

## Qualitätsmanagementhandbuch

700 Produkt- und Dienstleistungsrealisierung  
 720 Kundenbezogene Prozesse  
 722 Kommunikation mit Kunden

# Allgemeine Geschäftsbedingungen

### Ausgabestelle

GL / Dipl. Ing. FH A. Aebersold


### Ablage

Ordner: QM-HB-06  
 Ablage Server: QM-HB-722 PA100 RV00

### Verteiler

alle

Datum:	Änderung:	Zeichen:
11.07.2008	NSE GmbH durch NSE AG ersetzt	KH

 Bremgarterstrasse 54 CH-5610 Wohlen	<b>Erstellt:</b> 24.08.2007 KH	<b>722 PA100</b> <b>Allgemeine Geschäftsbedingungen</b> <b>(Version DE)</b>	<b>Ausgabe</b> RV01
	<b>Geprüft:</b> 24.08.2007 KH		<b>Formblatt Nr</b> QM-HB-722 PA100 RV01
	<b>Freigegeben:</b> 24.08.2007 KH		<b>Gültig ab:</b> Per sofort



## Allgemeine Geschäfts- und Lieferbedingungen der NSE AG

Die "Allgemeinen Geschäfts- und Lieferbedingungen" der NSE AG (nachfolgend NSE genannt) dienen als Grundlage für die Lieferung von Bauteilen, Geräten und Systemen sowie Dienst- und Engineeringleistungen. Dabei können die Lieferungen aus Produkten und Dienstleistungen, aus Hard- oder Software oder einer Integration verschiedener Leistungen bestehen. Je nach Art des Geschäftes werden die "Allgemeinen Geschäfts- und Lieferbedingungen" der NSE durch besondere Bedingungen ersetzt oder durch Spezialklauseln ergänzt.

Diese Ausgabe der "Allgemeinen Geschäfts- und Lieferbedingungen" der NSE vom 03.01.2007 ersetzt die AGB vom 05.01.2004 vollständig.

### 1. Geltung

Die "Allgemeinen Geschäfts- und Lieferbedingungen" der NSE gelten, wenn die Parteien sie ausdrücklich oder stillschweigend anerkennen. Änderungen sind nur wirksam, soweit die NSE sie schriftlich bestätigt.

### 2. Kommunikationsmittel

Die Parteien verkehren miteinander mündlich, schriftlich oder mit elektronischem Datenaustausch.

Als schriftlich gelten Briefe, Protokolle, Zeichnungen, Pläne, Telefax, E-Mail und andere Übertragungsformen, welche den Nachweis durch Text oder Bild ermöglichen. Unterschriftlich bedeutet, dass eine eigenhändige Unterzeichnung oder eine entsprechend qualifizierte elektronische Signatur notwendig ist.

### 3. Leistungsumfang

Für Umfang und Ausführung der Produkte und Dienstleistungen ist die Auftragsbestätigung oder, wenn eine solche fehlt, das Angebot der NSE massgebend. Leistungen, die dort nicht ausdrücklich zugesichert sind, namentlich (Aufzählung ist nicht abschliessend) Dokumentation (ausser Benutzerdokumentation gem. Kapitel 8) Programmierung, Kundenanpassungen, Installation, Inbetriebnahme, Schulung und Anwendungsunterstützung, gehören nicht zum Leistungsumfang.

### 4. Ausführung

Änderungen gegenüber der Auftragsbestätigung sind zulässig, sofern die Produkte die gleichen Funktionen oder die Dienstleistungen die gleichen Zwecke und dieselbe Preisbasis erfüllen. Die NSE ist jedoch nicht verpflichtet, derartige Änderungen auch an Produkten und Dienstleistungen vorzunehmen, die bereits hergestellt oder geliefert sind.

### 5. Erfüllungsort und Transport

Soweit kein besonderer Erfüllungsort verabredet ist oder aus der Natur des Geschäftes hervorgeht, darf die NSE die Produkte und Dienstleistungen an ihrem Sitz bereitstellen.

Liefert die NSE Produkte an einen anderen Ort, trägt der Kunde die Risiken und Kosten des Transportes sowie die Aufwendungen der Verpackung und Zollabfertigung, selbst wenn die NSE den Transport organisiert (gem. Incoterms 2000)

Erbringt die NSE Dienstleistungen an einem anderen Ort, vergütet der Kunde die Reise- und Aufenthaltskosten gemäss der aktuellen Honorarordnung der NSE.

### 6. Informationspflicht des Kunden

Der Kunde hat die NSE rechtzeitig auf besondere technische Voraussetzungen sowie auf die gesetzlichen, behördlichen und anderen Vorschriften am Bestimmungsort aufmerksam zu machen, soweit sie von Bedeutung sind.

Jede Partei hat der andern alle Informationen, die für die Erfüllung des Vertrages und die sichere Anwendung der Produkte und Dienstleistungen notwendig sind, rechtzeitig, richtig und vollständig zur Verfügung zu stellen und ihr die entsprechenden Datenträger, Zeichnungen, Muster und Unterlagen zu übergeben.

Die Parteien überprüfen die übermittelten Informationen und teilen festgestellte Unrichtigkeiten der andern Partei unverzüglich mit. Falls eine Partei Änderungen der übermittelten Informationen für erforderlich hält, hat sie dies der andern Partei innert nützlicher Frist schriftlich mitzuteilen.

Allfällige Aufwendungen, die nachweislich durch verspätet übermittelte, falsche oder unvollständige Informationen oder durch



nachträgliche Änderungen der Informationen entstehen, trägt der Verursacher.

### 7. Projektorganisation

Im Bewusstsein dessen, dass ein Projekt im Laufe seiner Entstehung, Bearbeitung und Ausführung eine enge Betreuung erfordert, legen die Parteien eine Projektorganisation fest. Ohne besondere Abrede gelten folgende Regeln:

- a) Jede Partei bezeichnet mit Namen die in diesem Projekt verantwortlichen Personen. Diese können ihr Unternehmen im Rahmen dieses Projektes uneingeschränkt vertreten und verpflichten.
- b) Die Parteien entsenden ihre Vertreter in eine Projektgruppe. Diese ist verantwortlich für die Zielvorgaben und die Überwachung des Projektes. Sie legt die wichtigsten Projektschritte fest.
- c) Die NSE ernennt einen Mitarbeiter als Projektleiter. Dieser führt das Projekt und ist verantwortlich für Planung, Arbeitszuteilung, Koordination, Kontrolle, Aktualisierung der Projektunterlagen, Dokumentation und Abnahme.
- d) Beschlüsse der Projektgruppe und Anordnungen des Projektleiters gelten als genehmigt, wenn weder die NSE noch der Kunde innert der gesetzten Frist, und wo eine solche fehlt während fünf Arbeitstagen, schriftlich widerspricht.

### 8. Dokumentation

Der Kunde hat ein Anrecht auf ein Exemplar der Benutzerdokumentation in der üblichen Ausführung der NSE. Zusätzliche Exemplare oder Dokumentationen in nicht bereits vorhandenen Sprachen oder in besonderen Formen darf die NSE gesondert in Rechnung stellen.

Abweichungen in der Dokumentation, namentlich bei Beschreibungen und Abbildungen, sind zulässig, sofern die Unterlagen ihre Zwecke erfüllen.

### 9. Software und Know-how

Der Kunde darf die überlassene Software, die Arbeitsergebnisse, das Know-how, die Datenträger und Dokumentationen im Rahmen der bestehenden Lizenzbedingungen verwenden. Fehlen solche, und lässt sich auch nicht aus dem Zweck der Übertragung auf den Umfang der Verwendungsbefugnisse schliessen, dann haben der Kunde und seine Abnehmer nur das Recht zur Nutzung mit den entsprechenden Produkten, nicht aber zur eigenständigen Veräusserung, zur Verbreitung, zur Vervielfältigung, zur Erweiterung oder Änderung.

Das Eigentum und das Recht zur weiteren Verwendung bleibt bei der NSE oder deren Lizenzgebern, auch wenn der Kunde die Computerprogramme, Arbeitsergebnisse oder Know-how Aufzeichnungen nachträglich ändert.

Der Kunde ergreift die erforderlichen Massnahmen, um Computerprogramme, Arbeitsergebnisse und Dokumentationen vor ungewolltem Zugriff oder Missbrauch durch Unberechtigte zu schützen.

Der Kunde darf die notwendigen Sicherungskopien erstellen. Er hat diese entsprechend zu kennzeichnen und gesondert und sicher aufzubewahren.

### 10. Verwendung

Der Kunde ist verantwortlich für den Einbau und die Anwendung der Produkte sowie die Kombination mit andern Erzeugnissen. Er hat dabei die notwendige Sorgfalt walten zu lassen sowie alle Anleitungen des Herstellers und der NSE zu beachten.

Der Kunde ist verpflichtet, alle für die Sicherheit relevanten Informationen in geeigneter Form an die Benutzer weiterzugeben.

### 11. Entsorgung

Der Kunde wird die gelieferten Produkte nach der Nutzung auf seine Kosten entsorgen.

Der Kunde stellt die NSE von allen Entsorgungspflichten frei, namentlich von einer allfälligen Rücknahmepflicht, von Entsorgungskosten und von entsprechenden Ansprüchen Dritter.

Diese Übernahme- und Freistellungspflichten verjähren erst zwei Jahre nach Aufgabe der Nutzung der Produkte.

### 12. Termine

Soweit Termine nicht im Projekt-Terminplan vereinbart werden, sind nur schriftlich zugesicherte Termine verbindlich. Solche Termine verlängern sich angemessen,

- a) wenn der NSE Angaben, die sie für die Ausführung benötigt, nicht rechtzeitig zugehen, oder wenn der Kunde sie nachträglich ändert;
- b) wenn der Kunde mit den von ihm auszuführenden Arbeiten im Rückstand oder mit der Erfüllung seiner vertraglichen Pflichten im Verzug ist, insbesondere, wenn er Zahlungsbedingungen nicht einhält;
- c) wenn Hindernisse auftreten, die ausserhalb der Verantwortung der NSE liegen wie (Aufzählung ist nicht abschliessend) Naturereignisse, Mobilmachung, Krieg, Aufruhr, Epidemien, Unfälle und Krankheiten, Ausfälle massgeblicher Mitarbeiter, erhebliche Betriebsstörungen, Arbeitskonflikte, verspätete oder



fehlerhafte Zulieferungen sowie behördliche Massnahmen.

d) Die NSE darf eine Leistung nur mit Einwilligung des Kunden vor dem vereinbarten Termin erbringen.

e) Die NSE kann Teillieferungen ausführen.

f) Bei Verzögerungen hat der Kunde der NSE eine angemessene Frist zur nachträglichen Erfüllung zu gewähren. Wird die Nachfrist nicht eingehalten und ist eine weitere Verzögerung für den Kunden unzumutbar, darf er, sofern er es innert drei Arbeitstagen seit Ablauf der Nachfrist mitteilt, die Aufhebung des Vertrages erklären.

Trägt die NSE nachweisbar die Schuld am Terminverzug, hat der Kunde trotz nachträglicher Erfüllung oder Vertragsaufhebung Anspruch auf den Ersatz des tatsächlichen Schadens. Der Schadenersatz ist begrenzt auf ein Prozent pro Woche, höchstens zehn Prozent, gemessen am Wert der verspäteten Lieferung. Weitere Ansprüche aus Lieferverzögerungen sind ausgeschlossen.

### 13. Abnahme

Sofern kein besonderes Abnahmeverfahren vereinbart ist, prüft der Kunde alle Produkte und Dienstleistungen selbst.

Sofort nach Erhalt kontrolliert der Kunde die gelieferten Produkte bezüglich Identität, Menge, Transportschäden und Begleitpapiere. Sobald als möglich prüft der Kunde die Produkte und Dienstleistungen auch auf weitere Mängel.

Allfällige Mängel hat der Kunde sofort nach Entdeckung schriftlich anzuzeigen.

Verdeckte Mängel, die bei einer ordentlichen Prüfung nicht hätten entdeckt werden können, sind sofort nach Entdeckung schriftlich anzuzeigen

Produkte und Dienstleistungen gelten als abgenommen, wenn nicht innert neunzig Tagen nach Lieferung eine schriftliche Mängelanzeige eingeht, oder wenn Produkte und Dienstleistungen während mehr als zwanzig Arbeitstagen wirtschaftlich genutzt werden.

### 14. Mängel

Die NSE steht dafür ein, dass sie die erforderliche Sorgfalt anwendet, und dass ihre Produkte und Dienstleistungen die zugesicherten Eigenschaften erfüllen. Überdies haftet sie für die Eignung in dem Umfang, als sie der Kunde vor

Vertragsabschluss schriftlich über die Verwendung informierte.

Die NSE garantiert nicht für die Ergebnisse, welcher der Kunde mit den Produkten und Dienstleistungen erzielen will. Sie haftet auch nicht für Schäden, die sich aus deren Nutzung ergeben.

Von der Mängelhaftung ausgeschlossen sind Fehler und Störungen, welche die NSE nicht zu vertreten hat, wie natürliche Abnutzung, höhere Gewalt, unsachgemässe Behandlung, Eingriffe des Kunden oder Dritter, übermässige Beanspruchung, ungeeignete Betriebsmittel, Störungen durch andere Maschinen und Anlagen, instabile Stromversorgungen, besondere klimatische Verhältnisse oder ungewöhnliche Umgebungseinflüsse.

Wegen eines unerheblichen Mangels kann der Kunde keine Ansprüche geltend machen. Unerheblich sind Mängel, namentlich, wenn sie die Verwendung von Produkten und Dienstleistungen nicht beeinträchtigen.

Bei erheblichen Mängeln hat der Kunde der NSE eine angemessene Nachfrist zur Behebung (Nachbesserung oder Ersatzlieferung) zu gewähren. Die NSE behebt die Mängel nach ihrer Wahl in ihren Räumen oder beim Kunden, der ihr dafür freien Zugang zugestehen muss. Die Kosten für Demontage und Montage, Transport, Verpackung, Reise und Aufenthalt gehen zu Lasten des Kunden. Ausgebaute und ersetzte Teile werden Eigentum der NSE.

Die Gewährleistungs- und Verjährungsfristen betragen zwölf Monate seit Abnahme, längstens achtzehn Monate ab Lieferung. Sie werden mit Anerkennung oder Beseitigung eines Mangels nicht unterbrochen.

Schlägt die Mängelbehebung fehl, hat der Kunde Anspruch auf eine angemessene Preisminderung. Er kann nur dann die Aufhebung des Vertrages erklären, wenn die Annahme der Produkte oder Dienstleistungen unzumutbar ist.

Trägt die NSE nachweisbar die Schuld am Mangel, hat der Kunde trotz Mängelbehebung, Preisminderung oder Vertragsaufhebung Anspruch auf den Ersatz des tatsächlichen Schadens, jedoch auf höchstens zwanzig Prozent des Wertes der mangelhaften Produktlieferung, bzw. auf höchstens zehn Prozent des Wertes der mangelhaften Dienstleistung. Gänzlich ausgeschlossen ist der Ersatz von entgangenem Gewinn und anderen Vermögensschäden.



Die gesetzlichen Gewährleistungsansprüche sind ausgeschlossen.

### 15. Weitere Haftung

Die NSE haftet im Rahmen ihrer Haftpflichtversicherung für weiteren Personen- und Sachschaden, der dem Kunden nachweisbar durch Verschulden der NSE entsteht.

### 16. Preise und Zahlungsbedingungen

Die Preise verstehen sich, soweit nicht anders vermerkt, in Schweizer Franken ohne Mehrwertsteuer, Abgaben, Zölle, Transport, Verpackung, Versicherung, Bewilligungen, Beurkundungen, Installation, Inbetriebnahme, Schulung und Anwendungsunterstützung. Sie sind zur Zahlung fällig netto innert dreissig Tagen seit Rechnungsstellung.

Verursacht der Kunde Verzögerungen der Vertragsabwicklung, darf die NSE die Preise entsprechend anpassen.

Ist eine Zahlungsfrist an die Abnahme gebunden und verzögert sich diese aus Gründen, welche die NSE nicht zu vertreten hat, wird die Fälligkeit der Zahlung auf jenen Termin bezogen, an dem die Lieferung zur Abnahme bereit war.

Der Kunde darf mit Gegenansprüchen nur bei unterschrittlicher Einwilligung der NSE verrechnen.

Hält der Kunde den Zahlungstermin nicht ein, hat er ohne Mahnung vom Zeitpunkt der Fälligkeit an einen Verzugszins von fünf Prozent pro Jahr zu entrichten.

Bei Zahlungsverzug darf die NSE

a) dem Kunden für alle fälligen Zahlungen eine angemessene Nachfrist ansetzen und, wenn der Kunde nicht den gesamten fälligen Betrag innert dieser Frist begleicht, die Aufhebung der Verträge erklären und die gelieferten Produkte und Dienstleistungen zurückfordern;

b) die weitere Erfüllung von Leistungen (inkl. Mängelbehebung), auch wenn sie nicht aus dem gleichen Rechtsverhältnis stammen, von geeigneten Sicherheiten des Kunden, einschliesslich Vorauszahlung, abhängig machen.

### 17. Diskretion

Beide Parteien werden keinerlei Informationen aus dem Geschäftsbereich des andern, die weder allgemein zugänglich noch allgemein bekannt sind, Dritten offenbaren und alle Anstrengungen unternehmen, um Dritte am Zugang zu diesen Informationen zu hindern. Andererseits darf jede Partei in ihrer angestammten Tätigkeit Kenntnisse weiterver-

wenden, die sie bei der Geschäftsabwicklung erwirbt.

Die Parteien überbinden diese Geheimhaltungspflicht auch ihren Mitarbeitern, Angestellten und Beauftragten.

### 18. Export

Der Kunde ist verantwortlich für die Einhaltung aller einschlägigen in- und ausländischen Exportvorschriften.

### 19. Schutz und Sicherung der Daten

Personendaten, insbesondere Daten über Unternehmen, Kunden und Mitarbeiter, dürfen bearbeitet werden, soweit es für die Geschäftsabwicklung erforderlich ist. Alle Parteien beachten dabei die Regeln des Datenschutzes und treffen dafür die geeigneten organisatorischen und technischen Vorkehrungen.

Jede Partei ist verantwortlich für eine zuverlässige Sicherung der eigenen Daten sowie jener Daten, welche für die Leistungserbringung benötigt werden. Der Kunde wird rechtzeitig alle Daten sichern, bevor ein Mitarbeiter der NSE auf seine Informatik zugreifen kann

### 20. Rechtswahl und Gerichtsstand

Dieses Rechtsverhältnis untersteht schweizerischem Recht.

Gerichtsstand ist der Sitz der NSE. Die NSE darf auch das Gericht am Sitz des Kunden anrufen.

Wohlen, 11.07.2008

NSE AG