

Allgemeine Servicebedingungen der Winkler+Dünnebier GmbH

Gültig ab 01.05.2017

§ 1 Geltungsbereich

Die nachfolgenden Servicebedingungen der Winkler + Dünnebier GmbH, Sohler Weg 65, 56564 Neuwied, Deutschland (im Folgenden kurz „W+D“) gelten, soweit nicht ausdrücklich schriftlich anders bestimmt, für alle Leistungen, die als Service-Einzelaufträge oder Rahmenverträge zwischen W+D und dem Kunden abgewickelt werden, insbesondere für Montage-, Installations-, Reparatur-, Entstörungs-, Wartungs- oder Instruktionsleistungen sowie Remote Support (Expert Online) Leistungen. Sie gelten gleichfalls für künftige Geschäftsbeziehungen, auch wenn sie nicht nochmals ausdrücklich vereinbart werden. Abweichende Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden werden nicht anerkannt, auch wenn W+D ihnen nicht ausdrücklich widerspricht. Diese Servicebedingungen gelten nicht für Leistungen, die im Rahmen der Erfüllung von Mängelansprüchen des Kunden wegen Lieferungen von W+D erbracht werden.

§ 2 Vertragsabschluss

(1) Die Angebote von W+D sind freibleibend, sofern sie im Angebotstext nicht ausdrücklich als bindend bezeichnet sind. Der Vertrag kommt erst mit beiderseitiger Unterzeichnung zustande oder wenn W+D dem Kunden gegenüber die Bestellung schriftlich (per Briefpost, Fax oder E-Mail) oder insbesondere bei telefonischer oder mündlicher Bestellung des Kunden z.B. in Eilfällen dadurch bestätigt, dass W+D mit der Erbringung der Dienstleistung beginnt.

(2) Nebenabreden und Änderungen bedürfen der gegenseitigen schriftlichen Bestätigung (per Briefpost, Fax oder E-Mail).

(3) Für alle Lieferungen von Produkten, Ersatzteilen, Verschleißteilen, Verbrauchsmaterialien, Werkzeugen sowie Software im Rahmen der Leistungserbringung gelten die Allgemeinen Verkaufs- und Lieferbedingungen von W+D. Entsprechend der Bestimmungen dieser Bedingungen gilt eine Verjährungsfrist für Mängelansprüche des Kunden von einem Jahr ab Ablieferung sowie ein Eigentumsvorbehalt für alle Liefergegenstände von W+D bis zur vollständigen Zahlung des vereinbarten Entgelts.

§ 3 Montage und Installation als Service-Einzelauftrag

Der Service-Einzelauftrag für eine Montage und Installation umfasst die Aufstellung und Installation einer montiert gelieferten oder zu Transportzwecken zerlegten Maschine oder Komponente sowie deren Funktionsprüfung im vereinbarten Umfang. Auch die Installation und Inbetriebnahme von Software ist Gegenstand einer Maschineninstallation.

§ 4 Reparatur und Entstörung als Service-Einzelauftrag

Welche Leistungen W+D im Rahmen eines Service-Einzelauftrages für Reparatur oder Entstörung erbringt, ergibt sich regelmäßig aus den technischen Notwendigkeiten. So umfasst ein von einem Kunden erteilter Service-Einzelauftrag, falls nicht ausdrücklich anders vereinbart:

- die Durchführung aller Arbeiten, die zur Wiederherstellung der ordnungsgemäßen Betriebsbereitschaft der Maschine oder Komponente nach fachmännischem Ermessen und den anerkannten Regeln der Technik notwendig sind;
- die Lieferung aller hierzu erforderlichen Serviceteile gemäß § 2 Absatz 3. Soweit die Serviceteile von einem Austauschverfahren gemäß § 6 umfasst sind, gehen die ausgetauschten Serviceteile in das Eigentum von W+D über. Der Kunde ist verpflichtet, diese ausgetauschten Teile an W+D zurück zu senden;
- den Einbau der Serviceteile;
- die Funktionsprüfung der zur Reparatur oder Entstörung beauftragten Anlagegruppen, nicht jedoch die Prüfung der Funktionsfähigkeit der gesamten Anlage. Da der Zeitaufwand für die Reparatur und Entstörung einer Maschine oder Komponente unter Anderem von deren Alter und Erhaltungszustand sowie den im Betrieb des Kunden vorhandenen Einrichtungen abhängig ist, sind verbindliche Angaben über die voraussichtliche Dauer und die Kosten nicht möglich. W+D wird vor der Ausführung umfangreicherer Arbeiten oder dem Einbau von Serviceteilen jedoch die Zustimmung des Kunden einholen, sofern
- ein vom Kunden ausdrücklich gesetztes Kostenlimit überschritten werden müsste;
- der voraussichtliche Reparaturaufwand in einem auffälligen Missverhältnis zum Gebrauchswert der zu reparierenden Anlage stehen würde.

§ 5 Sonstige Service-Einzelaufträge (Maschinenwartung, Instruktion etc.)

Der Service-Einzelauftrag umfasst

- bei einer Maschinenwartung die Durchführung einer Wartung gemäß der entsprechenden W+D Wartungs-Checkliste (sofern vorhanden); bei einem Instruktions- oder Trainingsauftrag die Unterweisung der vom Kunden benannten Personen in die Arbeits- und Funktionsweise der Maschinen, Komponenten oder Software; auch per Anwenderschulung als Online Training (E-Learning); bei einer mündlichen Anwenderberatung (z.B. durch einen Servicemitarbeiter vor Ort oder per Telefon durch den W+D Remote Service) die Bereitstellung und Übermittlung von verfügbarem Anwenderwissen, im Falle von Software jedoch nur für die jeweils aktuelle und die Vorgängerversion. Bei weitergehenden Beratungsaufträgen oder sonstigen Dienstleistungen (z.B. Maschinenumzug, Maschinenüberholung o.Ä.) sind der Leistungsumfang und die Vergütung im Angebot von W+D oder dem entsprechenden Leistungspaket von W+D beschrieben.
- bei Expert Online Aufträgen die Fehleranalyse und etwaige
- Fehlerbehebung per VPN-Verbindung auf der Kundenmaschine

§ 6 Lieferung von Serviceteilen im Austauschverfahren

(1) Teilnahme am Austauschverfahren

Soweit ein Serviceteil von einem Austauschverfahren von W+D umfasst ist, muss der Kunde das ausgetauschte Serviceteil an W+D zurücksenden. Stellt W+D nach dessen Erhalt fest, dass es im Herstellerwerk mit wirtschaftlich vertretbarem Aufwand nicht repariert werden kann, stellt W+D dem Kunden entsprechende Differenzkosten für das Neuteil in Rechnung.

(2) Retournierung von ungebrauchten Serviceteilen

Sofern der Kunde eine Retournierung von gekauften und ungebrauchten Serviceteilen gegen Rückerstattung des Kaufpreises wünscht, ist W+D hierzu nur unter folgenden Voraussetzungen bereit: Wenn die Serviceteile in der Original W+D Verpackung bis spätestens 5 Tage nach Ablieferung im Inland und 10 Tage im Ausland des neu gelieferten Serviceteiles bei W+D eingehen, erteilt W+D eine Gutschrift auf den Kaufpreis des neu gelieferten Serviceteiles abzüglich einer pauschalen Entschädigung für Retournierung, der bei W+D notwendigen Qualitätsüberprüfung und Wiedereinlagerung in Höhe von 25 % des Kaufpreises, mindestens jedoch von EUR 85,00. Für Verbrauchsmaterialien und Software sowie bei Nichteinhalten der vorgenannten Voraussetzungen ist eine Gutschrifterteilung ausgeschlossen.

(3) Annahme von Serviceteilebestellungen

W+D nimmt Bestellungen von Montag bis Freitag in der Zeit von 7:00 bis 18:00 Uhr entgegen. Die Versandkosten für die Lieferung der Serviceteile sind nicht im Preis enthalten. Wünscht der Kunde eine schnellere Lieferung (z. B. Frühzustellung, Kurier, ICE), wird dies gesondert berechnet.

§ 7 Vergütung

(1) Alle von W+D angebotenen und ausgeführten Dienstleistungen im Rahmen von Service-Einzelaufträgen erfolgen grundsätzlich gegen Vergütung, sofern sie W+D nicht ausdrücklich als kostenlose Kulanzleistung anbietet. Sämtliche Vergütungen verstehen sich zuzüglich der gesetzlich gültigen Umsatzsteuer, Verbrauchs-, Quellen-, Einfuhr-, Ausfuhrsteuern, Zöllen, Abgaben oder ähnlichen anderen Steuern in der jeweils geltenden Höhe.

(2) Die Vergütung für Service-Einzelaufträge sowie vom Kunden zu tragende Reisekosten sind in den W+D Quality Services Stundensätzen und Preisen in ihrer jeweils gültigen Fassung festgelegt. Die von W+D genannten Preise für die Dienstleistungen beruhen auf den Kostenfaktoren zum Zeitpunkt des Angebots. Bei Änderung der maßgeblichen Kostenfaktoren nach Abschluss des Service-Einzelauftrages (insbesondere Gehälter und Löhne oder Materialpreisänderungen) behält sich W+D eine angemessene Anpassung der Vergütung vor, wenn zwischen Vertragsabschluss und Durchführung der Leistung mindestens drei Monate liegen; es gelten in diesem Fall die bei Beginn der Durchführung der Dienstleistung gültigen Preise als vereinbart. Die Änderung der maßgeblichen Kostenfaktoren wird W+D dem Kunden auf Verlangen nachweisen.

(3) Soweit die Vergütung auf Basis der Kostensätze zu berechnen ist, ist dafür der vom Kunden abzuzeichnende Servicebericht/Stundennachweis maßgebend. Darin werden die Arbeitszeit und Arbeitsleistung festgehalten. W+D behält sich vor, die Kostensätze für Arbeitsstunden und Reisekosten angemessen anzupassen, wenn sich die Betriebskosten wesentlich verändern. Der Kunde kann die jeweils geltenden Kostensätze bei Auftragserteilung erfragen.

(4) Falls Schulungen im Preis enthalten sind oder von W+D zusätzlich kostenpflichtig angeboten werden, sind keine Reise-, Unterkunfts- oder Verpflegungskosten des Kunden und der von ihm benannten Teilnehmer enthalten. Diese Kosten sind vom Kunden selbst zu tragen.

(5) Die Preise für den Verkauf von Liefergegenständen werden separat ausgewiesen und ihre Lieferung bestimmt sich nach den Allgemeinen Verkaufs- und Lieferbedingungen von W+D.

§ 8 Zahlung

(1) Zahlungen sind vom Kunden bar ohne jeden Abzug frei Zahlstelle von W+D zu leisten. Sofern nicht abweichend im Angebot oder in der Auftragsbestätigung von W+D ausgewiesen oder schriftlich vereinbart, sind alle Zahlungen sofort nach Erhalt der Rechnung fällig.

(2) Bei Zahlungsverzug des Kunden werden Verzugszinsen in Höhe von 8 % pro Jahr durch W+D berechnet; der Nachweis eines niedrigeren Schadens bleibt unberührt.

§ 9 Aufrechnung und Zurückbehaltung

Eine Aufrechnung oder die Ausübung eines Zurückbehaltungsrechts durch den Kunden ist nur mit unbestrittenen, anerkannten oder rechtskräftig festgestellten Forderungen zulässig.

§ 10 Sicherungs-Miteigentum, Pfandrecht

(1) Zur Sicherung der Forderungen, die zugunsten von W+D durch Dienstleistungen entstanden sind oder entstehen, räumt der Kunde in der Höhe des Rechnungswertes für die Dienstleistung W+D das Miteigentum an der Maschine oder Komponente ein, die Gegenstand der Dienstleistung war. Bis zur vollständigen Erfüllung der Forderung verwahrt der Kunde die Maschine oder Komponente unentgeltlich für W+D.

(2) Bei Reparaturen in einem Werk von W+D oder eines anderen Herstellers bestellt der Kunde W+D an der überlassenen Maschine oder Komponente ein Pfandrecht zur Sicherung aller durch Dienstleistungen entstandenen oder entstehenden Forderungen, soweit diese Forderungen nicht bereits gemäß § 10 Absatz 1 gesichert sind. Zusätzlich hat W+D ein Zurückbehaltungsrecht an der überlassenen Maschine oder Komponente, bis die Forderungen vollständig befriedigt wurden.

(3) Das Miteigentum und Pfandrecht von W+D erlischt mit vollständiger Bezahlung der Rechnung.

§ 11 Mitwirkungspflichten des Kunden, Fristen

(1) Der Kunde verpflichtet sich, alle baulichen Voraussetzungen am Aufstellort der Maschine oder Komponente sicherzustellen, insbesondere hinsichtlich der Festigkeit und Ebenheit des Aufstellgrundes, der Stellfläche und -höhe, der Zugangsmöglichkeit zum Grundstück und der elektrischen Versorgung. Bei Störungsmeldungen mit anschließendem Reparaturauftrag hat der Kunde eine exakte Beschreibung des aufgetretenen Fehlerbildes zur Verfügung zu stellen.

(2) Bei Installations-, Wartungs- und Reparaturarbeiten, die Eingriffe in die Stromversorgung, Luftleitungen, Klimatechnik bzw. Wasser- oder Abwasserleitung erforderlich machen, stellt der Kunde die Einhaltung der einschlägigen Schutz- und Sicherheitsvorschriften sicher, z.B. indem er auf seine Kosten einen hierzu qualifizierten und konzessionierten Fachmann hinzuzieht. Falls der Kunde von W+D vorgegebene Schutzeinrichtungen der Maschine demontiert oder außer Funktion gesetzt hat, behält sich W+D das Recht vor, Schulungsleistungen, Wiederinbetriebnahme der Maschine oder Produktionsunterstützung abzulehnen.

(3) Im Übrigen hat der Kunde bei Dienstleistungen durch W+D auf seine Kosten rechtzeitig zur Verfügung zu stellen:

- Hilfskräfte in der von W+D für erforderlich erachteten Zahl;
- zur Aufstellung und Inbetriebsetzung erforderliche Vorrichtungen, Krane, Hebe- und Werkzeuge, Betriebsmittel und Betriebsstoffe;
- Strom, Beleuchtung, Heizung/Klimatisierung, Wasser, Druckluft;
- zur Aufbewahrung von Werkzeugen und gelieferten Teilen geeignete, insbesondere trockene und verschließbare Räume oder Schränke.

(4) Der Kunde stellt sicher, dass vor Beginn der Installation einer Maschine oder Komponente alle dazu erforderlichen Teile an Ort und Stelle verfügbar und alle Vorarbeiten soweit fertig gestellt sind, dass die Servicetechniker von W+D die Installation sofort nach Ankunft beginnen und ohne Unterbrechung durchführen können.

(5) Der Kunde unterrichtet W+D unverzüglich über alle auftretenden rechtlichen oder tatsächlichen Änderungen, die den Service-Einzelauftrag oder deren Durchführung betreffen.

(6) Fristen, die nicht ausdrücklich schriftlich als verbindlich vereinbart wurden, sind unverbindlich.

(7) Fristen sind eingehalten, wenn die Dienstleistung innerhalb der vereinbarten Frist ausgeführt wird.

(8) Vereinbarte Fristen beginnen nicht zu laufen oder verlängern sich – sofern nicht neu vereinbart - beim Eintritt solcher Umstände, die von W+D nicht zu vertreten sind und die Durchführung der Dienstleistung beeinflussen um die Dauer der jeweiligen Umstände, insbesondere (i) Ereignisse höherer Gewalt, Naturkatastrophen und Arbeitskämpfe, die W+D oder Unterlieferanten betreffen (unverschuldete Betriebsstörungen), (ii) im Falle einer gültigen Vertragsänderung, sofern W+D die technischen und kommerziellen Unterlagen nicht rechtzeitig erhält, oder wenn diese durch den Kunden mit Zustimmung von W+D nachträglich abgeändert wurden oder (iii) im Fall des Verzugs des Kunden mit der Erfüllung seiner Pflichten.

(9) Ist eine aufgrund des Eintritts solcher Umstände erforderliche Anpassung des Vertrages trotz aller zumutbaren Anstrengungen nicht möglich, so wird W+D von seiner Leistungspflicht frei.

(10) Verlängern sich aufgrund der genannten Umstände die Fristen oder wird W+D von seinen Pflichten frei, hat der Kunde keine Haftungsansprüche irgendwelcher Art gegen W+D. Für unverschuldete Betriebsstörungen haftet W+D auch nicht während eines Verzuges. W+D ist verpflichtet, den Kunden über einen Eintritt solcher Umstände zu unterrichten.

§ 12 Ansprüche aufgrund mangelhafter Ausführung der Dienstleistung

(1) W+D führt die Dienstleistung mit der erforderlichen Fachkompetenz und Sorgfalt aus. Bei Vorliegen eines nachgewiesenen Fehlers in der erbrachten Dienstleistung aufgrund einer Sorgfaltspflichtverletzung leistet W+D eine einmalige kostenlose Nachholung der Dienstleistung. Weitergehende oder andere Ansprüche des Kunden wegen mangelhafter Ausführung der Dienstleistung wie z.B. auf Gewährleistung bestehen nicht.

(2) Sofern im Rahmen der Leistungserbringung durch W+D Lieferungen von Liefergegenständen erfolgen oder ausnahmsweise eine Werkleistung oder Werklieferungsleistung ausdrücklich vereinbart wurde, können Mängelansprüche des Kunden ausschließlich nach Klausel VIII der Allgemeinen Verkaufs- und Lieferbedingungen von W+D erhoben werden. Nach näherer Maßgabe dieser Bedingungen gilt eine Verjährungsfrist für Mängelansprüche des Kunden von einem Jahr ab Ablieferung bzw. Abnahme.

§ 13 Haftung auf Schadenersatz

(1) W+D haftet bei Ansprüchen:

- infolge einer schuldhaften Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit
- von Personen,
- aus dem Produkthaftungsgesetz,
- infolge der Nichteinhaltung einer Garantie,
- wegen arglistigen Verschweigens eines Mangels oder
- infolge einer vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Pflichtverletzung

uneingeschränkt entsprechend den gesetzlichen Bestimmungen.

(2) Im Übrigen ist die Haftung von W+D wie folgt beschränkt oder ausgeschlossen:

- a) Bei einer durch einfache Fahrlässigkeit verursachten Verletzung wesentlicher Vertragspflichten ist die Haftung auf den bei Vertragsabschluss vorhersehbaren typischen Schaden begrenzt. Eine wesentliche Vertragspflicht ist eine Pflicht, die der Vertrag W+D nach seinem Inhalt und Zweck gerade auferlegen will oder deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertraut und vertrauen darf.
- b) Bei einer durch einfache Fahrlässigkeit verursachten Verletzung nicht wesentlicher Vertragspflichten und bei sonstigen durch einfache Fahrlässigkeit verursachten Pflichtverletzungen ist die Haftung von W+D ausgeschlossen.

(3) Vertragliche Schadensersatzansprüche des Kunden gegen W+D verjähren in 12 Monaten ab Kenntnis der anspruchsbegründenden Voraussetzungen. Dies gilt nicht für die in Absatz 1 genannten Ansprüche.

(4) Eine Änderung der Beweislast zum Nachteil des Kunden ist mit den vorstehenden Regelungen der Abs. 1 bis 3 nicht verbunden.

(5) Für Ratschläge, die die Fachleute von W+D dem Kunden außerhalb des vertraglich geschuldeten Umfangs als Gefälligkeit erteilen, übernimmt W+D keine Haftung; dies gilt entsprechend für unentgeltliche Hilfeleistungen.

§ 14 Haftung für mittelbare Schäden

W+D haftet nicht für mittelbare Schäden infolge einer mangelhaften Lieferung wie z.B. Produktionsausfall, entgangenen Gewinn und Mehrverbrauch an Material, es sei denn in Fällen von Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit.

§ 15 Abtretung

Die Abtretung der Rechte des Kunden aus dem Vertrag ist ohne schriftliche Zustimmung von W+D nicht zulässig. W+D behält sich vor, einzelne Dienstleistungen durch Personal der Herstellerwerke von Zulieferfirmen oder andere autorisierte Partner durchführen zu lassen.

§ 16 Abtretung

Alle vertraglichen Ansprüche des Kunden verjähren in 12 Monaten.

§ 17 Salvatorische Klausel

Ist oder wird eine Bestimmung dieser Vereinbarungen ganz oder teilweise unwirksam, wird dadurch die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen nicht berührt. Die Vertragsparteien müssen sich gemeinsam um eine wirksame Bestimmung bemühen, die der unwirksamen Bestimmung wirtschaftlich möglichst nahe kommt.

§ 18 Anwendbares Recht und Gerichtsstand

(1) Auf diese Allgemeinen Servicebedingungen und alle unter ihrer Geltung geschlossenen Verträge ist materielles deutsches Recht unter Ausschluss des UN-Kaufrechts (CISG - Übereinkommen der Vereinten Nationen über Verträge über den internationalen Warenkauf, abgeschlossen in Wien am 11. April 1980) anwendbar.

(2) Gerichtsstand für alle Streitigkeiten, die sich aus oder in Zusammenhang mit diesen Allgemeinen Servicebedingungen und allen unter ihrer Geltung geschlossenen Verträgen oder über ihre Gültigkeit, Ungültigkeit, Verletzung oder Auflösung ergeben ist das für den Sitz von W+D zuständige Gericht. W+D ist jedoch berechtigt, am Hauptsitz des Kunden Klage zu erheben

Winkler+Dünnebier GmbH

Neuwied