

Servicebedingungen

März 2024

1. Gegenstand

- 1.1 Die nachfolgenden Bedingungen (die „Servicebedingungen“) gelten für die Erbringung von Serviceleistungen aller Art durch die Walter Maschinenbau GmbH („wir“ bzw. „uns“) für unsere Kunden („Sie“).
- 1.2 Die Einzelheiten der von uns zu erbringenden Serviceleistungen (die „Services“) ergeben sich aus den jeweiligen Serviceaufträgen, die zwischen Ihnen und uns von Fall zu Fall geschlossen werden (die „Serviceaufträge“). Zur Spezifikation der jeweils zu erbringenden Services können die Serviceaufträge auf unsere Produktinformationsblätter oder sonstige Leistungsbeschreibungen (die „Leistungsbeschreibungen“) und/oder unsere Preislisten (die „Preislisten“) verweisen, die in diesem Fall Gegenstand der jeweiligen Serviceaufträge werden.
- 1.3 Gegenstand der Services können insbesondere folgende Leistungen sein:
- Wartung
 - Instandsetzung (Reparatur)
 - (Teil-)Überholungen
 - Support
 - Schulungen
- 1.4 Gegenstand der Services können darüber hinaus Leistungen im Bereich unserer „UNITED GRINDING Digital Solutions“ sein, insbesondere:
- Remote Service
 - Service Monitor
 - Production Monitor
- 1.5 Diese Servicebedingungen sind Vertragsbestandteil sämtlicher Serviceaufträge, die zwischen Ihnen und uns geschlossen werden. Ihre abweichenden Bedingungen werden auch durch vorbehaltlose Auftragsannahme nicht Vertragsinhalt der Serviceaufträge.
- 1.6 Diese Servicebedingungen gelten nicht für den Kauf, die Lieferung oder sonstige Bereitstellung unserer Maschinen. Diese unterliegen den einschlägigen Lieferbedingungen, die wir insoweit mit Ihnen vereinbart haben bzw. vereinbaren werden (die „Lieferbedingungen“).
- 1.7 Wenn wir Ihnen im Zusammenhang mit der Erbringung der Serviceleistungen Ersatzteile und/oder Zubehör (insgesamt „Ersatzteile“) mit Bezug zu einer konkreten Maschine liefern, gelten ergänzend zu diesen Servicebedingungen dieselben Lieferbedingungen, die für die Lieferung der Maschine vereinbart worden sind.
- 1.8 Werden Ersatzteile ohne Bezug zu einer konkreten Maschine bestellt, gelten für die Lieferung von Ersatzteilen die Bedingungen Orgalime SI 14.
- 1.9 Diese Servicebedingungen gelten nicht, soweit wir mit Ihnen ausdrücklich eine gesonderte abweichende Vereinbarung getroffen haben. Die Regelungen der jeweiligen Serviceaufträge gehen den Regelungen dieser Servicebedingungen vor.
- 1.10 Sollten sich diese Servicebedingungen ändern, senden wir Ihnen die geänderten Servicebedingungen im Rahmen des nächsten auf die Änderung folgenden Angebots zum Abschluss eines neuen Serviceauftrags zu. Für bestehende Serviceaufträge gelten diese Servicebedingungen unverändert fort, soweit wir uns nicht mit Ihnen auf eine Geltung der geänderten Servicebedingungen einigen.

2. Auftragsumfang

- 2.1 Inhalt und Umfang der von uns zu erbringenden Services ergeben sich aus dem jeweiligen Serviceauftrag.
- 2.2 In dem Serviceauftrag ist insbesondere auch anzugeben, welche konkreten Maschinen von dem Serviceauftrag erfasst sind (nachfolgend auch die „Serviceobjekte“).
- 2.3 Unser Personal ist angewiesen, grundsätzlich nur Arbeiten im Umfang des erteilten Serviceauftrags durchzuführen. Tätigkeiten, die über den vereinbarten Arbeitsumfang hinausgehen, bedürfen unserer vorherigen schriftlichen Zustimmung.

3. Servicequalität

- 3.1 Wir erbringen unsere Leistungen grundsätzlich als Dienstleistungen i.S.d. §§ 611 ff. BGB. Ein bestimmter Leistungserfolg, insbesondere die erfolgreiche Beseitigung von Fehlern innerhalb eines bestimmten Zeitraums, ist nicht geschuldet.

- 3.2 Wir verpflichten uns, zur Durchführung von Serviceaufträgen ausschließlich qualifiziertes Fachpersonal einzusetzen, das die Services ordnungsgemäß und sachgerecht durchführen wird.

4. Abschluss von Serviceaufträgen

- 4.1 Der Abschluss von Serviceaufträgen hat schriftlich (einschließlich E-Mail) zu erfolgen.
- 4.2 Unsere Angebote sind nur dann verbindlich, wenn dies in dem Angebot ausdrücklich vermerkt ist; ansonsten sind unsere Angebote freibleibend. Bis zur Annahme eines freibleibenden Angebots behalten wir uns dessen Änderung und Widerruf vor.
- 4.3 Soweit Sie im Rahmen geschlossener Serviceaufträge Einzelleistungen bestellen (jeweils eine „Service-Anfrage“ und eine solche Service-Anfrage im Rahmen der Remote Services jeweils ein „Service-Request“), z.B. den Einsatz eines unserer Servicetechniker bei Ihnen vor Ort, bedarf eine solche Service-Anfrage keiner besonderen Form, sondern kann auch mündlich oder per E-Mail und in jeder sonstigen Form erteilt werden. Insbesondere kann ein Service Request „per Knopfdruck“ über die von uns bereitgestellte Remote Service Software erfolgen. Der Auftrag über die Erbringung der Einzelleistungen kommt direkt mit dem Eingang Ihrer Service-Anfrage bei uns zustande, ohne dass es einer gesonderten Annahmeerklärung durch uns bedarf, soweit wir nicht innerhalb angemessener Frist der Bestellung widersprechen (z.B. im Fall von Kapazitätsengpässen).

5. Durchführung des Services

- 5.1 Gegenstand der Services im Bereich der Wartung und Instandsetzung ist die Beseitigung von Fehlern der Serviceobjekte nach näherer Maßgabe der jeweiligen Serviceaufträge. Soweit in dem jeweiligen Serviceauftrag nicht abweichend vereinbart, erfolgt die Fehlerbeseitigung nach Maßgabe folgender Regelungen in Verbindung mit der Bestellung unserer Remote Service Produkte.
- 5.2 Sie haben die Möglichkeit, bei uns den Remote Service Standard oder Remote Service Premium zu bestellen. Sofern Sie im Rahmen des Serviceauftrages eines der Remote Service Produkte bei uns bestellt haben, gilt Folgendes:
- 5.3 Nach einer Meldung durch Sie über die Remote-Service Funktion oder über die Helpline (jeweils die „Fehlermeldung“) oder soweit wir durch unseren Remote-Zugriff selbst einen Fehler eines Serviceobjekts erkennen, der einen Serviceeinsatz erfordert, führen wir die entsprechenden Fehlerbehebungen per Remote Service durch, soweit dies möglich ist. Kann das Serviceobjekt nicht oder nicht vollständig per Remote Service instand gesetzt oder repariert werden, informieren wir Sie hierüber unverzüglich und Sie haben dann die Möglichkeit, uns einen weitergehenden Auftrag zur Durchführung der Services vor Ort durch unser Servicepersonal zu erteilen.
- 5.4 Bei Bestellung des Remote Service Standard sichern wir Ihnen keine feste Reaktionszeit zu. Bei Bestellung von Remote Service Premium sichern wir Ihnen eine Reaktionszeit von 2 Stunden beginnend mit dem Eingang Ihres Service-Request zu. Die Reaktionszeit gilt nur, wenn Ihr Service-Request innerhalb unserer Geschäftszeiten eingeht. Innerhalb der Reaktionszeit von 2 Stunden beginnen wir mit der Fehlerbehebung. Die Fehlerbehebung selbst erbringen wir lediglich während unserer Geschäftszeiten.
- 5.5 Soweit in dem jeweiligen Serviceauftrag nicht abweichend vereinbart gelten folgende Geschäftszeiten: Montag – Donnerstag: 07:15 – 17:00 Uhr, Freitag: 07:15 – 16:00 Uhr.
- 5.6 Ein Remote Service Einsatz wird von uns erst nach Freigabe durch Sie durchgeführt, welche Sie uns für jeden Einzelfall mit Erteilung eines Service-Requests erteilen. Ohne einen solchen Service-Request kann kein Remote Zugriff erfolgen.
- 5.7 Service-Anfragen können auch über unsere Helpline von Ihnen gemeldet bzw. angefragt werden. Die aktuelle Telefonnummer der Helpline ist abrufbar unter www.walter-machines.com. Ein erster Support erfolgt in diesen Fällen per Telefon. Die Helpline steht Ihnen während der Geschäftszeiten zur Verfügung.
- 5.8 Sie haben die Möglichkeit, bei uns als Teil der UNITED GRINDING Digital Solutions unseren Service Monitor zu bestellen. Sofern Sie im Rahmen des Serviceauftrages den Service Monitor bei uns bestellt haben, erhalten Sie die entsprechenden zusätzlichen Leistungen, wie z.B. die Anzeige der fälligen Instandhaltungsschritte, nach näherer Maßgabe der Leistungsbeschreibung des Produkts Service Monitor.
- 5.9 Sie haben die Möglichkeit, bei uns als Teil der UNITED GRINDING Digital Solutions unseren Production Monitor zu bestellen. Sofern Sie im

Servicebedingungen

März 2024

- Rahmen des Serviceauftrages den Production Monitor bei uns bestellt haben, erhalten Sie die entsprechenden zusätzlichen Leistungen, wie z.B. die, Echtzeit-Darstellung der Maschinenzustände, nach näherer Maßgabe der Leistungsbeschreibung des Produkts Production Monitor.
- 5.10 Sofern Sie im Rahmen des Serviceauftrages keines der Remote Service Produkte bei uns bestellt haben, haben Sie die Möglichkeit, Service-Anfragen über die Helpline zu tätigen. Soweit von Ihnen im Rahmen der Fehlermeldung beauftragt, werden wir unser Servicepersonal zu Ihnen entsenden.
- ### 6 Termine und Fristen
- 6.1 Von uns genannte Termine für den Beginn bzw. das Ende des Services gelten nur annähernd, es sei denn, diese Termine werden im Einzelfall ausdrücklich als fest vereinbart.
- 6.2 Die Einhaltung fest vereinbarter Termine setzt voraus, dass Sie alle Ihnen obliegenden Pflichten erfüllen. Wir verpflichten uns zur zügigen Durchführung des Services. Eine eventuell fest vereinbarte Frist ist eingehalten, wenn bis zu ihrem Ablauf der Service abgeschlossen ist. Gleiches gilt, wenn nach dem Stand des Services eine Abnahme durch Sie oder eine vertraglich vorgesehene Erprobung möglich ist. Verzögert sich die Erfüllung des Serviceauftrags durch Umstände, die durch uns nicht zu vertreten sind, so tritt grundsätzlich eine angemessene Fristverlängerung ein. Dies gilt auch dann, wenn solche Umstände erst eintreten, nachdem wir in Verzug geraten sind. Eine Fristverlängerung tritt jedoch nicht ein, wenn die Hindernisse den Ablauf der Arbeiten nur unerheblich beeinflussen.
- 6.3 Wenn der Servicetermin aus einem von uns schuldhaft zu vertretenden Grund nicht eingehalten wird, sind Sie nach Ablauf einer Nachfrist von zwei Wochen und sofern Sie einen entsprechenden Schaden nachweisen, berechtigt, eine pauschale Verzögerungsentschädigung in Höhe von 0,5% des Nettoauftragswertes des betroffenen Serviceauftrags je vollendete Woche des Verzugs, maximal jedoch 5% des Nettoauftragswertes des betroffenen Serviceauftrags zu verlangen. Die Geltendmachung von Schadensersatzansprüchen wegen verspäteter Lieferungen und/oder Schadensersatz statt der Leistung, die über die im vorangegangenen Satz genannten Grenzen hinausgehen, ist nur im Falle des Vorsatzes und/oder der groben Fahrlässigkeit unsererseits zulässig. Andernfalls sind weitergehende Schadensersatzansprüche wegen des Verzugs ausgeschlossen.
- 6.4 Sie werden uns über eine drohende Verzögerung oder Verhinderung bezüglich der Serviceleistung gleich aus welchem Grund unverzüglich informieren. Verschiebt sich eine vereinbarte Serviceleistung aus Gründen, die Sie zu vertreten haben, so steht uns das Recht zu, von Ihnen Erstattung der uns dadurch entstandenen Mehrkosten (z.B. zusätzliche Reisekosten und Wartezeiten) zu verlangen.
- 6.5 Sollte die Durchführung des Services mit einer Gefahr für Leib, Leben oder Gesundheit unseres Personals verbunden sein, sind wir berechtigt, die Aufnahme der Arbeiten bis zum Eintritt zumutbarer Umstände zu verschieben.
- 6.6 Muss der Service für eine unzumutbare Zeit unterbrochen werden, sind wir berechtigt, unser Personal zurückzurufen. Hierdurch entstehende Kosten gehen nur dann zu unseren Lasten, wenn wir die Unterbrechung zu vertreten haben.
- 6.7 Muss der Service infolge höherer Gewalt vorzeitig eingestellt werden, sind wir berechtigt, alle bis zu diesem Zeitpunkt angefallenen Kosten einschließlich derjenigen der Rückreise in Rechnung zu stellen.
- 6.8 Wir sind berechtigt, das von uns entsandte Personal während des Services auf unsere Kosten gegen gleichwertig qualifiziertes Personal auszutauschen.
- ### 7 Abnahme der Services
- 7.1 Die Abnahme unserer Services ist grundsätzlich nicht erforderlich, es sei denn, dass wir mit Ihnen im Einzelfall die Erbringung von Werkleistungen vereinbart haben. In diesem Fall gilt Folgendes: Sobald wir die Beendigung unserer Tätigkeit anzeigen, nehmen Sie die Serviceleistungen unverzüglich in der vereinbarten Form ab. Die Abnahme ist schriftlich auf dem Abnahmeprotokoll zu bestätigen. Sie können die Abnahme unbeschadet der gesetzlichen Vorschriften nicht verweigern, wenn der Mangel unerheblich ist oder auf einem Umstand beruht, der uns nicht zuzurechnen ist.
- 7.2 Verzögert sich die Abnahme ohne unser Verschulden, so gilt diese nach Ablauf von 3 Tagen seit Anzeige der Beendigung der Serviceleistungen bzw. spätestens mit der (Wieder-) Inbetriebnahme der Maschine als erfolgt.
- 7.3 Mit der Abnahme entfällt unsere Haftung für bekannte und /oder erkennbare Mängel, soweit Sie sich nicht die Geltendmachung dieser Mängel auf dem Abnahmeprotokoll vorbehalten haben.
- ### 8 Mitwirkungspflichten
- 8.1 Sofern Sie Remote Service bestellt haben, schaffen Sie alle technischen Voraussetzungen (z.B. Internetverbindung, Remote Service Software (siehe Ziffer 8.7)) für den Remote Service und halten diesen während der zwischen uns bestehenden Geschäftsbeziehung aufrecht. Schaffen Sie die technischen Voraussetzungen nicht, nur unzureichend oder ist eine Datenübermittlung aus Gründen, die aus Ihrem Verantwortungsbereich stammen, gestört, sind wir nicht zur Erbringung von Remote Service verpflichtet. Das gleiche gilt, wenn es uns die Datenqualität nicht möglich macht, Remote Service zu erbringen. Wir werden Sie unverzüglich hierüber informieren. Haben Sie die technischen Voraussetzungen in ausreichendem Umfang geschaffen oder etwaige Störungen beseitigt, werden wir nach einer entsprechenden Mitteilung an uns, den Remote Service beginnen oder fortsetzen.
- 8.2 Die Parteien werden nach dem jeweiligen Stand der Technik geeignete Vorkehrungen treffen, um ein Eindringen von Viren in die Systeme der jeweils anderen Partei zu verhindern. Sollten Viren bei einer der Vertragsparteien auftreten, die den Remote Service beeinträchtigen oder auf Systeme der anderen Partei übertragen werden können, ist die andere Vertragspartei unverzüglich schriftlich zu unterrichten.
- 8.3 Änderungen, die Sie an der technischen Umgebung der Maschine vornehmen, sind uns, soweit sie auf den Remote Service Einfluss haben können, vorher mitzuteilen und ggfs. abzustimmen.
- 8.4 Bei der Feststellung, Eingrenzung, Meldung und Beschreibung von Fehlern müssen Sie die von uns erteilten Hinweise befolgen.
- 8.5 Sie haben fachlich und sprachlich geschultes Personal für den Remote Service bereitzuhalten. Bei Service-Anfragen und Fragen werden Sie uns – sofern Unklarheiten bestehen – zusätzliche Informationen und Dokumente übermitteln.
- 8.6 Sie stellen alle vorbereitenden Arbeiten vor Beginn des Services rechtzeitig so fertig, dass der Service sofort beginnen und ohne Unterbrechung zügig durchgeführt werden kann. Insbesondere stellen Sie auch die benötigten Betriebsstoffe und Energien (wie z.B. Elektrizität, Wasser, Dampf, Druckluft, digitale Datenleitungen) einschließlich der zugehörigen Anschlüsse am Ort der Serviceleistung selbst zur Verfügung, so dass wir mit dem Service sofort beginnen können. Die Räume, in denen der Service erfolgt, müssen gegen Witterungseinflüsse geschützt, gut beleuchtet sowie angemessen temperiert sein und einen störungsfreien Arbeitsablauf ermöglichen. Am Serviceplatz benötigen wir Reinigungsmittel, Waschgelegenheit und sanitäre Einrichtungen sowie für den Notfall eine Erste-Hilfe-Versorgung. Sie stellen trockenen, abschließbaren Lagerraum für die Serviceausrüstung unseres Personals bereit, wenn wir dies für erforderlich halten. Bei Servicearbeiten größeren Umfangs stellen Sie angemessene Aufenthaltsräume zur Verfügung. Werden von uns gestellte Werkzeuge oder Vorrichtungen am Einsatzort beschädigt oder geraten in Verlust, so sind Sie zum Ersatz verpflichtet, sofern und soweit der Verlust oder die Beschädigung von Ihnen zu vertreten ist.
- 8.7 Die Erbringung von Remote Service, Service Monitor und Production Monitor sowie weitere in Zukunft geplante Services setzen voraus, dass Ihre Maschine(n), auf der/denen diese Services von uns erbracht werden sollen, über eine Remote Service Software verfügen. Diese stellen wir Ihnen kostenlos zur Verfügung. Als Teil der Remote Service Software haben wir unsere Software UNITED GRINDING Digital Solutions vorinstalliert. Voraussetzung für die Verwendung dieser Software durch Sie ist, dass Sie zuvor die Geltung der Software-Nutzungsbedingungen UNITED GRINDING Digital Solutions in der gültigen Fassung akzeptiert haben. Andernfalls sind wir nicht verpflichtet, den von Ihnen bestellten Service, der die Verwendung der UNITED GRINDING Digital Solutions voraussetzt, zu erbringen. Insofern haben wir das Recht, von dem entsprechenden Serviceauftrag zurückzutreten.
- 8.8 Sie sind verpflichtet, die von uns kostenlos zur Verfügung gestellten Updates vorzunehmen und uns zu diesem Zweck per Service-Request remote Zugriff auf Ihre Maschine(n) zu gestatten und freizugeben, um das Update aufspielen zu können.
- 8.9 Alle baulichen Arbeiten sowie Einbauten müssen vor Servicebeginn abgeschlossen sein. Es ist erforderlich, dass Beton- und Mauerwerk vollständig trocken und abgebunden ist.
- 8.10 Sie werden alle zu montierenden Teile sachgemäß und gegen Witterungseinflüsse geschützt lagern. Die Teile sollen sich vor Beginn des Services am Aufstellungsort bzw. in seiner unmittelbaren Nähe befinden.

Servicebedingungen

März 2024

- Die Verpackung wird erst beim Serviceeinsatz durch unser Personal entfernt. Sollte Ihr Personal dennoch die Verpackung in unserer Abwesenheit geöffnet und das Siegel entfernt haben, tragen Sie etwaige dadurch zusätzlich entstehende Prüfkosten des zu montierenden Teils. Die Beseitigung der Verpackung am Aufstellungsort wird von Ihrem Personal durchgeführt. Wir übernehmen keine Haftung für die Folgen einer unsachgemäßen Lagerung und eines unsachgemäßen Transports.
- 8.11 Sie werden geeignetes und qualifiziertes Personal in ausreichender Zahl zur Verfügung stellen, um eine zügige Durchführung des Services vor Ort oder online zu gewährleisten. Ihr Personal bleibt unter Ihrer Aufsicht, Verantwortung und Versicherungspflicht. Verursacht Ihr Personal Schadensfälle, so haften wir nur, wenn uns ein Verschulden trifft.
- 8.12 Sie halten die für den Service erforderlichen Hilfsmittel und Geräte sowie Werkzeug bereit. Diese müssen sich in einem einwandfreien, betriebssicheren Zustand befinden.
- 8.13 Soweit nichts anderes vereinbart wurde, stellen Sie unentgeltlich die erforderlichen Materialien bereit und nehmen alle sonstigen Handlungen vor, die zum Einstellen und zur Erprobung des Servicegegenstands notwendig sind. Verbrauchte Materialien und erzeugte Produkte sind von Ihnen so regelmäßig zu entfernen, dass eine störungsfreie Inbetriebnahme des Servicegegenstands gewährleistet ist. Der Servicegegenstand ist auf Anforderung unseres Personals durch Ihr Personal zu reinigen.
- 8.14 Sie treffen die notwendigen Vorkehrungen zur Unfallverhütung und zum sonstigen Schutz unseres und Ihres Personals auch im Rahmen des Remote Services und der von uns eingebrachten Sachen. Sie weisen unser Personal auch auf besondere Gefahren hin und unterrichten es über die einschlägigen Sicherheitsvorschriften. Werden während der Tätigkeit unseres Personals weitere Arbeiten von anderen Unternehmen durchgeführt, werden Sie zur Vermeidung einer möglichen gegenseitigen Gefährdung eine Person bestimmen, die die Arbeiten aufeinander abstimmt. In Fällen, in denen der Remote Service zu einer Gefährdung von Personen oder Sachen führen kann, haben Sie aus Gründen der Aufsichtspflicht eine Rückmeldung dahingehend abzugeben, dass die beabsichtigten Maßnahmen gefahrlos durchgeführt werden können (Quittierung). Falls nicht jede Maschine vor Ort quitiert werden kann, ist eine zuverlässige Absicherung von Personen und Sachen durch Sie vorzunehmen.
- 8.15 Sie erbringen alle vorbezeichneten Pflichten kostenfrei für uns.
- 8.16 Kommen Sie Ihren Mitwirkungspflichten nicht nach, sind wir nach Ankündigung berechtigt, jedoch nicht verpflichtet, die Ihnen obliegenden Handlungen auf Ihre Kosten vorzunehmen und verlängern sich etwaige Terminzusagen entsprechend. Im Übrigen bleiben unsere weiteren gesetzlichen und vertraglichen Rechte und Ansprüche unberührt. Insbesondere ist unser Personal zur Rückreise berechtigt, soweit Sie Ihre Mitwirkungspflichten nicht erfüllen. Die hierdurch entstehenden Kosten gehen zu Ihren Lasten.
- 8.17 Sie unterrichten uns unverzüglich, wenn einer unserer Mitarbeiter während seines Aufenthalts arbeitsunfähig wird. Im Falle eines Krankenhausaufenthalts sorgen Sie für die sichere Einlagerung des Reisegepäcks unseres Mitarbeiters. Wenn unser Personal infolge Krankheit ausgewechselt werden muss, sind Sie bei der Organisation des Rücktransports behilflich.
- 9 Vergütung der Services und der Ersatzteile**
- 9.1 Für die Erbringung unserer Services berechnen wir Ihnen eine Vergütung nach Maßgabe des jeweiligen Serviceauftrags.
- 9.2 Für unsere Services im Bereich der UNITED GRINDING Digital Solutions berechnen wir Ihnen eine feste jährliche Vergütung pro Serviceobjekt gemäß unserer jeweils gültigen Preisliste für UNITED GRINDING Digital Solutions Services.
- 9.3 Grundsätzlich berechnen wir für die Erbringung aller weiteren Services eine Vergütung nach Aufwand. Für den Einsatz unseres Personals werden wir Ihnen für jede Arbeitsstunde an Werktagen (Montag bis Samstag) zwischen 6 bis 20 Uhr unseren jeweils gültigen Stundensatz in Rechnung stellen. Arbeitsstunden während Sonn- und Feiertagen, sowie an Werktagen während der Nachtstunden (20.00 – 06.00 Uhr) werden zum jeweils gültigen gesonderten Stundensatz berechnet. Die Abrechnung erfolgt im Viertel-Stunden-Takt.
- 9.4 Vorbereitungs- bzw. Wartestunden gelten ebenfalls als Arbeitsstunden, wir berechnen Ihnen unseren jeweils gültigen Stundensatz.
- 9.5 Bei Serviceaufträgen, die zu einem Festpreis ausgeführt werden, werden zusätzliche, über den vereinbarten Umfang hinausgehende Leistungen nach Aufwand in Rechnung gestellt.
- 9.6 Stundensätze oder vereinbarte Beträge verstehen sich zuzüglich gesetzlicher Umsatzsteuer.
- 9.7 Beim Remote Service sind die ersten 15 Minuten für den Einsatz unseres Personals kostenlos. Nach Ablauf von 15 Minuten stellen wir Ihnen pauschal eine Arbeitsstunde entsprechend unserem jeweils gültigen Stundensatz in Rechnung. Dauert der Remote Service Einsatz länger als eine Stunde, erfolgt die Abrechnung der darüber hinausgehenden Leistungen auf Stundenbasis zu unserem jeweils gültigen Stundensatz.
- 9.8 Der tägliche Arbeitszeitrahmen ist auf 8 Stunden begrenzt. Die Ableistung von Überstunden, Schichtstunden sowie Tätigkeiten während Sonntagen, Feiertagen und Nachtstunden bedarf unserer vorherigen schriftlichen Zustimmung.
- 9.9 Bei Arbeitsunfähigkeit entfällt die Berechnung der Servicekosten ab dem Zeitpunkt des Eintritts der Arbeitsunfähigkeit. Wird aus von uns nicht zu vertretenden Gründen die regelmäßige Wochenarbeitszeit nicht erreicht, wird die Ausfallzeit mit dem unter 9.1 vereinbarten Stundensatz berechnet. Ebenfalls mit dem gleichen Stundensatz werden durch gesetzliche und besondere Feiertage ausfallende Arbeitszeiten sowie Wartestunden berechnet. Der entstandene Aufwand wird Ihnen auch dann in Rechnung gestellt, wenn ein Serviceauftrag nicht durchgeführt werden kann, weil der beanstandete Fehler bei der Überprüfung nicht aufgetreten ist, Sie den vereinbarten Servicetermin schuldhaft versäumt haben, der Serviceauftrag während der Durchführung von Ihnen gekündigt wurde (in diesem Fall gilt § 649 BGB) oder benötigte Ersatzteile durch Sie nicht in angemessener Frist zu beschaffen waren.
- 9.10 Unser Personal ist verpflichtet, für jeden Einsatz einen Servicebericht zu führen. Dieser enthält auch den Stundennachweis getrennt nach Arbeits-, Reise-, Vorbereitungs- und Wartestunden. Dieser Nachweis gilt als Grundlage für unsere Berechnung und ist von Ihnen zu überprüfen und abzuzeichnen. Die Reisezeiten können erst nach erfolgter Rückreise endgültig bestimmt werden.
- 9.11 Ist in einem Umkreis von 2 km vom Einsatzort keine angemessene Unterkunft bzw. Verpflegungsmöglichkeit für unser Personal verfügbar, tragen Sie alle entsprechenden Kosten, also insbesondere die Kosten für die Benutzung geeigneter Beförderungsmittel. Fahrtzeiten gelten als Arbeitszeit.
- 9.12 Die Reisezeit unseres Personals gilt als Arbeitszeit und wird je Reisetunde mit dem jeweils gültigen Stundensatz lt. Preisliste berechnet.
- 9.13 Wir berechnen für Ersatzteile die jeweils gültigen Preise aus unserer jeweils gültigen Preisliste für Ersatzteile.
- 9.14 Die Kosten, die unserem Personal durch den Montageaufenthalt und während der Reisetage entstehen, berechnen wir Ihnen weiter.
- 9.15 Wir berechnen abhängig von der Länge der Reise und gemäß unserer Reiserichtlinie, die wir Ihnen gern auf Nachfrage zusenden. Außerdem stellen wir alle notwendigen Reisenebenkosten (Werkzeug- und Gepäckbeförderung, usw.) sowie die im Zusammenhang mit dem Service entstehenden Auslagen (wie z.B. Gebühren für geschäftliche Kommunikation und örtliche Fahrten inkl. Mietwagen) in Rechnung. Unser Personal hat nach einem ununterbrochenen Aufenthalt von drei Monaten am Serviceort Anspruch auf gesetzlichen Urlaub zuzüglich der erforderlichen Hin- und Rückreise. Die hierdurch entstehenden Reisekosten tragen Sie.
- 9.16 Soweit sich die jeweils gültigen Stundensätze ändern, werden wir Ihnen die Änderung vorab in Textform (Email ausreichend) mitteilen. Die neuen Stundensätze gelten dann jeweils nur für sämtliche Leistungen, die nach Eingang der Mitteilung erbracht werden.
- 10 Ansprüche bei Mängeln**
- 10.1 Eine Mängelhaftung trifft uns nur, soweit wir unsere Services ausnahmsweise als Werkleistungen erbringen.
- 10.2 Wir haften im Fall von Werkleistungen nach abnahmebereiter Fertigstellung des Services für eventuelle Mängel unserer Arbeiten innerhalb einer Frist von 12 Monaten nach Anzeige der abnahmebereiten Fertigstellung. Sie sind verpflichtet, uns einen festgestellten Mangel unverzüglich schriftlich anzuzeigen.
- 10.3 Ihr Recht, Ansprüche wegen eines Mangels geltend zu machen, verjährt in allen Fällen innerhalb von 12 Monaten, beginnend mit der unverzüglichigen Rüge dieses Mangels. Soweit nicht nachstehend ausdrücklich anders geregelt, beschränkt sich unsere Gewährleistung auf die Verpflichtung zur Nachbesserung am vertraglichen Ort unserer Serviceleistung. Darüber hinausgehende Ansprüche stehen Ihnen unbeschadet eventueller Ansprüche nach Ziffer 11 nicht zu. Sollten mehrfache Nachbesserungsversuche den Mangel nicht beseitigt haben,

Servicebedingungen

März 2024

sind Sie nach erfolglosem Ablauf einer angemessenen Nachfrist zu einer entsprechenden Minderung berechtigt. Sollte der Service trotz Minderung für Sie nachweisbar ohne Interesse sein, können Sie nach schriftlicher Ankündigung von dem einzelnen Serviceauftrag, der mangelhaft ausgeführt wurde, zurücktreten. Mängelansprüche sind ausgeschlossen, wenn ein Mangel unerheblich ist oder auf einem Umstand beruht, den wir nicht zu vertreten haben, insbesondere auf üblichen Verschleiß/natürliche Abnutzung, ungeeignete und unsachgemäße Verwendung, fehlerhafte oder nachlässige Behandlung, ungeeignete Betriebsmittel, ungeeigneter Baugrund, chemische, elektrochemische oder elektrische Einflüsse oder Nichtbeachtung der von uns vorgegebenen Installations- oder Umgebungsbedingungen.

11 Haftung / Haftungsausschluss

- 11.1 Wird beim Service ein von uns geliefertes Serviceobjekt durch unser Verschulden beschädigt, so haben wir dies nach unserer Wahl auf unsere Kosten wieder instand zu setzen oder neu zu liefern. Weitergehende Ansprüche wegen eines Schadens am gelieferten Serviceobjekt sind ausgeschlossen.
- 11.2 Wenn durch unser Verschulden der montierte Gegenstand von Ihnen infolge unterlassener oder fehlerhafter Ausführung und vor oder nach Vertragsschluss erfolgten Vorschlägen und Beratungen sowie anderen vertraglichen Nebenverpflichtungen – insbesondere Anleitung für Bedienung und Wartung des montierten Gegenstandes – nicht vertragsgemäß verwendet werden kann, so gelten unter Ausschluss weiterer Ansprüche für Sie die Regelungen der Ziffern 10, 11.3 und 11.4.
- 11.3 Für Schäden, die nicht am Serviceobjekt selbst entstanden sind, haften wir aus welchen Rechtsgründen auch immer ausschließlich
- bei Vorsatz,
 - bei grober Fahrlässigkeit des Inhabers / der Organe oder leitender Angestellter,
 - bei schuldhafter Verletzung von Leben, Körper, Gesundheit,
 - bei Mängeln, die wir arglistig verschwiegen haben,
 - im Rahmen einer Garantiezusage,
 - soweit nach Produkthaftungsgesetz für Personen- oder Sachschäden an privat genutzten Gegenständen gehaftet wird.
- 11.4 Bei schuldhafter Verletzung wesentlicher Vertragspflichten haften wir auch bei grober Fahrlässigkeit nicht leitender Angestellter und bei leichter Fahrlässigkeit, in letzterem Fall begrenzt auf den vertragstypischen, vernünftigerweise vorhersehbaren Schaden, höchstens aber für sämtliche Schäden innerhalb eines Kalenderjahres auf die Höhe der Vergütung, die Sie unter dem betreffenden Serviceauftrag in dem jeweiligen Kalenderjahr an uns gezahlt haben. Weitere Ansprüche sind ausgeschlossen.

13 Vertraulichkeit

13.1 Alle im Rahmen von Remote Services erhaltenen Daten von Ihnen und sonstige Informationen von Ihnen über Produktionsgeheimnisse, relevante produktbezogene Daten usw. werden von uns ausschließlich für die im Rahmen der im jeweiligen Serviceauftrag definierten Leistungen genutzt.

13.2 Sie stimmen zu, dass wir Ihnen technische Verbesserungsvorschläge für die Maschine sowie neue Produkt vorstellen dürfen, wenn wir bei einem Remote Service Einsatz feststellen, dass es Verbesserungsbedarf an der Maschine gibt oder ein anderes Produkt für die Zwecke Ihrer Produktion besser geeignet erscheint.

14 Export Kontrolle

- 14.1 Sie anerkennen, dass unter diesen Servicebedingungen erbrachte Lieferungen und/oder Leistungen den deutschen und/oder ausländischen gesetzlichen Bestimmungen und Vorschriften über die Exportkontrolle unterstehen können und ohne Ausfuhr- bzw. Wiederausfuhrbewilligung der zuständigen Behörde weder verkauft, vermietet noch in anderer Weise übertragen oder für einen anderen als den vereinbarten Zweck verwendet werden dürfen. Sie verpflichten sich, solche Bestimmungen und Vorschriften einzuhalten und nehmen zur Kenntnis, dass diese ändern können und auf Lieferungen und/oder Leistungen und diese Servicebedingungen im jeweils gültigen Wortlaut anwendbar sind. Insbesondere ist es Ihnen untersagt, Lieferungen und/oder Leistungen, die in den Geltungsbereich von Artikel 12g der Verordnung (EU) Nr. 833/2014 des Rates fallen, direkt oder indirekt in die Russische Föderation oder zur Verwendung in der Russischen Föderation zu verkaufen, zu exportieren oder zu übertragen. Sie werden sich nach besten Kräften bemühen, sicherzustellen, dass die Zwecke dieser Ziffer 14.1 nicht durch Dritte verletzt werden, einschliesslich möglicher Wiederverkäufer.
- 14.2 Jeder Verstoss gegen Ziffer 14.1 ist eine wesentliche Vertragsverletzung und berechtigt uns, geeignete Abhilfemassnahmen zu ergreifen, einschliesslich, aber nicht beschränkt auf das Recht zur ausserordentlichen Kündigung aller Services und Serviceaufträgen unter diesen Servicebedingungen und der Geltendmachung von Vertragsstrafen in der Höhe, die die zuständige EU-Kommission zum Zeitpunkt des Verstosses vorschlägt.
- 14.3 Sie müssen uns unverzüglich über alle Probleme bei der Anwendung dieser Ziffer 14 informieren, einschliesslich aller relevanten Aktivitäten Dritter, die dem Zweck der Verbotsnormen unter Ziffer 14.1 entgegenstehen könnten. Sie müssen uns innerhalb von zwei Wochen nach einfacher Anforderung alle Informationen zur Einhaltung der hierin dargelegten Verpflichtungen zur Verfügung stellen.

15 Allgemeine Bestimmungen

- 15.1 Sie dürfen Forderungen oder sonstige Ansprüche aus dem Serviceauftrag nur mit unserer vorherigen schriftlichen Zustimmung abtreten, soweit Ihre Gegenforderung nicht unbestritten oder rechtskräftig festgestellt ist.
- 15.2 Sämtliche Serviceaufträge unterliegen deutschem Recht unter Ausschluss des internationalen Privatrechts sowie des UN-Kaufrechts. Gerichtsstand ist Stuttgart. Wir sind jedoch auch berechtigt, unsere Ansprüche an Ihrem allgemeinen Gerichtsstand geltend zu machen.
- 15.3 Soweit die vorstehenden Servicebedingungen Schriftformerfordernisse enthalten, ist zu deren Wahrung die Übersendung per E-Mail ausreichend.
- 15.4 Sofern nicht anderweitig zwischen uns vereinbart, ersetzen diese Servicebedingungen alle zwischen uns bestehenden Vereinbarungen und Verträge über Services im Sinne dieser Servicebedingungen.