

Allgemeine Vertragsbedingungen der Facilitycomfort Energie- und Gebäudemanagement GmbH für die Inanspruchnahme von Facility Management und damit im Zusammenhang stehender Serviceleistungen (**AVB**)

1. Abschnitt Allgemeine Bestimmungen

- 1. Geltungsbereich und Rechtsgrundlagen**
- 1.1 Facilitycomfort Energie- und Gebäudemanagement GmbH (Facilitycomfort) bietet Facility Management Dienste an. Mit diesen Diensten in Zusammenhang stehende Serviceleistungen, sind insbesondere
- das Infrastrukturelles Facility Management
 - das Technisches Facility Management
 - das Facility Management Consulting.
- Die Serviceleistungen (**FM-Vertrag**), der Facilitycomfort werden nach den nachfolgenden Allgemeinen Vertragsbedingungen (**AVB**) in der jeweils aktuellen Fassung geschlossen.
- 1.2 Facilitycomfort schließt Verträge grundsätzlich nur zu ihren Bedingungen, insbesondere die gegenständlichen **AVB**, ab. Abweichende Vereinbarungen des Kunden haben nur dann Gültigkeit, wenn und soweit sie von uns ausdrücklich und schriftlich akzeptiert worden sind.

2. Abschnitt Rechte und Pflichten

- 2. Angebote**
- 2.1 Alle Angebote von Facilitycomfort sind freibleibend. Für ihre Wirksamkeit benötigt es eine schriftliche Bestätigung seitens Facilitycomfort.
- 3. Erfüllungsort und Arbeitszeit**
- 3.1 Erfüllungsort für alle Serviceleistungen von Facilitycomfort ist stets jene Anschrift, welche vom Kunden zuletzt schriftlich bekannt gegeben wurde.
- 3.2 Normalarbeitszeit
 Mo - Do 07:00 bis 16:00 Uhr
 Fr 07:00 bis 11:30 Uhr
- 3.3 50 % Überstunden erfolgen mit einem Aufschlag 33 %
 Mo - Do 06:00 bis 07:00 Uhr und
 16:00 bis 19:00 Uhr
 Fr 06:00 bis 07:00 Uhr und
 11:30 bis 19:00 Uhr
 Sa 06:00 bis 19:00 Uhr
- 3.4 100 % Überstunden erfolgen mit einem Aufschlag 66 %
 Mo - Sa 00:00 bis 06:00 Uhr und
 19:00 bis 24:00 Uhr
 Sonn- und Feiertage 00:00 bis 24:00 Uhr
- 3.5 Laut Arbeitszeitgesetz anfallende Ersatzruhezzeiten werden zum Normalstundensatz in Rechnung gestellt. Die kleinste Verrechnungseinheit ist eine halbe Stunde.

4. Störungen

- 4.1 Im Falle von Störungen können diese nur rechtzeitig berücksichtigt werden sofern diese ordnungsgemäß gemäß des **FM-Vertrags** eingemeldet werden.
- 4.2 Innerhalb einer im **FM-Vertrag** vereinbarten Reaktionszeit (=Zeit zwischen 1. Kontaktaufnahme des Kunden und 1. telefonischen Hilfestellung seitens Facilitycomfort) wird Rücksprache mit dem Kunden gehalten und anschließend innerhalb der Interventionszeit (=Zeit zwischen 1. Kontaktaufnahme des Kunden und 1. Eingriff vor Ort durch einen fachkundigen Mitarbeiter von Facilitycomfort) mit der Fehlerbehebung begonnen.
- 4.3 Sofern im **FM-Vertrag** nicht ausdrücklich anders vorgesehen, liegt die Durchführung von Reparaturen im Ermessen von Facilitycomfort. Hierzu können sowohl neue als auch neuwertige Ersatzteile zum Einsatz kommen.
- 4.4 Facilitycomfort ist berechtigt Störungen außerhalb des Leistungsumfanges dem Kunden in Rechnung zu stellen.

5. Nichterbringung der Serviceleistung von Facilitycomfort

- 5.1 Facilitycomfort ist berechtigt, kurzfristig ihre Serviceleistung, speziell jene der Hotline bzw. der IT-Tools, zu betriebsnotwendigen Arbeiten oder zur Vermeidung von Störungen, einzustellen. Die Unterbrechung hat Facilitycomfort ohne schuldhaftes Verzögerung zu beheben. Facilitycomfort wird den Kunden hiervon rechtzeitig verständigen.

6. Pflichten des Kunden

- 6.1 Der Kunde ist verpflichtet, vor Beginn der Leistungen alle benötigten Unterlagen in geeigneter Weise zu übergeben. Sofern dies nicht erfolgt, hat der Kunde alle Kosten und Nachteile die daraus folgen zu tragen.
- 6.2 Facilitycomfort ist vom Kunden über die bei ihm geltenden Sicherheitsbestimmungen zu informieren.
- 6.3 Solange Facilitycomfort mit der Durchführung von Leistungen betraut ist, ist der Kunde verpflichtet diese Leistungen ausschließlich von Facilitycomfort oder ihren Erfüllungshilfen durchführen zu lassen.
- 6.4 Zuständigen Mitarbeitern von Facilitycomfort und ihren Erfüllungsgehilfen wird der Zugang zu den, für die Leistungserbringung wesentlichen, Räumlichkeiten gewährleistet. Im Falle einer Behinderung des Zutritts kann Facilitycomfort die gesamten in diesem Zusammenhang stehenden Kosten an den Kunden verrechnen. Etwaige Schlüssel / Karten sind dokumentiert an Facilitycomfort zu übergeben.

6.5 Während der Vertragsdauer des **FM-Vertrags** wird Facilitycomfort ein zuständiger Ansprechpartner auf Seiten des Kunden bekannt gegeben.

7. Zahlungsbedingungen

7.1 Sofern nicht im **FM-Vertrag** anders geregelt, sind die Entgelte der Facilitycomfort mit dem Mindestgrundgehalt Angestellten der Beschäftigungsgruppe III|Grundstufe gemäß Kollektivvertrag für Angestellte des Metallgewerbes mit Preisbasis 01.01.2017, wertgesichert. Die Änderung erfolgt jährlich im Januar.

7.2 Sollte die Wertsicherung z.B. durch Wegfall der entsprechenden Veröffentlichung oder des Verkettungsfaktors nicht mehr errechnet werden können, wird eine Wertsicherung angewendet, die der ursprünglichen Regelung am nächsten kommt.

7.3 Regieleistungen außerhalb des Vertragsumfanges **FM-Vertrag** werden durch Facilitycomfort nach schriftlicher Beauftragung des Kunden und tatsächlicher Durchführung der jeweiligen Leistungen gesondert abgerechnet.

7.4 Sollte im **FM-Vertrag** nichts anderes vereinbart sein, so ist der Kunde verpflichtet die Rechnung innerhalb von 14 Tagen ohne Abzug eines Skontos nach Rechnungsstellung zu begleichen.

7.5 Sollte es zu einer Beeinspruchung einer oder mehrerer Positionen(en) auf der Rechnung kommen ist der Betrag für die unstrittigen Positionen innerhalb der vereinbarten Zeit zu begleichen. Der Betrag für die beeinspruchte(n) Position(en) kann vorläufig zurückgehalten werden.

7.6 Sollten während der Serviceleistungserbringung Kosten durch behördliche oder private Bewilligungen anfallen, so werden diese mit dem Kunden vereinbart und in der Abrechnung gesondert ausgewiesen.

7.7 Es gelten die gesetzlichen Verzugszinsen für die gesamte Dauer des Verzugs. [Für Unternehmer gemäß UGB; Für Konsumenten gemäß ABGB] Der Kunde ist verpflichtet alle anfallenden Kosten wie Mahn- und Inkassospesen, sofern diese für die Rechtsverfolgung notwendig sind Facilitycomfort komplett zu ersetzen.

7.8 Der Kunde ist nicht berechtigt Rechnungskorrekturen vorzunehmen. Speziell sind hier Kürzungen aufgrund zu spät gemeldeter Mängel seitens des Kunden bzw. ohne Möglichkeit seitens Facilitycomfort die Mängel in einer angemessenen Frist zu beseitigen, zu erwähnen.

7.9 Die Umsatzsteuer wird mit den jeweils gültigen Steuersätzen dem Kunden in Rechnung gestellt.

8. Gewährleistung/Haftung

8.1 Der Kunde ist verpflichtet die sachgemäße Ausführung der Serviceleistung von Facilitycomfort noch am Tag der Ausführung zu

bestätigen. Erfolgt keine Abnahme, so wird die erbrachte Serviceleistung als sachgemäß durchgeführt angesehen.

8.2 Wird ein Mangel seitens des Kunden nicht ordnungsgemäß angezeigt haftet Facilitycomfort nicht für etwaige, dadurch entstandene Schäden.

8.3 Facilitycomfort leistet Gewähr für ihre Serviceleistungen bzw. ihren Erfüllungsgehilfen gemäß den Bestimmungen des zu Grunde liegenden **FM-Vertrags**.

8.4 Facilitycomfort haftet nur für grob fahrlässig oder vorsätzlich verursachte Schäden, die von Facilitycomfort oder ihren Erfüllungsgehilfen verursacht worden sind. Die Haftung für entgangenen Gewinn, Folgeschäden und indirekte Schäden sind ausgeschlossen.

8.5 In Fällen höherer Gewalt und sonstiger unvorhersehbarer und unabwendbarer schädigender Ereignisse, insbesondere Betriebsstörungen, Arbeitskämpfe und Unruhen, ist die Haftung von Facilitycomfort ausgeschlossen.

8.6 Im Falle eines Gewährleistungsmangels muss der Kunde diesen innerhalb einer angemessenen Frist nach Beendigung der Arbeiten in schriftlicher Form bei Facilitycomfort anzeigen. Sofern eine solche Anzeige unterbleibt, übernimmt Facilitycomfort keine Haftung.

8.7 Die Haftung für Schäden, die durch eine erforderliche aber nicht erteilte Bewilligung oder sonstige privatrechtlich nicht erteilte Genehmigung entstehen ist, ausgeschlossen.

8.8 Im Falle einer schuldhaften Vertragsverletzung haftet Facilitycomfort maximal bis zur Höhe und Umfang ihrer Versicherung.

9. Beendigung des Vertragsverhältnisses

9.1 Beide Vertragspartner sind, sofern im **FM-Vertrag** nicht anders vereinbart, berechtigt den **FM-Vertrag** unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von sechs Monaten, jeweils zum 30.06., schriftlich zu kündigen.

9.2 Jeder Vertragspartner kann den **FM-Vertrag** ab sofort aus einem wichtigen Grund kündigen. Wichtige Gründe sind insbesondere:

- Schuldhafte schwere Vertragsverletzungen des Vertragspartners, die trotz Abmahnung und in angemessener Frist nicht beseitigt wurden
- Wenn der Vertragspartner dauerhaft zahlungsunfähig ist oder ein Insolvenzverfahren mangels Masse abgewiesen wurde.
- Fällige Beträge länger als 2 Rechnungsperioden trotz Mahnung, Setzung einer Nachfrist von 2 Wochen und Hinweis auf die Rechtsfolgen nicht bezahlt werden.
- Einrichtungen, die im Eigentum von Facilitycomfort stehen, durch den Kunden oder von ihm beauftragte Dritte mutwillig beschädigt oder geändert werden.

3. Abschnitt Anzeigepflicht und Datenschutz

10. Anzeigepflicht

- 10.1 Der Kunde ist verpflichtet alle Änderungen der personenbezogenen Daten, die von Facilitycomfort zur Bearbeitung benötigt werden sofort zu melden. Wird eine Änderung nicht angezeigt, so gelten Dokumente als zugegangen, wenn sie an die zuletzt bekanntgegebene Anschrift zugesendet wurden. Dies gilt auch für wichtige Erklärungen, insbesondere Kündigungen.

11. Datenschutz und Verschwiegenheit

- 11.1 Beide Vertragspartner sind zur Verschwiegenheit gegenüber Dritten verpflichtet.
- 11.2 Jedes Angebot und Beilagen dürfen Dritten ohne Zustimmung von Facilitycomfort nicht weitergegeben werden.
- 11.3 Alle erforderlichen personenbezogenen Daten des Kunden werden bei Facilitycomfort elektronisch gespeichert und weiterverarbeitet. Ist es aufgrund gesetzlicher Vorschriften oder zur Erfüllung des **FM-Vertrags** notwendig werden diese Daten auch an andere Stellen weitergegeben.
- 11.4 Jegliche Daten des Kunden werden für Marketing- und Werbezwecke der Facilitycomfort verwendet. Die Zustimmung kann jederzeit vom Kunden widerrufen werden.
- 11.5 Alle von Facilitycomfort bereitgestellten Dokumente bleiben Eigentum von Facilitycomfort.

12. Änderungen und Ergänzungen

- 12.1 Facilitycomfort ist berechtigt, ihre AVB, die für die gegenständlichen Serviceleistungen maßgeblichen Beschreibungen und die Entgeltbestimmungen nach Vertragsabschluss zu ändern. Nicht geringfügige Änderungen werden dem Kunden schriftlich durch Facilitycomfort, mindestens ein Monat vor Inkrafttreten in geeigneter Form, etwa durch Rechnungsaufdruck, mitgeteilt. Widerspricht der Kunde nicht schriftlich bis zum Inkrafttreten der Änderungen, so erlangen diese mit Inkrafttreten Wirksamkeit. Wurde vom Kunden eine E-Mail-Adresse bekanntgegeben können Änderungen auch mittels E-Mail übertragen werden.
- 12.2 Bei Widerspruch endet der **FM-Vertrag** nach einer Frist von einem Monat ab Zugang der Erklärung bei Facilitycomfort. Bereits erbrachte Leistungen werden von Facilitycomfort sohin gesondert in Rechnung gestellt. Diese außerordentliche Kündigung wird wirkungslos, falls Facilitycomfort gegenüber dem Kunden innerhalb der Monatsfrist erklärt, auf die Änderung zu verzichten.

13. Übernahme des Vertrags / Übertragung an Dritte

- 13.1 Facilitycomfort ist berechtigt, Dritte mit der Durchführung der Serviceleistungen aus dem **FM-Vertrag** zu beauftragen.
- 13.2 Facilitycomfort ist berechtigt, die Rechte und Pflichten aus gegenständlichem

Vertragsverhältnis vollinhaltlich ohne Zustimmung des Kunden, mit schuldbefreiender Wirkung an ein Konzernunternehmen der Wiener Stadtwerke Holding AG zu übertragen.

14. Schlussbestimmungen

- 14.1 Sollten einzelne Bestimmungen dieser **AVB** aufgrund zwingender gesetzlicher Vorschriften (insbesondere den Bestimmungen des Konsumentenschutzgesetzes) ganz oder teilweise unwirksam sein, oder eine Vertragslücke bestehen, so bleiben die übrigen Bestimmungen dieser **AVB** unverändert wirksam. Unwirksame Bestimmungen sind durch Regelungen zu ersetzen, durch die, der für beide Seiten wirtschaftliche Erfolg in rechtlich wirksamer und durchführbarer Weise erreicht werden kann.
- 14.2 Dieser Vertrag und sämtliche im Zusammenhang damit abgeschlossenen Vereinbarungen und Verträge unterliegen österreichischem Recht unter Ausschluss der Verweisungsnormen des österreichischen IPRG und der Bestimmungen des UN-Kaufrechtsabkommens.
- 14.3 Bei Widerspruch von Bestimmungen dieser **AVB** mit den Bestimmungen des **FM-Vertrags** gehen die Bestimmungen des **FM-Vertrags** immer vor.
- 14.4 Bei Widerspruch dieser **AVB's** mit anderen Bedingungen der Facilitycomfort gelten diese AVB ergänzend.
- 14.5 Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus diesem **FM-Vertrag** ist das für die Facilitycomfort sachlich zuständige Gericht in Wien.