Allgemeine Geschäftsbedingungen der AVZ GmbH -für die Notruf- & Serviceleitstelle - für Privatkunden (Verbraucher)

Die AVZ GmbH („Auftragnehmer“) bietet Verbrauchern („Auftraggeber“) die Möglichkeit zum Abschluss von Dienstleistungsverträgen über den Betrieb von Notruf- und Serviceleitstellen, namentlich Aufschaltvertrag (nachfolgend auch „Vertrag“, an. Für die hierzu mit Verbrauchern geschlossenen Verträge gelten die folgenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen („AGB“). Die AGB enthalten auch die gesetzlichen Vorabinformationen.

1. Geltungsbereich

1.1 Die AGB gelten in ihrer jeweils gültigen Fassung für alle Angebote und Verträge über den Betrieb von Notruf- und Serviceleitstellen sowie Wartung der technischen Anlagen des Auftraggebers zwischen dem Auftragnehmer (nachfolgend: auch „AN“), der

AVZ GmbH
Helbersdorfer Straße 46-48
09120 Chemnitz

eingetragen in das Handelsregister des Amtsgerichts Chemnitz unter der HRB 34308
USt-Identifikations-Nr.: DE 345909551

Tel.: 0371 91199599
E-Mail: info@avz.eu

und Verbrauchern (nachfolgend auch „**AG**“). Der AG ist Verbraucher (§ 13 BGB), soweit er als natürliche Person die vertraglich vereinbarten Dienstleistungen, namentlich den Betrieb von Notruf- und Serviceleitstellen, zu einem Zweck in Anspruch nimmt, der überwiegend weder seiner gewerblichen noch seiner selbstständigen beruflichen Tätigkeit zugerechnet werden kann. Dagegen ist Unternehmer eine jede natürliche oder juristische Person oder rechtsfähige Personengesellschaft, die beim Abschluss des Vertrages in Ausübung ihrer gewerblichen oder selbständigen beruflichen Tätigkeit handelt.

1.2 Es gelten ausschließlich die AGB des AN. Individuelle, in Schrift- oder Textform zum Nachweis festgehaltene Vereinbarungen mit dem AG gehen diesen AGB vor. Abweichende allgemeine Geschäftsbedingungen des AG werden nicht anerkannt, es sei denn, der AN stimmt ihrer Geltung ausdrücklich und schriftlich zu.

1.3 Soweit in diesen AGB nicht geändert oder ausdrücklich ausgeschlossen, gelten die gesetzlichen Vorschriften.

2. Zustandekommen des Vertrages

2.1 Das Dienstleistungsangebot des AN über den Betrieb einer Notruf- und Serviceleitstelle und die damit verbundene Überwachung der technischen Anlagen des

2.2 AG durch den AN stellt ein unverbindliches Angebot des AN an den AG dar, die Dienstleistungen in Anspruch zu nehmen und zu erwerben.

2.3 Der AG hat die Möglichkeit, sich vor Ort in den Räumlichkeiten des AN, auf der Website https://alarm-verifikation.de/ sowie telefonisch und im unmittelbaren Kontakt zu einem Mitarbeiter des AN, über die verschiedenen Dienstleistungen des AN im Zusammenhang mit dem Betrieb der Notruf- und Serviceleitstelle zu informieren. Um die Dienstleistungen zu erwerben bzw. in Anspruch zu nehmen, kann der AG den AN entweder telefonisch, durch Ausfüllen des Kontaktformulars auf der Website unter der Rubrik „Kontakt“ oder unmittelbar vor Ort in den Geschäftsräumlichkeiten kontaktieren. Soweit der AN den Kunden selbst kontaktiert, erfolgt dies neben den zuvor benannten Möglichkeiten der Kontaktaufnahme zum Kunden, auch vor Ort bei dem Kunden selbst. In dem weiteren Verlauf wird der AG über die von ihm in Bezug auf den Betrieb der Notruf- und Serviceleitstelle gewünschten Dienstleistungen des AN informiert.

2.4 Der AG erhält von dem AN eine umfangreiche Darstellung/Übersicht für die von ihm ausgewählten Dienstleistungen der technischen Überwachung von Einbruch- und Gefahrenmeldeanlagen sowie Sicherheitssystemen zusammen mit einem entsprechenden Vertragsentwurf und den AGB ausgehändigt. Entscheidet sich der AG, die Dienstleistung des AN in Anspruch zu nehmen, kann er diese anschließend bei dem AN durch den von ihm unterzeichneten Vertrag bestellen. Der Vertrag zwischen AG und AN kommt entweder durch beidseitige Vertragsunterzeichnung oder durch Auftragsausführung durch den AN zustande.

2.5 Der AG hat jederzeit die Möglichkeit, die dem Vertrag zugrundeliegenden AGB auf der Website https://alarm-verifikation.de/ über den Link „Allgemeine Geschäftsbedingungen“ einzusehen und zu speichern.

2.6 Der AG erhält mit Abschluss des Vertrages, spätestens jedoch mit Beginn der Ausführung der Dienstleistung den gesamten Vertragstext (bestehend aus AGB und Auftragsbestätigung/Dienstleistungsvertrag), jederzeit einsehbar sowie mit der Möglichkeit zum Abruf, zur gesonderten Speicherung und zum Ausdrucken im persönlichen Bereich des Kundenportals zur Verfügung gestellt. Der Vertragstext wird unter Wahrung des Datenschutzes zudem durch den AN gesondert gespeichert.

3. Leistungsbeschreibung; Pflichten des AN

3.1 Der AN übernimmt in seiner Notruf- und Serviceleitstelle die technische Überwachung der von den Einbruch- und Gefahrenmeldeanlagen und Sicherheitssystemen des AG ausgesendeten und beim AN eingehenden Ereignis- und Alarmmeldungen. Die vertragsgegenständlichen

Leistungen werden in einem zwischen dem AN und dem AG abzuschließenden Dienstleistungsvertrag und einem gesonderten Alarmplan festgelegt, der Bestandteil des Vertrages ist.

3.2 Die Übertragung der Meldungen von den Einbruch- und Gefahrenmeldeanlagen und Sicherheitssystemen des AG zur Notruf- und Serviceleitstelle des AN erfolgt - soweit nichts anderes vereinbart ist - über die Übertragungseinrichtungen des AG. Die Kosten für die Übertragungen sind vom AG zu tragen, soweit die Kostentragung im Vertrag nicht anderweitig geregelt ist.

3.3 Soweit nicht anders vereinbart setzen die Überwachungspflichten des AN erst ein, wenn die Gefahrenmeldeanlagen des AG aufgeschaltet sind und der Alarmplan vom AG im Kundenportal gespeichert wurde.

3.4 Der AN erbringt seine Leistungen in eigener Verantwortung mit eigenem Personal. Er ist jedoch berechtigt, sich zur Erfüllung seiner Verpflichtungen auch anderer zugelassener und zuverlässiger Unternehmen zu bedienen. Die Auswahl des beschäftigten Personals und das Weisungsrecht liegen – ausgenommen bei Gefahr im Verzuge – ausschließlich beim AN.

3.5 Weitere Sicherungsdienstleistungen (wie z.B. Interventionsdienst, Schlüsselverwahrung, Separatwachdienst oder Sonderdienst) sind durch den AN nur geschuldet, wenn dies gesondert vertraglich vereinbart wird.

3.6 Der AN betreibt eine Notruf- und Serviceleitstelle. Gemäß den Vorgaben der zertifizierten Notruf- und Serviceleitstelle werden zur Dokumentation alle Gespräche der Leitstelle aufgezeichnet und bei Bedarf ausgewertet. Der AG erklärt sich mit der vorgegebenen Dokumentation bei Auftragsvergabe unwiderruflich einverstanden.

4. Pflichten des AG

4.1 Der AG verpflichtet sich, Änderungen der Angaben im Alarmplan, insbesondere der Telefonnummern der zu benachrichtigenden Kontaktpersonen unverzüglich im Kundenportal einzutragen oder schriftlich zu melden und die Rufnummer über einen Verifizierungsweg zu bestätigen. Der AG teilt dem AN bauliche Veränderungen mit, damit gegebenenfalls Unfallverhütungsvorschriften beachtet oder der Alarmplan zur Vorbeugung geändert werden kann.

4.2 Der AG ist verpflichtet, die Funktionsfähigkeit seiner Fernüberwachungsanlage und der Übertragungseinrichtungen sicherzustellen. Hierzu gehört auch die Vermeidung von Störungen, die aus der physischen Umgebung der sicherheitstechnischen Anlagen und deren Sensoren resultieren können, einschließlich potenziell störender Umgebungselektronik. Der AN weist ausdrücklich darauf hin, dass insbesondere Veränderungen an der IT- und Telekommunikationsinfrastruktur die Funktionsfähigkeit der Fernüberwachungsanlage beeinträchtigen können.

4.3 Der AG ist verpflichtet, den AN über Störungen jeglicher Art umgehend zu informieren, welche die Funktionsfähigkeit seiner sicherheitstechnischen Anlagen bzw. die Übertragung von Meldungen beeinträchtigen können; hierzu gehören auch ein möglicher Netzausfall sowie die Ursachen für Falsch-/Fehlalarme.

4.4 Sämtliche Änderungsmitteilungen des AG gemäß Absatz 2 bedürfen der Textform oder sind online im Kundenportal vorzunehmen. Informationen gemäß Absatz 4 sind telefonisch vorab und dann noch einmal zu Dokumentationszwecken in Textform zu erteilen.

5. Vertragsdauer, Kündigung, Schadenersatz bei Verschulden des AG

5.1 Soweit im Vertrag nichts anderes vereinbart ist, wird der Vertrag für eine Dauer von zwei (2) Jahren geschlossen („Mindestvertragslaufzeit“).

5.2 Wird der Vertrag nicht spätestens einen (1) Monat vor Ablauf der Mindestvertragslaufzeit gekündigt, so verlängert sich der Vertrag auf unbestimmte Zeit. Hat sich der Vertrag auf unbestimmte Zeit verlängert, kann er von beiden Seiten mit einer Frist von einem (1) Monat gekündigt werden. Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.

5.3 Vor Ablauf der Mindestvertragslaufzeit kann der Vertrag von beiden Seiten nur aus wichtigem Grund gekündigt werden.

5.4 Ein wichtiger Grund zur Kündigung durch den AN liegt u.a. vor, wenn der AG nach erfolgter Mahnung unter angemessener Fristsetzung nicht leistet, wenn der AG gegen eine andere wesentliche Vertragspflicht verstößt und das vertragswidrige Verhalten trotz Abmahnung unter angemessener Fristsetzung nicht beendet wurde oder wenn über das Vermögen des AG ein der Schuldenregulierung dienendes gerichtliches oder außergerichtliches Verfahren eingeleitet wird oder sonst ein wichtiger Grund vorliegt.

5.5 Jede Kündigung bedarf der Textform.

5.6 Der AG ist im Falle einer berechtigten, fristlosen Kündigung durch den AN verpflichtet, den wegen vorzeitiger Beendigung des Vertrages entstehenden Schaden zu ersetzen. Soweit nicht anders vereinbart, kann der AN als pauschalierten Schadensersatz i.H.v. 100% der monatlichen Entgelte, die bis zum nächstzulässigen Beendigungszeitpunkt des Vertrages noch zu zahlen gewesen wären, geltend machen, soweit nicht ein höherer tatsächlicher Schaden entstanden ist. Dem AG bleibt der Nachweis vorbehalten, dass der tatsächliche Schaden die o.a. Pauschale unterschreitet.

6. Vergütung, Zahlungsbedingungen, -verzug, Leistungsänderungen, Preisanpassung

6.1 Die Vergütung des AN bestimmt sich nach den Festlegungen des Vertrages. Soweit nichts anderes vereinbart ist, sind für die jeweiligen Leistungen Pauschalen geschuldet. Es gelten die zum Zeitpunkt des jeweiligen Vertragsschlusses aktuellen Preise („Vertragspreise“). Die angegebenen Preise sind Nettopreise in Euro (€) und verstehen sich - soweit nicht gesondert erwähnt - zzgl. der jeweils geltenden Umsatzsteuer (derzeit 19 %) und Abgaben sowie zzgl. sonstiger, eventuell anfallender öffentlich-rechtlicher Nebenkosten. Bei einer versehentlich falschen Preisangabe behält sich der AN vor, den Vertrag anzufechten.

6.2 Die Tragung von Kosten Dritter (Gebühren für Kommunikation, Einsatzkosten von Berufsfeuerwehr/ freiwillige Feuerwehr, Polizei, Rettungsdiensten sowie von externen Interventionsdiensten etc.) obliegt dem AG. Soweit der AN solche Kosten zunächst zur Gefahrenabwehr oder im Übrigen verauslagt, werden diese dem AG mit der jeweils folgenden Servicerechnung weiterberechnet.

6.3 Hat der AG Aufschalteinrichtungen bereits in Betrieb genommen und werden von diesen Meldungen abgesetzt und vom AN bearbeitet, bevor der Vertrag rechtsverbindlich zustande gekommen ist, so bemisst sich die Vergütung des AN nach den von diesem angebotenen Preisen.

6.4 Solange kein vom AN bestätigter Alarmplan vorliegt oder die in einem solchen Alarmplan bestimmten Kontaktpersonen nicht erreichbar sind, beauftragt der AN externe Interventionskräfte (z.B. Polizei, Feuerwehr, Wachdienst etc.) nur dann mit der Alarmverfolgung, wenn dies zuvor gesondert vereinbart wurde. Entstehende Kosten werden dem AG zzgl. einer angemessenen der Polizei bzw. des Wachdienstes werden dem AG zzgl. einer angemessenen Bearbeitungsgebühr in Rechnung gestellt.

6.5 Soweit nicht abweichend vereinbart, ist die Zahlung der vom AG gewählten Pauschale monatlich (spätestens zum 3. Werktag eines jeden Monats), vierteljährlich (am 3. Werktag eines jeden Quartals), halbjährlich (ausgehend vom Vertragsbeginn) oder jährlich (zum 3. Werktag des laufenden Vertragsjahres, ausgehend vom jeweiligen Vertragsbeginn) fällig. Die Zahlung erfolgt durch Überweisung oder durch Teilnahme des AG am SEPA-Lastschriftverfahren entsprechend der dem AN erteilten Einzugsermächtigung. Im Fall der Überweisung durch den AG hat dieser darauf zu achten, dass der jeweilige Zahlungsbetrag spätestens am Tag der Fälligkeit dem Konto des AN gutgeschrieben wurde.

6.6 Kommt der AG mit der Zahlung von zwei oder mehr monatlichen Entgelten oder mit der Zahlung eines Betrages, der mindestens zwei monatlichen Entgelten entspricht, in Verzug („Zahlungsverzug“), so kann der AN Verzugszinsen in Höhe von 5% über dem jeweiligen Basiszinssatz der Europäischen Zentralbank berechnen; hierneben ist der AN berechtigt, die Leistungen bis zum Ausgleich des vollständigen Zahlungsrückstandes einzustellen. Ferner ist der AN berechtigt, für den Aufwand der Mahnung des AG bei Zahlungsverzug, Mahngebühren in angemessener Höhe, höchstens jedoch € 10,00 pro Mahnung, geltend zu machen.

6.7 Der AN behält sich Änderungen seiner Leistungen vor, wenn die vereinbarten Leistungen nicht (mehr) geeignet sind, eine fachgerechte und dem allgemeinen Stand der Technik entsprechende Ausübung der Sicherungsdienstleistungen zu gewährleisten. Das ist insbesondere der Fall, wenn die Angaben des AG nicht den tatsächlichen Gegebenheiten entsprechen.

6.8 Wünscht der AG Leistungsänderungen während der Vertragslaufzeit, wird der AN diese auf Mach- und Umsetzbarkeit prüfen. Gewünschte Leistungs-änderungen sind nur verbindlich, wenn diese vom AN schriftlich bestätigt wurden.

6.9 Preisanpassung: Die vereinbarte Vergütung berücksichtigt die zum jeweiligen Zeitpunkt des Vertragsschlusses bestehenden Marktbedingungen (u.a. vom AN zu tragende Kosten, insbesondere Steuern, Abgaben, Versicherungsprämien, Kfz-Betriebskosten, Lohnkosten und Lohnnebenkosten, etc.). Die Vergütung für die vom AN zu erbringenden Dienstleistungen erhöht sich daher in Anpassung an sich jährlich verändernde Marktbedingungen einmal pro Jahr, jeweils zu Beginn eines Kalenderjahres, um höchstens 3 %.

7. Eigentum, Eigentumsvorbehalt

7.1 Bei vertragswidrigem Verhalten des AG, insbesondere bei Zahlungsverzug, ist der AN berechtigt, die Software des Sicherheitssystems nach Kündigung des Vertrages vom AG heraus zu verlangen.

8. Leistungsstörungen, Mängel, Höhere Gewalt

8.1 Beanstandungen des AG wegen Mängeln oder anderer Abweichungen vom Vertrag, sind detailliert und unverzüglich, spätestens innerhalb von vierzehn (14) Tagen ab Kenntnis, in Textform zu rügen. Ist eine unverzügliche formgerechte Mängelrüge in Anbetracht der Umstände nicht oder nur mit unverhältnismäßigem Aufwand möglich, so ist diese nachzuholen, soweit das jeweilige Hindernis für die Benachrichtigung ausgeräumt ist. Werden die Mängel nicht innerhalb von vierzehn (14) Tagen ab Kenntnis der Leistungsstörung gerügt, gelten die erbrachten Leistungen als genehmigt.

8.2 Im Falle von berechtigten Mängeln an der Leistungserbringung wird der AN nach eigener Wahl nachbessern oder Ersatz liefern. Werden die

Nachbesserungen nicht in angemessener Zeit durchgeführt, kann der AG nach fruchtlosem Ablauf einer entsprechenden Frist die Kürzung der entsprechenden Vergütung verlangen oder den Vertrag insgesamt kündigen, soweit der verbleibende Teil der Leistungen des AN für den AG unbrauchbar wird bzw. den ursprünglichen Zweck nicht mehr erfüllt. Im Übrigen gelten die gesetzlichen Bestimmungen.

8.3 Ist der AN an der Erbringung seiner Dienstleistung gehindert und beruht dieser Hinderungsgrund/die Störung der Dienstleistung auf Umständen, die der AG zu vertreten hat, steht dem AN die vereinbarte Vergütung auch während der Unterbrechung zu. Die Vergütung des AN mindert sich jedoch um tatsächlich hierdurch ersparte Kosten.

8.4 Im Falle des Eintritts von Leistungsstörungen / Unmöglichkeit der Leistungserbringung auf Seiten des AN durch schwerwiegende Ereignisse (höhere Gewalt), die unvorhersehbare Folgen für die Leistungsdurchführung nach sich ziehen und außerhalb des Einflussbereichs der Parteien liegen, wie insbesondere bei Feuerschäden, Überschwemmungen, Erdbeben, Streiks und rechtmäßigen Aussperrungen, unerwartet auftretender Pandemien oder Epidemien sowie die Betriebsstörungen und -schließungen aufgrund behördlicher Maßnahmen und Verfügungen zu deren Eindämmung, Schiffbruch, Vandalismus oder Sabotage, Bürgerunruhen, Aufstände, Kriege oder Kriegs-bedingungen, behördliche Maßnahmen und Verfügungen ziviler oder militärischer Art zur Zuteilung oder Rationierung von Energie, Kraftstoffen Brennstoffen oder sonstigen Materials, sind die Vertragsparteien für die Dauer der Störung und im Umfang ihrer Wirkung von ihren Leistungspflichten befreit. Eine automatische Vertragsauflösung ist damit nicht verbunden.

Die Vertragsparteien sind verpflichtet, sich den Eintritt sowie den Wegfall der höheren Gewalt anzuzeigen und sich nach besten Kräften zu bemühen, die höhere Gewalt zu beheben und in ihren Auswirkungen so weit wie möglich für die andere Partei zu beschränken.

Etwaig festgelegte Fristen verlängern sich um den Zeitraum zuzüglich einer angemessenen Anlaufzeit, in dem der AN aufgrund der höheren Gewalt nicht zur Erfüllung des Vertrages imstande war.

Der AG ist berechtigt, vom Vertrag zurückzutreten, wenn die höhere Gewalt mehr als 6 Monate seit dem vereinbarten Leistungsdatum andauert. Das Recht jeder Vertragspartei, im Falle länger andauernder höherer Gewalt den Vertrag aus wichtigem Grund fristlos zu kündigen, bleibt unberührt.

9. Haftung, Haftpflichtversicherung, Haftungsbeschränkungen

9.1 Bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit haftet der AN auf Schadensersatz – gleich aus welchem Rechtsgrund – nach den gesetzlichen Bestimmungen.

9.2 Bei einfacher Fahrlässigkeit haftet der AN nur für Schäden aus der Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht, begrenzt auf den Ersatz des vorhersehbaren, typischerweise eintretenden Schadens. Eine Vertragspflicht ist wesentlich, wenn ihre Erfüllung den mit dem Vertrag verfolgten Zweck erst ermöglicht und der AG auf ihre Erfüllung regelmäßig vertrauen darf. Die Haftung des AN für Sach- und Vermögensschäden ist in den Fällen leicht fahrlässiger Schadensverursachung auf den bei vergleichbaren Geschäften dieser Art typischen und vorhersehbaren Schaden sowie auf die in Ziffer 9.5 genannten Höchstsummen beschränkt.

9.3 Die Haftungsbeschränkungen nach Ziffer 9.2 gelten nicht für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, soweit der AN diese schuldhaft zu vertreten oder der Kunde Ansprüche nach dem Produkthaftungsgesetz hat.

9.4 Soweit die Haftung des AN ausgeschlossen oder beschränkt ist, gilt dies auch für die persönliche Haftung der Mitarbeiter, Vertreter und Erfüllungsgehilfen des AN.

9.5 Der AN unterhält für alle im Vertrag vereinbarten Leistungen eine Haftpflichtversicherung mit folgenden Deckungssummen:

a) € 10.000.000 pauschal für Personen-, Sach-, Umwelt- und Vermögensschäden

Soweit sich aus dem Vertrag die Notwendigkeit zusätzlicher Versicherungen ergibt, werden solche zwischen dem AN und dem AG gesondert vereinbart.

10. Besondere Haftungsbeschränkungen

10.1 Soweit der AN technische Auskünfte gibt oder beratend tätig wird und diese Auskünfte oder Beratungen nicht zu dem vom AN vertraglich vereinbarten Leistungsumfang gehören, geschieht dies unentgeltlich und unter Ausschluss jeglicher Garantie. Eine etwaige Haftung des AN für technische Auskünfte oder Beratungen richtet sich nach den Regelungen in Ziff. 9. Darüber hinaus gelten die nachfolgenden Haftungsbeschränkungen (Ziff. 10.2 – 10.7) nicht bei schuldhafter Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit sowie bei der Verletzung wesentlicher Vertragspflichten; letztere sind jedoch für den Fall der einfachen Fahrlässigkeit begrenzt auf den Ersatz des vorhersehbaren, typischerweise eintretenden Schadens sowie beschränkt auf die in Ziffer 9.5 genannte Höchstsumme.

10.2 Der AN gibt keine Garantie dafür, dass durch die vertraglich vereinbarten Sicherheitsmaßnahmen Schadensfälle beim AG vermieden werden (z. B. Diebstähle, Einbrüche etc.). Die Aufschaltung ersetzt also keineswegs den Abschluss von einschlägigen Versicherungen durch den AG (z. B. gegen Einbruch-,

Diebstahl-, Feuer-, Wasser-, Elektronik- oder Kaskoschäden etc.). Der AN haftet daher nicht für Schäden, die dem AG daraus entstehen, dass er die genannten Versicherungen nicht abgeschlossen hat.

10.3 Der AN stellt einen authentifizierten Eingangskanal für die Meldungsannahme zur Verfügung. Der AN haftet nicht für die Übertragung bzw. den Übertragungsweg bis zum authentifizierten Eingangskanal. Eine Haftung ist des Weiteren ausgeschlossen, wenn Meldungen aufgrund von Fehlfunktionen der sicherheitstechnischen Anlagen bzw. Übertragungseinrichtungen nicht oder uneindeutig eingehen. Eine Haftung ist schließlich ausgeschlossen, wenn der AN eine Meldung aufgrund einer Flut von Falschalarmen übersieht, insbesondere dann, wenn die Falschalarme aus einer unzureichenden Wartung der Anlagen und Übertragungseinrichtungen durch den AG resultieren.

10.4 Eine Haftung ist des Weiteren in Bezug auf solche Schäden ausgeschlossen, die aus einer Verzögerung der Alarmbearbeitung resultieren, weil der AG dem AN die Änderung von Rufnummern der von ihm benannten Alarm-Ansprechpartner nicht mitgeteilt hat. Schuldet der AN Interventionsleistungen, dann ist die Haftung für solche Schäden ausgeschlossen, die aus Fehlern bei der Interventionssteuerung oder aus Verzögerungen bei der Intervention resultieren, weil der AG den AN nicht über bauliche Änderungen oder geänderte Arbeitsschutzanforderungen am Schutzobjekt informiert hat oder weil die dem AN zur Verfügung gestellten Objektschlüssel nicht mehr passen.

10.5 Kann der AN aus Gründen, auf die er keinen Einfluss hat (z. B. Ereignisse höherer Gewalt, Ausfall seines Providers, nicht vertretbarer Ausfall seiner IT bzw. Hardware, Stromausfall etc.), seine vertraglichen Leistungen nicht oder nur eingeschränkt erbringen, ist eine Haftung für in diesem Zeitraum beim AG entstandenen Schäden ausgeschlossen, soweit er den AG hierüber unverzüglich nach Kenntnisnahme der Störung informiert, um diesem das Ergreifen alternativer Sicherheitsmaßnahmen zu ermöglichen. Bei Massenstörungen reicht der Hinweis auf das Phänomen als solches.

10.6 Schadensereignisse, die Haftungsansprüche gegen den AN zur Folge haben könnten, sind vom AG unverzüglich, spätestens jedoch innerhalb einer Frist von drei Monaten nach Kenntnis des schädigenden Ereignisses dem AN gegenüber schriftlich anzuzeigen. Kann innerhalb dieser Frist die abschließende Höhe des Schades noch nicht bestimmt werden, so ist es ausreichend, aber auch zwingend erforderlich, dass der Schaden dem Grunde nach geltend gemacht wird. Schadenersatzansprüche, die nicht innerhalb dieser Frist geltend gemacht werden, sind ausgeschlossen. Im Übrigen erlöschen Haftungsansprüche, sofern diese nicht binnen sechs Monaten nach Ablehnung durch den AN oder dessen Haftpflichtversicherung gerichtlich geltend gemacht werden.

10.7 Die vorstehenden Haftungsbeschränkungen finden auch auf gesetzliche Vertreter sowie Erfüllungs- und Verrichtungsgehilfen des AN Anwendung.

10.8 Der AG ist verpflichtet, AN unverzüglich Gelegenheit zu geben, alle erforderlichen Feststellungen zur Schadensverursachung, zum Schadensverlauf und zur Schadenshöhe selbst oder durch Beauftragte (z.B. Versicherungsunternehmen) zu treffen. Schadensaufwendungen, die dadurch entstehen, dass der AG seinen vorstehenden Verpflichtungen nicht oder nicht unverzüglich nachkommt, gehen zu seinen Lasten.

11. Widerrufsbelehrung

Sie haben als Verbraucher bei Abschluss bei außerhalb von Geschäftsräumen geschlossenen Verträgen und Fernabsatzverträgen grundsätzlich ein gesetzliches Widerrufsrecht, über das der AN nach Maßgabe des gesetzlichen Musters nachfolgend informiert.

11.1 Widerrufsrecht

Sie haben das Recht, binnen vierzehn Tagen ohne Angabe von Gründen diesen Vertrag zu widerrufen. Die Widerrufsfrist beträgt vierzehn Tage ab dem Tag des Vertragsschlusses. Um Ihr Widerrufsrecht auszuüben, müssen Sie uns, der:

AVZ GmbH
Helbersdorfer Straße 46-48
09120 Chemnitz

eingetragen in das Handelsregister des Amtsgerichts Chemnitz unter der HRB 34308
USt-Identifikations-Nr.: DE 345909551

Tel.: 0371 91199599
E-Mail: info@avz.eu

mittels einer eindeutigen Erklärung (z.B. ein mit der Post versandter Brief, ein Telefax oder per E-Mail) über Ihren Entschluss, diesen Vertrag zu widerrufen, informieren. Sie können dafür das – unter Punkt 11.3 aufgeführte – Muster-Widerrufsformular verwenden, was jedoch nicht vorgeschrieben ist.

Zur Wahrung der Widerrufsfrist reicht es aus, wenn Sie die Mitteilung über die Ausübung des Widerrufsrechts vor Ablauf der Widerrufsfrist absenden.

11.2 Folgen des Widerrufs

Wenn Sie diesen Vertrag widerrufen, haben wir Ihnen alle Zahlungen, die wir von Ihnen erhalten haben, einschließlich etwaiger Kosten, unverzüglich und

spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag zurückzuzahlen, an dem die Mitteilung über Ihren Widerruf des Vertrags bei uns eingegangen ist. Für diese Rückzahlung verwenden wir dasselbe Zahlungsmittel,

das Sie bei der ursprünglichen Transaktion eingesetzt haben, es sei denn, mit Ihnen wurde ausdrücklich etwas anderes vereinbart; in keinem Fall werden Ihnen wegen dieser Rückzahlung Entgelte berechnet. Wir können die Rückzahlung verweigern, sofern Sie Ihrerseits Leistungen zurückhalten.

Soweit wir auf ihr Verlangen mit der Ausführung von Dienstleistungen während der Widerrufsfrist begonnen haben, so haben Sie uns einen angemessenen Betrag zu zahlen, der dem Anteil der bis zu dem Zeitpunkt, zu dem Sie uns von der Ausübung des Widerrufsrechts hinsichtlich dieses Vertrages unterrichten, bereits erbrachten Dienstleistungen im Vergleich zum Gesamtumfang der im Vertrag vorgesehenen Dienstleistungen entspricht.

11.3 Muster-Widerrufsformular

Über das Muster-Widerrufsformular informiert der Anbieter nach der gesetzlichen Regelung wie folgt:

Muster-Widerrufsformular
(Wenn Sie diesen Vertrag widerrufen wollen, dann füllen Sie dieses Formular aus und senden Sie es an uns zurück)

An:

AVZ GmbH
Helbersdorfer Straße 46-48
09120 Chemnitz

Tel.: 0371 91199599
E-Mail: info@avz.eu

Hiermit widerrufe(n) ich/wir (*) den von mir/uns (*) abgeschlossenen Vertrag über den Kauf/ Erbringung der folgenden Dienstleistungen:

Bestellt am (*)/erhalten am (*)

Name des/der Verbraucher(s)

Anschrift des/der Verbraucher(s)

Unterschrift des/der Verbraucher(s)
(nur bei Mitteilung auf Papier)

Datum

(*) Unzutreffendes streichen

- Ende der Widerrufsbelehrung –

12. Datenschutzbestimmungen; Geheimhaltung

Der AN bearbeitet die Daten des AG zur Durchführung von Anfragen oder Aufträgen und zur Pflege der laufenden Kundenbeziehung gemäß den Bestimmungen der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) und des Bundesdatenschutzgesetzes (BDSG) in ihrer jeweils gültigen Fassung. Weitere Hinweise entnehmen Sie bitte unseren Datenschutzbestimmungen auf unserer Website: www.alarm-verifikation.de.

Sämtliche Alarme und Telefonate zwischen der Notruf- und Serviceleitstelle und dem AG werden entsprechend der Vorgaben der einschlägigen VdS 3138 aufgezeichnet. Etwaige Aufbewahrung- und Dokumentationspflichten ergeben sich aus diesem Standard.

Der AN wird über alles, was ihm aufgrund des Auftrages an Informationen über den AG zur Kenntnis gelangt, Schweigen gegenüber Dritten bewahren, soweit diese Informationen nicht offenkundig sind. Der AG wird seinerseits ihm vom AN zur Verfügung gestellte Berichte, Gutachten, Organisationspläne, Entwürfe, Zeichnungen, Aufstellungen, Angebote und Rechnungen, etc. vertraulich behandeln.

13. Anwendbares Recht, Vertragssprache, Außergerichtliche Streitbeilegung, Sonstiges

13.1 Diese AGB und alle Rechtsbeziehungen zwischen dem AN und dem AG unterliegen ausschließlich dem Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss aller internationalen und supranationalen (Vertrags-) Rechtsordnungen, insbesondere des UN-Kaufrechts. Wenn und soweit dem Kunden durch die Wahl des deutschen Rechts der Schutz entzogen wird, der ihm durch die entsprechenden Bestimmungen seines Aufenthaltsstaates gewährt würde, findet das Recht des Staates, in dem er sich gewöhnlich aufhält, Anwendung.

13.2 Die Vertragssprache ist Deutsch.

13.3. Die EU-Kommission betreibt eine Internetplattform zur Online-Beilegung von Streitigkeiten zwischen Unternehmern und Verbrauchern („OS-Plattform“). Diese ist erreichbar unter: http://ec.europa.eu/consumers/odr/. Der AN ist nicht bereit und nicht verpflichtet, an Streit-beilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle teilzunehmen.

13.4 Diese AGB und der diesen zwischen AG und AN zugrunde liegende Vertrag bleiben auch bei rechtlicher Unwirksamkeit einzelner Punkte in den übrigen Teilen verbindlich. Anstelle der unwirksamen Punkte treten, soweit vorhanden, die gesetzlichen Vorschriften. Soweit dies für eine Vertragspartei eine unzumutbare Härte darstellen würde, wird der zugrunde liegende Vertrag jedoch im Ganzen unwirksam.