

ALLGEMEINE VERTRAGSBEDINGUNGEN FÜR WARTUNGS-, DIGITAL- UND SONSTIGE SERVICES

1. BEGRIFFSFESTLEGUNG

In diesen Bedingungen verwendete Begriffe haben folgende Bedeutung:

Begriff	Bedeutung
Vertrag	Der zwischen dem AN und dem AG abgeschlossene Vertrag hinsichtlich der Services einschließlich aller hierin erwähnten Anhänge sowie diesen allgemeinen Vertragsbedingungen. Der Vertrag kann auch in Form eines angenommenen Angebotsschreibens vorliegen.
Digital Services	KONE API Services, KONE Residential Flow, Access und Visit, KONE Elevator Call, KONE Information, Digital Mirror, KONE Elevator Music sowie in der Zukunft vom AN angebotene digitale Services, einschließlich, aber nicht beschränkt auf, Modifikationen, Aktualisierungen und Neuversionen jedweder Art.
LAN	Lokales Computernetzwerk, welches für die Erbringung der Services an der Anlage benötigt wird.
Cloud	Die internetbasierte Bereitstellung von Speicherplatz, Rechenleistung oder Anwendungssoftware als Dienstleistung.
Anlage	Die im Vertrag aufgeführten Aufzüge, Rolltreppen, Zutrittssysteme und automatischen Türen sowie deren Teile.
Ausgenommene Ereignisse	(a) Feuer, Rauch, Wasser, Feuchtigkeit, Überlastung oder Setzen des Gebäudes. (b) abnorme Temperaturen oder Feuchtigkeit oder andere widrige Bedingungen. (c) Schwankungen, Störungen oder Nichtverfügbarkeit von Stromversorgungsnetzen oder Kommunikationsnetzwerken. (d) Computerviren, Hacker- oder Cyberangriffe. (e) Missbrauch, Manipulation, Diebstahl oder Vandalismus an der Anlage und jedweder von KONE bereitgestellte Gerätschaften. (f) Druckprüfungen oder Prüfungen unter voller Last oder bei voller Geschwindigkeit. (g) Arbeiten an der Anlage, oder an vom AN bereitgestellten Gerätschaften durch nicht von AN autorisierten Personen. (h) Veraltete Anlagen oder Teile davon. (i) Andere Ursachen außerhalb der angemessenen Kontrolle von KONE.
Externer Anwendungsanbieter	Eine Drittpartei, die dem AG Dienstleistungen unter Verwendung der KONE API Services bereitstellt.
Anfängliche Laufzeit	Die im Vertrag festgelegte anfängliche vertragliche Laufzeit.
Regelarbeitszeiten	Montag bis Donnerstag (ausgenommen Feiertage) von 7:00 bis 17:00 Uhr, Freitag (ausgenommen Feiertage) von 7:00 bis 15:00 Uhr.
Partei oder Parteien	Der Auftraggeber (auch als „AG“ bezeichnet) und/oder KONE (auch als „AN“ bezeichnet).
Preis	Die vom AG zu zahlende Vergütung für die Ausführung der im Vertrag festgelegten Services.
Services	Die im Vertrag festgelegten, vom AN an der Anlage auszuführenden Dienstleistungen, wie Wartungs- und sonstige Services und Digital Services.
Liegenschaft	Das oder die Gebäude, in dem/denen sich die Anlage(-n) befindet.
Vertragsbeginn	Das im Vertrag als Vertragsbeginn angegebene Datum.
Gesetzliche Anforderungen	Alle geltenden gesetzlichen, behördlichen und rechtlichen Anforderungen (auch untergesetzliche Anforderungen) bezüglich des Zustands und der Wartung der Anlage.
Nutzer	Die natürlichen Personen als Endnutzer vom Digital Services.

2. ERBRINGUNG DER SERVICES

Der AN erbringt die Services vertragsgemäß. Der AN hat angemessene Anstrengungen zu unternehmen, die Anlage in einwandfreiem Betriebszustand zu halten. Der AN setzt geschultes und entsprechend überwachtes Personal ein und erbringt die Services in Übereinstimmung mit den gesetzlichen Anforderungen.

Der AN erbringt die Services, die vor Ort an der Anlage erbracht werden müssen, während seiner Regelarbeitszeit. Sofern im Vertrag nichts anderes vereinbart ist, sind alle außerhalb der Regelarbeitszeit durchgeführten Arbeiten nicht im Preis enthalten und werden vom AN separat in Rechnung gestellt.

3. AUSSCHLÜSSE AUS DEM DIENSTLEISTUNGSUMFANG

Folgende Leistungen sind nicht Gegenstand des Vertrages:

- Modernisierung der Anlagen, Einbau neuer oder zusätzlicher Einrichtungen und Teile, die eine konstruktive oder sicherheitstechnische Verbesserung der Anlagen darstellen, auch wenn sie von Sachverständigen, Behörden oder Versicherungsgesellschaften gefordert werden.
- Die Lieferung anderer technischer Lösungen in neuwertiger Technik, sofern baugleiche Teile nicht mehr vorhanden sind.
- Das Aufarbeiten, Reparieren und Ersetzen von Anlagenteilen, die in ihrer Funktion äußeren Einflüssen ausgesetzt sind, sofern eine Instandsetzung im Rahmen des Leistungsumfanges dieses Vertrags nicht in Frage kommt.
- Die Beseitigung von Schäden, die durch Ausgenommene Ereignisse hervorgerufen wurden.
- Wartung und Reparatur des lokalen Netzwerks (LAN) in der Liegenschaft.

Folgende Leistungen sind nur dann Gegenstand des Vertrages, sofern diese konkret als Leistung des AN in diesem Vertrag (Enthaltene Leistungen) beschrieben werden:

- Austausch von Maschine, Antrieb oder Steuerung.
- Bei Aufzugsanlagen: Reparatur, Austausch und/oder Umgestaltung der Außen- und Innenbedientableaus, der Zielwahlsteuerungsbedienfelder und Zielwahlsteuerungsleitschirme, der Seile und bei hydraulischen Aufzügen, der Zylinder und Kolben; Reparatur, Austausch oder Neudekoration der Aufzugskabine, der Schachtverkleidungen, der Türen, der Türverkleidungen, der Türrahmen, der Kabinen- und Stockwerksschwellen sowie sonstige dekorative Arbeiten; Schachtrauchung und Belüftungssysteme.
- Bei Rolltreppen: Reparatur oder Austausch von Handläufen, inneren und äußeren Balustraden, Außen und Unterverkleidungen, Sockelleisten, Deckplatten, Bodenplatten, Stufen, Stufenketten, Kammplatten, dekorativen Verkleidungen.
- Bei automatischen Türen: Reparatur, Austausch oder Umgestaltung von Türstrukturen, Oberflächen und Gehäusen (einschließlich ohne Einschränkung Vorsprünge, Trägern, Führungen und Stützen), dekorative Arbeiten, Licht- und Stromversorgung sowie Schaltgetriebe auf der Versorgungsseite, einschließlich ohne Einschränkung der Haupttrennschalter oder der Isolationsschalter der Tür.
- Das Nachfüllen und der Austausch von Getriebe- und Hydraulikölfüllungen sowie die Entsorgung des Altlöls.
- Die Lieferung und Montage von Beleuchtungselementen und Batterien.
- Die Übernahme von Prüfgebühren der zugelassenen Überwachungsstelle bzw. von Sachverständigen für wiederkehrende Prüfungen.
- Reinigung, außer die Beseitigung von Verunreinigungen, die direkt durch die Erbringung der Dienstleistungen verursacht wurden.
- Reparatur und Austausch von Zugangskontrollsystemen und Kommunikationseinrichtungen und Datenverarbeitungssystemen (Hard- und Software) des Kunden (z. B. Info-Bildschirme, TV-Geräte, Musikanlage, E-Link, Destination Control oder Access Rechner).
- Druckprüfung oder Prüfung unter Vollast oder Geschwindigkeit.

Über Modernisierungsmaßnahmen und Reparaturen, die den vertraglich vereinbarten Leistungsrahmen überschreiten sowie den Einbau neuer oder zusätzlicher Einrichtungen wird der AN den AG ausführlich beraten und ihm wirtschaftliche Lösungen, unter Berücksichtigung neuester technischer Erkenntnisse sowie gesetzlicher Vorschriften und Forderungen, anbieten.

4. PFLICHTEN DES AUFTRAGGEBERS

Der AG teilt dem AN unverzüglich mit:

- Jedwede Störungen der Anlage oder von KONE 24/7 Connected Services, der Digital Services sowie Unfälle in Zusammenhang mit diesen.
- Das Vorhandensein von gefährlichen Substanzen (z.B. Asbest) in der Liegenschaft und deren Verwendungsort.
- Jedwede Änderung oder geplante Änderung der Nutzung der Anlage oder der Liegenschaft.
- Jedwede Änderungen der Stammdaten, wie z.B. Rechnungsanschrift, Ansprechpartnern o.Ä.

Es ist sicherzustellen, dass bei Störungen die betroffene Anlage sofort stillgelegt und der AN verständigt wird. Bei gefährlichem Zustand ist zusätzlich die Gefahrenstelle ausreichend abzusichern. Dem AG obliegt es, Schadensfolgen zu minimieren, die aufgrund von Fehlfunktionen oder Fehlern der Anlage, KONE 24/7 Connected Services oder der Digital Services entstehen.

Die gesetzlichen, behördlichen und berufsgenossenschaftlichen Bestimmungen für die Anlagen sind zu beachten. Ihre Einhaltung durch Eigentümer, Betreiber, Hausverwalter, eingewiesene Personen und Benutzer muss stets gewährleistet sein.

Der AG stellt dem Personal des AN eine sichere und angemessene Arbeitsumgebung zur Verfügung. Dem Personal des AN ist stets freier Zugang zur Anlage zu gewähren, einschließlich der Bereitstellung von Parkplätzen in der Nähe der Anlage, sodass schwere Werkzeuge und Ersatzteile problemlos zur Anlage transportiert werden können.

Der AG arbeitet mit dem AN - soweit dies vom AN billigerweise verlangt werden kann - zusammen. Der AG stellt alle vom AN geforderten Informationen über die Anlage bereit und stellt sicher, dass diese Informationen vollständig und korrekt sind.

Wenn der AG feststellt, dass er Services außerhalb des Umfangs dieses Vertrags benötigt, gibt der Auftraggeber KONE die Möglichkeit, ein Angebot vorzulegen. Wenn sich der AG für das Erbringen solcher Services durch Dritte entscheidet, behält sich der AN das Recht vor, den Preis billigerweise anzupassen, sofern sich dadurch z.B. der geschuldete Leistungsumfang verändert.

Der AG benachrichtigt den AN, sofern Dritte während der Laufzeit des Vertrags an der Anlage Arbeiten erbringen. Der AG erstattet dem AN die Kosten für die Überprüfung von Arbeiten Dritter. Sofern dadurch zusätzliche Arbeiten notwendig werden, sind diese zu vergüten. Der AG ist verantwortlich für die gesamte Verkabelung am Standort sowie für eine stabile Stromversorgung der Anlage.

Der AG ist verantwortlich für das verwendete LAN und für alle Schnittstellen zwischen dem LAN und der Anlage. Der AG stellt sicher, dass das LAN und alle möglichen Schnittstellen mit der Anlage des vom AN und/oder dessen Lieferanten der Anlage mitgeteilten technischen Anforderungen entsprechen und dass das LAN die Funktion der Anlage nicht negativ beeinflusst.

Durch diesen Vertrag wird der Abschluss üblicher Versicherungen nicht entbehrt.

5. VERGÜTUNG, RECHNUNGSSTELLUNG UND ZAHLUNGSBEDINGUNGEN

Sofern im Vertrag nichts anderes vereinbart ist, ist die Zahlung innerhalb von 30 Tagen ab Rechnungsdatum fällig. Die Zahlung von Steuern, einschließlich Umsatzsteuer, erfolgt zusätzlich zum Preis.

Die Rechnungsstellung erfolgt jährlich zu Beginn des Jahres für das begonnene Kalenderjahr, sofern keine anderslautende Vereinbarung getroffen wird.

Der Preis errechnet sich auf Grundlage des bei Vertragsangebot geltenden Entgeltes im Tarifbereich des AN. Bei Änderungen des Entgeltes sowie lohnwertiger gleichwertiger Leistungen wie tarifliches Urlaubsgeld, Arbeitszeit, Arbeitszeitverkürzung, Urlaubszeit u.Ä., bei Änderung der Fahrtkosten sowie von Auslösungssätzen und Erschwerniszulagen oder Materialpreiserhöhungen wird der Vertragspreis entsprechend angepasst. Darüber hinaus kann der AN die Preise unverzüglich anpassen, um einen etwaigen Kostenanstieg beim Erbringen der Services aufgrund neuer oder geänderter gesetzlicher Anforderungen oder steuerlicher Bestimmungen, die nach dem Vertragsbeginn in Kraft treten, zu berücksichtigen. Eine angemessene Anpassung erfolgt auch dann, sofern aufgrund wesentlicher Änderungen hinsichtlich der Nutzung der Anlage oder der Liegenschaft, erforderlich ist.

Sofern die Parteien vereinbart haben, dass die Vergütung für die Services oder andere Arbeiten, die vom AN durchgeführt werden, in Raten gezahlt werden, wird der noch nicht bezahlte Anteil der Vergütung im Falle des Ablaufs oder einer Beendigung des Vertrags sofort fällig.

Sofern der AN in Zahlungsverzug gerät, ist der AN berechtigt, Zinsen in gesetzlicher Höhe zu verlangen. Der AN ist berechtigt, unbeschadet anderer Rechtsbehelfe, das Erbringen der Services auszusetzen, bis der Auftraggeber alle fälligen Beträge vollständig (einschließlich Zinsen) beglichen hat. Außerdem ist der AN berechtigt, sämtliche angemessenen Kosten und Aufwendungen, die durch die Aussetzung und/oder Wiederaufnahme der Services entstehen, zusätzlich in Rechnung zu stellen.

6. MÄNGELHAFTUNG

Sachmangelhaftungsansprüche des AG gegen den AN verjähren in einem Jahr, für Werkleistungen beginnend mit der Abnahme, im Übrigen ab Kenntnis des AG vom Abschluss der Arbeiten im Rahmen des Vertrages. Beschränkt sich die Leistung auf eine reine Warenlieferung, beginnt die Verjährungsfrist gemäß S.1 mit der Ablieferung der Ware zu laufen.

Die Haftung von KONE für einen Mangel an einem von KONE bereitgestellten Teil ist auf den Ersatz eines solchen Teils durch KONE auf dessen Kosten beschränkt. Alle durch KONE ersetzten Teile oder Bauteile gehen in das Eigentum des AN über.

7. HÖHERE GEWALT

Der AN haftet nicht für die Nichteinhaltung von Verpflichtungen aus dem Vertrag, soweit dies durch Umstände verhindert oder verzögert wird, die außerhalb der angemessenen Kontrolle des AN liegen, wie zum Beispiel, aber nicht beschränkt auf höhere Gewalt, Regierungshandlungen, Handelsanktionen, Krieg, Terrorismus, innere Unruhen, Materialknappheit, Transportverzögerungen, Streiks, Aussperrungen, widrige Klimabedingungen, Epidemien, Naturkatastrophen oder Unfälle sowie nicht für das Versagen externer Anwendungsanbieter.

8. RECHTE AN GEISTIGEM EIGENTUM

Der AN behält das Eigentum aller Rechte an geistigem Eigentum in Bezug auf Geräte, Software, Dokumentation, Zeichnungen oder anderes Material, das vom AN im Rahmen oder im Zusammenhang mit diesem Vertrag geliefert wird.

Der AG darf keine vom AN im Rahmen des Vertrags bereitgestellte Software, Dokumentation, Zeichnungen oder sonstigen Materialien für andere Zwecke als die Nutzung und Wartung des Systems verwenden oder kopieren.

9. DATENSCHUTZ

Der AN ist berechtigt Daten zu erheben, zu exportieren und zu verwenden, die über die Nutzung und den Betrieb der Hardware, Services und Anlage erzeugt werden. Der AN darf diese Daten nur für die Bereitstellung der Services, die Weiterentwicklung des Service- und Produktangebots, Analyse Zwecke und andere interne Zwecke verwenden. Dieser Abschnitt gilt auch nach Beendigung des Vertrages weiter fort. Die gesetzlichen Regelungen zum Schutz personenbezogener Daten bleiben von dieser Regelung unberührt.

Der AN erfasst bestimmt personenbezogene Daten über die Vertreter des AG bzw. über den AG. Diese Daten werden in erster Linie zur Erbringung der Dienstleistungen und zur Verwaltung der Kundenbeziehungen genutzt. Sie können aber auch zur Kontaktaufnahme mit den Vertretern (per Telefon, E-Mail, SMS und auf andere elektronische Weise) für Umfragen und zur Vermarktung der Produkte und Dienstleistungen vom AN und seinen Partnern verwendet werden. Weitere Informationen zur Datenverarbeitung finden Sie auf der Website von KONE (www.kone.com). Der AG verpflichtet sich, seine Aufgaben gemäß den Gesetzen zu erfüllen, die für die erforderliche oder vertraglich vorgesehene Datenverarbeitung gelten. Der AG verpflichtet sich insbesondere die vom AN bereitgestellte Datenschutzerklärung seinen Mitarbeitern und sonst für ihn als Vertreter, Ansprechpersonen oder sonst Bevollmächtigte tätigen natürlichen Personen, zumindest in den Teilen zur Kenntnis zu bringen, in denen die Datenschutzerklärung Informationen über die durch den AN durchgeführte Verarbeitung von personenbezogenen Daten solcher Personen im Rahmen des Abschlusses und der Abwicklung dieses Vertrags enthält.

10. HAFTUNG

Der AN haftet nicht für Sachverhalte, die unter ausgenommene Ereignisse fallen. Die Haftung für einen Schaden, der auf einer leicht fahrlässigen Vertragsverletzung des AN oder seines Erfüllungsgehilfen beruht, ausgeschlossen. Dies gilt auch für Schäden aus der Verletzung von Pflichten bei Vertragsverhandlungen. Der Haftungsausschluss greift auch insoweit ein, wie die Vertragsverletzung zugleich eine unerlaubte Handlung darstellt oder einen sonstigen außervertraglichen Haftungstatbestand erfüllt. Die vorbezeichneten Haftungsausschlüsse gelten auch für eine persönliche Haftung der handelnden Personen.

Die vorbezeichneten Haftungsausschlüsse gelten nicht im Falle:

- vorsätzlicher oder grob fahrlässig verursachter Schäden;
- der Verletzung des Lebens, der Gesundheit oder des Körpers;
- arglistigen Verschweigen eines Mangels;
- der Übernahme einer Garantie oder eines Beschaffungsrisikos; zwingender Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz;
- des Fehlens zugesicherter Eigenschaften;
- zu vertretenden Leistungsverzugs oder zu vertretender Unmöglichkeit;
- eines Verstoßes gegen einen besonderen Vertrauenstatbestand, aufgrund dessen der Auftraggeber auf eine ordnungsgemäße Pflichterfüllung vertrauen darf;
- der Verletzung von wesentlichen Vertragspflichten; wobei die Haftung in diesem Falle jedoch auf den bei Vertragsschluss typischerweise vorhersehbaren Schaden begrenzt ist.

KONE übernimmt keine Garantien, sei es denn dies erfolgt ausdrücklich oder gesetzlich vorgesehen.

11. KONE 24/7 CONNECTED SERVICES

Im Rahmen von KONE 24/7 Connected Services werden verschiedene Services angeboten. Sofern sich der AG für einen der KONE 24/7 Connected Services entschieden hat, gelten zusätzlich zu den sonstigen Bestimmungen dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen die folgenden Regelungen. Bei einem Widerspruch zwischen den in dieser Ziffer 11. enthaltenen Regelungen und anderen Bestimmungen dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen gehen hinsichtlich der KONE 24/7 Connected Services die Bestimmungen in dieser Ziffer 11. vor.

Zur Erbringung des KONE 24/7 Connected Services, wird der AN ein Fernüberwachungs- und Diagnosegerät an der Anlage installieren, sofern ein solches nicht bereits vorhanden ist. Dieses Fernüberwachungs- und Diagnosegerät bleibt Eigentum des AN, sofern nicht anderweitig vereinbart. Das Fernüberwachungs- und Diagnosegerät wird dem AG nur im Rahmen

des KONE 24/7 Connected Services überlassen. Der AG gestattet dem AN den Zugang zu der vorgenannten Hardware. Der AN ist berechtigt, Updates an der Hardware durchzuführen.

Sofern die Bereitstellung von KONE 24/7 Connected Services eine Modernisierung der Anlage erforderlich macht, kann jede Partei den Vertragsteil für KONE 24/7 Connect Services kündigen, es sei denn, der AG stimmt zu, diese Modernisierung auf seine Kosten durchführen zu lassen. KONE 24/7 Connected Services verwendet eine Datenübertragungseinheit, um Daten der Anlage in die KONE-Cloud zu übertragen. Die Netzwerkgebühren sind im Preis von KONE 24/7 Connect enthalten. Sofern der AG eine eigene Datenverbindung für die Übermittlung der Daten nutzt, trägt die für die Datenübermittlung anfallenden Kosten ausschließlich der AG.

Der AN unternimmt angemessene Anstrengungen, um sicherzustellen, dass KONE 24/7 Connected Services wie vorgesehen funktioniert. Dennoch lassen sich bei allen Onlinediensten gelegentliche Unterbrechungen und Ausfälle nicht vermeiden. Im Falle eines Ausfalls oder einer Unterbrechung des Dienstes kann es möglich sein, dass bestimmte Inhalte nicht abgerufen werden können. Ein fehler- und unterbrechungsfreier Betrieb ist nicht Vertragsinhalt.

Wenn der AG KONE 24/7 Connect beauftragt hat, gilt zudem Folgendes: Über KONE 24/7 Connect identifizierte Reparatur- und Wartungsbedürfnisse werden auf der Grundlage der im Wartungsvertrag vereinbarten Regelungen ausgeführt. Alle durch KONE 24/7 Connect veranlassten Einsätze, Reparaturen oder Wartungen werden während der Regelarbeitszeiten des AN durchgeführt. Maßgeblich für die Berechnung von vertraglich vereinbarten Reaktionszeiten, ist der Beginn der Regelarbeitszeiten des nächsten Arbeitstages.

Wenn über KONE 24/7 Connect ein dringender Servicebedarf identifiziert wird und diese nicht durch die Regelungen des Wartungsvertrages abgedeckt ist, wird der AN die vereinbarte(n) Kontaktperson(en) des AG versuchen zu kontaktieren, um die Durchführung der notwendigen Wartung oder Reparatur zu vereinbaren. Sofern der AN die Kontaktpersonen nicht erreicht, kann der AN die als dringend identifizierten Wartungs- oder Reparaturarbeiten durchführen. Solche Arbeiten werden dem AG in Rechnung gestellt.

Sofern der AG KONE 24/7-Planner beauftragt hat, gilt zusätzlich Folgendes: Der AN wird den Zustand der Anlage analysieren und dem Kunden auf dieser Grundlage einen Bericht mit empfohlenen Reparatur- und Modernisierungsmaßnahmen für die Anlage zur Verfügung stellen. Der AN wird den Bericht regelmäßig aktualisieren. Trotzdem die Generierung des Berichtes auf angemessenen Bemühungen vom AN basiert, kann dieser Fehler oder Auslassungen enthalten. Alle Kosten oder Preise in dem Bericht sind indikativ und nicht bindend. Sollte der AG die im Bericht empfohlenen Maßnahmen durchführen wollen, werden die Parteien dies gesondert vereinbaren.

Sofern der AG KONE 24/7-Alert beauftragt hat, gilt zusätzlich Folgendes: Der AN wird den AG benachrichtigen, wenn der Betrieb der Anlage, für die KONE 24/7 aktiviert ist, unterbrochen wird und den vermutlichen Grund für die Unterbrechung angeben.

12. DIGITAL SERVICES

Falls sich der AG für ein oder mehrere Digital Services entschieden hat, gelten zusätzlich zu den sonstigen Bestimmungen dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen die folgenden Regelungen. Bei einem Widerspruch zwischen den in dieser Ziffer 12. enthaltenen Regelungen und anderen Bestimmungen dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen gehen hinsichtlich der Digital Services die Bestimmungen in dieser Ziffer 12. vor. Der AN unternimmt angemessene Anstrengungen, die Verfügbarkeit der Digital Services in Übereinstimmung mit dem Vertrag sicherzustellen. Dennoch lassen sich bei allen Onlinediensten gelegentliche Unterbrechungen und Ausfälle nicht vermeiden. Im Falle eines Ausfalls oder einer Unterbrechung des Dienstes kann es möglich sein, dass bestimmte Inhalte nicht abgerufen werden können. Ein fehler- und unterbrechungsfreier Betrieb ist nicht Vertragsinhalt.

Sämtliche zur Bereitstellung der Digital Services verwendeten Gerätschaften werden vom AN an den vom AG angegebenen Stellen installiert. Sofern im Vertrag nicht anders vereinbart, werden die Gerätschaften an den AG verkauft und die Mängelhaftung in Abschnitt 6. gilt.

Als Teil der Digital Services kann der AN dem AG und/oder den Nutzern Software zur Verfügung stellen. Der AG und/oder die Nutzer derartiger Software dürfen diese nur für den Zugriff auf und die Nutzung der Digital Services verwenden. Die Software unterliegt bestimmten Lizenzbedingungen, die im Rahmen der Überlassung der Software dem AG und/oder den Nutzern mitgeteilt werden. Der AN ist berechtigt, die Software von Zeit zu Zeit zu aktualisieren. Falls die Software auf einem Gerät des AGs und/oder Nutzern ausgeführt wird, obliegt das Installieren der Aktualisierungen dem AG und/oder dem Nutzer. Sofern durch das Verwenden der neuesten Version der Software Störungen oder Defekte der Digital Services vermieden werden können, ist der AN nicht für derartige Störungen oder Defekte verantwortlich. Der AG nimmt zur Kenntnis und akzeptiert, dass die in die Software hochgeladenen Inhalte in der Cloud der Serviceprovider vom AN gespeichert werden.

Sofern vertraglich nicht anders vereinbart, beginnt der AN mit den Instandsetzungsarbeiten vor Ort oder per Fernzugriff spätestens am fünften Tag nach Bekanntgabe eines Mangels oder einer Fehlfunktion der Digital Services durch den AG. Gesetzliche Feiertage, Sams- und Sonntage

werden in Hinblick auf die vorstehende Leistungserbringungsfrist zu Gunsten des AN nicht berücksichtigt. Für den Fall, dass der AN innerhalb dieses Zeitraums keine Instandsetzungsarbeiten einleitet, ist der AN für diejenigen Schäden verantwortlich - vorbehaltlich der in Ziffer 10. geregelten Haftungsbeschränkungen - die nach Ablauf dieser Frist aus Störungen oder Defekten entstehen.

Der AN haftet nicht für die Nichtverfügbarkeit oder Fehlfunktion von Dienstleistungen oder Teilen davon, die von externen Anwendungsanbietern bereitgestellt werden. Ferner haftet der AN nicht für die Inkompatibilität des mobilen Endgeräts des Nutzers hinsichtlich der Digital Services oder für Mängel des mobilen Endgeräts des Nutzers.

Der AN kann den Preis für Digital Services nach vorheriger schriftlicher Nachricht an den Auftraggeber unter einer Fristsetzung von drei (3) Monaten anpassen. Falls der Auftraggeber das geänderte Entgelt nicht akzeptiert, kann dieser den betroffenen digitalen Dienst ab dem Zeitpunkt des Inkrafttretens des geänderten Entgelts kündigen.

Insofern die Digital Services personenbezogene Daten von Benutzern speichern und verarbeiten, dient dies dazu, das Funktionieren des betreffenden Digital Service zu ermöglichen. Es gelten die Auftragsverarbeitungsvereinbarungen für den jeweiligen Digital Service gemäß Anhang. Weitere spezifische Bedingungen und die Vereinbarung zur Datenverarbeitung für den jeweiligen Digital Service stehen auch bereit auf der Website vom AN (www.kone.com) und unter <https://www.kone.com/en/dataprocessingagreements.aspx>.

Der AG bleibt jederzeit allein verantwortlich für die Richtigkeit, Qualität und Gesetzmäßigkeit der personenbezogenen Daten, die der AG dem AN zur Verfügung stellt, an die Software übermittelt oder anderweitig in Verbindung mit den Digital Services verarbeitet. Weiterhin bleibt er jederzeit allein verantwortlich für die Art des Erwerbs personenbezogener Daten sowie deren Freigabe an den AN.

Falls sich der AG für **API Services** entschieden hat, gilt zudem Folgendes: Der AN aktiviert die ausgewählten APIs für die vereinbarte Anlage. Der AN übermittelt dem AG die für die Aktivierung und/oder den Zugriff auf die API-Services erforderlichen Kennwörter und Identifizierungsangaben. Der AG ist verpflichtet, diese Informationen sicher zu verwahren und nicht an Dritte weiterzugeben.

Falls sich der AG für **KONE Residential Flow, Access oder Visit** oder **KONE Elevator Call** entschieden hat, gilt auch Folgendes:

Der AN haftet nicht für die Richtigkeit der vom AG oder gemäß dessen Anweisungen gewährten Benutzerzugangsrechte.

Der AG ist verpflichtet, alle erforderlichen Maßnahmen zur Minimierung des Sicherheitsrisikos im Falle einer Fehlfunktion des Digital Service zu ergreifen. Dazu kann auch der Erwerb eines vorübergehenden Verriegelungssystems oder einer zusätzlichen Türüberwachung zählen, um unbefugten Zugang zur Liegenschaft zu verhindern.

Falls sich der AG für **KONE Information** oder andere inhaltswiedergebende Lösungen entschieden hat, gilt zudem Folgendes:

Der Auftraggeber muss sicherstellen, dass er die erforderlichen Rechte an allen Inhalten besitzt, die über KONE Information angezeigt werden. Das Präsentieren gesetzeswidriger, anstößiger oder belästigender Inhalte ist verboten.

13. TOOLS FÜR INFORMATION UND KOMMUNIKATION

Sofern der AG KONE Online, KONE Mobile, KONE E-Link, andere digitale Kundenkommunikations-Tools, KONES Anwendungsprogrammierungsschnittstellen, direkte Systemintegrationen zwischen dem AG und AN und/oder jede Form von maßgeschneidertem Reporting vom AN (zusammen "Information-Tools") nutzt, darf der AG die Information-Tools ausschließlich für seine internen Informationszwecke, der Verwaltung der Anlagen und der Website, die Nutzung der KONE-Dienstleistungen und für die Erstellung von Service-Anfragen in Bezug auf die Anlagen nutzen. Alle Serviceanfragen, die über die Information- und Kommunikationstools gestellt werden, gelten als von den autorisierten Vertretern des AG gestellt.

Der AN wird angemessene Anstrengungen unternehmen, um sicherzustellen, dass die in den Information- und Kommunikationstools bereitgestellten Informationen korrekt sind und unterbrechungsfrei zur Verfügung gestellt werden. Der AN weist aber ausdrücklich darauf hin, dass die so bereitgestellten Informationen nur Beispielcharakter haben und nicht als verlässlich angesehen werden dürfen und dass ein unterbrechungsfreier Betrieb nicht Vertragsgegenstand ist. Der AN leistet daher keine Gewähr, dass die Ausführung seiner Information- und Kommunikationstools ununterbrochen oder fehlerfrei erfolgt. Der AN behält sich vor, die Information- und Kommunikationstools jederzeit weiter zu entwickeln oder Änderungen daran vorzunehmen.

14. GERICHTSSTAND

Gerichtsstand für aus dem Vertragsverhältnis sich ergebende Streitigkeiten ist der Sitz des AN. Dies gilt nur, wenn auch der AG Kaufmann oder eine juristische Person des öffentlichen Rechts oder ein öffentlich-rechtliches Sondervermögen ist.

15. LAUFZEIT UND VERTRAGSENDE

Der Vertrag tritt in Kraft zu dem in den Vertragsvereinbarungen genannten Datum und gilt für die vereinbarte Laufzeit. Er verlängert sich stillschweigend

jeweils um ein Jahr, falls er nicht spätestens drei Monate vor Ablauf des laufenden Vertragsjahres schriftlich gekündigt wird.

Die Digital Services sind für die anfängliche Laufzeit in Kraft und verlängern sich danach jeweils um weitere 12 Monate, sofern der Vertragsteil für die Digital Services nicht von einer Partei mindestens 90 Tage vor dem Ende der anfänglichen oder einer nachfolgenden Laufzeit schriftlich gekündigt wird. Sind mehrere Digital Services Vertragsbestandteil, kann auch nur ein einzelner Digital Service gekündigt werden. Die vorab beschriebene Kündigung eines Digital Service berührt keine anderen Digital Services oder andere Services. Falls Services gekündigt werden und dadurch die Bereitstellung von Digital Services technisch unmöglich, wirtschaftlich sinnlos oder anderweitig nicht praktikabel sind, ist der AN berechtigt, die Digital Services mit sofortiger Wirkung durch schriftliche Mitteilung zu kündigen.

Ohne Einschränkung anderer Rechte und Rechtsbehelfe kann jede Vertragspartei den Vertrag mit sofortiger Wirkung kündigen, indem sie der anderen Partei eine schriftliche Mitteilung vorlegt, falls die andere Partei:

- (a) sich in einem Insolvenzverfahren (§§ 14 und 15 InsO) befindet, beziehungsweise ein vergleichbares gesetzliches Verfahren beantragt ist, ein solches Verfahren eröffnet oder dessen Eröffnung mangels Masse abgelehnt wird.
- (b) einen wesentlichen Vertragsverstoß begeht und es der anderen Partei nicht zugemutet werden kann, an dem Vertragsverhältnis weiter festzuhalten.

Darüber hinaus kann der AN den Vertrag kündigen falls:

- (a) wesentliche Änderungen der Nutzung der Anlage oder der Liegenschaft erfolgen.
- (b) Service- oder Wartungsarbeiten an der Anlage durch einen Dritten während der Vertragslaufzeit ohne die vorherige schriftliche Genehmigung vom AN ausgeführt werden.
- (c) Der AN Services oder Digital Services aufgrund von ausgeschlossenen Ereignissen oder höherer Gewalt für länger als 90 Tage nicht ausführen kann.
- (d) Der AG dem AN keinen Zugang zur Anlage und/oder keine sichere Arbeitsumgebung bereitstellen kann und/oder wenn gefährliche Stoffe in der Anlage oder in der Liegenschaft aufgefunden werden und nicht innerhalb von 30 Tagen durch den Auftraggeber Abhilfe geschaffen wird.
- (e) Die Anlage, wie vom AN festgestellt, nicht die gesetzlichen Anforderungen erfüllt oder diese anderweitig unsicher ist und der AG, die zum Beheben des Mangels erforderlichen Reparaturen oder Modernisierungen der Anlage ablehnt.

Anstatt zu kündigen, kann der AN nach eigenem Ermessen beschließen, die Services auszusetzen, bis der Mangel, der den Kündigungsgrund darstellt, behoben ist. Außerdem ist der AN berechtigt, sämtliche angemessenen Kosten und Aufwendungen, die durch die Aussetzung und/oder Wiederaufnahme der Services oder Digital Services entstehen, geltend zu machen.

Für den Fall, dass der Vertrag aus irgendeinem Grund gekündigt wird, ist der AN berechtigt, die volle Zahlung für alle Services vom AG zu erhalten, die vor dem Datum, an dem die Kündigung wirksam wurde, ausgeführt wurden. Wird der Vertrag durch den AG gekündigt, obwohl die anfängliche Laufzeit bzw. eine weitere vertragliche Laufzeit noch nicht abgelaufen ist und keine Vertragsverletzung seitens des AN vorliegt, die eine Kündigung rechtfertigen würde, ist der AN berechtigt, eine angemessene Vergütung zu verlangen. Als angemessen gilt eine Vergütung in Höhe von 10% des Jahresauftragswertes. Der entsprechende Betrag kann für jedes noch ausstehende Vertragsjahr verlangt werden. Für noch verbleibende Monate wird der Jahresauftragswert durch 12 (Monate) geteilt und dieser Wert mit den Monaten multipliziert, die das Vertragsverhältnis noch bestehen würde. Von einem externen Anwendungsanbieter bereitgestellte Services oder Teile davon können individuell entsprechend den jeweils spezifischen Vertragsbedingungen verlängert oder gekündigt werden.

Abschnitte dieser Allgemeinen Vertragsbedingungen, die trotz Beendigung des Vertrages notwendigerweise weiter fortbestehen müssen, bleiben von der Beendigung des Vertrages unberührt. Nach der Wirksamkeit der Kündigung ist der AN berechtigt, sämtliche Hardware oder Werkzeuge, die sich in der Liegenschaft befinden und Eigentum des AN sind, aus dieser zu entfernen.

16. VERSCHIEDENES

Verweise auf die allgemeinen Vertragsbedingungen des AG, die in einem Auftrag oder auf andere Weise enthalten sind, sind für die Parteien nicht bindend.

Der AN ist berechtigt, zur Erfüllung seiner vertraglichen Verpflichtungen Subunternehmer einzusetzen. Der AN kann diesen Vertrag ohne die Zustimmung des AG auf jedes Unternehmen innerhalb der KONE-Gruppe übertragen. Jede andere Übertragung des Vertrags bedarf der vorherigen schriftlichen Genehmigung vom AN. Trotz einer Übertragung des Eigentums der Liegenschaft auf einen Dritten, behält der Vertrag zwischen den Parteien volle Rechtskraft, sofern er nicht vom AN beendet wird.

Bei einigen Digital Services ist für einen funktionierenden Betrieb möglicherweise eine Überbrückung der Zugangskontrolllösung für das System und/oder den Standort erforderlich.

Der AG stimmt einer solchen Überbrückung zu.

Der AN ist berechtigt, diese allgemeinen Vertragsbedingungen zu aktualisieren. Dafür wird der AN dem AG spätestens 60 Tage vor Ablauf der aktuellen Vertragslaufzeit über diese Änderungen informieren. Sofern der AG nicht innerhalb von 30 Tagen nach Bekanntgabe einer solchen Änderung widerspricht, gelten die neuen allgemeinen Vertragsbedingungen ab Beginn der nächsten Vertragslaufzeit. Widerspricht der Auftraggeber und sofern die Parteien nichts anderes vereinbaren, gelten weiterhin die ursprünglichen allgemeinen Vertragsbedingungen.

Für die Wirksamkeit von Willenserklärungen - mit Ausnahme einer Kündigung des Vertrages oder Teilen davon, die der Schriftform bedarf - reicht die Textform gemäß § 126 b BGB.