

Allgemeine Geschäftsbedingungen Wartung & Service (AGB Wartung & Service)

1. Vertragsgegenstand

Der Auftraggeber kann zwecks Wartung und Instandhaltung zwischen folgenden Varianten der Wartung, die vom Unternehmer in unterschiedlichem Leistungsumfang angeboten werden, wählen:

A. Wartung (im engeren Sinne)

Diese Serviceleistungen umfassen folgende Leistungen:

Anreise sowie Durchführung der im Serviceplan aufgeführten Arbeiten einmal pro Jahr, bzw. je nach individueller Vereinbarung (siehe hierzu entsprechenden Wartungsvertrag)

je nach Betriebsstunden erteilt der Unternehmer dem Auftraggeber Mitteilung über den Ist-Zustand des Gerätes und schlägt Maßnahmen zur Wiederherstellung der ursprünglichen technischen Leistungsfähigkeit des Gerätes vor;

über den Serviceplan hinaus gehende Arbeiten und Reparaturen werden nach Zeit- und Materialaufwand (es gelten die aktuellen Tagessätze) zusätzlich berechnet. Dies gilt insbesondere für die Behebung von zwischen den Wartungsintervallen auftretenden Mängeln, Schäden und Störungen, die nicht unmittelbar auf die nach dem Wartungsvertrag zu erbringenden Leistungen zurückzuführen sind.

B. Wartung und Instandhaltung (Wartung im weiteren Sinne)

1. Durchführung der Wartung gemäß Ziffer I. Wartung;
2. Durchführung erforderlicher Instandsetzungsmaßnahmen;
3. Beseitigung zwischenzeitlicher Störungen

2. Voraussetzung der Serviceleistungen

Voraussetzung für die Übernahme/Durchführung von Wartungsarbeiten/Serviceleistungen sind die fachgerechte Installation und die einwandfreien Betriebsbedingungen für das Gerät. Vom Umfang des Servicevertrages ausgeschlossen ist die Beseitigung von Störungen, die durch unsachgemäße Behandlung seitens des Auftraggebers, Einwirkungen Dritter oder höhere Gewalt verursacht werden. Dasselbe gilt für Störungen, die durch Umweltbedingungen am Aufstellungsort, durch die Versorgungsanlagen, durch Zubehör oder Teile verursacht werden, die den Spezifikationen z.B. des Herstellers nicht entsprechen. Die Lieferung von Betriebsmitteln, Verbrauchsstoffen und Zubehör sowie die Lieferung von Verschleißteilen ist nicht im Leistungsumfang enthalten. Änderungen der Nutzung des Gerätes (Umfang, Standort, eingesetzte Mittel) sind unverzüglich anzuzeigen.

Bei Störungen jedweder Art wird vor dem Beginn der Serviceleistungen vor Ort ein eingehendes Telefongespräch vorgeschaltet, um die Störung möglichst auf diesem Wege bereits zu beseitigen.

3. Pflichten des Auftraggebers

Der Auftraggeber verpflichtet sich, das in den Vertrag aufgenommene Gerät fachgerecht zu betreiben und die laut Gebrauchsanweisung erforderlichen Pflege- und Reinigungsarbeiten durchzuführen. Gibt die Bedienungsanleitung Hinweise zur Fehlereingrenzung im Störfall, so wird der Kunde nach diesen Hinweisen vorgehen, bevor er die Störungsbeseitigung veranlasst. Der Auftraggeber verpflichtet sich alle anfallenden Störungen zentral über eine Störungsrufnummer (Bekannngabe nach geklärtem Auftragsingang) zu melden. Der Auftraggeber ist angehalten die Störung umgehend und möglichst detailliert zu melden. Im Störungsfalle hat der Auftraggeber primär eine zentrale Störungsnummer zu wählen, die nach Abschluss des Vertrages gesondert mitgeteilt wird. Der Auftraggeber benennt mindestens einen Mitarbeiter mit detaillierten Kenntnissen über die installierte Infrastruktur des Kunden der zum Zeitpunkt der Wartungsarbeiten/Störungsbeseitigung dem Auftragnehmer als Ansprechpartner zur Verfügung steht. Der Auftraggeber beauftragt eine autorisierte Person, die das Gerät ohne Wartezeiten dem Servicepersonal zugänglich macht und während der Serviceleistung im Bedarfsfall anwesend ist.

4. Preise

1. Unsere Preise sind Nettopreise. Hinzu kommt die jeweils zum Zeitpunkt der Berechnung gültige Mehrwertsteuer.
2. Unsere Preise gelten nur für die im Angebot oder in der Auftragsbestätigung angegebenen Gegenstände und nur für die Menge und für den dabei angegebenen Verwendungsort. Die Preise verstehen sich, wenn nicht anders vermerkt, pro Mengeneinheit wie Stück, lfdm. usw.
3. Ändern sich zwischen Vertragsabschluss und der Lieferung oder der Ausführung der Leistung die Preise unserer Vorlieferanten, die Frachten, öffentlichen Abgaben, die Löhne oder sonstigen Kosten, die sich auf unsere Lieferungen und/oder Leistungen unmittelbar oder mittelbar auswirken, so sind wir berechtigt, unsere Preise entsprechend zu ändern. Erhöht sich hierdurch der Kaufpreis um mehr als 5 % kann der Kunde durch schriftliche Erklärung binnen zwei Wochen ab Zugang der Mitteilung des Verkäufers über die Preisänderung vom Vertrag zurücktreten. Vorstehendes gilt sinngemäß auch für eine Änderung des gesetzlichen Mehrwertsteuersatzes.
4. Im Angebot nicht ausdrücklich veranschlagte Leistungen, die zur Durchführung des Auftrages notwendig sind oder auf Verlangen des Auftraggebers ausgeführt werden, werden zusätzlich zu den am Lieferort für den angegebenen Verwendungsort gültigen Preisen in Rechnung gestellt. Die Preise verstehen sich für normale Arbeitszeit und Arbeitsleistungen. Für Über-, Nacht-, Sonn- und Feiertagsstunden sowie für Arbeit unter erschwerten Bedingungen werden die entsprechenden Zuschläge auf den Effektivlohn aufgeschlagen.
5. Wir sind berechtigt, Teillieferungen und Teilleistungen vollständig fällig zu stellen und jede einzelne Lieferung oder Leistung gesondert zu berechnen.
6. Preisänderungen werden schriftlich mitgeteilt. Der Auftraggeber ist berechtigt, einen Monat nach Erhalt der neuen Preisliste bzw. Angebotes schriftlich zu kündigen.

5. Gewährleistung

Der Unternehmer gewährleistet die sorgfältige und fachgemäße Ausführung der Serviceleistungen nach geltenden Vorschriften innerhalb der Geschäftszeiten des Unternehmers. Ansprüche aus fehlerhaften Leistungen beschränken sich auf unentgeltliche Mangelbeseitigung. Schlägt die Mangelbeseitigung fehl, so kann der Unternehmer die Mangelbeseitigung wiederholen. Wird die Mangelbeseitigung verweigert oder wiederholt fehlschlagen, hat der Auftraggeber Anspruch auf angemessene Herabsetzung der Vergütung oder aber er kann vom Vertrag zurücktreten. Die Geltendmachung von Schadensersatzansprüchen ist ausgeschlossen, soweit nicht grobe Fahrlässigkeit oder Vorsatz vorliegen. Schadensersatz beschränkt sich auf das negative Interesse und der Höhe nach auf die Vergütung der betreffenden Serviceleistung. Die Gewährleistung erlischt im gleichen Moment, wie ein Fremder Dritter bauliche Veränderungen an dem Endgerät vornimmt. Gleiches gilt für Konfigurationsänderungen (Programmierung etc.).

6. Zahlungsbedingungen

1. Sämtliche Rechnungen des Unternehmers sind netto Kasse zu bezahlen. Ein Skontoabzug bedarf der vorherigen schriftlichen Vereinbarung.
2. Bei Überschreitung des Zahlungsziels und nach erfolgter Mahnung sind Verzugszinsen in Höhe von 8 % über dem jeweiligen Basiszinssatz der Deutschen Bundesbank auf den Rechnungsbetrag zu zahlen.
3. Wechsel werden nur nach vorheriger schriftlicher Vereinbarung zahlungshalber angenommen. Diskontierungsspesen werden vom Unternehmer unabhängig vom Zeitpunkt der Wechselannahme vom Fälligkeitstag der Forderung an berechnet. Der Unternehmer übernimmt keinerlei Gewähr für rechtzeitiges Inkasso oder rechtzeitigen Protest.
4. Werden Wechsel oder Schecks nicht termingerecht durch den Bezogenen gutgeschrieben, so werden in diesem Zeitpunkt sämtliche anderweitig bestehenden Forderungen des Unternehmers gegenüber dem Auftraggeber fällig. Anderweitig bestehende Zahlungsziele verfallen. Dasselbe gilt für den Fall, dass eine Forderung bei Fälligkeit nicht bezahlt ist.
5. Eine Zurückhaltung der Zahlung oder eine Aufrechnung wegen gegebenenfalls bestehender Gegenansprüche des Auftraggebers ist mit Ausnahme unbestrittener oder rechtskräftig festgestellter Forderungen ausgeschlossen.
6. Sämtliche Forderungen gegen den Auftraggeber, egal aus welchem Rechtsverhältnis, sind sofort zur Zahlung fällig, wenn ein Sachverhalt verwirklicht wird, der gemäß gesetzlicher Bestimmungen oder vertraglicher Bestimmungen den Unternehmer zum Rücktritt berechtigen.

7. Sonstige Bestimmungen

1. Der Servicevertrag verliert automatisch seine Gültigkeit, wenn der Standort des Gerätes ohne Mitwirkung des Auftragnehmers verlegt wird bzw. Fremde Dritte an dem Endgerät Veränderungen vornehmen.
2. Zur Erbringung der Leistung sind wir berechtigt Dritte hinzuzuziehen.
3. Alle von vorstehenden Geschäftsbedingungen abweichenden Zusagen gelten nur, wenn wir sie schriftlich bestätigt haben. Mündliche Abmachungen und Absprachen mit Vertretern oder Mitarbeitern sind in jedem Fall ungültig. Wirksame Bestimmungen müssen auf dem Original des Auftrages schriftlich niedergelegt werden und bedürfen der schriftlichen Bestätigung durch uns.
5. Abweichende, entgegenstehende oder ergänzende Vereinbarungen sind für uns selbst bei Kenntnis nur dann rechtswirksam, wenn sie von uns ausdrücklich schriftlich anerkannt werden. Dies gilt auch für Einkaufsbedingungen oder Auftragsbedingungen des Käufers (Bestellers). Wir widersprechen hiermit den etwaigen Einkaufsbedingungen des Käufers (Bestellers). Sie verpflichten uns auch dann nicht, wenn sie bei Vertragsschluss nicht noch einmal ausdrücklich zurückgewiesen werden.
4. Sollte eine Bestimmung in diesen Geschäftsbedingungen ungültig sein oder werden oder sollte sich eine Lücke herausstellen, so soll insoweit eine angemessene Regelung gelten, die im Rahmen des rechtlich Möglichen dem am nächsten kommt, was die Parteien gewollt haben oder, hätten sie den Punkt bedacht, gewollt haben würden. Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten ab dem 01.07.2014.

8. Erfüllungsort und Gerichtsstand

1. Als Erfüllungsort wird der Standort des jeweiligen Endgerätes vereinbart.
2. Der Gerichtsstand bestimmt sich nach den gesetzlichen Vorschriften. Ist der Käufer Unternehmer oder juristische Person des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtliches Sondervermögen ist, ist der Sitz des Lieferanten ausschließlicher Gerichtsstand (hier: Berlin) für alle sich aus dem Vertragsverhältnis unmittelbar oder mittelbar ergebenden Streitigkeiten.
3. In jedem Fall gilt das recht der Bundesrepublik Deutschland.