung erforderlich ist.
- b) Der Auftraggeber stimmt mit Beginn der Benutzung der Anti-Virus Software ausdrücklich dem Datenschutzhinweis von McAfee (McAfee Privacy Policy) zu. Diese kann unter dem Link [https://www.mcafee.com/de-de/consumer-support/policy/legal.html](http://www.mcafee.com/de-de/consumer-support/policy/legal.html) heruntergeladen werden.

**10.6.** Werden durch die Anti-Virus Software Urheberrechte, Markenrechte oder Patente von Dritten verletzt, wird sich SKIDATA bemühen, dass McAfee den Auftraggeber diesbezüglich schad- und klaglos hält. Dies gilt jedoch nur unter der Voraussetzung, dass der Auftraggeber nach Kenntnis von der Verletzung von Rechten Dritter SKIDATA hierüber unverzüglich berichtet. Der Auftraggeber verpflichtet sich, SKIDATA und/oder McAfee von jeglichen Ansprüchen Dritter schad- und klaglos zu halten, die der Auftraggeber zu verantworten hat.

**10.7.** Der End-of-Life Prozess der Anti-Virus Software wird von McAfee vorgegeben. SKIDATA behält sich das Recht vor, dem Auftraggeber diese Vorgaben eins zu eins zu überbinden und der Auftraggeber stimmt zu, an diese Vorgaben gebunden zu sein.

## 11. Modul SpareParts.Care

**11.1.** Das Modul SpareParts.Care definiert die optionale Abrechnung der Kosten für Vorausersatz, Leihgeräte, Ersatzteile und zentrale Reparatur von Komponenten zur Herstellung des artgemäßen Betriebs des SKIDATA Systems in einem Pauschalbetrag.

**11.2.** Als Ersatzteil (Spare Part) bezeichnet man Komponenten, welche defekte Teile eines SKIDATA-Produktes ersetzen. Als Verschleissteil (Wear Part) bezeichnet man Ersatzteile, die Teile eines Systems ersetzen, die durch Abnutzung defekt werden. Abnutzung ist der fortschreitende Materialverlust eines festen Körpers, hervorgerufen durch mechanische Ursachen (schleifen, rollen, schlagen, kratzen, chemische oder thermische Beanspruchung, etc.). Als Reparaturteil (Refurbished Part) bezeichnet man Ersatzteile, die durch Reparatur in den ursprünglichen Funktionszustand zurückgeführt werden. Reparaturteile sind im Austauschverfahren (defektes Teil gegen Reparaturteil) verfügbar.

**11.3.** SKIDATA verpflichtet sich, die im Rahmen des Expert Service Vertrages enthaltenen Geräte mit Ersatzteilen im Austauschverfahren zu versorgen, sowie Reparaturen an elektrischen und mechanischen Komponenten am Sitz von SKIDATA durchzuführen.

**11.4.** SKIDATA Verschleiss- und Ersatzteile müssen von SKIDATA Serviceingenieuren installiert werden. Jede andere Vorgehensweise ist mit SKIDATA abzusprechen.

**11.5.** Ersatzteile, im Sinne dieser Bestimmungen sind die im Ersatzteilkatalog von SKIDATA enthaltenen Komponenten. Dieser steht dem Auftraggeber auf Anfrage jederzeit in aktueller Fassung zur Verfügung. Nicht von diesen Bestimmungen erfasst ist Verbrauchsmaterial (Consumable Products), wie beispielsweise Farbbänder oder Tickets, sowie Gehäuseteile, die durch mechanische Beschädigung zerstört werden, PCs oder dazugehörige Komponenten, Paletten, Standfüsse und Drehkreuze.

**11.6.** Die von SKIDATA im Rahmen dieser Bestimmungen bereitgestellten Ersatzteile müssen soweit funktionsfähig sein, als dies erforderlich ist, um die Aufgaben des auszutauschenden Teils zu ersetzen, und können neu oder aber auch generalüberholt sein. Der Auftraggeber hat jedoch keinen Anspruch auf Lieferung fabrikneuer Teile.

**11.7.** Eine Versorgung mit Ersatzteilen erfolgt durch SKIDATA solange, als die erforderlichen Ersatz-/Bauteile auf dem Markt erhältlich sind. SKIDATA wird die Servicegebühr entsprechend anpassen.

**11.8.** Die zu entrichtende Servicegebühr umfasst unter Berücksichtigung der von diesen Bestimmungen ausgenommenen Teile die Kosten sämtlicher Ersatzteile.

**11.9.** Der Bezug von Ersatzteilen im Rahmen dieser Bestimmungen ist ausgeschlossen, wenn

- a) die defekten bzw. nicht voll funktionstüchtigen Teile aufgrund fahrlässiger oder vorsätzlicher Handlungen des Auftraggebers oder von dessen Mitarbeitern oder aufgrund solcher Handlungen eines Dritten beschädigt wurden;
- b) der Defekt oder die Funktionsbeeinträchtigung von Teilen auf nicht ordnungsgemäße Instandhaltung, Wartung und Reinigung der Geräte oder auf nicht ordnungsgemäß vorgenommenen Tausch von Ersatzteilen durch den Auftraggeber oder dessen Mitarbeiter zurückzuführen ist;
- c) ein Austausch von Teilen aufgrund veränderter rechtlicher oder technischer Normen oder Empfehlungen gefordert ist;
- d) der Auftraggeber sonstige Mitwirkungspflichten im Rahmen dieser Bestimmungen sowie der Allgemeinen Bestimmungen verletzt.

**11.10.** Erfolgt der Tausch oder die Bestellung eines Ersatzteiles entgegen bzw. ausserhalb dieser Bestimmungen, so werden sämtliche dadurch anfallende Kosten dem Auftraggeber von SKIDATA in Rechnung gestellt.

**11.11.** Ein Tausch eines Ersatzteils wird wie folgt abgewickelt:

- a) Voraussetzung für die Leistungserbringung durch SKIDATA ist das Auftreten einer Störung bei ordnungsgemäsem Gebrauch. SKIDATA informiert den Auftraggeber darüber, dass jedes SKIDATA-Produkt bei SKIDATA mit einer Seriennummer registriert ist. Die Gewährleistungssticker helfen dabei die Gewährleistungszeit festzustellen. Werden diese Sticker von den SKIDATA-Produkten oder den Komponenten entfernt, kann SKIDATA keine Gewährleistung anerkennen.
- b) Um entsprechende Ersatzteile zu erhalten, hat der Auftraggeber nach Auftreten einer Störung die defekten Bauteile in einer für diese Bauteile entsprechenden Verpackung auf eigene Gefahr und Rechnung unter Beischluss einer Fehlerbeschreibung an die im Rahmen des Expert Service Vertrages angegebene Rücksendeadresse von SKIDATA zu senden. Nach Erhalt der Bauteile werden diese von SKIDATA tunlichst innerhalb von 14 (vierzehn) Tagen repariert und an den Auftraggeber zurückgesendet. Ist eine Reparatur nicht mehr möglich, so erhält der Auftraggeber innerhalb eines angemessenen Zeitraumes ein entsprechendes anderes Ersatzteil.

- c) Vorbehaltlich einer anderslautenden Vereinbarung erfolgt der Einbau der Ersatzteile auf Gefahr und Rechnung des Auftraggebers durch diesen oder dessen Mitarbeiter selbst.

**11.12.** Abwicklung eines Vorausersatzes:

- a) Diese Bestimmungen zum Vorausersatz gelten ergänzend zu den vorangehenden Bestimmungen zu den Modalitäten des Tausches und gehen diesen im Falle eines Widerspruchs vor.
- b) Wird die Option Vorausersatz vereinbart, so erfolgt der Versand des Ersatzteiles nach einer schriftlichen Bestellung per Fax, E-Mail oder Brief vom Auftraggeber aber bereits vor Eingehen des auszutauschenden Teiles.
- c) Der Versand der bestellten Ersatzteile erfolgt, sofern diese bei SKIDATA lagernd sind, innerhalb von 3 (drei) Werktagen ab Erhalt der Bestellung durch SKIDATA, ansonsten innerhalb eines angemessenen Zeitraums. Massgeblich für den Zeitpunkt des Erhalts der Bestellung sind die üblichen Geschäftszeiten von SKIDATA.
- d) Ersatzteile, die an den Auftraggeber geliefert werden, sind innerhalb von 10 (zehn) Tagen ab Erhalt der Ersatzteile zu tauschen. Falls kein Tausch erfolgt, ist das nicht verwendete Ersatzteil, einschliesslich einer Fehlerbeschreibung auf Kosten und Gefahr des Auftraggebers an SKIDATA zurückzusenden. Erfolgt die Rücksendung nicht oder nicht rechtzeitig, so wird das Ersatzteil zum aktuellen Preis laut Preisliste von SKIDATA in Rechnung gestellt. In diesem Fall gelten die Bestimmungen von SKIDATA zum Erwerb von Hardware.

**11.13.** Versand und Verpackung:

- a) Der Versand von Ersatzteilen sowie die Rücksendung von Teilen erfolgt auf dem Postweg auf Kosten desjenigen, der den Versand vornimmt. Erfolgt der Einbau der Ersatzteile aufgrund anderslautender Vereinbarung, beispielsweise aufgrund des Moduls Maintenance.Care, durch Mitarbeiter von SKIDATA, so steht es SKIDATA offen, die Ersatzteile im Zuge dieses Einbaus zu liefern.
- b) Auf schriftliche Anforderung des Auftraggebers kann in dringenden Fällen der Versand durch Bahn-Express oder Botendienst erfolgen. Die dadurch entstehenden Mehrkosten trägt der Auftraggeber.
- c) Der Versand der Ersatzteile durch SKIDATA sowie die Rücksendung der ausgetauschten oder nicht verwendeten Teile durch den Auftraggeber erfolgt in Originalverpackung oder in einer sonstigen angemessenen Verpackung. Die Verpackung muss insbesondere riss- und stossfest sein, weiters sind Antistatiksäcke bzw. Hartschaumteile zu verwenden. Lieferscheine und eine detaillierte Beschreibung der aufgetretenen Fehler sind beizulegen.

**11.14.** Ersatzteilpauschale:

- a) Der Service Ersatzteilpauschale inkludiert die Reparatur und den Austausch von defekten Teilen. Die gilt jedoch nicht, wenn der Defekt durch Vandalismus, bösartige und gewalttätige Einflussnahme oder einen Unfall verursacht wurde.
- b) Dieser Service setzt einen gültigen Wartungsvertrag zwischen dem Auftraggeber und SKIDATA oder, wenn vorhanden, einem SKIDATA Partner voraus und die Nutzung von Original SKIDATA Tickets und Reinigungsmaterial.

**12. Reinigungs- und Verbrauchsmaterial**

**12.1.** SKIDATA empfiehlt die Nutzung von SKIDATA zertifiziertem Reinigungsmaterial, im Speziellen für Kodiergeräte. Nicht empfohlenes Reinigungsmaterial kann zu Fehlern und Zerstörungen führen.

**12.2.** SKIDATA empfiehlt die Nutzung von SKIDATA Verbrauchsmaterial (Consumable Products). Nicht empfohlene Produkte können zu Fehlern und Zerstörungen führen.

**12.3.****13. Sonstige Bestimmungen**

**13.1. Vertragsbestimmungen des Auftraggebers:** Die Geschäfts- und Einkaufsbedingungen des Auftraggebers sind nicht Bestandteil des Expert Service Vertrags.

**13.2. Eigentum an Austauschteilen:** Werden im Zuge dieser Bestimmungen Ersatzteile oder sonstige Teile vom Auftraggeber bzw. dessen Mitarbeitern oder von SKIDATA bzw. deren Mitarbeitern getauscht, so gehen die dem Gerät entnommenen Teile mit deren Entnahme in das Eigentum von SKIDATA über. Die neu eingebauten Teile gehen mit deren Einbau in das Eigentum desjenigen über, der Eigentümer des Gerätes ist, an dem der Einbau vorgenommen wird.