

ALLGEMEINE VERTRAGSBEDINGUNGEN FÜR WARTUNGS-, DIGITAL- UND SONSTIGE SERVICES

1. BEGRIFFE UND DEFINITIONEN

Alle in diesen Allgemeinen Vertragsbedingungen durch Grossbuchstaben hervorgehobenen Begriffe haben dieselbe Bedeutung wie im Vertrag. Ausserdem haben die folgenden Begriffe die folgende Bedeutung:

Begriff	Bedeutung
Vertrag	Der zwischen KONE und dem Auftraggeber abgeschlossene Vertrag hinsichtlich der Services inkl. aller im Vertrag erwähnten Anhänge sowie dieser allgemeinen Vertragsbedingungen, welche einen integrierenden Bestandteil des Vertrages bilden. Ein Vertrag im Sinne dieser Definition liegt auch vor, wenn der Auftraggeber ein von KONE verfasstes Angebotsschreiben angenommen hat. In diesem Fall legt das Angebotsschreiben den Vertragsinhalt fest.
Digital Services	KONE API Services, KONE Residential Flow, Access and Visit, KONE Elevator Call, KONE Information, Digital Mirror, KONE Elevator Music sowie in der Zukunft von KONE angebotene digitale Services, einschließlich, aber nicht beschränkt auf, Modifikationen, Aktualisierungen und Neuversionen jedweder Art.
Anlage(n)	Die im Vertrag aufgeführten Aufzüge, Rolltreppen, Zutrittsysteme und automatischen Türen sowie deren Teile.
Externer Anwendungsanbieter	Eine Drittpartei, die dem Auftraggeber Dienstleistungen unter der Verwendung der KONE API Services bereitstellt.
Anfängliche Laufzeit	Die im Vertrag festgelegte, anfängliche Laufzeit des Vertrages.
Regelarbeitszeiten	07:30 Uhr – 17:00 Uhr / montags bis freitags (ausgenommen gesetzliche und lokale Feiertage).
Partei oder Parteien	Der Auftraggeber und/oder KONE.
Preis	Das vom Auftraggeber zu zahlende Entgelt für das Erbringen der im Vertrag festgelegten Services.
Services	Die im Vertrag festgelegten, von KONE an der Anlage auszuführenden Dienstleistungen, wie Wartungs-, Digital- und sonstige Services.
Standort	Das/die Gebäude, in dem/denen sich die Anlage(n) befindet(befinden).
Gesetzliche Anforderungen	Alle geltenden gesetzlichen und regulatorischen Bestimmungen betreffend den Zustand und die Wartung der Anlage.
Nutzer	Die natürlichen Personen, welche die Endnutzer der Digital Services sind.
Ausgenommene Ereignisse	(a) Feuer, Rauch, Wasser, Feuchtigkeit oder eine vorausgegangene Aussetzung der Anlage(n) gegenüber solchen Bedingungen, (b) Überlastung oder Absinken des Gebäudes, (c) abnorme Temperatur oder Feuchtigkeit oder andere widrige Bedingungen, (d) Schwankungen, Störungen oder Nichtverfügbarkeit von Stromversorgungsnetzen oder Kommunikationsnetzwerken, (e) Computerviren, Hacker- oder Cyberangriffe, (f) Missbrauch, Manipulation, Diebstahl oder Vandalismus (an) der Anlage, Materialien und/oder Hardware, (g) Druckprüfungen oder Prüfungen unter voller Last oder bei voller Geschwindigkeit, (h) Arbeiten an der Anlage, den Materialien und/oder der Hardware durch andere Personen als KONE-Mitarbeiter oder von KONE ausdrücklich autorisierte Personen, (i) Reparatur und Austausch von Teilen, die nach begründeter Auffassung von KONE veraltet sind oder sonstige Modernisierungen der Anlage, (j) andere Ursachen ausserhalb der angemessenen Kontrolle oder des Einflussbereiches von KONE, (k) Inspektionen oder Überprüfung der Anlage durch Behörden, Prüfstellen oder andere Dritte, (l) Austausch von Maschinen, Antrieben, Steuerungen, Etagenauswahlflächen, Zielführungsmonitoren, Seilen sowie bei Hydraulikaufzügen Zylindern und Kolben, (m) Ausgaben für Nebenarbeiten am Gebäude (z.B. Telefonanschluss für das Notrufsystem von der Kabine aus), (n) Reinigung des Gebäudes und der Kabine, der Glasteile wie Kanalglas, Kabinenglas, Türen usw. sowie des Gebäudes selbst, (o) bei Aufzügen: Reparatur, Austausch oder Umgestaltung des Fahrkorbs, der Schachtgehäuse, Tore, Türverkleidungen, Türrahmen,

	sowie dekorative Arbeiten, (p) bei Rolltreppen: Innen- und Außengeländern, Gerüstaufbauten, Stufen, Dekoroberflächen und anderen Paneelen, (q) bei automatischen Türen: Reparatur, Austausch oder Umgestaltung von Türstrukturen, Oberflächen und Gehäusen (einschließlich ohne Einschränkung Vorsprüngen, Trägern, Führungen und Stützen), dekorative Arbeiten, Licht- und Stromversorgung sowie Schaltgetriebe auf der Versorgungsseite, einschließlich ohne Einschränkung der Haupttrennschalter oder der Isolationschalter der Tür.
--	---

2. ERBRINGUNG DER SERVICES

KONE erbringt die Services vertragsgemäss. Beim Erbringen der Services hat KONE angemessene Anstrengungen zu unternehmen, um die Anlage in einwandfreiem Betriebszustand zu halten. KONE setzt zur Erbringung der Services geschultes und entsprechend überwacht Personal ein und erbringt die Services in Übereinstimmung mit den Gesetzlichen Anforderungen.

KONE erbringt die Services während den Regelarbeitszeiten. Sofern im Vertrag nichts anderes vereinbart ist, sind alle ausserhalb der Regelarbeitszeiten (z.B. Nachtarbeit, Pikett) durchgeführten Arbeiten nicht im Preis enthalten und werden von KONE separat in Rechnung gestellt. Wenn der Auftraggeber Leistungen anfordert, welche von den vertraglich vereinbarten Services nicht erfasst sind (siehe nachfolgend Abschnitt 3), kann KONE (ohne aber dazu verpflichtet zu sein) solche zusätzlichen Leistungen erbringen. Wenn KONE einverstanden ist, solche zusätzlichen Leistungen zu erbringen, stellt KONE diese separat in Rechnung.

3. VOM VERTRAG NICHT ERFASSTE LEISTUNGEN

Sofern im Vertrag nichts anderes vereinbart ist, gehören folgenden Arbeiten und/oder Leistungen nicht mehr zu den Services und werden von KONE gesondert in Rechnung gestellt:

- Reparatur und Austausch von Beleuchtungselementen und Batterien;
- Nachfüllen und Wechseln von Getriebeöl und Entsorgung von Altöl;
- Reparatur oder Austausch von Teilen und/oder andere Arbeiten aufgrund von oder im Zusammenhang mit Ausgenommenen Ereignissen;
- Reinigung, mit Ausnahme der Beseitigung von Verunreinigungen, die direkt durch die Erbringung der Services verursacht wurden;
- Wartung und Reparatur des lokalen Netzwerks (LAN) des Standorts;
- Reparatur und Austausch von Zugangskontrollsystemen und Kommunikationseinrichtungen des Auftraggebers (z. B. Infobildschirme, TV-Geräte, Musikanlagen);
- Falls die Anlage nicht ursprünglich von KONE geliefert und eingebaut wurde: Montage, Reparatur und/oder Austausch von Teilen oder Materialien aufgrund von Qualitätsmängeln der Anlage, der vom Hersteller verwendeten Materialien und Geräte und/oder aufgrund mangelhafter Arbeiten des Installateurs;
- Änderungen an der Anlage oder zusätzliche Arbeiten, die durch neue oder geänderte Gesetzliche Anforderungen oder Bestimmungen erforderlich werden;
- Bei Aufzügen: Reparatur, Austausch oder Umgestaltung des Fahrkorb- und Haltestellenschwellen;
- Bei Rolltreppen: Reparatur oder Austausch von Handläufen, Fußbodenleisten, Deckplatten, Bodenplatten, Stufenketten, Kammblechen;
- Die Beseitigung festgestellter Mängel und/oder die Durchführung notwendiger Reparaturen, die nicht durch einfache Handgriffe und ohne Demontage durchführbar sind. Diese Arbeiten werden nur nach vorgängiger Vereinbarung ausgeführt und gesondert abgerechnet. Mündlich erteilte Reparaturaufträge dürfen bis zu einer Höhe von CHF 500 von KONE sofort ausgeführt werden.

4. VERANTWORTLICHKEITEN DES AUFTRAGGEBERS / SCHADLOSHALTUNG

Der Auftraggeber teilt KONE unverzüglich mit:

- jede Störung der Anlage oder der Digital Services sowie Unfälle, die mit der Anlage oder den Digital Services zusammenhängen;
- gefährliche Substanzen, wie zum Beispiel Asbest, am Standort und/oder die Stellen, an denen diese mutmasslich vorkommen; und
- jede Änderung oder geplante Änderung der Nutzung der Anlage oder des Standortes: und
- jedwede Änderungen an den Rechnungsangaben und den Ansprechpartnern.

Falls die Anlage Personen gefährden sollte, muss der Auftraggeber die Anlage bis zum Eintreffen des Personals von KONE außer Betrieb nehmen. Der Auftraggeber ist dafür verantwortlich, Schaden und Schadensfolgen zu minimieren, die aufgrund von Fehlfunktionen oder Fehlern der Anlage und/oder der Digital Services sowie aufgrund von Ausgenommenen Ereignissen entstehen können.

Der Auftraggeber ist dafür verantwortlich, dass dem Personal von KONE eine sichere und angemessene Arbeitsumgebung zur Verfügung steht. Dazu gehört u.a. ein einfacher Zugang zur Anlage einschliesslich Parkplätzen in der Nähe der Anlage, sodass schwere Werkzeuge und Ersatzteile problemlos zur Anlage transportiert werden können.

Der Auftraggeber arbeitet mit KONE, wie von KONE billigerweise verlangt, zusammen. Der Auftraggeber stellt alle von KONE geforderten Informationen über die Anlage zur Einsichtnahme bereit und stellt sicher, dass diese Informationen vollständig und korrekt sind. Der Auftraggeber sichert zu, alle geltenden gesetzlichen Anforderungen, einschliesslich der Arbeitssicherheitsvorschriften und aller Normen, welche in Bezug auf die Sicherheit einer bestehenden Anlage galten und gelten, zu erfüllen.

Wenn der Auftraggeber feststellt, dass er Leistungen benötigt, welche von den vertraglich vereinbarten Services nicht mehr erfasst sind, gibt er KONE die Möglichkeit, für das Erbringen dieser zusätzlichen Leistungen ein Angebot vorzulegen.

Der Auftraggeber benachrichtigt KONE, wenn ein Dritter während der Laufzeit des Vertrages Arbeiten an der Anlage vorgenommen hat. KONE lehnt jegliche Haftung für allfällige Mängel und Schäden im Zusammenhang mit den Arbeiten solcher Dritter und mit Bezug auf die Anlage generell ab. Der Auftraggeber erstattet KONE die Kosten für die Überprüfung von Arbeiten Dritter und für die von KONE in diesem Zusammenhang geforderten zusätzlichen Arbeiten.

Der Auftraggeber ist für die gesamte Verkabelung am Standort, eine stabile Stromversorgung der Anlage, das am Standort verwendete LAN und für jede Schnittstelle zwischen dem LAN und der Anlage verantwortlich. Der Auftraggeber stellt sicher, dass das LAN und jede mögliche Schnittstelle zur Anlage den von KONE und/oder dem Lieferanten der Anlage mitgeteilten technischen Anforderungen entsprechen und dass das LAN die Funktion der Anlage nicht negativ beeinträchtigt.

Der Auftraggeber verpflichtet sich, KONE von allen Ansprüchen Dritter freizustellen und KONE vollumfänglich schadlos zu halten für alle Verbindlichkeiten, Kosten, Aufwendungen, Schäden und Verluste, die KONE daraus entstehen können, dass der Auftraggeber gegen Bestimmungen dieses Abschnitts 4 verstossen, resp. sich nicht an seine Verpflichtungen gemäss den Bestimmungen dieses Abschnitts 4 gehalten hat oder die sonst im Zusammenhang mit einem fahrlässigen oder vorsätzlichen Fehlverhalten des Auftraggebers stehen.

5. PREIS, ZAHLUNGSBEDINGUNGEN, PREISANPASSUNGEN

Sofern im Vertrag nichts anderes vereinbart ist, sind der Preis und/oder die Entgelte für von KONE erbrachte zusätzliche Leistungen, welche von den vertraglich vereinbarten Services nicht mehr erfasst werden, inkl. der darauf geschuldeten, gesondert ausgewiesenen Mehrwertsteuer innerhalb von 30 Tagen ab Rechnungsdatum zur Zahlung fällig.

KONE kann die Preise in Übereinstimmung mit jedweder Erhöhung der Arbeits-, Material- oder sonstigen Kosten für das Erbringen der Services jeweils auf den 1. Januar eines Kalenderjahres anpassen. KONE teilt dem Auftraggeber die Preisanpassung spätestens zwei Monate vor dem Inkrafttreten schriftlich mit. Sofern der Auftraggeber den Vertrag nicht auf das Datum des Inkrafttretens der Preiserhöhung unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von einem Monat schriftlich kündigt, gilt die Preiserhöhung als vom Auftraggeber akzeptiert.

Im Weiteren ist KONE berechtigt, die Preise unverzüglich anzupassen, um ausserordentliche Kostensteigerungen zu berücksichtigen, die sich während der Laufzeit des Vertrages aufgrund neuer Gesetzlicher Anforderungen oder aufgrund wesentlicher Änderungen hinsichtlich der Nutzung der Anlage oder am Standort ergeben. Der Auftraggeber ist in diesem Fall berechtigt, den Vertrag auf den Zeitpunkt des Inkrafttretens der Änderung des Vertragspreises ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist schriftlich zu kündigen. Macht der Auftraggeber von diesem ausserordentlichen Kündigungsrecht keinen Gebrauch, gilt die Preiserhöhung als vom Auftraggeber akzeptiert.

Falls die Parteien vereinbart haben, dass der Preis oder die Entgelte für von KONE erbrachte zusätzliche Leistungen, welche von den vertraglich vereinbarten Services nicht mehr erfasst werden, in Raten gezahlt werden, werden im Falle des Ablaufs der Vertragslaufzeit oder einer Beendigung des Vertrags infolge Kündigung sämtliche in diesem Zeitpunkt noch ausstehenden Raten sofort zur Zahlung fällig.

Ist der Auftraggeber mit der Zahlung eines fälligen Entgelts in Verzug, ist KONE berechtigt, Verzugszinsen in Höhe von 5% auf den überfälligen Betrag in Rechnung zu stellen. KONE hat auch das Recht, unbeschadet anderer Rechtsbehelfe, das Erbringen der Services auszusetzen, bis der Auftraggeber alle fälligen Beträge vollständig mit Zinsen bezahlt hat. Ausserdem ist KONE berechtigt, dem Auftraggeber sämtliche angemessenen Kosten und Aufwendungen, die durch die Aussetzung und/oder Wiederaufnahme des Erbringens der Services entstehen, in Rechnung zu stellen.

6. MATERIALIEN UND GEWÄHRLEISTUNG

Alle von KONE gelieferten Materialien wie z.B. Ersatzteile sind Originalteile oder von ähnlicher Funktionalität und Qualität wie Originalteile. Das Eigentum an den von KONE gelieferten Materialien geht erst mit der vollständigen Bezahlung der Materialien auf den Auftraggeber über.

KONE leistet für eine Dauer von 24 Monaten ab Montage der Materialien durch KONE oder, falls nicht sofort montiert, ab Lieferung der Materialien an den Auftraggeber Gewähr, dass die Materialien mängelfrei sind.

KONE haftet nicht für Mängel an den Materialien aufgrund normaler Abnutzung und aufgrund Ausgenommener Ereignisse.

Stellt der Auftraggeber einen Mangel fest, hat der Auftraggeber KONE unverzüglich darüber schriftlich zu informieren. Unterbleibt eine fristgerechte und formell korrekte Mängelrüge, hat der Auftraggeber die dadurch entstehenden Nachteile zu tragen.

Sofern während der Gewährleistungsfrist ein Mangel auftritt und dieser vom Auftraggeber unverzüglich schriftlich gerügt wurde, hat der Auftraggeber Anrecht auf Mängelbehebung resp. Reparatur oder Ersatz der defekten Materialien. Das Recht auf Rücktritt vom Vertrag (Wandelung) oder einer Minderung des Entgelts (Minderung) sowie jegliche weitere Haftung von KONE mit Bezug auf die Mängelfreiheit der Materialien wird im Rahmen des gesetzlich Zulässigen ausdrücklich ausgeschlossen. Alle von KONE ausgetauschten oder ersetzten Materialien gehen in das Eigentum von KONE über.

7. HÖHERE GEWALT

KONE haftet nicht für die Nichteinhaltung oder Nichterfüllung von Vertragspflichten soweit dies auf Umstände zurückzuführen ist, die ausserhalb der angemessenen Kontrolle oder des Einflussbereichs von KONE liegen, wie zum Beispiel, aber nicht beschränkt auf höhere Gewalt, Regierungshandlungen, Handelsstrafaktionen, Krieg, Terrorismus, innere Unruhen, Materialknappheit, Transportverzögerungen, Streiks, Aussperrungen oder andere Arbeitskämpfe, widrige Klimabedingungen, Naturkatastrophen, Unfälle, Epidemien oder Pandemien.

8. RECHTE AN GEISTIGEM EIGENTUM

KONE bleibt Eigentümerin aller Immaterialgüterrechte an sämtlichen von KONE im Rahmen des Vertrages gelieferten oder zur Verfügung gestellten Materialien einschliesslich, aber nicht beschränkt auf Hardware, Komponenten, Ersatzteile, Zeichnungen, Handbücher, technische Unterlagen und Software.

Der Auftraggeber darf keine von KONE im Rahmen des Vertrags bereitgestellte Software, Dokumentation, Zeichnungen oder sonstigen Materialien für andere Zwecke als für die Nutzung und Wartung der Anlage verwenden oder kopieren oder dies Dritten gestatten.

Im Rahmen der anwendbaren gesetzlichen Bestimmungen zum Schutz personenbezogener Daten kann KONE Daten, die im Zusammenhang mit der Nutzung und dem Betrieb der Anlage, der Services und/oder der Digital Services generiert wurden, erfassen, verwenden und über eine Netzwerkverbindung exportieren. KONE besitzt alle Rechte an exportierten Daten.

9. DATENSCHUTZ

KONE erfasst bestimmte personenbezogene Daten über die Vertreter des Auftraggebers und/oder über die Nutzer der Anlage. Solche Daten werden in erster Linie zur Erbringung der Services und im Rahmen der direkten geschäftlichen Beziehungen zwischen KONE und dem Auftraggeber genutzt. Sie können aber auch zur Kontaktaufnahme mit den Vertretern des Auftraggebers (per Telefon, E-Mail, SMS und auf andere elektronische Weise), für Umfragen und zur Vermarktung der Produkte und Services von KONE und den mit KONE verbundenen Unternehmen verwendet werden. Weitere Informationen zur Datenverarbeitung finden Sie auf der Website von KONE (www.kone.com). Der Auftraggeber verpflichtet sich, seine eigenen gesetzlichen Pflichten bezüglich Datenerfassung und Datenverarbeitung zu erfüllen.

10. HAFTUNG UND HAFTUNGSBESCHRÄNKUNG

Soweit gesetzlich zulässig, ist KONE nicht haftbar für:

- durch Ausgenommene Ereignisse verursachte Schäden oder Verluste;
- Nichtverfügbarkeit oder Fehlfunktion eines Digital Service aufgrund Ausgenommener Ereignisse;
- indirekte oder Folgeschäden wie entgangener Gewinn, Produktions-, Betriebs-, Geschäfts- oder Gewinnausfällen infolge Stillstandes der Anlage wegen eines Mangels der Materialien, Hard- oder Software oder dem Nichterbringen der Services;
- Schäden oder Verluste, die ihre Ursache darin haben, dass KONE aufgrund höherer Gewalt oder einer Nichterfüllung von vertraglichen Verpflichtungen seitens des Auftraggebers daran gehindert wurde, die Services zu erbringen;

- (e) Verlust, Sach- oder Personenschäden aufgrund des Betriebs oder einer Fehlfunktion der Anlage, ausser in dem Masse, als der Verlust, der Sach- oder Personenschaden eine direkte Folge von Fahrlässigkeit oder vorsätzlichen Fehlverhalten von KONE ist;
- (f) Personenschäden aufgrund von Fehlfunktionen oder Unfällen, die nicht an KONE gemäss Abschnitt 4 gemeldet werden; und/oder
- (g) Schäden und Verluste, die ihre Ursache darin haben, dass der Auftraggeber Arbeiten oder Reparaturen an den Materialien und/oder der Hardware oder Software Upgrades, obgleich von KONE empfohlen oder gesetzlich oder behördlich vorgeschrieben, nicht ausführen liess.

In allen anderen Fällen ist die Haftung von KONE (ausser in Fällen von Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit seitens KONE) unter allen Titeln und insb. aus Vertragsverletzung für sämtliche Schäden, die während einer Zeitperiode von 12 Monaten eingetreten sind und für welche KONE gemäss den Bestimmungen des Vertrags und dieser Allgemeinen Vertragsbedingungen haftbar gemacht werden kann, maximal auf eine Summe beschränkt, die 5% des Gesamtpreises entspricht, den der Auftraggeber während der Dauer dieser 12 Monate an KONE gezahlt hat. Ausser es sei im Vertrag ausdrücklich festgehalten, übernimmt KONE keinerlei Garantien, sei es ausdrücklich, implizit, gesetzlich oder als Nebenabrede, einschliesslich ohne Einschränkung von Garantien für Marktgängigkeit oder Eignung für einen bestimmten Zweck.

11. 24/7 CONNECTED SERVICES

KONE 24/7 Connected Services ist eine Zusammenstellung verschiedener Services. Falls sich der Auftraggeber für KONE 24/7 Connected Services entschieden hat, gilt zusätzlich Folgendes:

Sofern die Anlage nicht bereits über die erforderliche Hardware verfügt, muss KONE die Datenübertragungseinheit und andere Hardware installieren, die für die Bereitstellung von KONE 24/7 Connected Services erforderlich ist. Sofern nicht anders vereinbart und sofern die Hardware nicht bereits Teil der ursprünglichen Anlagelieferung war, verbleibt das Eigentum an der Hardware, die von KONE im Rahmen der Bereitstellung der KONE 24/7 Connected Services installiert wurde, bei KONE. Der Auftraggeber muss KONE Zugriff auf die Anlage und die damit verbundene Hardware gewähren. KONE ist berechtigt, die sich in ihrem Eigentum befindende Hardware zu aktualisieren oder im Falle eines Defektes auszutauschen.

Falls die Bereitstellung von KONE 24/7 Connected Services eine Modernisierung der Anlage erfordert und der Auftraggeber nicht bereit ist, diese Modernisierung auf eigene Kosten durchführen zu lassen, kann jede Vertragspartei die Vereinbarung für KONE 24/7 Connected Services kündigen.

Alle durch KONE 24/7 Connected Services festgestellten Reparaturarbeiten, Wartungsanforderungen und Einsätze werden, sofern im Vertrag nicht etwas anderes vereinbart wurde, innerhalb der Regelarbeitszeiten ausgeführt. Sofern im Vertrag nicht etwas anderes ausgeführt ist, werden die Reaktionszeiten für alle durch KONE 24/7 Connected Services generierten Meldungen, unabhängig vom Zeitpunkt des Meldungseingangs jeweils ab Beginn der Regelarbeitszeiten am nächsten Werktag berechnet.

KONE 24/7 Connected Services verwendet eine Datenübertragungseinheit, um Daten über den Anlagenbetrieb zur Analyse an die KONE-Cloud zu übertragen. Netzwerkgebühren sind im Preis der Services enthalten. Wenn der Auftraggeber jedoch eine eigene SIM-Karte oder Netzwerkverbindung für die Datenübertragung verwenden möchte, gehen die damit verbundenen Kosten zu Lasten des Auftraggebers.

KONE haftet nicht für Ausfälle von KONE 24/7 Connected Services aufgrund von Ausgenommenen Ereignissen. Obwohl KONE angemessene Anstrengungen unternimmt, um die bestimmungsgemässe Funktion von KONE 24/7 Connected Services sicherzustellen, übernimmt KONE keinerlei Garantie oder Haftung, dass KONE 24/7 Connected Services unterbrechungs- oder fehlerfrei funktioniert.

Falls sich der Auftraggeber für **KONE 24/7 Connect** entschieden hat, gilt zusätzlich Folgendes:

Die durch KONE 24/7 Connect festgestellten Reparatur- und Wartungsanforderungen werden auf Grundlage der im Vertrag vereinbarten Reparaturabdeckung bearbeitet. Alle Einsätze, Reparaturen oder Wartungsarbeiten, die von KONE 24/7 Connect veranlasst werden, müssen während der Regelarbeitszeiten durchgeführt werden. Alle durch den Service generierten Reaktionszeiten werden unabhängig vom Zeitpunkt des Meldungseingangs jeweils ab Beginn der Regelarbeitszeiten am nächsten Werktag berechnet.

Wenn KONE 24/7 Connect dringenden Servicebedarf ermittelt und dieser nicht von der im Vertrag vereinbarten Reparaturabdeckung erfasst ist, wird KONE versuchen, die vereinbarten Ansprechpartner beim Auftraggeber zu erreichen, um die notwendigen Wartungsarbeiten oder Reparaturen zu vereinbaren. Selbst wenn KONE die vereinbarte Kontaktperson nicht erreichen kann, ist KONE dennoch berechtigt, derartig festgestellte, dringende Wartungsarbeiten oder Reparaturen durchzuführen. Diese Arbeiten werden dem Auftraggeber gesondert in Rechnung gestellt.

Falls sich der Auftraggeber für **KONE 24/7 Planner** entschieden hat, gilt zusätzlich Folgendes:

KONE analysiert den Zustand der Anlage und liefert dem Auftraggeber auf dieser Grundlage einen Bericht mit empfohlenen Reparatur- und Modernisierungsmassnahmen für die Anlage.

KONE aktualisiert den Bericht regelmässig. Der Bericht basiert zwar auf angemessenen Bemühungen von KONE, kann aber trotzdem Fehler oder Lücken enthalten. KONE übernimmt deshalb keinerlei Haftung für die Richtigkeit und Vollständigkeit des Berichts. Alle Kosten oder Preise im Bericht sind exemplarisch und unverbindlich. Falls der Auftraggeber sich entscheidet, die im Bericht empfohlenen Massnahmen durchführen zu lassen, müssen sich die Parteien gesondert über die Bedingungen und Preise einigen, zu denen KONE die Arbeiten ausführen wird.

Falls sich der Auftraggeber für **KONE 24/7 Alert** entschieden hat, gilt zusätzlich Folgendes:

KONE benachrichtigt den Auftraggeber, falls die Anlage, für welche KONE 24/7 aktiviert ist, gestoppt wird, sowie über den mutmasslichen Grund des Betriebsunterbruchs.

12. DIGITAL SERVICES

Falls sich der Auftraggeber für einen oder mehrere der Digital Services entschieden hat, gilt zusätzlich Folgendes:

Die auf Services bezogenen Bestimmungen dieser Allgemeinen Vertragsbedingungen gelten auch für Digital Services, sofern sie nicht in Widerspruch zu den Bestimmungen dieses Abschnitts 12 stehen.

KONE unternimmt angemessene Anstrengungen, die Verfügbarkeit der Digital Services in Übereinstimmung mit dem Vertrag sicherzustellen. KONE garantiert nicht, dass die Digital Services frei von Unterbrechungen oder Fehlern sind.

Sämtliche zur Bereitstellung der Digital Services verwendete Hardware wird von KONE an den vom Auftraggeber angegebenen Stellen installiert. Sofern im Vertrag nicht anders vereinbart, wird die Hardware an den Auftraggeber verkauft und es gelten mit Bezug auf diese Hardware die Gewährleistungsbestimmungen von Abschnitt 6.

Als Teil der Digital Services kann KONE dem Auftraggeber und/oder den Nutzern Software zur Verfügung stellen. Der Auftraggeber 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 Auftraggeber und/oder den Nutzern mitgeteilt werden. Mit der Verwendung der Software akzeptieren der Auftraggeber und/oder die Nutzer diese Lizenzbedingungen.

KONE ist berechtigt, die Software von Zeit zu Zeit zu aktualisieren. Falls die Software auf einem Gerät des Auftraggebers und/oder Nutzers (z. B. Smartphone des Nutzers oder PC des Auftraggebers) ausgeführt wird, obliegt die Installation der Updates dem Auftraggeber und/oder dem Nutzer. Soweit durch die Verwendung der neuesten Version der Software eine Störung oder ein Defekt der Digital Services vermieden werden kann, ist KONE nicht verantwortlich, wenn eine Störung oder ein Defekt auftritt, weil der Auftraggeber und/oder Nutzer nicht die neuste Version der Software verwendet.

Der Auftraggeber nimmt zur Kenntnis, dass die in die Software hochgeladenen Inhalte in der Cloud der Serviceprovider von KONE gespeichert werden dürfen.

Sofern vertraglich nichts anderes vereinbart ist, beginnt KONE mit den Vor-Ort- oder Remote-Instandhaltungsarbeiten spätestens am fünften Werktag, nach dem der Auftraggeber einen Mangel oder eine Fehlfunktion an der Hard- oder Software gemeldet hat. Falls KONE innerhalb dieser (oder der vertraglich vereinbarten) Reaktionszeit keine Instandhaltungsarbeiten einleitet, ist KONE unter Vorbehalt der in Abschnitt 10 geregelten Haftungsbeschränkung für die Schäden verantwortlich, die nach Ablauf der Reaktionszeit aus einem Defekt oder der Störung der Hard- oder Software entstehen können.

KONE haftet nicht für die Nichtverfügbarkeit oder Fehlfunktion von Serviceleistungen, die von externen Anwendungsanbietern bereitgestellt werden. Ferner haftet KONE nicht, falls das mobile Endgerät des Nutzers mit den Digital Services nicht kompatibel ist oder für sonstige Mängel dieses Gerätes.

KONE kann den Preis für die Digital Services nach vorheriger schriftlicher Mitteilung an den Auftraggeber unter Berücksichtigung einer Frist von drei (3) Monaten anpassen. Falls der Auftraggeber den geänderten Preis nicht akzeptiert, kann er den betroffenen Digital Service auf den Zeitpunkt des Inkrafttretens des geänderten Preises kündigen.

Insofern die Digital Services personenbezogene Daten von Benutzern speichern und verarbeiten, dient dies dazu, das Funktionieren des betreffenden Digital Service zu ermöglichen. Weitere spezifische Bedingungen und die Vereinbarung zur Datenverarbeitung für den jeweiligen Digital Service finden sich auf der Website von KONE (www.kone.com).

Der Auftraggeber bleibt jederzeit allein verantwortlich für die Richtigkeit, Qualität und Rechtmässigkeit der Erhebung der personenbezogenen Daten, die er KONE zur Verfügung stellt oder mittels der Software übermittelt oder die sonst anderweitig in Verbindung mit den Digital Services verarbeitet werden. Im Weiteren bleibt der Auftraggeber jederzeit allein verantwortlich für die Rechtmässigkeit des Erwerbs und der Weitergabe personenbezogener Daten an KONE.

Falls sich der Auftraggeber für **API Services** entschieden hat, gilt zusätzlich Folgendes:

KONE aktiviert die ausgewählten APIs für die vereinbarte Anlage. KONE stellt dem Auftraggeber die Passwörter und Identifikationsdaten zur Verfügung, die für die Aktivierung und/oder den Zugriff auf die API-Services erforderlich sind. Der Auftraggeber muss diese Daten sicher aufbewahren und darf sie nicht an Dritte weitergeben. KONE haftet nicht für den Missbrauch solcher Daten durch Dritte.

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

KONE haftet nicht für die Richtigkeit der vom Auftraggeber oder gemäß dessen Anweisungen gewährten Benutzerzugangsrechte.

Der Auftraggeber 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 gehören, um unbefugten Zugang zum Standort zu verhindern.

Falls sich der Auftraggeber für **KONE Information oder eine andere inhaltswiedergebende Lösung** entschieden hat, gilt zusätzlich 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. INFORMATIONS- UND KOMMUNIKATIONSTOOLS

Wenn der Auftraggeber KONE Online, KONE Mobile oder andere digitale Kundenkommunikationstools von KONE, direkte Systemintegrationen zwischen dem Auftraggeber und KONE und/oder irgendeine andere Form von kundenspezifischer Berichterstattung durch KONE (zusammen „Informationstools“) verwendet, darf der Auftraggeber die Informationstools ausschliesslich zu internen Informationszwecken, für die Verwaltung seiner Anlage, zur Nutzung der KONE-Services und für Serviceanfragen im Zusammenhang mit der Anlage nutzen. Serviceanfragen, die über die Informationstools weitergeleitet werden, gelten als von den autorisierten Vertretern des Auftraggebers erteilt.

KONE unternimmt zwar angemessene Anstrengungen, um sicherzustellen, dass die in den Informationstools bereitgestellten Informationen korrekt sind, doch alle bereitgestellten Informationen gelten nur als exemplarisch und können nicht verlässlich herangezogen werden. KONE übernimmt keine Garantie oder Haftung, dass die KONE Informationstools ununterbrochen oder fehlerfrei funktionieren. KONE behält sich vor, die Informationstools jederzeit weiterentwickeln oder Änderungen daran vorzunehmen.

14. VERÄNDERTE VERHÄLTNISSE

Der Auftraggeber ist verpflichtet, KONE über eine Änderung an den die Anlage betreffenden Rechtsverhältnissen wie z.B. einen Verkauf oder eine anderweitige Vermietung oder Verpachtung der Liegenschaft, in welcher sich die Anlage befindet, so rechtzeitig zu unterrichten, dass KONE in der Lage ist, eine Nachfolgevereinbarung mit einem Rechtsnachfolger des Auftraggebers abzuschliessen.

Unterbleibt diese Unterrichtung oder kann mit dem Rechtsnachfolger keine Nachfolgevereinbarung abgeschlossen werden, bleibt der Auftraggeber bis zum Ende der Vertragslaufzeit oder dem Zeitpunkt, zu dem der Vertrag vom Auftragnehmer ordentlich gekündigt werden kann, weiterhin verpflichtet, KONE diejenigen Services zu vergüten, die KONE auf Grundlage des Vertrages gegenüber einem Rechtsnachfolger des Auftraggebers erbringt oder erbracht hat.

15. ANWENDBARES RECHT UND GERICHTSSTAND

Auf den Vertrag zwischen KONE (Schweiz) AG und dem Auftraggeber ist ausschliesslich schweizerisches Recht anwendbar unter Ausschluss der Wiener Übereinkommens über den internationalen Warenkauf. Ausschliesslicher Gerichtsstand für sämtliche sich aus dem Vertrag zwischen KONE (Schweiz) AG und dem Auftraggeber ergebenden Rechtsstreitigkeiten ist der Geschäftssitz der KONE (Schweiz) AG.

16. LAUFZEIT UND VERTRAGSENDE

Der Vertrag tritt zu dem im Vertrag genannten Datum in Kraft und gilt für die im Vertrag vereinbarte Anfängliche Laufzeit. Sofern er nicht von einer Partei schriftlich mindestens 90 Tage vor Ablauf der Anfänglichen oder einer weiteren Laufzeit gekündigt wird, verlängert sich der Vertrag automatisch um einen Zeitraum, welcher jeweils der Anfänglichen Laufzeit oder 2 Jahren entspricht, je nachdem welcher Zeitraum länger ist.

Die Digital Services sind für die Anfängliche Laufzeit in Kraft und verlängern sich danach jeweils um weitere 12 Monate, sofern der Vertrag nicht von einer Partei mindestens 90 Tage vor dem Ende der Anfänglichen Laufzeit oder einer nachfolgenden Laufzeit schriftlich gekündigt wird. Die oben 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 würde, ist KONE berechtigt, die Digital Services unbeschadet mit sofortiger Wirkung durch schriftliche Mitteilung zu kündigen.

Jede Partei kann den Vertrag mit sofortiger Wirkung schriftlich kündigen, falls (a) eine Partei 30 Tage lang durch höhere Gewalt (wie in Abschnitt 7 definiert) daran gehindert wird, ihren vertraglichen Verpflichtungen nachzukommen oder (b) eine Partei wiederholt und trotz Abmahnung durch die andere Partei gegen wesentliche vertragliche Verpflichtungen verstösst. Im Weiteren kann KONE den Vertrag mit sofortiger Wirkung schriftlich kündigen falls:

- (a) über den Auftraggeber ein Liquidations-, Nachlass- oder Konkursverfahren eröffnet wird und der Liquidator, Nachlass- oder Konkursverwalter den Vertrag nicht zu den vereinbarten Konditionen weiterführen will;
- (b) wesentliche Änderungen am Hauptnutzungszweck der Anlage oder des Standorts oder an den Besitz- oder Eigentumsverhältnissen des Standorts eingetreten sind;
- (c) Service- oder Wartungsarbeiten an der Anlage durch einen Dritten während der Laufzeit ohne die vorherige schriftliche Genehmigung von KONE ausgeführt werden;
- (d) KONE länger als 90 Tage nicht in der Lage ist, die Services aufgrund von Ausgenommenen Ereignissen zu erbringen;
- (e) der Auftraggeber KONE keinen Zugang zur Anlage gewährt und/oder keine sichere Arbeitsumgebung bereitstellen kann und/oder wenn gefährliche Substanzen an der Anlage oder am Standort gefunden werden und die Situation nicht innerhalb von 30 Tagen durch den Auftraggeber behoben wird;
- (f) die Anlage nicht die Gesetzlichen Anforderungen erfüllt oder die Anlage sonst, wie von KONE festgestellt, unsicher ist und der Auftraggeber trotz Abmahnung die erforderlichen Reparaturen oder Modernisierungen der Anlage ablehnt;
- (g) der Auftraggeber seinen sonstigen in Abschnitt 4 aufgeführten Verpflichtungen nicht nachkommt; oder
- (h) aus einem anderen wichtigen Grund.

Anstatt zu kündigen, kann KONE nach eigenem Ermessen auch entscheiden, die Services auszusetzen, bis der Mangel, der den Kündigungsgrund darstellt, behoben wird. Ausserdem ist KONE berechtigt, sämtliche angemessenen Kosten und Aufwendungen, die durch die Aussetzung und/oder Wiederaufnahme der Services entstehen, gegenüber dem Auftraggeber geltend zu machen.

Bei vorübergehender Stilllegung der Anlage ruht der Vertrag für die Dauer des geplanten bzw. vereinbarten Zeitraums. Zur Erhaltung der technischen Betriebsfähigkeit der Anlage wird für den Zeitraum der Stilllegung eine Stillstandswartung mit entsprechendem angepasstem Intervall und Pauschalpreis durchgeführt.

Nach Beendigung der Stillstandswartung und vor Wiederaufnahme des regulären Wartungsbetriebs erfolgt eine Überprüfung der Anlage durch KONE zwecks Ermittlung des eventuell erforderlichen Reparatur- und Ersatzteilbedarfs. Die Kosten für diese Arbeiten trägt der Auftraggeber. Bei dauernder Stilllegung oder Demontage der Anlage erlischt der Vertrag zum Ende des laufenden Kalendermonats, sofern KONE die Stilllegung oder Demontage drei Monate zuvor schriftlich angezeigt worden ist.

Für den Fall, dass der Vertrag aus irgendeinem Grund gekündigt wird, ist KONE berechtigt, vom Auftraggeber die volle Bezahlung für alle Services zu verlangen, die vor dem Datum, an dem die Kündigung wirksam wird, ausgeführt wurden. Falls KONE den Vertrag aus einem vom Auftraggeber zu vertretenden Grund kündigt, ist KONE berechtigt, gegenüber dem Auftraggeber im Sinne eines pauschalierten Schadenersatzes Kosten in Höhe 20 % des Preises geltend zu machen, den der Auftraggeber, wäre der Vertrag nicht vorzeitig durch Kündigung beendet worden, KONE für die restliche Laufzeit hätte zahlen müssen. Dem Auftraggeber bleibt der Nachweis vorbehalten, dass KONE durch die vorzeitige Vertragsbeendigung nur ein geringerer Schaden entstanden ist.

Von einem externen Anwendungsanbieter bereitgestellte Services oder Teile davon können individuell entsprechend den jeweils spezifischen Vertragsbedingungen verlängert oder gekündigt werden.

Bestimmungen, die von ihrem Sinngehalt her trotz Vertragsbeendigung weiter gelten sollen, bleiben auch nach dem Vertragsende weiterhin gültig. KONE ist auch nach Vertragsende berechtigt, sämtliche KONE gehörende Hardware oder Werkzeuge von der Anlage oder dem Standort abzuziehen.

17. VERSCHIEDENES

Der Vertrag tritt nach Unterzeichnung durch beide Parteien in Kraft. Falls der Auftraggeber KONE jedoch auffordert oder gestattet, mit der Erbringung der Services schon vor der Vertragsunterzeichnung zu beginnen, gelten die Vertragsbedingungen automatisch als vom Auftraggeber angenommen. Die Unterzeichner des Vertrages sichern zu, dass sie ordnungsgemäss bevollmächtigt sind, den Vertrag im Namen der betreffenden Partei einzugehen. Sie haften der anderen Partei für den Schaden, der dieser aus einer vollmachteten Stellvertretung entstehen kann.

Der Vertrag regelt mit Bezug auf die Services die Rechtsverhältnisse zwischen den Parteien abschliessend und ersetzt gegebenenfalls alle vorherigen Absprachen, Zusicherungen und Vereinbarungen zwischen den Parteien. Hinweise oder Verweise in Dokumenten auf die allgemeinen Vertragsbedingungen des Auftraggebers sind für KONE nicht bindend.

Der Vertrag und der Inhalt und Umfang der Services dürfen nur durch eine schriftliche Vereinbarung abgeändert werden, die von ordnungsgemäss bevollmächtigten Vertretern beider Parteien unterzeichnet wurde. Ein Verzicht auf Rechte oder Pflichten aus dem Vertrag muss schriftlich erfolgen, um gültig zu sein. Das gilt auch für einen Verzicht auf das Schriftformerfordernis.

KONE kann Subunternehmer für die Erbringung der Services einsetzen. KONE kann diesen Vertrag oder das Erbringen einzelner Services ohne die Zustimmung des Auftraggebers an jedes Unternehmen innerhalb der KONE-Gruppe übertragen.

Die Übertragung des Vertrages durch den Auftraggeber bedarf der vorherigen schriftlichen Genehmigung durch KONE.

Wechselt die Eigentümerschaft am Standort, an dem sich die Anlage befindet, behält der Vertrag zwischen den Parteien volle Rechtskraft und der Auftraggeber haftet KONE, sofern KONE den Vertrag nicht selbst kündigt, für die Zahlung des Preises bis der Vertrag abläuft, ordentlich gekündigt werden kann oder der Rechtsnachfolger des Auftraggebers mit Zustimmung von KONE den Auftraggeber als Vertragspartei ersetzt.

Bei einigen Digital Services ist für einen funktionierenden Betrieb möglicherweise eine Überbrückung der Zugangskontrolllösung für die Anlage und/oder den Standort erforderlich. Der Auftraggeber stimmt einer solchen Überbrückung zu und erklärt sich damit einverstanden, dass KONE und/oder externe Anwendungsanbieter nicht für Schäden oder Ausgaben, die mit dieser Überbrückung im Zusammenhang stehen, haftbar gemacht werden können.

KONE kann den Auftraggeber spätestens 60 Tage vor Ablauf der aktuellen Vertragslaufzeit darüber informieren, dass diese allgemeinen Vertragsbedingungen mit Beginn der nächsten Vertragslaufzeit aktualisiert werden. Sofern der Auftraggeber 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 aktuellen allgemeinen Vertragsbedingungen.

KONE verfügt über eine allgemeine Konzernhaftpflichtversicherung.

Sollten einzelne oder Teile einzelner der vorstehenden Bedingungen ganz oder teilweise unwirksam oder nichtig sein, so berührt dies die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen dieser Allgemeinen Vertragsbedingungen nicht. Eine unwirksame oder ungültige Bestimmung ist durch eine Bestimmung zu ersetzen, welche dem wirtschaftlichen Sinngehalt und dem erstrebten wirtschaftlichen Zweck der unwirksamen resp. ungültigen Bestimmung am Nächsten kommt.