

ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN FÜR SERVICE & WARTUNG (ELTRA GmbH, Haan)

Vollständig verfügbar auf www.eltra.com/agg



1. Geltungsbereich

- 1.1** Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Service und Wartung (im Folgenden die "Allgemeinen Servicebedingungen") finden Anwendung auf Rechtsgeschäfte, wie z. B.
- Servicepläne (im Folgenden "Serviceplan");
 - weitere Servicedienstleistungen, wie sie fallweise auf Anfrage angeboten und/oder bestellt werden (im Folgenden "Einzelservices"), z.B. vorbeugende Wartungen, Reparaturen, Kalibrierungen, Schulungen/Trainings, Qualifizierungen/Validierungen;
 - andere Arten von Serviceverträgen (im Folgenden "Servicevertrag"); die zwischen der Eltra GmbH (nachfolgend "Dienstleister") und ihrem Kunden (nachfolgend "Kunde") eingegangen werden.
- 1.2** Abweichungen von diesen Allgemeinen Servicebedingungen gelten nur, wenn sie von den Parteien schriftlich vereinbart wurden oder wenn der Dienstleister solche Abweichungen schriftlich bestätigt hat. Die Anwendbarkeit der Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Kunden wird hiermit ausdrücklich ausgeschlossen.
- 1.3** In den Fällen, in welchen eine oder mehrere Bestimmungen in diesen Bedingungen ganz oder teilweise nichtig oder in einer anderen Art und Weise ungültig sind, bleiben die übrigen Bestimmungen weiterhin in Kraft. In einem solchen Fall vereinbaren die Parteien eine neue Bestimmung, welche der ungültigen/nichtigen Regelung wirtschaftlich am nächsten kommt.
- 1.4** Ergänzend zu diesen Allgemeinen Servicebedingungen gelten stets die Allgemeinen Verkaufs- und Lieferbedingungen der Verder Gruppe.

2. Servicepläne

- 2.1** Der Dienstleister bietet zwei Arten von Serviceplänen an, die der Kunde erwerben kann: Eine Basic- und eine Advanced-Version.
- 2.2** Der Leistungsumfang dieser Servicepläne umfasst:
- a) Vorbeugende Wartung des abgedeckten Produkts/der abgedeckten Produkte, die gemäß den Spezifikationen des Herstellers und dem Wartungsprotokoll des Produkts alle 12 Monate durchgeführt wird. Darüber hinaus hat der Kunde die Möglichkeit, gegen Aufpreis zusätzliche vorbeugende Wartungsbesuche hinzuzufügen, die seinen betrieblichen Anforderungen entsprechen.
 - b) Rabatt auf benötigte Ersatz- und Verschleißteile, Arbeitszeit für notwendige Reparaturen außerhalb der Gewährleistung, Schulungen/Trainings und Qualifizierungs-/Validierungsdienstleistungen. Ausgenommen: Verbrauchsmaterial.
 - c) Der Rabatt gilt nur für Teile und Dienstleistungen für Produkte, die unter den Serviceplan fallen. Um den Rabatt zu erhalten, ist der Kunde verpflichtet bei der direkten Bestellung die Serviceplan-/Vertragsnummer als Referenz anzugeben.
 - d) Anzuwendender Rabatt: Basic = 7,5%, Advanced = 15%.
 - e) Wenn der Serviceplan innerhalb von 12 Monaten nach dem Kauf der abgedeckten Produkte unterzeichnet wird, beträgt die Gewährleistungsfrist 24 Monate, wenn der Kunde einen Basic-Plan erwirbt, und 36 Monate, wenn der Kunde einen Advanced-Plan erwirbt. Es gelten die Gewährleistungsbestimmungen der Allgemeinen Verkaufs- und Lieferbedingungen.
 - f) Kostenlose Software-Updates während der Vertragslaufzeit (beinhaltet keine Software-Requalifizierungen).
 - g) Kostenloser Support per Telefon oder über das Internet bei technischen Problemen mit den abgedeckten Produkten (Remote Technical Support).
 - h) Kostenloser Support per Telefon oder über das Internet in Bezug auf den ordnungsgemäßen Betrieb und die Verwendung der abgedeckten Produkte (User & Application Support).
 - i) Zusätzlich zu diesen Dienstleistungen ist Folgendes nur im Advanced-Plan enthalten:
 - Priorisierte Behandlung gegenüber Kunden ohne Serviceplan bei allen Serviceanfragen (z.B. Planung und Bereitstellung von technischem Support wie vorbeugende Wartung, Fehlerbehebung, Reparaturen, Bearbeitung von Support-Tickets usw.)
 - First Reaction Response Target ("Antwortziel für erste Reaktion") von 24 Stunden. Das "First Reaction Response Target" ist eine Schätzung und stellt keine verbindliche Frist dar. Der Dienstleister haftet nicht für verspätete Leistungen, Klausel 7.2 findet Anwendung. Das First Reaction Response Target bedeutet, dass der Dienstleister innerhalb von 24 Stunden nach einer Serviceanfrage des Kunden, die über die offizielle Service-E-Mail-Adresse eingereicht wurde:
 - den Eingang der Anfrage bestätigt;
 - die Anfrage als kritisch oder nicht kritisch qualifiziert;
 - eine erste qualifizierte Rückmeldung gibt.

3. Preise, Rechnungsstellung, Zahlungsbedingungen

- 3.1** Vereinbarte Preise, Gebühren und Stundensätze (nachfolgend "Gebühren") schließen, soweit anwendbar, Reisekosten und Verpackung, Steuern sowie Kosten für Lieferung und Ausfuhrabfertigung aus, sofern nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart ist.

- 3.2** Wenn der Kunde einen Serviceplan oder einen anderen Servicevertrag abschließt, sind die jährliche Gebühr und die vereinbarten Zusatzgebühren (im Folgenden die "Gesamtjahresgebühr") im Voraus (d.h. jährlich zu Beginn des Jahres) fällig, sofern nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart ist.
- 3.3** Entgelte für Einzelservices sind sofort nach Erbringung dieser Einzeldienstleistung fällig.
- 3.4** Alle Entgelte werden dem Kunden vom Dienstleister unter Einhaltung einer Zahlungsfrist von 30 Tagen ohne Abzug in Rechnung gestellt. Etwaige Einwände können von dem Kunden innerhalb von 14 Tagen nach Rechnungsstellung schriftlich beim Dienstleister eingereicht werden.
- 3.5** Für Arbeiten außerhalb der regulären Arbeitszeit oder bei Mehraufwand (z.B. durch den Einsatz mehrerer Servicetechniker oder einer unvorhersehbaren Zunahme von Wartungs-/Reparaturarbeiten) ist der Dienstleister berechtigt, Mehrkosten in Rechnung zu stellen.
- 3.6** Der Kunde ist nicht berechtigt, mit Zahlungsansprüchen aufzurechnen. Die Geltendmachung eines Zurückbehaltungsrechts gegenüber Ansprüchen des Dienstleisters ist ausgeschlossen.

4. Indexierung

- 4.1** Alle Preise (einschließlich aller Gebühren und Stundensätze) unterliegen einer jährlichen Indexierung auf der Grundlage des Erzeugerpreisindex (wie er im Land des Sitzes des Dienstleisters anwendbar ist).
- 4.2** Der Dienstleister informiert den Kunden über die jeweils gültige Indexierung.

5. Vertragslaufzeit & Kündigung

- 5.1** Wenn der Kunde einen Serviceplan oder einen anderen Servicevertrag mit dem Dienstleister abschließt, kann dieser Vertrag vom Kunden schriftlich gekündigt werden: Für eine unbestimmte ununterbrochene Laufzeit, unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von drei Monaten, für eine festgelegte Laufzeit, zum Ende dieser Laufzeit und unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von drei Monaten.
- 5.2** Wird ein Servicevertrag mit dem Dienstleister für eine festgelegte Laufzeit nicht gekündigt, verlängert er sich automatisch um dasselbe Intervall, ohne dass es einer schriftlichen Bestätigung oder sonstigen Formalität bedarf.
- 5.3** Die Laufzeit eines Serviceplans beträgt zwei Jahre (24 Monate) ab dem Datum der Annahme, sofern nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart ist. Danach verlängert sich der Serviceplan automatisch um jeweils weitere 12 Monate, wenn er nicht gekündigt wird.
- 5.4** Der Dienstleister ist berechtigt, den Vertrag ganz oder teilweise fristlos zu kündigen oder die Leistung zu verweigern:
- a) wenn Wartungen oder Reparaturen an den Geräten von Dritten durchgeführt wurden oder der Kunde das Eigentum, den Besitz oder die Nutzung des Geräts an einen Dritten übertragen hat;
 - b) für Geräte, für die Ersatzteile nicht mehr vorrätig sind und eine Ersatzlösung vom Dienstleister nicht mehr zu wirtschaftlich vertretbaren Kosten erbracht werden kann;
 - c) wenn das Gerät in einen anderen Zustand versetzt wurde als den, in dem es geliefert wurde. Dies gilt nicht, wenn die Änderung nach Rücksprache mit dem Dienstleister erfolgt und der Dienstleister die Zulässigkeit der Änderung schriftlich bestätigt hat;
 - d) wenn der Kunde mit fälligen Zahlungen für Reparaturen, Ersatzteillieferungen, Wartungsarbeiten etc. in Verzug kommt und den Saldo trotz Mahnung nicht beglichen hat;
 - e) wenn Geräte durch Unfall, unsachgemäße Behandlung, Diebstahl oder andere Einflüsse wie Feuer oder Wasser beschädigt wurden.

6. Zusätzliche Geräte

- 6.1** Der Kunde kann den Dienstleister jederzeit auffordern, zusätzliche Geräte zu einem Servicevertrag oder Serviceplan hinzuzufügen.
- 6.2** Der Dienstleister wird solche neuen und/oder anderen Geräte nur annehmen, wenn sie: Neu vom Dienstleister geliefert werden oder in der Vergangenheit vom Dienstleister geliefert wurden und vom Dienstleister und/oder einem vom Dienstleister zertifizierten Partner gewartet und/oder repariert wurden.
- 6.3** Der Dienstleister kann vor der Aufnahme die Geräte und ihren Wartungsstatus überprüfen.

7. Erbringung von Dienstleistungen

- 7.1** Die Dienstleistungen können umfassen (sofern vertraglich vereinbart):
- Vorbeugende Wartung (planmäßig sowie außerplanmäßig);
 - Reparaturen: Problem diagnosis und -behebung (beim Kunden vor Ort oder beim Dienstleister);
 - Unterstützung und Beratung (persönlich, telefonisch oder online);
 - Software-Support (einschließlich Updates und Problemlösung);
 - Schulungen / Trainings und Inbetriebnahme;
 - Kalibrierungen;
 - Qualifizierungs-/Validierungsdienstleistungen.

ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN FÜR SERVICE & WARTUNG (ELTRA GmbH, Haan)

Vollständig verfügbar auf www.eltra.com/aggb



- 7.2** Alle Dienstleistungen, einschließlich derjenigen, die im Rahmen der angebotenen Servicepläne erbracht werden, werden während der regulären Geschäftszeiten von Montag bis Freitag erbracht, nicht an Wochenenden, Feiertagen oder während der Betriebsferien.
- 7.3** Während der Erbringung der Dienstleistungen:
- a) Ist und bleibt der Kunde für die Geräte verantwortlich.
 - b) Hat der Kunde dafür Sorge zu tragen, dass die Geräte rechtzeitig für die Erbringung der Dienstleistungen bereit und zugänglich sind.
 - c) Verpflichtet sich der Dienstleister, die Dienstleistungen mit qualifiziertem technischem Personal zu erbringen, das über die erforderlichen Fachkenntnisse und die erforderlichen Qualifikationen in Übereinstimmung mit den geltenden Gesetzen und Vorschriften verfügt.
 - d) Stellt der Dienstleister die für die Leistungen erforderlichen Werkzeuge zur Verfügung, es sei denn, der Kunde stellt diese im Rahmen seiner Mitwirkungspflichten bereit.
 - e) Garantiert der Kunde die zur Ausführung der Dienstleistung ausreichende Verfügbarkeit und kostenlose Bereitstellung notwendiger Verbrauchsmaterialien und Einrichtungen, wie z.B. Energie, Wasser, Luft, Hebezeuge, Kranage.
 - f) Garantiert der Kunde, dass der Dienstleister die Leistungen kontinuierlich ohne Störung oder Beeinträchtigung fortlaufend erbringen kann. Im Falle einer Unterbrechung oder Verzögerung der Tätigkeiten aus Gründen, die außerhalb der Kontrolle des Dienstleisters liegen, haftet der Kunde gegenüber dem Dienstleister für alle zusätzlichen Kosten, einschließlich der Kosten für den An- bzw. Abtransport. Jedes vereinbarte Fertigstellungsdatum verlängert sich entsprechend.
 - g) Die Fertigstellung erfolgt, wenn die Leistungen vollständig erbracht sind. Der Kunde ist nicht berechtigt, das Gerät vor Fertigstellung zu nutzen.
 - h) Die Fertigstellung ist in einem Bericht zu dokumentieren. Bemerkungen sind zu erwähnen.
 - i) Aspekte oder Mängel von geringer Bedeutung, die den tatsächlichen Betrieb des Geräts nicht behindern oder verhindern, stehen der Fertigstellung nicht entgegen. Solche Aspekte oder Mängel werden vom Dienstleister innerhalb einer angemessenen Frist behoben.
 - j) Der Kunde ist dafür verantwortlich, die Einhaltung und Unterweisung der geltenden Sicherheitsvorschriften sicherzustellen. Der Dienstleister verpflichtet sich, diese Vorschriften sowie zusätzliche Vorgaben des Kunden, insbesondere werkseigene Sicherheitsnormen, einzuhalten.
 - k) Der Dienstleister ist nicht verpflichtet, Leistungen zu erbringen, wenn spezifische, insbesondere gerätespezifische Risiken dies nicht zulassen. Er wird den Kunden unverzüglich über die Gründe informieren. Kann die Arbeitssicherheit kurzfristig wiederhergestellt werden, wird der Dienstleister die entsprechenden Leistungen unverzüglich danach gegen Zahlung des nachweisbaren Mehraufwands erbringen.
 - l) Entsorgung von Abfällen: Der Kunde ist für die Entsorgung aller im Zusammenhang mit der Erbringung der Dienstleistungen anfallenden Abfälle verantwortlich, insbesondere für Materialien, die einer Gefahrenklasse zugeordnet sind.
- 8. Liefer- / Leistungstermine**
- 8.1** Liefer- und/oder Leistungstermine, sowie -fristen oder -zeiträume gelten sofort nach schriftlicher Bestätigung durch den Dienstleister und Erfüllung aller vereinbarten Bedingungen, wie z.B. Vorauszahlung, durch den Kunden.
- 8.2** Alle Termine, Fristen oder Zeiträume für die Erbringung von Dienstleistungen sind unverbindliche Angaben. Solche Termine, Fristen oder Zeiträume stellen keinen wesentlichen Vertragsbestandteil dar. In keinem Fall ist die Einhaltung der Termine, Fristen oder Zeiträume wesentlich für die Vertragserfüllung. Die Haftung des Dienstleisters für verspätete Leistung ist stets auf Kosten und Schadensersatz bis zu einem Höchstbetrag von 2,5 % des in Rechnung gestellten Entgelts beschränkt.
- 8.3** Sagt der Kunde geplante Termine ab oder verschiebt er sie weniger als 48 Stunden vorher, so ist der Dienstleister berechtigt, die Kosten gemäß der jeweils gültigen Leistungspreisliste in Rechnung zu stellen.
- 9. Wartung**
- 9.1** Die vorbeugende Wartung (nach DIN 31051) beschreibt den Prozess der Sicherstellung und Aufrechterhaltung der Funktionsfähigkeit eines Produktes über einen bestimmten Zeitraum. Im Gegensatz dazu handelt es sich bei der korrekiven Wartung/Reparatur um den Austausch defekter Komponenten und/oder Funktionseinheiten.
- 9.2** Der Umfang der Wartung für ein Produkt wird auf der Grundlage der Erfahrungen des Dienstleisters bestimmt. Daraus ergeben sich die Wartungsfrequenz (Zeitintervall zwischen Wartungen) und die Wartungsarbeiten. Der Umfang der Wartung kann von Intervall zu Intervall variieren, was die durchgeführten Wartungsarbeiten und die Dauer betrifft.

- 9.3** Die vorbeugende Wartung wird gemäß den Angaben des Herstellers und dem Wartungsprotokoll des Produkts durchgeführt.
- 9.4** Wartungstermine werden in Absprache mit dem Kunden festgelegt. Der Wartungsplan hängt von der Nutzungsintensität des Geräts ab.
- 9.5** Der Dienstleister behält sich das Recht vor, das Intervall der Wartung nach eigenem Ermessen um bis zu drei Monate zu verkürzen oder zu verlängern.
- 9.6** Wenn der Kunde eine außerplanmäßige Wartung wünscht, muss er den Dienstleister mindestens zwei Wochen im Voraus informieren.
- 9.7** Der Kunde hat alle für die Durchführung der vereinbarten Wartung erforderlichen aktuellen technischen Unterlagen (wie z.B. aktuelle Zeichnungen, Beschreibungen, Pläne und Bedienungsanleitungen) sowie ein etwaiges Logbuch der jeweiligen Geräte zur Verfügung zu stellen. Alle Änderungen an den Geräten oder deren Verwendung sind ordnungsgemäß zu dokumentieren.
- 9.8** Der Dienstleister erstellt einen schriftlichen Wartungsbericht, in dem die Ergebnisse sowie die ergriffenen Maßnahmen aufgeführt sind und der gegebenenfalls – sofern erforderlich und Bestandteil der vereinbarten Leistung – die IQ-, OQ-, PQ-Dokumentation enthält.
- 9.9** Der Kunde bleibt voll und ausschließlich für die notwendige tägliche Pflege des Geräts verantwortlich. Der Kunde ist verpflichtet, ein Logbuch über den Betrieb und die Pflege des Geräts zu führen.
- 9.10** Der Kunde darf ohne vorherige schriftliche Genehmigung des Dienstleisters keine Wartung selbst durchführen (oder durch einen Dritten durchführen lassen).
- 9.11** Wenn während der Wartung festgestellt wird, dass zusätzliche Arbeiten, Reparaturen und/oder ein Teileaustausch erforderlich sind, erstellt der Dienstleister ein schriftliches Angebot zur Annahme durch den Kunden.
- 10. Reparaturen**
- 10.1** Reparaturen werden auf der Grundlage einer vorherigen Problemdiagnose und Beratung einschließlich einer Vorabschätzung der Reparaturkosten durchgeführt.
- 10.2** Reparaturkosten werden auf Basis der tatsächlichen Kosten (d.h. Zeitaufwand gegen Stundensatz plus Ersatzteile) oder die im Voraus vereinbarten Pauschalkosten abgerechnet.
- 10.3** Die Lieferung von Geräten durch den Kunden an den Dienstleister zur Reparatur, Behandlung oder Verarbeitung erfolgt Duty Delivery Paid (DDP) Werk Dienstleister (Incoterms neueste Ausgabe), sofern nichts anderes vereinbart wurde.
- 10.4** Jegliche Gewährleistung gilt nur für den reparierten und/oder ersetzten Teil des Geräts. Bei sachgemäßem Gebrauch 12 Monate auf den Reparaturumfang, ausgenommen Verschleißteile. Es gelten die Gewährleistungsbestimmungen der Allgemeinen Verkaufs- und Lieferbedingungen.
- 10.5** Wenn dies aufgrund des Zustands des Geräts oder einer möglichen Schadensursache gerechtfertigt ist, hat der Dienstleister unter Beachtung der Klausel 11.7 das Recht, jegliche Gewährleistung auszuschließen.
- 11. Gewährleistung & Haftung**
- 11.1** Der Dienstleister gewährleistet, alle Leistungen mit der gebotenen Sorgfalt und unter Beachtung professioneller Standards zu erbringen.
- 11.2** Für die Gewährleistung der erbrachten Dienstleistungen gelten die Gewährleistungsbestimmungen der Allgemeinen Verkaufs- & Lieferbedingungen. Die Gewährleistung ist ausgeschlossen, wenn Wartungen oder Reparaturen von Dritten an den Geräten durchgeführt wurden oder der Kunde das Eigentum, den Besitz oder die Nutzung des Geräts an einen Dritten übertragen hat.
- 11.3** Der Dienstleister ist verpflichtet, Mängel bei der Erbringung seiner Leistungen zu beseitigen, indem er diese nachbessert und gegebenenfalls verursachte Schäden beseitigt.
- 11.4** Die Haftung des Dienstleisters für ein solches Versäumnis ist auf die vorstehend genannten Nacherfüllungspflichten beschränkt. Für alle Geräteverbleibt die bei der Lieferung gewährte Standardgewährleistung einschließlich etwaiger Carve-Outs und deren Beschränkungen.
- 11.5** Die maximale Haftung des Dienstleisters, die sich aus oder im Zusammenhang mit dem Serviceplan, einer anderen Vereinbarung und/oder Erbringung von Dienstleistungen ergibt, sei es aus Vertrag, unerlaubter Handlung oder anderweitig, ist auf die in Rechnung gestellten und/oder fälligen Gebühren oder 20.000 EUR beschränkt, je nachdem, welcher Betrag niedriger ist.
- 11.6** Der Dienstleister haftet in keinem Fall für Folgeschäden, indirekte, strafbare oder exemplarische Schäden, einschließlich, aber nicht beschränkt auf entgangenen Gewinn oder Umsatz, Vertragsverlust oder Ausfallkosten.
- 11.7** Keine der oben genannten Haftungsbeschränkungen und/oder -ausschlüsse gilt im Falle von Betrug, grober Fahrlässigkeit oder vorsätzlichem Fehlverhalten des Dienstleisters, im Falle eines Verstoßes gegen das öffentliche Recht oder in Fällen von Körperverletzung oder Tod.