

## **1 Gültigkeit**

Die nachstehend angeführten AGB haben Geltung für alle vertraglichen Beziehungen zwischen unserem Unternehmen Softwaro GmbH – in der Folge Auftragnehmer, AN, wir oder Anbieter genannt – und dem Kunden – in Folge auch Auftraggeber oder AG genannt - und finden Anwendung auf alle Bestellungen, Aufträge und Leistungen, soweit nicht ausdrücklich eine beiderseits unterfertigte anders lautende Vereinbarungen getroffen wurden.

### **1.1 Unternehmen (Auftragnehmer, AN, Anbieter)**

Softwaro GmbH  
Linzer Straße 61/5  
A-4840 Vöcklabruck

Rechtsform: Gesellschaft mit beschränkter Haftung  
Geschäftszweig: Software für den Bereich Fuhrpark und IOT, Telematik, Softwaredienstleistungen, B2B  
Software-as-a-Service und Handel mit Waren aller Art  
Stammkapital: 35000€  
Steuernummer: 53 337/7271  
UID/VAT: ATU82117816  
Firmenbuchnummer: FN 653001 x  
EORI Nummer: ATEOS1000155274  
D-U-N-S® Nummer: 301145773

## **2 Angebote, Aufträge**

2.1 Unsere Angebote und Preise sind unverbindlich und freibleibend, unter Vorbehalt von Irrtümern und technischen Änderungen. Produktbeschreibungen in Prospekten, Anzeigen oder auf unserer Website stellen kein verbindliches Angebot dar.

2.2 Angebote müssen vom Kunden schriftlich durch Unterschrift am Angebot bestätigt werden. Die Übermittlung der unterschriebenen Annahme kann auch elektronisch erfolgen (z. B. per E-Mail oder über ein elektronisches Signaturverfahren). Sofern im Angebot ausdrücklich vorgesehen, kann ein vereinfachter Bestellweg (z. B. durch schriftliche Bestätigung per E-Mail oder eine Online-Plattform) genutzt werden. In diesem Fall ersetzt die vereinfachte Bestätigung die Unterschrift und gilt als verbindliche Annahme des Angebots.

2.3 Ein Vertrag kommt erst zustande, wenn wir daraufhin eine Auftragsbestätigung oder eine Rechnung versenden. Wir behalten uns das Recht vor, Bestellungen ohne Angabe von Gründen abzulehnen.

2.4 Es ist nicht gestattet, einzelne Teile des Angebots zu verändern oder herauszustreichen, es sei denn, der Anbieter hat dies schriftlich ausdrücklich genehmigt. In einem solchen Fall wird ein neues Angebot ausgestellt, damit das gesamte Werk in seiner geänderten Form bestellt werden kann.

## **3 Liefertermine**

3.1 Der Anbieter verpflichtet sich, vereinbarte Erfüllungs- und Fertigstellungstermine nach bestem Wissen und Gewissen einzuhalten. Die Einhaltung der Liefertermine steht jedoch unter dem Vorbehalt einer rechtzeitigen, vollständigen und ordnungsgemäßen Selbstbelieferung durch Vorlieferanten oder Hersteller.

3.2 Lieferverzögerungen, die auf höhere Gewalt oder andere unvorhersehbare und vom Anbieter nicht zu vertretende Umstände zurückzuführen sind – wie insbesondere Betriebsstörungen, Streiks bei Lieferanten, Transportschäden oder unvollständige bzw. nachträglich geänderte Angaben oder Unterlagen des Auftraggebers – begründen keine Haftung des Anbieters.

3.3 Die gelieferte Hardware bleibt bis zur vollständigen Bezahlung uneingeschränktes Eigentum des Anbieters.

#### **4 Preise und Zahlungskonditionen**

4.1 Unsere Angebote, Auftragsbestätigungen und Rechnungen enthalten alle relevanten Angaben zu Preisen, Zahlungsbedingungen, Währung und Zahlungsart. Bei Abweichungen von den vereinbarten Zahlungsbedingungen sind wir berechtigt, angemessene Zusatzkosten zu verrechnen. Software und Hardware bleiben bis zur vollständigen Bezahlung des Kaufpreises unser Eigentum.

4.2 Alle Preise verstehen sich in Euro, zuzüglich der jeweils geltenden gesetzlichen Umsatzsteuer sowie allfälliger Transport- und Verpackungskosten. Bei Teillieferungen oder Teilleistungen sind wir berechtigt, Teilrechnungen zu stellen.

4.3 Der Kunde hat Rechnungen unverzüglich zu prüfen und etwaige Einwendungen innerhalb der Zahlungsfrist schriftlich und begründet mitzuteilen. Mit der Zahlung gilt die Leistung als ordnungsgemäß anerkannt. Bei Bankeinzug beträgt die Frist für Rechnungseinsprüche 30 Tage ab Rechnungsdatum. Später eingebrachte Einsprüche können nicht berücksichtigt werden.

4.4 Nach drei erfolglosen Mahnungen können wir die Forderung an ein Inkassobüro übergeben oder gerichtlich geltend machen. Ab der dritten Mahnstufe sind wir berechtigt, unsere Leistungen bis zur vollständigen Zahlung auszusetzen. Werden während eines laufenden Inkasso- oder Gerichtsverfahrens weitere Rechnungen fällig, können diese ohne weitere Mahnung verfolgt werden..

4.5 Bei Zahlungsverzug gelten Verzugszinsen gemäß § 1333 ABGB (bei Unternehmergeschäften 9,2 % über dem Basiszinssatz) sowie Ersatz von Betreibungs- und Einbringungskosten als vereinbart. Gewährleistungsansprüche oder Mängelrügen berechtigen nicht zum Zahlungsaufschub oder zur Zurückbehaltung.

4.6 Bleibt eine Zahlung trotz Mahnung und angemessener Nachfrist aus, können wir unsere Leistungen oder Zugänge zu Diensten vorübergehend sperren. Bei längerem Zahlungsverzug oder wiederholtem Zahlungsverzug sind wir nach einer angemessenen Nachfrist berechtigt, den Vertrag fristlos zu kündigen.

4.7 Für Schäden, Verluste oder Folgekosten, die dem Kunden durch eine Sperre oder Deaktivierung infolge Zahlungsverzuges entstehen, übernehmen wir keine Haftung. Die Verantwortung für daraus entstehende Nachteile liegt beim Kunden.

4.8 Unabhängig von der Mahnstufe behalten wir uns vor, bei wiederholtem Zahlungsverzug unmittelbar rechtliche Schritte einzuleiten. In diesem Fall sind wir berechtigt, Verzugszinsen gemäß § 1333 ABGB sowie Betreibungskosten nach § 458 UGB geltend zu machen..

4.9 Eine Forderung gilt erst dann als bezahlt, wenn sie vorbehaltlos und vollständig beglichen wurde.

#### **5 Vertragslaufzeiten und Kündigungen von Service-Verträgen**

##### **5.1 Beidseitige Mindestvertragsdauer**

Sofern im Angebot nicht anders vereinbart, beträgt die beidseitige Mindestlaufzeit für den Kunden und den Anbieter für alle Serviceverträge 24 Monate, aufgerundet auf den nächsten vollen Monat. Der Vertragsbeginn ist der Liefertermin der jeweils bestellten Software.

*Bsp. Vertragsstart ist 20.3.2023. Mindestlaufzeit ist daher bis 31.3.2025*

##### **5.2 Kündigung von einzelnen Geräten/Serviceverträgen**

Beide Parteien können einzelne Geräte/Serviceverträge, mit einer Frist von 2 Monaten vor Ende der Mindestlaufzeit schriftlich kündigen. Bei einer Kündigung sind die verbleibenden Softwaregebühren bis zum Ablauf der Mindestlaufzeit zu bezahlen.

*Bsp. Vertragsstart des Geräts/Service ist 22.3.2023. Mindestlaufzeit ist daher bis 31.03.2025, Kündigung muss erfolgen bis 31.1.2025*

- Für Serviceverträge mit jährlicher Abrechnung verlängert sich der Vertrag für das Gerät/Service nach Ablauf der Mindestlaufzeit automatisch um jeweils ein weiteres Jahr, sofern nicht mindestens 2 Monate Wochen vor Ende des Vertragsjahres eine schriftliche Kündigung durch den Anbieter oder den Kunden erfolgt. Die Abrechnung erfolgt bis Ende des Vertragsjahres.

*Bsp. Vertragsstart des Geräts ist 20.03.2023. Mindestlaufzeit ist daher bis 31.03.2025, Kündigung erfolgt 10.06.2025, letzte Zahlung für das Gerät ist 31.03.2026*

- Für Serviceverträge mit quartalsweiser Abrechnung gilt nach Ablauf der Mindestlaufzeit eine Kündigungsfrist von einem Quartal. Das Vertragsende tritt am letzten Tag des nächsten Quartals nach Zugang der Kündigung ein. Die Abrechnung erfolgt bis Ende des nächsten Quartals.  
*Bsp. Vertragsstart des Geräts ist 20.3.2023. Mindestlaufzeit ist daher bis 31.03.2025, Kündigung erfolgt 10.06.2025, letzte Zahlung für das Gerät ist 30.09.2025*
- Für Serviceverträge mit monatlicher Abrechnung gilt nach Ablauf der Mindestlaufzeit eine Kündigungsfrist von drei Monaten zum Monatsende. Das Vertragsende tritt entsprechend am letzten Tag des dritten Monats nach Zugang der Kündigung ein.  
*Bsp. Vertragsstart des Geräts ist 20.03.2023. Mindestlaufzeit ist daher bis 31.03.2025, Kündigung erfolgt 10.07.2025, letzte Zahlung für das Gerät ist 31.10.2025*

### **5.3 Kündigung des Gesamtvertrags**

Sind alle einzelnen Geräte oder Services gekündigt, endet der Gesamtvertrag automatisch mit Ablauf der jeweiligen Vertragslaufzeit.

### **5.4 Schriftform und Wirksamkeit**

Kündigungen müssen schriftlich per Post oder per E-Mail erfolgen und werden mit Zugang bei der jeweils anderen Vertragspartei wirksam. Der Anbieter bestätigt den Erhalt einer Kündigung auf Wunsch schriftlich.

### **5.5 Mindestangaben bei der Kündigung einzelner Geräte oder Serviceverträge**

Eine Kündigung einzelner Geräte oder Serviceverträge muss die eindeutige Bezeichnung des jeweiligen Geräts bzw. Produkts enthalten, um eine klare Identifizierung zu gewährleisten (z.B. die IMEI-Nummer im Fall eines Telematikgeräts). Auch die Initialisierung einer Löschung des Geräts aus der Software gilt als Kündigungsanfrage und wird erst nach schriftlicher Rückbestätigung durch den Anbieter rechtswirksam.

### **5.6 Keine automatische Reduzierung**

Inaktive Geräte sowie nicht genutzte oder archivierte Dienste führen nicht automatisch zu einer Reduzierung der Abrechnung. Auch wenn der Kunde die Produkte und Services nicht nutzt, sind diese gemäß der vertraglichen Vereinbarung zu bezahlen.

### **5.7 Reaktivierung von Geräten oder Gesamtverträgen**

Eine Reaktivierung von gelöschten oder gekündigten Geräten ist nur vorbehaltlich technischer Machbarkeit möglich und kostenpflichtig. Dafür wird eine Bearbeitungsgebühr von mindestens 75 Euro pro Gerät zuzüglich gesetzlicher Umsatzsteuer verrechnet.

Die Reaktivierung eines gekündigten Gesamtvertrags erfordert ein gesondertes Angebot

### **5.8 Datenlöschung**

Nach Beendigung des Gesamtvertrags werden alle damit verbundenen Daten am folgenden Werktag unwiderruflich gelöscht. Bei Beendigung eines Einzelvertrags für ein Gerät werden die zugehörigen Gerätedaten ebenfalls am folgenden Werktag endgültig gelöscht. Der Kunde ist selbst dafür verantwortlich, alle erforderlichen Daten rechtzeitig vor Vertragsende zu sichern und zu exportieren. Entsprechend den Vorgaben der DSGVO stellt der Anbieter dafür gängige Dateiformate zur Verfügung.

## **6 Außerordentliche Kündigungsrechte**

Der Anbieter behält sich das Recht vor, Verträge aus wichtigem Grund ohne Einhaltung der vereinbarten Mindestvertragsdauer mit sofortiger Wirkung aufzulösen. Wichtige Gründe liegen insbesondere vor, wenn:

- der Auftraggeber wiederholt oder erheblich mit Zahlungen in Verzug gerät,
- über das Vermögen des Auftraggebers ein Insolvenzverfahren eröffnet oder mangels kostendeckenden Vermögens abgewiesen wird,
- der Auftraggeber im Zuge des Vertragsabschlusses oder während der Vertragsdurchführung Täuschungshandlungen oder gesetzeswidrige Handlungen begeht.

### **Folgen der außerordentlichen Kündigung:**

Der Anbieter ist berechtigt, sämtliche Leistungen und Zugänge sofort zu sperren. Eine Rückerstattung bereits geleisteter Zahlungen ist ausgeschlossen.

## **7 Stundensätze, Pauschalpreise, Mehrkosten, Reisekosten**

7.1 Die in Angeboten, Preislisten und Online-Shops ausgewiesenen Preise des Anbieters verstehen sich zuzüglich der jeweils geltenden gesetzlichen Umsatzsteuer und können jederzeit angepasst werden. Neue Preise gelten ab dem Zeitpunkt der Mitteilung. Eine jährliche Anpassung der Preise erfolgt unter Berücksichtigung der Inflationsrate oder der Entwicklung der Lohnkosten gemäß dem jeweils gültigen IT-Kollektivvertrag.

7.2 Entstehen zusätzliche Kosten oder Abweichungen von den vereinbarten Pauschalpreisen, die nicht vom Anbieter zu vertreten sind und den ursprünglich kalkulierten Zeitaufwand überschreiten, so werden diese nach tatsächlichem Aufwand auf Basis der jeweils gültigen Stundensätze abgerechnet.

7.3 Die Pauschalpreise für Dienstleistungen basieren auf der Erbringung während der Normalarbeitszeit. Werden auf Wunsch des Kunden Arbeiten außerhalb dieser Zeiten durchgeführt, wird ein Zuschlag von 50% auf die Stundensätze erhoben; für Arbeiten an Wochenenden und gesetzlichen Feiertagen beträgt der Zuschlag 100% auf die Stundensätze.

7.4 Fahrt- und Reisekosten werden dem Kunden gemäß individueller Vereinbarung, nach amtlichem Kilometergeld oder auf Basis nachgewiesener Reisebelege in Rechnung gestellt. Wegzeiten gelten als Arbeitszeit und werden zum jeweils vereinbarten Stundensatz abgerechnet.

## **8 Technische Dokumentation**

8.1 Die technische Dokumentation wird vom Anbieter online bereitgestellt und dient als verbindliche Auftragsgrundlage. Sie enthält wesentliche Informationen zur Software-Anwendung, zum Fahrzeugeinbau, zu Serviceverfügbarkeiten, zu Einschränkungen, zu Installationsvoraussetzungen, zu SIM-Karten sowie zum Support.

## **9 Kundenseitige Voraussetzungen (Allgemein)**

9.1 Die aktive Mitwirkung des Kunden bei Installation, Support und Fehlerbehebung wird vorausgesetzt. Der Kunde stellt hierfür kostenfrei einen Fernwartungszugang gemäß den Vorgaben in der technischen Dokumentation des Anbieters bereit und unterstützt den Anbieter durch die unentgeltliche Durchführung notwendiger Tests.

9.2 Verwendet der Kunde eigene SIM-Karten, liegt das Handling dieser SIM-Karten vollständig in seiner Verantwortung. Alle Aufwände, die dem Anbieter im Zusammenhang mit diesen SIM-Karten entstehen, werden dem Kunden in Rechnung gestellt. Dies umfasst insbesondere Kosten für den Umgang mit deaktivierten oder gesperrten SIM-Karten sowie weitere damit verbundene Verwaltungsaufwände.

9.3 Der Kunde verpflichtet sich, die vom Anbieter vertragsgemäß gelieferten Produkte und die Software unverzüglich zu prüfen. Stellt der Kunde innerhalb von zehn Werktagen nach Lieferung Mängel fest, hat er dem Anbieter ein schriftliches Fehlerprotokoll mit einer konkreten Beschreibung der Mängel zu übermitteln. Erfolgt innerhalb dieser Frist kein schriftliches Fehlerprotokoll, gelten die gelieferten Produkte und die Software nach Ablauf der Zehntagesfrist automatisch als abgenommen.

9.4 Im Falle von notwendigem Support ist ein Remote-Zugang durch den Kunden bereitzustellen. Die administrativen Mehrkosten für die Einrichtung und Bereitstellung dieses Remote-Zugangs werden dem Kunden vom Anbieter gesondert in Rechnung gestellt.

9.5 Liegt kein oder nur ein verzögerter Remote-Zugang für Supportzwecke vor, liegt die Verantwortung hierfür ausschließlich beim Kunden. Der Anbieter haftet nicht für Schäden, die aus einem fehlenden oder verspäteten Remote-Zugang resultieren.

## **10 Kundenseitige Voraussetzungen bei eigener Software-Installation**

10.1 Betreibt der Kunde eine eigene Installation der Software auf eigenen Servern, ist er selbst verantwortlich für die regelmäßige Durchführung von Datensicherungen (Backups), die Bereitstellung und Wartung der Datenbanken sowie für die Aktualisierung des Betriebssystems und aller weiteren erforderlichen Komponenten.

10.2 Der Kunde stellt darüber hinaus sicher, dass alle relevanten Sicherheitsvorschriften eingehalten werden und die eingesetzte Infrastruktur den mit dem Anbieter abgestimmten technischen Spezifikationen entspricht.

## **11 Nutzung von Diensten, Software und Produkten Dritter**

Die Standardlizenz für die Fahrzeug-Ortung umfasst die Nutzung von Kartendaten von OpenStreetMap. Die Genauigkeit dieser Kartendaten sowie eventuelle Fehler liegen außerhalb des Einflussbereichs des Anbieters und unterliegen nicht dessen Gewährleistung. Eine permanente Verfügbarkeit der Kartendaten wird nicht garantiert und kann sich im Zeitverlauf ändern. Bei der Nutzung von Programmen, Komponenten oder Geräten Dritter erkennt der Kunde die jeweiligen Lizenzbedingungen und Leistungsbeschreibungen dieser Drittanbieter an. Der Anbieter hat keinen Einfluss auf diese Bedingungen oder Eigenschaften und kann diese nicht ändern.

## **12 Gewährleistung und Gewährleistungsausschlüsse**

12.1 Der Gewährleistungszeitraum beträgt zwölf Monate ab Lieferung. Für Akkus und Batterien gilt eine marktübliche Gewährleistungsfrist von sechs Monaten. Liegt ein gewährleistungspflichtiger Mangel vor, steht es dem Anbieter frei, die mangelhafte Ware oder die mangelhaften Teile nachzubessern, zu ersetzen oder die Rücksendung zur Nachbesserung anzufordern. Ein Anspruch des Kunden auf Preisminderung oder Vertragsauflösung besteht nicht.

12.2 Die Gewährleistung gilt ausschließlich gegenüber dem Kunden und erlischt, sobald die Ware an Dritte weitergegeben wird (ausgenommen autorisierte Wiederverkäufer). Durch die Behebung eines Mangels wird die ursprüngliche Gewährleistungsfrist nicht verlängert. Nur reproduzierbare Mängel können im Rahmen einer Mängelrüge geltend gemacht werden.

12.3 Für Hardwareprodukte übernimmt der Anbieter die Gewährleistung, dass diese bei Auslieferung frei von Material-, Konstruktions- und Herstellungsfehlern sind. Die Gewährleistung gilt ausschließlich bei Verwendung der Geräte mit den vom Anbieter vorkonfigurierten Standardeinstellungen. Fehlfunktionen oder Störungen, die auf unsachgemäßen Einbau, falschen Anschluss oder nicht erfüllte kundenseitige Voraussetzungen zurückzuführen sind, gelten nicht als Gewährleistungsmangel. Von der Gewährleistung ausgenommen sind Verschleißteile (z. B. Batterien) sowie Defekte, die durch unsachgemäße Behandlung, Schmutz, Vibration, Überspannung, Feuchtigkeit, Temperaturschäden oder durch angeschlossenes Zubehör verursacht werden.

12.4 Zur Überprüfung eines Gewährleistungsanspruchs ist vom Kunden ein Rücksendeformular (RMA) auszufüllen, und die betroffenen Endgeräte sind an den Anbieter zurückzusenden. Ein automatischer Anspruch auf ein Ersatzgerät besteht nicht. Sämtliche Kosten für Transport, Austausch oder Vor-Ort-Überprüfungen trägt der Kunde.

12.5 Für gekaufte Softwareprodukte stellt der Anbieter bei schwerwiegenden Fehlern („Software arbeitet nicht wie beschrieben“) eine Lösung („Bugfix“) im nächstmöglichen Update bereit. Der Kunde erkennt an, dass Software und Firmware aufgrund ihrer Komplexität trotz umfassender Tests nicht völlig fehlerfrei ausgeliefert werden können und dass unwesentliche Softwarefehler keinen Anspruch auf ein Update begründen.

12.6 Für bereitgestellte Softwareprodukte oder Softwareversionen, für die der Support bereits eingestellt wurde (z.B. veraltete Versionen) oder die abgekündigt worden sind, übernimmt der Anbieter keine Gewährleistung und keinen kostenlosen Support.

## **13 Software Wartung & Fehlerbehebung**

Die Wartung der Software umfasst alle Leistungen, die für die Einsatzbereitschaft der Software notwendig sind, insbesondere die Behebung von Störungen, Behebung von Fehlern, den Betrieb der Software und die Weiterentwicklung.

Die Wartung beinhaltet auch die laufende Anpassung der Software an gesetzliche und technische Rahmenbedingungen.

### **13.1 Fehlerklassen und technischer Support**

**Kritische Fehler (Klasse 1):** Die zweckmäßige Nutzung der Software ist nicht möglich oder unzumutbar eingeschränkt. Der Fehler hat schwerwiegenden Einfluss auf die Datenqualität und/oder Sicherheit (Software läuft nicht, Datenverlust).

**Schwere Fehler (Klasse 2):** Die zweckmäßige Nutzung der Software ist ernstlich eingeschränkt. Der Fehler hat einen großen Einfluss auf die die Verwendung und/oder Sicherheit bzw. Datenschutz (Software-Zugang mit Einschränkungen, Probleme bei Verarbeitung).

**Leichte Fehler oder allgemeine Supportanfragen (Klasse 3)** sind entweder Nutzerfragen oder kleine Einschränkungen oder Einzelfälle zu nicht sendenden Geräten, Datenauswertungen oder speziellem Software-Verhalten. Der Fehler/die Anfrage hat unwesentlichen Einfluss auf die gesamte Software, Datenqualität und/oder Sicherheit (Gerät sendet nicht).

## **14 Technischer Support**

14.1 Technischer Support, unabhängig davon ob telefonisch, per E-Mail oder persönlich erbracht, ist grundsätzlich kostenpflichtig. Die Abrechnung erfolgt entweder über einen Servicevertrag oder nach tatsächlichem Aufwand zu den jeweils gültigen Konditionen.

14.2 Support-Anfragen werden ausschließlich über das Support-System unter Angabe der Kunden-E-Mail-Adresse und gemäß den Vorgaben der technischen Dokumentation bearbeitet. Der Support bezieht sich ausschließlich auf die vom Anbieter gelieferte Software und die zugehörigen Endgeräte.

14.3 Support-Anfragen von nicht eindeutig identifizierten Kunden oder Ansprechpartnern, die dem Anbieter nicht als offizielle Supportkontakte bekannt sind, können aus Datenschutzgründen nicht bearbeitet werden. In Zweifelsfällen kann ein Identitätsnachweis per E-Mail angefordert werden.

14.4 Aufgrund schwankender Anrufaufkommen besteht kein Anspruch auf durchgehende telefonische Erreichbarkeit.

14.5 Neue Support-Anfragen werden innerhalb von maximal zwei Arbeitswochen analysiert und beantwortet. Die Bearbeitung erfolgt in der Reihenfolge des Eingangs unter Berücksichtigung von Dringlichkeit und Art des Problems. Lösungen werden spätestens im nächsten Software-Update bereitgestellt.

14.6 Supportfälle werden nur bearbeitet, wenn keine offenen Rechnungen in Mahnstufe 3 sind.

14.7 Für Serverkunden gilt: Das Remote-Support-Tool (installiert als Dienst auf dem Server) muss erreichbar sein. Andernfalls können zusätzliche Kosten für die Einrichtung, Installation und Durchführung von Updates entstehen.

14.8 Der AG/Kunde wird vorab von uns informiert, wenn es sich nicht um einen Fehler sondern um eine abrechnungsrelevante Tätigkeit (nicht inkludierte Leistung handelt). Aufpreise (z.B. Überstundenzuschläge) müssen vom Kunden explizit freigegeben werden.

14.9 Grundsätzlich kostenpflichtig sind persönliche/telefonische Schulungen, Kosten für Vor-Ort-Service, Austausch vor Ort oder die Überprüfung vor Ort. Die Abrechnung erfolgt gemäß Angebot.

14.10 Support-Anfragen von nicht eindeutig identifizierten Kunden oder Ansprechpartnern, die uns nicht als offizielle Supportkontakte des Kunden bekannt sind, können aus Datenschutzgründen nicht bearbeitet werden. In Zweifelsfällen kann ein Identitätsnachweis per E-Mail angefordert werden.

14.11 Für abgekündigte Produkte („end-of-life“) oder alte Geräte-Firmware (für die der Hersteller seinen Support bereits eingestellt hat), kann keine Support-Garantie gegeben werden.

## **15 Nicht inkludierte Leistungen (nach tatsächlichem Aufwand)**

Technischer Support, der über die oben beschriebenen Gewährleistungsleistungen hinausgeht, wird nach tatsächlichem Aufwand und zu den jeweils gültigen Preisen abgerechnet, sofern keine abweichende schriftliche Vereinbarung besteht. Dies gilt unabhängig davon, ob die Leistung telefonisch, per E-Mail, online oder vor Ort erbracht wird. Zu den nicht inkludierten Leistungen zählen insbesondere:

- Nutzer-Schulungen sowie damit verbundene Reisekosten,
- mehr als zwei Fernabfragen pro Gerät und Jahr oder insgesamt mehr als 60 Minuten Support beim Fahrzeugeinbau sowie für Geräteüberprüfungen bei Problemen oder Konfigurations-Fernabfragen; darüberhinausgehender Aufwand wird zum jeweils gültigen Support-Stundensatz verrechnet,
- Mehraufwände, die entstehen, weil der Kunde die erforderlichen Voraussetzungen für Updates oder Installationen nicht bereitstellt (z. B. fehlender Remote-Zugang, fehlende Serverbereitstellung, falsche SIM-Karten, unsachgemäßer Einbau der Endgeräte),



- Aufwand durch unsachgemäßen Fahrzeugeinbau oder fehlerhaften Anschluss der Endgeräte, der die Softwarefunktion beeinträchtigt,
- IT-Tätigkeiten, die auch vom Kunden selbst durchgeführt werden können (z. B. Neustarts, manuelle Auswertungen),
- Behebung von Fehlern, die durch den Kunden oder Dritte verursacht wurden (z. B. Änderungen an den Standardeinstellungen),
- Notfalleinsätze außerhalb der Bürozeiten sowie beschleunigte Bearbeitung von Problemen,
- Änderungen der Endgeräte-Einstellungen über Fern-Updates,
- Maßnahmen zur Performance-Optimierung (z. B. bei langsamen Servern),
- Änderungen und Erweiterungen der Software (z. B. neue Funktionen, Berichte, Software-Anpassungen oder Schnittstellen),
- Neuinstallation der Software auf anderen Servern (z. B. bei einem Serverwechsel),
- Datenimporte, Wiederherstellungen nach Datenverlust oder Anpassungen von Schnittstellen nach Systemabstürzen, soweit technisch möglich,
- Entfernung von Viren sowie Behebung von Schäden, die durch Viren verursacht wurden,
- Anpassungen von Systemen oder Einstellungen infolge gesetzlicher Änderungen,
- erhöhte Netzbetreiberkosten für SIM-Karten im Roaming,
- Updates für Landkarten und Endgeräte.

## **16 Auftragsrücktritt**

16.1 Sollte sich im Zuge der Arbeiten herausstellen, dass die Ausführung des Auftrags gemäß Leistungsbeschreibung tatsächlich unmöglich ist, rechtlich unzulässig wäre oder gegen die guten Sitten verstößt, wird der Anbieter den Auftraggeber unverzüglich darüber informieren. Passt der Auftraggeber die Leistungsbeschreibung nicht derart an, dass die Ausführung möglich und zulässig wird, oder schafft der Auftraggeber die erforderlichen Voraussetzungen nicht, behält sich der Anbieter das Recht vor, die Ausführung abzulehnen. Liegt die Unmöglichkeit der Ausführung in einem Versäumnis des Auftraggebers oder in einer nachträglichen Änderung der Leistungsbeschreibung durch den Auftraggeber begründet, ist der Anbieter berechtigt, vom Auftrag zurückzutreten. In diesem Fall trägt der Auftraggeber sämtliche bis dahin angefallenen Kosten und Spesen sowie etwaige Abbau- oder Rückbaukosten.

Ein Rücktritt vom Vertrag, Auftrag oder von der Bestellung durch den Kunden ist nur mit ausdrücklicher schriftlicher Zustimmung des Anbieters möglich. Im Falle der Zustimmung zum Storno behält sich der Anbieter das Recht vor, neben den erbrachten Leistungen und angefallenen Kosten eine Stornogebühr in Höhe von mindestens 50% des noch offenen Auftrags- oder Vertragswertes zu berechnen. Soweit aufgrund vertraglicher Bindefristen eine höhere Stornogebühr vorgesehen ist, gilt diese. Bereits gelieferte Produkte sind vom Kunden auf eigene Kosten an den Anbieter zurückzugeben.

## **17 Haftung, Haftungsausschlüsse und Datenverlust**

Der Anbieter haftet für Schäden ausschließlich im Rahmen der gesetzlichen Vorschriften und nur, wenn Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit nachgewiesen werden können. Eine Haftung für leichte Fahrlässigkeit ist ausgeschlossen, ebenso der Ersatz von Folgeschäden, reinen Vermögensschäden, entgangenen Einsparungen, Zinsverlusten sowie Schäden aus Ansprüchen Dritter gegen den Kunden, selbst wenn der Anbieter auf die Möglichkeit solcher Schäden hingewiesen wurde. Hierzu zählen uneingeschränkt Schäden aus entgangenem Gewinn, Betriebsunterbrechungen, Verlust von geschäftlichen Informationen oder finanziellen Verlusten.

### **Haftungsausschlüsse:**

- Schadenersatzansprüche sind ausgeschlossen, wenn der Kunde die Bedingungen für Montage, Inbetriebnahme und Nutzung (gemäß technischer Dokumentation) oder behördliche Zulassungsanforderungen nicht einhält.
- Netz- und Systemabhängigkeiten: Aufgrund der Abhängigkeit von externen Netzen und potenziellen Störungen (z. B. ungenaues GPS-Signal, Fahrzeugstörungen, GSM-Ausfälle, Internet- oder Netzwerkausfälle) übernimmt der Anbieter keine Garantie für eine ununterbrochene, lückenlose oder fehlerfreie Funktion der Software oder Endgeräte, noch dafür, dass sämtliche Programmfehler behoben werden können.

- Datenaktualität und Genauigkeit: Eine permanente Gewährleistung der Aktualität, Genauigkeit und Vollständigkeit der erfassten Daten und Aufzeichnungen ist nicht möglich.
- Abhängigkeit von Mobilfunkanbietern: Die Funktionalität bereitgestellter SIM-Karten und Übertragungstechnologien hängt von Vorlieferanten und Mobilfunkanbietern ab (z.B. Netzabdeckung, technischer Ausbau mit 2G, 3G, 4G). Der Anbieter haftet nicht für Störungen seitens der Netzbetreiber oder für nachteilige Änderungen in der Netzstruktur (z. B. Wegfall von Frequenzen oder geänderte Netzabdeckung).
- Zubehördaten: Für ungenaue oder fehlende Daten von Zubehörteilen (z. B. Sensoren, Motordaten, Tachodaten, Lenkzeiten, Streudaten), die vom Einbau und von angeschlossenen Geräten abhängen, übernimmt der Anbieter keine Gewährleistung.
- Systemverfügbarkeit bei Wartung: Während Updates oder Wartungsarbeiten an zentralen Systemkomponenten kann die Verfügbarkeit der Softwaresysteme eingeschränkt sein.
- Datenübertragung und technische Einschränkungen: Der Anbieter übernimmt keine Haftung für nicht oder nur teilweise übermittelte Daten und Nachrichten, langsame Übertragungsgeschwindigkeiten, höhere Gewalt oder technische Einschränkungen durch die verwendeten Endgeräte.
- Datenexport und -sicherung: Der Kunde ist selbst dafür verantwortlich, regelmäßig Daten zu exportieren oder eine Datensicherung vorzunehmen. Für einen etwaigen Datenverlust übernimmt der Anbieter keine Haftung.
- Berichte und behördliche Anerkennung: Der Anbieter übernimmt keine Garantie für die behördliche oder sonstige Anerkennung von erzeugten Berichten (z. B. Fahrtenbuch, Führerscheinkontrolle) durch Dritte, wie etwa Finanzbehörden, da diese im konkreten Einzelfall außerhalb des Einflussbereichs des Anbieters liegt. Der Anbieter verpflichtet sich jedoch im Rahmen der Produktpflege, die Funktionalität des Fahrtenbuchs laufend weiterzuentwickeln und an geltende gesetzliche Anforderungen sowie an die gängige Verwaltungspraxis anzupassen, um eine bestmögliche Anerkennbarkeit auch in Zukunft zu unterstützen.
- KI-Systeme und externe Schnittstellen: Für die Ergebnisse von durch KI generierten Analysen, Empfehlungen oder Entscheidungen übernimmt der Anbieter keinerlei Haftung. Gleiches gilt für die Verfügbarkeit, Vollständigkeit und Richtigkeit von Drittanbieter-Schnittstellen oder von dort bezogenen Daten.

## **18 Datenschutzerklärung, Geheimhaltungsverpflichtung und Urheberrecht**

18.1 Der Anbieter verarbeitet Kundendaten ausschließlich zur Erfüllung der vertraglich vereinbarten Leistungen und hält dabei die Bestimmungen der DSGVO ein. Für die Verarbeitung personenbezogener Daten gilt die unsere Standard-Auftragsverarbeitungsvereinbarung, die Bestandteil des Vertrags ist. Individuelle Anpassungen dieser Vereinbarung sind grundsätzlich nicht vorgesehen; erforderlicher Zusatzaufwand wird gesondert verrechnet..

18.2 Der Kunde ist selbst dafür verantwortlich, alle geltenden Gesetze und Vorschriften im Zusammenhang mit der Nutzung der Software einzuhalten, insbesondere Datenschutz- und IT-Sicherheitsvorgaben. Der Kunde stellt sicher, dass unberechtigte Dritte keinen Zugriff auf die Software erhalten und dass Zugangsdaten sicher verwahrt werden.

18.3 Nach Beendigung des Vertrags oder bei Löschung von Daten aus datenschutzrechtlichen Gründen besteht für den Kunden keine Zugriffsmöglichkeit mehr auf die betroffenen Datenbestände einzelner oder aller Geräte.

18.4 Der Kunde verpflichtet sich, sämtliche ihm bekannt gegebenen IP-Zugangsdaten, Passwörter und sonstige vertrauliche Informationen nicht an Dritte weiterzugeben und die datenschutzrechtlichen Bestimmungen einzuhalten.

18.5 Der Kunde ist nicht berechtigt, die gelieferten Hardwarekomponenten zu vervielfältigen, nachzuahmen, zu verändern oder mit Fremdprodukten zu verbinden. Ausführungsunterlagen wie Pläne, Skizzen, technische Zeichnungen, Muster, Kataloge, Prospekte, Abbildungen und Ähnliches verbleiben ebenso wie alle damit verbundenen Schutzrechte im geistigen Eigentum des Anbieters.

## **19 Lizenz- und Nutzungsrechte**

Der Kunde erhält für die Dauer des Vertrags eine nicht-exklusive, nicht übertragbare Lizenz zur Nutzung der bereitgestellten Software. Eine Weitergabe, Vermietung oder Unterlizenzierung an Dritte ist ohne ausdrückliche



schriftliche Zustimmung des Anbieters nicht gestattet. Der Kunde darf die Software nur im vereinbarten Nutzungsumfang verwenden.

## **20 Verfügbarkeit und Service-Level-Agreements (SLA)**

Der Anbieter verpflichtet sich, eine Verfügbarkeit der SaaS-Dienste von 99,1 % im Jahresdurchschnitt sicherzustellen, ausgenommen hiervon sind geplante Wartungsarbeiten, die rechtzeitig angekündigt werden. Der Anbieter haftet nicht für Ausfälle, die durch höhere Gewalt, durch Drittanbieter oder durch Umstände verursacht werden, die außerhalb des Einflussbereichs des Anbieters liegen.

## **21 Updates und Änderungen**

Der Anbieter behält sich das Recht vor, die Software zu aktualisieren, um Verbesserungen, Sicherheitsupdates oder neue Funktionen bereitzustellen. Solche Änderungen können die Funktionalität der Software erweitern oder anpassen. Wesentliche Änderungen, die die Nutzung erheblich beeinträchtigen könnten, werden dem Kunden rechtzeitig vor deren Umsetzung mitgeteilt. Die Software erfüllt die Anforderungen des EU Cyber Resilience Acts und verfügt über eine eigene CE-Konformitätserklärung, die auch das verpflichtende Patch-Management regelt und dokumentiert.

## **22 Schriftform und Nebenabreden**

Alle Vereinbarungen, die Vertragsbestandteil sein sollen, sowie alle Absprachen zwischen dem Anbieter und dem Kunden im Zusammenhang mit der Ausführung des Vertrags bedürfen der Schriftform. Dies gilt auch für Vereinbarungen, die nachträglich den Vertragsinhalt ändern. Nebenabreden – weder mündlich noch per E-Mail – sind unwirksam.

## **23 Erfüllungsort und anzuwendendes Recht**

Es gilt österreichisches Recht unter Ausschluss des UN-Kaufrechts (CISG – Convention on Contracts for the International Sale of Goods), auch wenn der Auftrag im Ausland durchgeführt wird. Erfüllungsort und Gerichtsstand ist das sachlich zuständige Gericht am Sitz des Anbieters.

## **24 Sonstiges**

24.1 Verträge und diese allgemeinen Geschäftsbedingungen sowie sämtliche daraus resultierenden Rechte und Pflichten gelten gleichermaßen für etwaige Rechtsnachfolger der Vertragsparteien. Ein Übergang auf Gesamtrechtsnachfolger bedarf keiner gesonderten Zustimmung der jeweils anderen Partei.

24.2 Der Anbieter ist berechtigt, die Allgemeinen Geschäftsbedingungen, die Auftragsverarbeitungsvereinbarung und technische Dokumentationen jederzeit zu ändern oder anzupassen. Alle Änderungen werden online veröffentlicht und treten mit ihrer Veröffentlichung in Kraft.