



- 14. Spesen**  
Die Kosten für Fahrt-, Tag- und Nächtigungsgelder werden dem Auftraggeber gesondert in Rechnung gestellt. Wegzeiten gelten als Arbeitszeit.
- 15. Ausschluss der Zurückbehaltung**  
Der Auftraggeber ist nicht berechtigt, Zahlungen wegen nicht vollständiger Gesamtlieferung, Garantie- oder Gewährleistungsansprüchen oder Bemängelungen zurückzuhalten.
- 16. Überraschende Probleme**  
Sollten während der Vertragserfüllung besondere Probleme auftreten, die mangels vorheriger Hinweise des Auftraggebers für den Auftragnehmer überraschend sind, so ist im Falle von Unterstützungsleistungen durch den Auftragnehmer dieser nach seiner Wahl berechtigt, die zu erbringende Leistung gegen Vergütung der bis zu diesem Zeitpunkt erbrachten Leistung abzubrechen oder bei Fortführung dieser, eine Verschiebung des Endtermins und Ersatz für den erhöhten Aufwand zu verlangen.
- 17. Honorierungspflichten / Sorgfaltspflicht des Kunden für Datensicherung und Virenschutz**  
Der Kunde anerkennt die Honorierungspflicht für die von uns erbrachten Dienstleistungen.  
Der Kunde ist für die Datensicherung und den Virenschutz selbst verantwortlich, sofern er uns nicht einen entsprechenden schriftlichen Auftrag erteilt.  
Schadensforderungen werden abgelehnt.
- 18. Wiederausfuhrverbot**  
Das Wiederausfuhrverbot richtet sich nach den geltenden rechtlichen Bestimmungen und ist für die Kunden verbindlich.
- 19. Schadenersatz bei Support- und Technik-Einsätzen**  
Bei oben genannten Einsätzen werden eindeutige Fehler unserer Mitarbeiter kostenlos im Rahmen des Auftragsumfanges korrigiert. Die Eindeutigkeit obliegt der Beurteilung aller Beteiligten, die Entscheidung liegt bei VRZ. Ausgeschlossen sind nicht vorhersehbare Folgefehler und Inkompatibilitäten seitens der eingesetzten Produkte. Ebenfalls ausgeschlossen sind Probleme mit bereits vorhandenen Hardware-Produkten seitens des Auftraggebers, oder mit spezieller Software.  
Die Aufwände für die Installation und Korrektur solcher Faktoren werden nach Aufwand in Rechnung gestellt.  
Die Datensicherung ist Sache des Kunden. Jeglicher Schadenersatz bei verlorenen Daten und Programmen wird abgelehnt. Das gleiche gilt für Viren.  
Sollten dem Kunden als Folge einer Installation Schäden durch Verzug oder Fehler der Installation entstehen, beträgt der maximale Schadenersatz die Höhe, der durch uns verrechneten Installationskosten (Arbeit). Dies jedoch nur in eindeutigen Situationen und wenn der Kunde uns das Recht auf Nachbesserung innerhalb nützlicher Frist schriftlich eingeräumt hat. Weitergehende Forderungen sind ausdrücklich ausgeschlossen.  
Sollte bei einer Installation / Reparatur ein Teil der Hardware defekt werden ohne dass eine Schuld unseres Mitarbeiters besteht, werden die zusätzlichen Kosten dem Kunden übertragen.  
Bei Wartungsverträgen mit Response-Zeiten besteht der maximale Schadenersatz in der Rückerstattung von höchstens drei Monats-Grundpauschalen für die Bereitstellung der Leistungsbereitschaft gemäß Vertrag, sofern die Response-Zeit um mehr als 100 % überschritten wurde. Von dieser Regelung ausgenommen sind höhere Gewalt (Naturereignisse, nachweisbarer Verkehrszusammenbruch) und Verzögerungen, die durch die fehlende Lieferbereitschaft Dritter entstehen (z.B. fehlende Ersatzteile des Herstellers, mangelnde Unterstützung eines Software-Hauses, etc.).
- 20. Verrechnung bei Support- und Technik-Einsätzen**  
Verrechnet wird nach effektivem Aufwand zu den jeweils gültigen VRZ Preisen, sofern nicht schriftlich eine andere Regelung besteht. Abgerechnet wird in ¼ Stunden, angebrochene ¼ Stunden werden voll verrechnet.  
In jedem Fall nach Aufwand verrechnet werden folgende Technik-Einsätze:
- nicht explizit im Angebot aufgeführte Dienstleistungen
  - Datenübernahmen
  - unvorhersehbare Installationsaufwände
  - Wartezeiten
- Um einen reibungslosen Fortgang der Technik-Einsätze zu gewährleisten, wird davon ausgegangen, dass alle dafür notwendigen Informationen frühzeitig vorliegen. Wartezeiten oder die Beschaffung der Informationen wird nach Aufwand verrechnet.  
Weitere Spesen, die auf Wunsch des Kunden verursacht werden, bedürfen der separaten Abmachung und werden nach Aufwand verrechnet.  
Diese Stundensätze gelten während der normalen Arbeitswochen von 08.00–17.30 Uhr. Außerhalb dieser Zeit gelten für Arbeits- und Fahrzeiten folgende Zuschläge:
- |                                |   |      |
|--------------------------------|---|------|
| 18.00-20.00 Uhr                | + | 50%  |
| 20.00-08.00 Uhr und am Samstag | + | 50%  |
| Sonn- und Feiertage            | + | 100% |
- Anspruch auf eine Hotline außerhalb der Geschäftszeiten und an Feiertagen, sowie auf garantierte Responsezeiten zu irgendwelchen Zeiten besteht nur bei einem entsprechenden kostenpflichtigen Vertrag.  
Ersatzteile werden nach Aufwand verrechnet. Express-Sendungen auf Wunsch des Kunden werden gemacht, die Porti und Zuschläge werden nach Aufwand belastet. Bei Technikeinsätzen liegen die Responsezeiten in der Regel innerhalb des vom Hersteller genannten Garantieanspruches, in der Regel ca. 1 Arbeitstag.  
**Empfehlung:**  
**Lesen Sie die Garantiebestimmungen der Hersteller genau durch (es gibt Unterschiede von Produkt zu Produkt) und erstellen Sie aufgrund dieser Angaben ein Notfall-Szenario mit Ihren Garantiesprüchen und Telefonnummern.**  
Wir verweisen ebenfalls besonders auf die Punkte 5 + 23 dieser Geschäftsbedingungen.
- 21. Verpflichtung auf das Datengeheimnis**  
Alle Mitarbeiter der VRZ verpflichten sich im Sinne des Datenschutzgesetzes, über alle Daten, die Ihnen aufgrund Ihrer Tätigkeit bei der VRZ Informatik Gesellschaft mbH Dornbirn und deren Kunden bekannt werden, oder Ihnen zugänglich sind, strengstes Stillschweigen zu bewahren.
- 22. Erfüllungsort / Gerichtsstand / Schadenersatz / Konventionalstrafen**  
Der Erfüllungsort und der Gerichtsstand befinden sich an unserem Standort Dornbirn. Schadenersatz und Konventionalstrafen jeglicher Art werden grundsätzlich ausgeschlossen. Es gilt ausschließlich Österreichisches Recht.
- 23. Reklamationen**  
Reklamationen müssen innerhalb von 10 Arbeitstagen bei der VRZ eingegangen sein.  
Nach dieser Frist gilt die erbrachte Leistung als einwandfrei und vom Kunden angenommen.
- 24. Schlussbestimmungen**  
Soweit eine Bestimmung dieses Vertrages unwirksam ist, oder unwirksam werden sollte, hat dies auf die übrigen Bestimmungen keinen Einfluss. Die Vertragspartner werden in diesem Fall eine Regelung herbeiführen, die in ihrem wirtschaftlichen Gehalt der unwirksamen Bestimmung am nächsten kommt.