

AMBIENT SYSTEM SP. Z O.O.

ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN FÜR DIE ERBRINGUNG VON TECHNISCHEM SUPPORT

Version: v8 | Aktualisierungsdatum: 03.09.2026

§ 1. Allgemeine Bestimmungen

1. Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen regeln die Regeln, den Umfang, die Preise und die technischen Bedingungen für die Erbringung von technischem Support, Wartungs- und Zusatzleistungen durch Ambient System Sp. z o.o. mit Sitz in Danzig (im Folgenden als „Hersteller“ bezeichnet) für Installateure, Integratoren und Endnutzer (im Folgenden als „Käufer“ bezeichnet).
2. Der technische Support gilt ausschließlich für Geräte, die derzeit zum Produktangebot des Herstellers gehören.
3. Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen sind integraler Bestandteil der Allgemeinen Lieferbedingungen (AGB) des Herstellers und regeln das Verhältnis hinsichtlich der darin genannten Dienstleistungen.
4. Der vom Hersteller geleistete technische Support hat ausschließlich beratenden, konsultativen und unterstützenden Charakter (technische Hilfe).
5. Der technische Support kann sowohl aus der Ferne als auch vor Ort (am Installationsort) erbracht werden.

§ 2. Bedingungen und Umfang des technischen Supports

1. Während der Gewährleistungsfrist haben nur Störungen an Systemen, die direkt vom Hersteller oder über dessen autorisiertes Vertriebsnetz erworben wurden, Anspruch auf eine kostenlose Fehlerdiagnose.
2. Sollte die vom Hersteller (aus der Ferne oder vor Ort) durchgeführte Diagnose ergeben, dass der gemeldete Fehler nicht auf einen Defekt des Geräts zurückzuführen ist, sondern das Ergebnis folgender Ursachen ist:
 - a) Montage-, Installations- oder Konfigurationsfehlern durch Dritte,
 - b) mechanischen Beschädigungen, Überspannungen, Wasserschäden oder anderen äußeren Einflüssen,
 - c) unsachgemäßer Bedienung oder mangelnder Wartung,
 - d) dem Fehlen eines Fehlers in der Hardware oder Software des Herstellers,
 - e) einer der in den Allgemeinen Verkaufsbedingungen (AVB) genannten Umstände, die die Gewährleistungspflicht des Herstellers ausschließen,

Dem Käufer werden die Kosten für die durchgeführte Diagnose (sowie etwaige Anfahrtkosten zum Einsatzort) gemäß den in der Preisliste (Anhang 1) festgelegten Sätzen in Rechnung gestellt.

3. Zu den kostenpflichtigen Dienstleistungen gemäß der aktuellen Preisliste (die Anhang 1 dieser Geschäftsbedingungen bildet) gehören insbesondere:

- a) alle Arbeiten im Zusammenhang mit der Inbetriebnahme des Systems, der Geräteprogrammierung und Software-Updates
- b) alle technischen Support- und Diagnosedienstleistungen, die nach Ablauf der Gewährleistungsfrist erbracht werden.

4. Die Preisliste regelt die Gebühren für Leistungen, die während der regulären Servicezeiten erbracht werden. Leistungen außerhalb dieser Zeiten werden im Einzelfall berechnet.

§ 3. Kommunikationskanäle, Supportanfragen und Arbeitszeiten

1. Technische und Serviceanfragen werden ausschließlich über die folgenden Kanäle entgegengenommen:

- a) E-Mail: support@ambientsystem.pl
- b) Meldeformular: ein spezielles Formular, das auf der Website des Herstellers verfügbar ist.

2. Die regulären Servicezeiten umfassen Werktage (Montag–Freitag) von 08:00 bis 16:00 Uhr (MEZ/MESZ). Die Erbringung von Dienstleistungen außerhalb dieser Zeiten sowie an Feiertagen erfordert gesonderte Vereinbarungen (einschließlich der an den Hersteller zu zahlenden Vergütung) und die Bestätigung der Zustimmung des Käufers zu diesen Vereinbarungen (schriftlich oder über die angegebene E-Mail-Adresse).

3. Der anfragende Käufer ist verpflichtet, folgende Angaben zu machen:

- a) Vollständige Firmenbezeichnung, Anschrift und Steueridentifikationsnummer (NIP) des Käufers;
- b) Kontaktdaten (Vorname, Nachname, Telefonnummer, E-Mail-Adresse);
- c) den Namen und den genauen Standort der Räumlichkeiten;
- d) Seriennummern der gemeldeten Geräte;
- e) Firmware-Version, Ereignisprotokolle und Systemkonfigurationsdatei (falls erforderlich);
- f) Eine detaillierte Beschreibung des Umfangs der erforderlichen Dienstleistung.

4. Der voraussichtliche Fertigstellungstermin wird vom Hersteller als Antwort auf die Meldung mitgeteilt.

§ 4. Verfahren zur Bestellung und Abrechnung von Dienstleistungen

1. Die Dienstleistung wird jeweils auf der Grundlage einer E-Mail-Anfrage des Käufers oder einer Übermittlung über das Formular auf der Website des Herstellers erbracht. Bei kostenpflichtigen Dienstleistungen wird der

Käufer vor Beginn der Arbeiten über die Zahlungsverpflichtung informiert und erhält einen vorläufigen Kostenvoranschlag. Dieser Kostenvoranschlag stellt kein verbindliches Angebot des Herstellers zur Erbringung der Dienstleistung dar; die tatsächlichen Kosten der Dienstleistung „ “ (insbesondere bei Ferndienstleistungen) richten sich nach dem endgültigen Leistungsumfang, wie er im Abnahmeprotokoll oder im Bericht über die durchgeführten Arbeiten festgelegt ist.

2. Die Abrechnung und Vergütung richten sich nach folgenden Regeln:

- a) Vor-Ort-Dienstleistungen: Die Erbringung der Dienstleistung wird durch einen von beiden Parteien unterzeichneten Abnahmeprotokoll bestätigt. Liegen keine Einwände vor, gilt die Arbeit als ordnungsgemäß ausgeführt.
- b) Fernleistungen: Der Endbetrag wird nach Abschluss der Sitzung auf der Grundlage eines per E-Mail an den Käufer übermittelten Arbeitsabschlussberichts festgelegt.

3. Auf der Grundlage des Abnahmeprotokolls oder des Arbeitsabschlussberichts stellt der Anbieter eine Mehrwertsteuerrechnung mit einer Zahlungsfrist von 14 Tagen ab Rechnungsdatum aus.

§ 5. Bedingungen für die Erbringung von Fernwartungsleistungen und Vor-Ort-Support

1. Fernunterstützung: Die Fernunterstützung erfolgt unter folgenden Bedingungen:

- a) Es darf ausschließlich die Software TeamViewer oder AnyDesk verwendet werden. Der Mitarbeiter des Herstellers führt die Tätigkeiten ausschließlich unter der Aufsicht des Käufers (oder seines bevollmächtigten Vertreters) durch.
- b) Die Dauer der Dienstleistung wird ab dem Zeitpunkt berechnet, zu dem eine Fernverbindung über die ausgewählte Software oder per Telefon hergestellt wird.
- c) Der Käufer ist verpflichtet, eine stabile und schnelle Internetverbindung bereitzustellen, um einen reibungslosen Ablauf der Sitzung und eine effiziente Dateiübertragung zu gewährleisten.
- d) Der Computer des Käufers muss die folgenden technischen Anforderungen erfüllen: Windows 7 oder höher; vorübergehende Deaktivierung oder Aussetzung der Antivirensoftware für die Dauer der Sitzung; Einrichtung von Ausnahmen in der Firewall; Erteilung von Berechtigungen zur Installation von Diagnosetools; sowie Zustimmung zur vorübergehenden Änderung der Einstellungen der Netzwerkkarte (NIC).

2. Vor-Ort-Support und Inbetriebnahme: Der Vor-Ort-Support am Installationsort erfolgt unter folgenden Bedingungen:

- a) Es ist zulässig, Wartungs- und Diagnosedienstleistungen direkt an dem vom Käufer angegebenen Standort zu erbringen.
- b) Der Käufer verpflichtet sich, sichere und hygienische Arbeitsbedingungen zu gewährleisten und den Technikern des Herstellers ungehinderten Zugang zu den Geräten und Anlagen zu gewähren.

- c) Der Käufer ist verpflichtet, für die gesamte Dauer der Arbeiten einen qualifizierten Mitarbeiter abzustellen oder die Anwesenheit eines bevollmächtigten Vertreters vor Ort sicherzustellen.
- d) Die Anlage und die Ausrüstung sind gemäß den Anweisungen des Ingenieurs des Herstellers vorzubereiten (dies gilt für die Inbetriebnahme der Anlage).

§ 6. Haftungsausschluss

1. Die erbrachten Leistungen umfassen keine physischen Installationsarbeiten (z. B. Verlegen von Kabeln, Einbau von Geräten), sofern nicht in gesonderten schriftlichen Vereinbarungen zwischen den Parteien etwas anderes vereinbart wurde.
2. Der Hersteller haftet nicht für Personen- oder Sachschäden sowie für direkte oder indirekte Verluste (einschließlich entgangener Gewinne, Vertragsstrafen wegen Abnahmeverzögerungen, Fehlalarme oder Systemausfälle), die im Zusammenhang mit der erbrachten technischen Unterstützung entstehen.
3. Der Hersteller haftet nicht für Schäden, die auf höhere Gewalt, äußere Einflüsse (z. B. Überspannungen, Überschwemmungen) oder Eingriffe in das System bzw. Änderungen am System durch unbefugte Personen zurückzuführen sind.
4. Weitere Fälle des Ausschlusses oder der Beschränkung der Haftung des Herstellers sind in den Allgemeinen Verkaufsbedingungen geregelt.

§ 7. Schutz personenbezogener Daten (DSGVO)

1. Verantwortlicher für die personenbezogenen Daten der Käufer und der benannten Ansprechpartner ist die Ambient System Sp. z o.o. mit Sitz in Danzig (der Hersteller).
2. Der Verantwortliche verarbeitet die in der Anfrage (E-Mail/Formular) angegebenen Daten, insbesondere: Vorname, Nachname, Telefonnummer, E-Mail-Adresse und Unternehmensdaten (Steueridentifikationsnummer, Firmenname).
3. Die Daten werden zu folgenden Zwecken verarbeitet: Erbringung von Support- und Wartungsleistungen (Artikel 6 Absatz 1 Buchstabe b der DSGVO), Erfüllung gesetzlicher und steuerlicher Verpflichtungen (Artikel 6 Absatz 1 Buchstabe c der DSGVO) sowie zur Geltendmachung, Ausübung oder Verteidigung von Rechtsansprüchen (Artikel 6 Absatz 1 Buchstabe f der DSGVO).
4. Vom Käufer bereitgestellte Ereignisprotokolle und Konfigurationsdateien können technische Daten enthalten. Der Hersteller verwendet diese ausschließlich zu Diagnosezwecken und löscht sie nach Abschluss der Analyse.
5. Während einer Fernzugriffssitzung (TeamViewer/AnyDesk) hat ein Mitarbeiter des Herstellers Zugriff auf den Desktop des Käufers. Der Käufer ist verpflichtet, alle Anwendungen, die vertrauliche oder personenbezogene Daten enthalten, vor Beginn der Sitzung zu schließen.

6. Daten können an mit dem Hersteller kooperierende Stellen (IT-Dienstleister, Wirtschaftsprüfungsgesellschaften, Kurierdienste) weitergegeben werden, jedoch ausschließlich in dem Umfang, der für die Erbringung der Dienstleistungen erforderlich ist.

7. Jede Person hat das Recht auf Auskunft über ihre Daten, auf Berichtigung, Löschung, Einschränkung der Verarbeitung, Datenübertragbarkeit sowie das Recht, eine Beschwerde beim Präsidenten der Datenschutzbehörde (UODO) einzureichen.

8. Die Daten werden für den zur Erbringung der Dienstleistung erforderlichen Zeitraum sowie für die nach dem Steuerrecht vorgeschriebene Dauer und die Verjährungsfristen für Ansprüche aufbewahrt.

§ 8. Schlussbestimmungen

1. Der Hersteller behält sich das Recht vor, diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen zu ändern.

2. In Angelegenheiten, die nicht durch diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen geregelt sind, gelten die Bestimmungen der Allgemeinen Lieferbedingungen (ALB) des Herstellers sowie die Bestimmungen des Bürgerlichen Gesetzbuchs.

Anhang 1 – Preisliste für technischen Support und Zusatzleistungen

Alle Leistungen, die unter den kostenpflichtigen technischen Support fallen, werden gemäß der folgenden Preisliste in Rechnung gestellt (Nettopreise in EUR):

Art der Dienstleistung	Nettopreis (-EUR)	Leistungsbedingungen / Maßeinheit
Vor-Ort-Support	950 EUR	Ein Arbeitstag eines Servicetechnikers (bis zu 8 Stunden innerhalb eines Zeitraums von 24 Stunden). Für jede weitere angefangene Stunde wird dem Kunden die volle Pauschale für den nächsten 24-Stunden-Zeitraum in Rechnung gestellt. Der Betrag beinhaltet Reise- und Übernachtungskosten.
Fernsupport (pro Stunde)	100 EUR	Für jede angefangene Arbeitsstunde (Diagnose nach Ablauf der Garantie, zusätzliche Programmierung, Updates, Firmware).
Fern -Inbetriebnahme	500 EUR	Pauschalgebühr für die Inbetriebnahme.