



# ABFALLMANAGEMENT

Datenverarbeitungs Aktiengesellschaft

## Servicevereinbarung

Zwischen Abfallmanagement Datenverarbeitungs Aktiengesellschaft (in weiteren Teilen Abfallmanagement AG genannt)

und

(in weiteren Teilen Kunde genannt) wird folgende Vereinbarung getroffen:

### 1. Gegenstand der Vereinbarung

Gegenstand dieser Vereinbarung sind Serviceleistungen im Zusammenhang mit den Produkten der Reihen KrWG-Soft, iwaste und NGS-Abfallmanager. Die Leistungen beziehen sich ausschließlich auf die jeweils gültigen Programmversionen.

### 2. Leistungen

#### 2.1 Hotline-Service

Der Hotline-Service bietet dem Kunden folgende Leistungen per Telefon, E-Mail oder Fax:

- Unterstützung bei der Installation der Software
- Unterstützung bei Problemen in der Anwendung
- Erläuterung der Bedienung der Software
- Rat und Hilfe bei der Analyse von Fehlersituationen und Betriebsstörungen
- Beratung zu möglichen technischen Fehlerursachen

Der Kunde ist berechtigt den Hotline-Service zu folgenden Zeiten zu nutzen:

- Montag bis Freitag von 08.00 Uhr bis 17.00 Uhr
- Rufnummer: 02361 9130 151
- Fax: 02361 9130 601
- E-Mail: [support@abfallmanagement.de](mailto:support@abfallmanagement.de)

#### 2.2 Fehlerbehebung

Treten beim Betrieb der Software Fehler auf, kann der Kunde diese schriftlich, per E-Mail oder über den Hotline-Service der Abfallmanagement AG melden. Die Fehler werden analysiert und soweit technisch möglich behoben.

Die Fehlerbehebung erfolgt durch:

- Austausch einzelner Softwaremodule
- Auslieferung eines neuen Releases
- Hinweis auf Bedienungsfehler oder Fehler in Komponenten Dritter, die außerhalb der Einflußnahme der Abfallmanagement AG liegen.

#### 2.3 Update-Service

Im Rahmen dieses Servicevertrages liefert Abfallmanagement AG dem Kunden in folgenden Fällen ein kostenloses Update zum Download oder via CD an:

- Eine beim Kunden in der Software auftretende Fehlersituation wurde behoben
- Änderungen auf Grund gesetzlicher Bestimmungen
- Umfangreiche Änderungen auf Grund technischer Weiterentwicklung

### 3. Servicepauschale

Für die Inanspruchnahme der Leistungen aus dieser Vereinbarung entrichtet der Kunde eine Jahrespauschale. Die Höhe ist dem jeweils gültigen Preisverzeichnis der Abfallmanagement AG zu entnehmen und abhängig von den erworbenen Softwareprodukten.

Die Servicepauschale wird jeweils im Januar für das laufende Jahr berechnet. Bei unterjährigem Vertragsabschluss wird die Servicepauschale mit Vertragsabschluss halbjährlich anteilig für das laufende Jahr berechnet. In beiden Fällen sind die Rechnungen sofort zahlbar. Kommt der Kunde mit der Zahlung mehr als 1 Monat in Verzug, steht Abfallmanagement AG unbeschadet weiterer Ansprüche ein Zurückbehaltungsrecht für seine Leistungen bis zur Zahlung zu.

Abfallmanagement behält sich Preisanpassungen vor. Sie wird den Kunden hiervon 6 Wochen im Voraus informieren. In diesem Fall hat der Kunde ein außerordentliches Kündigungsrecht.

Leistungen vor Ort sind in der Servicepauschale nicht enthalten und werden gesondert berechnet.

Die Preise sind im aktuellen Preisverzeichnis der Abfallmanagement AG dargestellt und werden dem Kunden bei Auftragserteilung genannt.

### 4. Gewährleistungen

Abfallmanagement AG gewährleistet, dass die vereinbarten Serviceleistungen frei von Sach- und Rechtsmängeln entsprechend den vertraglichen Vereinbarungen geleistet werden. Die Gewährleistung endet 1 Jahr nach Abnahme der Arbeitsergebnisse oder Bereitstellung der Software. Gelingt es Abfallmanagement AG nicht, innerhalb einer angemessenen Frist durch Nachbesserung den Mangel zu beseitigen, kann der Kunde die Herabsetzung des gültigen Pauschalpreises verlangen oder den Vertrag fristlos kündigen. Die Gewährleistung entfällt, soweit der Kunde die Arbeitsergebnisse oder die Software selbst ändert oder von Dritten ändern lässt.

### 5. Haftung

Abfallmanagement AG haftet in jedem einzelnen Schadensfall und gleich aus welchem Rechtsgrund nur beschränkt in Höhe des jeweiligen Anschaffungspreises der Software. Ein einzelner Schadensfall liegt auch dann vor, wenn mehrere Einzelschäden auf der selben Ursache beruhen. Abfallmanagement AG haftet nicht für entgangenen Gewinn, Folgeschäden und Schäden aus Ansprüchen Dritter. Die Haftungsbegrenzungen gelten nicht für Schäden, die auf vorsätzlichem Handeln beruhen. Abfallmanagement AG übernimmt keine Haftung in Fällen höherer Gewalt bzw. bei besonderen technischen Umständen, die von ihr nicht zu vertreten sind.

### 6. Vertragslaufzeit und Kündigung

Der Servicevertrag wird auf unbestimmte Zeit geschlossen. Er kann beiderseitig mit einer Frist von 3 Monaten zum Jahresende gekündigt werden. Eine fristlose Kündigung aus wichtigem Grund bleibt vorbehalten. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere auch bei einer Erhöhung der Jahrespauschale vor.

### 7. Leistung durch Dritte

Abfallmanagement AG ist berechtigt, die Verpflichtungen aus dieser Vereinbarung auf dritte Personen zu übertragen und durch dritte Personen ausführen zu lassen. Von einer Übertragung auf Dritte wird sie den Kunden informieren.

### 8. Sonstige Vereinbarungen

Änderungen und Ergänzungen bedürfen zu ihrer Gültigkeit der Schriftform. Es gilt deutsches Recht. Gerichtsstand ist Recklinghausen.

Die Zahlung soll erfolgen

per Einzugsermächtigung (siehe Anlage)

per Rechnung

\_\_\_\_\_  
Datum, Unterschrift

\_\_\_\_\_  
Vorname, Nachname in Druckbuchstaben

\_\_\_\_\_  
Datum, Unterschrift

\_\_\_\_\_  
Abfallmanagement AG, Rolf Niehaus



# ABFALLMANAGEMENT

Datenverarbeitungs Aktiengesellschaft

## Einzugsermächtigung

zurück per Fax an 0 23 61 – 91 30 601

Kunden-Nr.	:	_____	Datum	:	_____
Firma	:	_____	Abteilung	:	_____
Ansprechpartner	:	_____	Telefon	:	_____
Straße	:	_____	Telefax	:	_____
PLZ, Ort	:	_____	E-Mail	:	_____

(Bitte korrigieren bzw. ergänzen Sie die obigen Angaben bei Bedarf)

Hiermit ermächtigen wir die **Abfallmanagement Datenverarbeitungs Aktiengesellschaft** unter dem Vorbehalt des jederzeitigen Widerrufs, die von uns zu zahlenden Rechnungsbeträge zu Lasten des unten angegebenen Kontos einzuziehen. Wir sind damit einverstanden, daß das angegebene Konto auch für Rücküberweisungen (Erstattungen) verwendet wird.

Kontoinhaber \_\_\_\_\_ (falls abweichend)  
Kontonummer \_\_\_\_\_  
Bankleitzahl \_\_\_\_\_  
Kreditinstitut \_\_\_\_\_

-----  
Ort, Datum

X -----  
Unterschrift des Kontoinhabers