

Allgemeine Bestimmungen

Für alle Auftragsabwicklungen der labs.at GmbH gegenüber dem Auftraggeber gelten, soweit nicht durch andere Vereinbarungen eingeschränkt, die nachstehend formulierten Allgemeinen Geschäftsbedingungen (im folgenden Text als AGB bezeichnet). Abweichungen, Ergänzungen sowie besondere Zusicherungen bedürfen der schriftlichen Zustimmung der labs.at GmbH, nachfolgend auch als labs.at bezeichnet. Mit der Auftragserteilung gemäß unten angeführter Vertragsbedingungen erkennt der Auftraggeber diese AGB an. Sollten einzelne Bestimmungen in diesen AGB ganz oder teilweise unwirksam sein, so bleiben die übrigen Bestimmungen wirksam. Die AGB sind im Internet veröffentlicht und im Unternehmen ausgehängt. Ergänzende, erläuternde und zusätzliche Informationen sind der Website der labs.at und dem QM-Dokumenten zu entnehmen. Der Begriff „Bericht“ umfasst im Sinne dieser AGB alle von labs.at erstellten Produkte wie z.B. Prüfberichte und Gutachten in jeder Übermittlungsform inklusive sämtlicher zugehörigen Tabellen und Anhänge. Die labs.at GmbH behält sich das Recht vor, die allgemeinen Geschäftsbedingungen ohne weitere Vorankündigung zu ändern oder anzupassen. Im Falle von Streitigkeiten oder bei Fragen zur Auslegung der einzelnen Passagen dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen gilt ausschließlich die deutsche Version als verbindlich. Jegliche Übersetzungen dienen lediglich der Erleichterung des Verständnisses und haben keine rechtliche Wirkung. Die deutsche Sprachfassung ist maßgeblich für die Rechtsbeziehung zwischen dem Auftraggeber und der labs.at GmbH.

Vertragsbedingungen und Aufträge

Aufträge können schriftlich, mündlich, telefonisch oder elektronisch erteilt werden. Im Falle einer mündlichen Auftragserteilung ist die labs.at GmbH berechtigt, den Inhalt des Vertrages durch schriftliche Bestätigung unter Zugrundelegung des im Bericht festgehaltenen Untersuchungsumfanges zu bestimmen. Der Auftraggeber stimmt zu, dass seine Daten anonymisiert für Publikationen oder Zusammenfassungen verwendet werden können, dabei werden weder Auftraggeber noch Untersuchungsort genannt. Das Übermitteln von Proben gilt als Prüfauftrag/Auftragserteilung, wenn aus der Art der Probe bzw. deren Bezeichnung ein Auftrag erkennbar ist. Mit dem Prüfauftrag / der Auftragserteilung gilt der Vertrag als abgeschlossen. Erklärungen, Bestätigungen oder Zusagen von Mitarbeitern von labs.at bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform oder schriftlichen Bestätigung. Der Umfang der zu erbringenden Leistungen ergibt sich ausschließlich aus dem Angebot inklusive etwaiger Auftragsbestätigungen (das Datum der Auftragsbestätigung kann vom Datum des Vertragsabschlusses abweichen). Soweit Fristen für die Auftragsdurchführung bestimmt wurden, sind diese nur dann verbindlich, wenn dies ausdrücklich vereinbart wurde. Die labs.at GmbH ist berechtigt, Teile der Prüfungen bzw. Inspektionen im Unterauftrag zu vergeben. Der Auftraggeber ist vor der Annahme des Auftrages auf diesen Umstand hinzuweisen. Der Auftragnehmer ist verpflichtet, durchgeführte Untersuchungen und Messungen dem Auftraggeber in schriftlicher Form mitzuteilen. Verbraucher im Sinne des KSchG können innerhalb einer 14-tägigen Widerrufsfrist von ihrem Vertrag zurücktreten. Erfolgt die Auftragserteilung (Übermittlung von Proben) innerhalb dieser Frist, so verliert der Auftraggeber das Recht auf Widerruf des Vertrags mit der vollständigen Erbringung der Dienstleistungen bzw. muss einen anteiligen Betrag für bis zum Widerruf erbrachte Leistungen bezahlen. Es wird darauf hingewiesen, dass in diesem Fall kein Bericht - der den Abschluss der Leistungserbringung darstellt - erstellt werden kann. Auch eine Herausgabe von Daten ist nicht möglich.

Probenanlieferung und deren Aufbewahrung

Die Anlieferung der Proben erfolgt - soweit nicht anders vereinbart - auf Kosten und Gefahr des Auftraggebers. Bei Versand durch den Auftraggeber muss das Untersuchungsmaterial sachgemäß und unter Beachtung etwaiger von labs.at erstellten Anweisungen verpackt sein. Der Kunde haftet für alle Schäden, die auf eine gefährliche Beschaffenheit des Probenmaterials zurückzuführen sind. Der Kunde ist verpflichtet, auf alle ihm bekannten Gefahren hinzuweisen und labs.at diese Hinweise schriftlich mitzuteilen. Erfolgt eine gegenseitig vereinbarte Probenahme bzw. Inspektion oder eine Probenanlieferung vor Ablauf einer eventuellen Rücktrittsfrist so wird zur Kenntnis genommen, dass das Rücktrittsrecht mit der Berichtserstellung (=vollständige Vertragserfüllung) durch labs.at erlischt. Die Übernahme der Proben durch labs.at erfolgt erst nach Erteilung eines Auftrages. Die labs.at GmbH ist berechtigt, die Übernahme von Proben ohne Auftrag abzulehnen. Aufgrund von Vorbereitungsarbeiten gelten mit der Übernahme der Proben mindestens 50% der vertraglichen Leistung als bereits erfüllt. Die Proben werden, soweit die Beschaffenheit dies zulässt, nach Beendigung der Prüfung für einen angemessenen Zeitraum aufbewahrt. Nach Ablauf dieser Zeit werden die Proben unter Beachtung gesetzlicher Vorschriften entsorgt. Entsorgungskosten gehen zu Lasten des Auftraggebers. Sofern der Kunde eine Rückgabe der Proben wünscht, erfolgt dies nach schriftlicher Aufforderung auf seine Kosten. Dies gilt auch für den Fall eines Vertragsrücktritts.

Prüfungsdurchführung und Qualitätssicherung

Die labs.at GmbH erbringt ihre Leistungen nach den zur Zeit der Beauftragung geltenden Regeln der Technik und unter Zugrundelegung branchenüblicher Sorgfalt. Nach Möglichkeit werden gesetzliche, genormte oder andere allgemein anerkannte Prüfverfahren angewendet. Der Wunsch nach speziellen Verfahren muss labs.at bereits bei der Angebotsanfrage mitgeteilt werden. Die labs.at GmbH hat das Recht, die Durchführung von Prüfungen abzulehnen, die ein objektives Ergebnis gefährden könnten oder von geringer Aussagekraft sind. Der Kunde hat das Recht - sofern keine anderen gesetzlichen Vorschriften dem entgegenstehen - bei den von ihm beauftragten Prüfungen anwesend zu sein. Die sich daraus ergebenden Mehrkosten (organisatorischer Aufwand, Geheimhaltung) sind von ihm zu tragen. Die labs.at GmbH ist von der Akkreditierung Austria als Prüfstelle nach EN ISO 17025 idgF akkreditiert. Der Akkreditierungsumfang kann zu Geschäftszeiten an der Betriebsstätte eingesehen werden, beziehungsweise ist dieser auf der Webseite der Akkreditierung Austria einsehbar. Auch eine Einsichtnahme in die QM-Dokumentation ist dem Auftraggeber gestattet.

Preise, Liefer- und Zahlungsbedingungen

Alle Preise verstehen sich in EURO exklusive der gesetzlichen Umsatzsteuer. Preisänderungen sind vorbehalten. Die Preise routinemäßiger Leistungen sind in einem Leistungsverzeichnis festgehalten. Es besteht kein Anspruch auf einmal gewährte Rabatte. Das Leistungsverzeichnis kann ohne Vorankündigung angepasst werden, wobei der bei Auftragserteilung gültige Preis als vereinbart gilt. Nicht in der Liste enthaltene Leistungen werden gesondert berechnet. Auf Wunsch erhält der Kunde ein entsprechendes verbindliches Angebot. Die Berichte von labs.at werden üblicherweise im Format „PDF“ per E-Mail an den Auftraggeber bzw. von diesem bekannt gegebene weitere Adressaten übermittelt. Der Auftraggeber hat labs.at bei Auftragserteilung zumindest eine Liefer- und Rechnungsadresse bekannt zu geben. Die labs.at GmbH kann die Lieferart frei wählen, sofern nicht schriftlich anders vereinbart. Jeder Auftrag beinhaltet grundsätzlich ein Berichtsexemplar. Die Rechnungslegung üblicherweise im Format „PDF“ per E-Mail an den Auftraggeber bzw. von diesem bekannt gegebene weitere Adressaten. Weitere ausgedruckte Berichtsexemplare, Lieferadressen oder elektronische Formate gehen zu Lasten des Auftraggebers. Rechnungen sind gemäß den Angaben zu Zahlungszielen auf der Rechnung zu zahlen. Gerät der Auftraggeber mit einer Zahlung in Verzug, so ist labs.at berechtigt, Zinsen in der Höhe von 9% p.a. zu verlangen. Zusätzlich können noch Kosten für Mahnungen und die Durchsetzung von Rechtsansprüchen geltend gemacht werden. Die labs.at GmbH ist berechtigt, bei Zahlungsverzug die Lieferung weiterer beauftragter Leistungen bis zur vollständigen Begleichung der Restschuld zurückzustellen. Bereits geleistete Zahlungen werden bei einem Vertragsrücktritt – abzüglich eventuell bereits angefallener Kosten – binnen 14 Tagen zurückerstattet.

Eigentumsvorbehalt

Die labs.at GmbH behält sich das Eigentum an gelieferten Berichten bis zur vollständigen Bezahlung des Kaufpreises bzw. bis zur Erfüllung aller Forderungen vor. Im Falle einer Nichteinhaltung der Zahlungsverpflichtungen ist labs.at berechtigt, eine Verwendung der oben angeführten Produkte zu untersagen, eine sofortige Rücksendung der Originale an labs.at zu verlangen und auch Empfänger der Berichte hierüber zu informieren.

Haftung und Gewährleistung

Der Anspruch auf Beseitigung von Mängeln muss vom Auftraggeber unverzüglich schriftlich geltend gemacht werden. Die labs.at GmbH haftet für Schäden von aufgrund leichter Fahrlässigkeit verursachten Fehlern in Berichten nur maximal bis zum dreifachen der Auftragssumme, sofern diese keine akkreditierten Leistungen betreffen. Eine Haftung für Nebenpflichtverletzungen aufgrund leichter Fahrlässigkeit ist ausgeschlossen. Davon unberührt bleibt die Haftung im Falle vorsätzlicher und grob fahrlässiger Verletzung der vertraglichen und außervertraglichen Pflichten. Der Auftraggeber ist verpflichtet, labs.at von etwaigen Ersatzansprüchen Dritter aufgrund der Verwendung von Berichten freizustellen. Etwaige Ansprüche nach dem Produkthaftungsgesetz bleiben davon unberührt. Sämtliche Ansprüche gegen labs.at verjähren (sofern gesetzlich einschränkbar) 6 Monate nach Erbringung der Leistung, ausgenommen sind Fälle, in denen die gesetzliche Verjährungsfrist kürzer ist. Die Leistung von labs.at gilt als abgenommen, wenn nicht spätestens 6 Wochen nach Zugang beim Auftraggeber schriftlich reklamiert wird. Mündlich oder telefonisch erteilte Auskünfte, insbesondere über Prüfergebnisse, sind unverbindlich und bedürfen zu ihrer Gültigkeit der rechtsverbindlichen schriftlichen Form.

Schutz der Arbeitserzeugnisse, Vertraulichkeit

Die labs.at GmbH behält an den erbrachten Leistungen - soweit diese hierfür geeignet sind - das Urheberrecht. Der Auftraggeber darf die im Rahmen seines Auftrages erstellten Berichte nur für den vereinbarungsgemäß bestimmten Zweck verwenden. Jede anderwärtige Verwendung bedarf der vorherigen schriftlichen Genehmigung. Die Veröffentlichung und Vervielfältigung von Berichten oder Berichtsteilen bedürfen der schriftlichen Genehmigung durch labs.at. Die labs.at GmbH stellt dem Auftraggeber alle Ergebnisse, die unmittelbar im Zusammenhang mit dem Auftrag erhalten werden, zur Verfügung. Alle vom Auftraggeber erhaltenen Informationen sowie die aus den Untersuchungen gewonnenen Informationen werden - sofern nicht gesetzlich anders geregelt - vertraulich behandelt. Die Akkreditierungsstelle (Akkreditierung Austria) darf im Zuge von Akkreditierungstätigkeiten Kunden- und Auftragsinformationen einsehen, sie ist verpflichtet, alle während der Akkreditierungstätigkeiten erhaltenen oder erstellten Informationen vertraulich zu behandeln.

Datenschutz und Datenverarbeitung

Die labs.at GmbH verpflichtet sich, die Privatsphäre und den Schutz der personenbezogenen Daten unserer Kunden gemäß der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) und dem österreichischen Datenschutzgesetz (DSG) zu wahren. Die labs.at GmbH ist berechtigt, unter Beachtung des DSG und der DSGVO persönliche oder wirtschaftliche Daten des Auftraggebers, gleich ob diese von ihm selbst oder von Dritten stammen, zu speichern und zu verarbeiten. Die labs.at GmbH gibt keine gespeicherten Daten ohne Zustimmung des Auftraggebers weiter. Wir ergreifen alle notwendigen technischen und organisatorischen Maßnahmen, um sicherzustellen, dass die Verarbeitung personenbezogener Daten hohen Sicherheitsstandards entspricht und die Rechte der betroffenen Personen geschützt werden. Unsere Kunden haben das Recht auf Auskunft, Berichtigung, Löschung und Einschränkung der Verarbeitung ihrer Daten sowie das Recht auf Datenübertragbarkeit und Widerspruch gegen die Verarbeitung ihrer personenbezogenen Daten.

Streitbeilegung & Beschwerdeverfahren

Im Interesse einer schnellen und effizienten Beilegung von Streitigkeiten bevorzugt die labs.at GmbH die Nutzung alternativer Streitbeilegungsverfahren vor der Einleitung gerichtlicher Schritte. Kunden, die mit unseren Dienstleistungen oder Produkten nicht zufrieden sind, können sich an eine zuständige Schlichtungsstelle wenden. Wir verpflichten uns, im Rahmen dieses Verfahrens zusammenzuarbeiten, um eine einvernehmliche Lösung zu finden. Sollte keine Einigung erzielt werden, bleibt das Recht der Parteien auf Zugang zu den ordentlichen Gerichten unberührt. Kunden können Beschwerden ohne zeitliche Begrenzung telefonisch oder schriftlich an die labs.at GmbH richten. Jede Beschwerde wird dokumentiert und bearbeitet. Falls der Kunde ein Prüfergebnis anzweifelt, kann die Prüfung bei einer unabhängigen akkreditierten Prüfstelle wiederholt werden. Bestätigen sich die Ergebnisse, trägt der Kunde die Kosten. Andernfalls übernimmt die labs.at GmbH alle Kosten und korrigiert den Fehler. Der Kunde wird über das Ergebnis des Beschwerdeverfahrens informiert.

Anwendbares Recht, Erfüllungsort und Gerichtsstand

Es gilt österreichisches Recht. Erfüllungsort ist 2340 Mödling, Gabrieler Straße 2/2. Der Gerichtsstand ist Wiener Neustadt

General Provisions

For all order processing by labs.at GmbH in relation to the client, the following General Terms and Conditions (hereinafter referred to as GTC) apply, unless limited by other agreements. Deviations, supplements, and special assurances require the written consent of labs.at GmbH, hereinafter also referred to as labs.at. By placing an order according to the contract conditions listed below, the client acknowledges these GTC. Should any provisions of these GTC be wholly or partially invalid, the remaining provisions shall remain effective. The GTC are published on the internet and displayed within the company. Supplementary, explanatory, and additional information can be obtained from the labs.at website and the QM documents. The term "report" within the meaning of these GTC encompasses all products created by labs.at, such as test reports and expert opinions in any form of transmission, including all related tables and appendices. Labs.at GmbH reserves the right to change or modify the general terms and conditions without further notice. In the event of disputes or questions regarding the interpretation of individual passages of these General Terms and Conditions, only the German version shall be considered legally binding. Any translations are provided solely for ease of understanding and have no legal effect. The German language version is decisive for the legal relationship between the client and labs.at GmbH.

Contractual Conditions and Orders

Orders can be placed in writing, orally, by telephone, or electronically. In the case of an oral order, labs.at GmbH is entitled to determine the content of the contract by written confirmation based on the scope of the examination recorded in the report. The client agrees that their data can be used anonymously for publications or summaries, without mentioning the client or the location of the examination. The transmission of samples is considered a test order/placement of order if an order can be recognized from the nature of the sample or its designation. With the test order/placement of the order, the contract is considered concluded. Statements, confirmations, or promises made by employees of labs.at require written form or written confirmation to be effective. The scope of services to be provided is exclusively determined by the offer, including any order confirmations (the date of the order confirmation may differ from the date of contract conclusion). Deadlines set for the execution of the order are only binding if this has been expressly agreed upon. Labs.at GmbH is entitled to subcontract parts of the tests or inspections. The client must be informed of this circumstance before accepting the order. The contractor is obliged to communicate the conducted examinations and measurements to the client in written form. Consumers within the meaning of the KSchG have the right to withdraw from their contract within a 14-day cancellation period. If the order is placed (transmission of samples) within this period, the client loses the right to withdraw from the contract upon complete provision of the services, or must pay a pro-rated amount for services rendered up to the withdrawal. It is noted that in this case, no report - which represents the completion of the service provision - can be created. Also, the release of data is not possible.

Sample Delivery and Storage

The delivery of samples shall be at the expense and risk of the client, unless otherwise agreed. When shipped by the client, the test material must be properly packaged and in accordance with any instructions provided by labs.at. The client is liable for all damages resulting from the hazardous nature of the sample material. The client is obliged to indicate all known hazards and to communicate these warnings in writing to labs.at. If a mutually agreed sample collection or inspection, or a sample delivery occurs before the expiration of a possible withdrawal period, it is acknowledged that the right of withdrawal expires with the creation of the report (= complete fulfillment of the contract) by labs.at. The acceptance of samples by labs.at only occurs after an order has been placed. Labs.at GmbH is entitled to refuse the acceptance of samples without an order. Due to preparatory work, at least 50% of the contractual service is considered already fulfilled with the acceptance of the samples. The samples will be stored for a reasonable period after the completion of the testing, as far as their condition allows. After this period, the samples will be disposed of in accordance with legal regulations. Disposal costs are borne by the client. If the client wishes for the return of the samples, this will be done upon written request at their expense. This also applies in the event of contract withdrawal.

Testing Execution and Quality Assurance

Labs.at GmbH provides its services in accordance with the technical rules applicable at the time of commissioning and with customary industry care. Where possible, statutory, standardized, or other generally recognized testing procedures are applied. The desire for special procedures must be communicated to labs.at at the time of the request for proposal. Labs.at GmbH has the right to refuse the execution of tests that could jeopardize an objective result or are of low informative value. The client has the right - unless other legal provisions oppose - to be present at the tests they have commissioned. Any additional costs arising (organizational effort, confidentiality) are to be borne by them. Labs.at GmbH is accredited by Akkreditierung Austria as a testing laboratory according to EN ISO 17025. The scope of accreditation can be viewed during business hours at the company's premises, or on the website of Akkreditierung Austria. The client is also allowed to view the QM documentation.

Prices, Delivery, and Payment Terms

All prices are in EURO excluding statutory VAT, and are subject to change. The prices for routine services are listed in a service directory. There is no entitlement to discounts once granted. The service directory can be adjusted without notice, where the price valid at the time of order placement is deemed agreed upon. Services not listed are charged separately. Upon request, the customer can receive a corresponding binding offer. Reports from labs.at are usually transmitted in "PDF" format via email to the client or to other recipients specified by them. The client must provide labs.at with at least one delivery and billing address when placing an order. labs.at GmbH may choose the method of delivery unless otherwise agreed in writing. Each order generally includes one report copy. Invoicing is usually done in "PDF" format via email to the client or to other recipients specified by them. Additional printed report copies, delivery addresses, or electronic formats are at the expense of the client. Invoices must be paid according to the payment terms stated on the invoice. If the client is in arrears with a payment, labs.at is entitled to demand interest at the rate of 9% p.a. Additional costs for reminders and the enforcement of legal claims may also be claimed. labs.at GmbH is entitled to withhold the delivery of further commissioned services until the remaining debt is fully settled. Payments already made will be refunded within 14 days in the event of contract withdrawal, minus any costs already incurred.

Retention of Title

Labs.at GmbH retains ownership of the delivered reports until the purchase price has been paid in full or all claims have been met. In the event of non-compliance with payment obligations, labs.at is entitled to prohibit the use of the products mentioned above, to demand the immediate return of the originals to labs.at, and to inform the recipients of the reports about this.

Liability and Warranty

The claim for the rectification of defects must be made in writing by the client without delay. Labs.at GmbH is liable for damages caused by errors in reports due to slight negligence only up to a maximum of three times the order amount, provided these do not concern accredited services. Liability for breaches of ancillary obligations due to slight negligence is excluded. This does not affect liability in the case of intentional and grossly negligent breach of contractual and non-contractual obligations. The client is obliged to indemnify labs.at from any third-party claims for compensation resulting from the use of the reports. Any claims under the Product Liability Act remain unaffected. All claims against labs.at expire (if legally restrictable) 6 months after the performance of the service, except in cases where the statutory limitation period is shorter. The service of labs.at is considered accepted if not claimed in writing by the client within 6 weeks after receipt. Information provided orally or by telephone, especially regarding test results, is non-binding and requires legally binding written form to be valid.

Protection of Work Products, Confidentiality

Labs.at GmbH retains the copyright on the services provided - to the extent that they are suitable for this. The client may only use the reports created as part of their order for the purpose agreed upon in the contract. Any other use requires prior written permission. The publication and reproduction of reports or parts of reports require the written permission of labs.at. Labs.at GmbH provides the client with all results that are directly related to the order. All information received from the client, as well as information obtained from the investigations, will be treated confidentially - unless otherwise regulated by law. The accreditation body (Akkreditierung Austria) is allowed to review customer and order information during accreditation activities. It is obligated to treat all information obtained or created during these activities confidentially.

Data Protection and Data Processing

Labs.at GmbH commits to protecting the privacy and personal data of our customers in accordance with the General Data Protection Regulation (GDPR) and the Austrian Data Protection Act (DSG). Labs.at GmbH is authorized, while observing the DSG and GDPR, to store and process personal or economic data of the client, whether it comes from them or from third parties. Labs.at GmbH will not share stored data without the consent of the client. We take all necessary technical and organizational measures to ensure that the processing of personal data meets high security standards and protects the rights of the individuals concerned. Our customers have the right to access, correct, delete, and restrict the processing of their data, as well as the right to data portability and to object to the processing of their personal data.

Dispute Resolution & Complaint Procedure

In the interest of a quick and efficient resolution of disputes, labs.at GmbH prefers the use of alternative dispute resolution procedures before initiating legal steps. Customers who are dissatisfied with our services or products can contact a competent conciliation body. We commit to cooperating within this framework to find an amicable solution. Should no agreement be reached, the parties' right to access ordinary courts remains unaffected. Customers can submit complaints to labs.at GmbH either by phone or in writing without any time limit. Each complaint is documented and processed. If the customer disputes a test result, the test can be repeated at another accredited testing body. If the results are confirmed, the customer bears the costs. Otherwise, labs.at GmbH covers all costs and corrects the error. The customer is informed about the outcome of the complaint procedure.

Applicable Law, Place of Performance, and Jurisdiction

Austrian law applies. The place of performance is 2340 Mödling, Gabrieler Straße 2/2. The jurisdiction is Wiener Neustadt.