



Allgemeine Servicebedingungen der Eckelmann AG

gültig ab: 01.11.2017

I. Geltungsbereich und Gegenstand der Bedingungen

Für die gesamte Service- und Reparaturabwicklung der Eckelmann AG (nachfolgend **E°Customer Service** bzw. E°CS genannt) und ihren Auftraggebern (nachfolgend „Auftraggeber“ genannt) gelten ausschließlich die nachstehenden Bedingungen.

Alle Angebote der Eckelmann AG richten sich ausschließlich an Unternehmer (gewerbliche Nutzer) und nicht an Verbraucher/Endkunden im Sinne des Gesetzes, sprich Privatpersonen.

Von diesen Servicebedingungen abweichende Bedingungen sind für E°CS nur dann verbindlich, wenn sie von E°CS ausdrücklich und schriftlich bestätigt werden.

Die nachfolgenden Servicebedingungen gelten auch für sämtliche künftigen Serviceaufträge des Auftraggebers mit E°CS.

Die nachfolgenden Bedingungen regeln die Störungsbehebung, den Service und die Reparatur von Anlagen, Baugruppen und Ersatzteilen, Software sowie sonstigen Einrichtungen (nachfolgend auch als Anlagen bezeichnet) durch E°CS. Die Servicebedingungen gelten auch für technische Beratungsleistungen und Schulungen. Die Leistungen können sowohl über Remotezugriff, als auch direkt Vorort in der Endkundenanlage erfolgen.

II. Leistungspflichten des Auftraggeber

1. Risikohinweis

Der Auftraggeber wird ausdrücklich darauf hingewiesen, dass selbst bei sachgerechten und mit der gebotenen Vorsicht vorgenommenen Diagnosemaßnahmen, weitere Bauteile an der Maschine beschädigt werden könnten.

2. Fehlerbeschreibung

Der Auftraggeber ist verpflichtet, eine genaue und umfassende Beschreibung sämtlicher Mängel oder Fehlfunktionen an E°CS mitzuteilen/zu übermitteln und E°CS bei der Fehleranalyse und Mängelbeseitigung zu unterstützen. Hierbei hat der Auftraggeber auf etwaige technische oder herstellerspezifische Besonderheiten hinzuweisen.

3. Unterlagen/Dokumente

Der Auftraggeber hat E°CS alle zur ordnungsgemäßen Erbringung der Serviceleistung erforderlichen Informationen und Unterlagen rechtzeitig vor Beginn der Arbeiten zur Verfügung zu stellen.

4. Informationen

Der Auftraggeber hat E°CS über die Notwendigkeit bestimmter Sicherheitsüberprüfungen oder Voraussetzungen rechtzeitig zu informieren.

Eckelmann Group – Source of inspiration

Eckelmann AG

Berliner Straße 161 65205 Wiesbaden Germany Telefon +49 611 7103-0 Fax +49 611 7103-133 info@eckelmann.de www.eckelmann.de

Vorstand: Dipl.-Ing. Peter Frankenbach (Sprecher) Dipl.-Wi.-Ing. Philipp Eckelmann Dr.-Ing. Marco Münchhof Dr.-Ing. Frank Uhlemann

Vorsitzender des Aufsichtsrats: Hubertus G. Krossa Stv. Vorsitzender des Aufsichtsrats: Dr.-Ing. Gerd Eckelmann

Sitz der Gesellschaft: Wiesbaden Amtsgericht Wiesbaden HRB 12636



5. Schnittstellen

Der Auftraggeber hat E°CS auf alle relevanten Schnittstellen (Hard- und Software) hinzuweisen, welche zur Erbringung der Serviceleistungen zu beachten sind. Dies gilt insbesondere für die Erbringung von Programmierungsleistungen auf Datenverarbeitungssystemen.

6. Datensicherung; Parameter

Der Auftraggeber ist verpflichtet, sämtliche für den ordnungsgemäßen Betrieb und die Funktionsfähigkeit der Maschine / Anlage notwendigen Einstellungen, Parametersätze und Daten dahingehend zu überprüfen und zu sichern, dass diese für den vom Auftraggeber beabsichtigten Gebrauch korrekt eingestellt und zusätzlich extern abgesichert sind.

E°CS haftet für den Verlust von Daten, Parametern oder Einstellungen nur bei grob fahrlässiger oder vorsätzlicher Pflichtverletzung. Eine Haftung, die auf einer Pflichtverletzung des Auftraggebers beruht, wird nicht übernommen. Eine Haftung für eine hieraus entstehende Funktionsunfähigkeit der Maschine / Anlage ist ausgeschlossen.

7. Mithilfe

Der Auftraggeber hat das Servicepersonal von E°CS bei der Durchführung des Serviceeinsatzes in jeglicher Hinsicht zu unterstützen.

Der Auftraggeber ist auf seine Kosten zur technischen Hilfeleistung verpflichtet, insbesondere zur Bereitstellung der notwendigen geeigneten Hilfskräfte, in der für den Serviceeinsatz erforderlichen Zahl und für die erforderliche Zeit. Während des Serviceeinsatzes muss das Servicepersonal frei über die Maschine verfügen können. Die Hilfskräfte haben die Weisungen des Servicepersonals zu befolgen.

E°CS übernimmt für die Hilfskräfte keine Haftung, außer bei Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, die auf einer vorsätzlichen oder fahrlässigen Pflichtverletzung von E°CS sowie auf sonstige Schäden, die auf einer grob fahrlässigen oder vorsätzlichen Pflichtverletzung von E°CS beruhen.

Die technische Hilfestellung des Auftraggebers muss gewährleisten, dass der Service unverzüglich nach Ankunft des Servicepersonals begonnen und ohne Verzögerung bis zur Abnahme durch den Auftraggeber durchgeführt werden kann.

8. Anzeige von Gewährleistungsansprüchen

Der Auftraggeber muss E°CS bei einer Fehler- oder Störungsmeldung eventuelle Gewährleistungsansprüche gegenüber E°CS oder auch einen Dritten Vertragspartner ausdrücklich erwähnen und bekannt geben. Sollte dies nicht geschehen kann es zum Ausfall von Gewährleistung führen, dafür kann E°CS keine Haftung oder Ausgleichszahlungen leisten.

9. Arbeitsschutz

Der Auftraggeber hat zum Schutz von Personen und Sachen, die am Einsatzort notwendigen speziellen Maßnahmen zu treffen. Er hat das Servicepersonal über bestehende spezielle Sicherheits- und Arbeitsschutzvorschriften zu unterrichten, soweit diese für das Servicepersonal von Bedeutung sind.

III. Angebot, Kostenvoranschlag

Soweit möglich, wird dem Auftraggeber im Serviceeinsatzangebot der voraussichtliche Reparatur/Montagepreis mitgeteilt. Die Erstellung eines Kostenvoranschlags mit einer verbindlichen Preiszusage ist nicht möglich. Ein derartiger Kostenvoranschlag ist - soweit nicht anders vereinbart - nur verbindlich, wenn er schriftlich mit dem Vermerk „*verbindliche Preiszusage*“ abgegeben wird. Der Serviceeinsatz ist nach Zeitaufwand zu vergüten.



Bei der Berechnung der Serviceleistungen werden Preise von Arbeitsleistungen und für verwendete Teile und Materialien gesondert ausgewiesen. Gleiches gilt für Reise-, Fahrt- und Transportkosten. Als Grundlage der Berechnung dient der erstellte Servicebericht bei Abnahme.

Die Arbeits-, Reise-, Weg- und Wartezeiten, sowie Baugruppenrückgabe werden nach den jeweils gültigen E°CS -Stundenverrechnungssätze abgerechnet.

Kann nach Eintreffen des Servicetechnikers nicht unmittelbar mit der Arbeit begonnen werden oder kommt es zu Verzögerungen, so sind die entstandenen Kosten für Wartezeiten vom Auftraggeber entsprechend zu übernehmen.

Die Serviceleistungen **die nicht durch einen Servicevertrag** abgedeckt sind, werden mit folgenden Hotline Pauschalen **je Auftrag/Einsatz** verrechnet:

- 250,00 € für Anrufe von 07:00 Uhr bis 20:00 Uhr von Montag bis Freitag
- 350,00 € für Anrufe von 20:00 Uhr bis 07:00 Uhr von Montag bis Freitag,
- 500,00 € für Anrufe an Samstagen, Sonn- und Feiertagen.
(Jeweils enthalten sind 30 Minuten Telefon- und/oder Remoteservice pro Pauschale.)

IV. Abnahmebestätigung

Der Auftraggeber ist zur Abnahmebestätigung verpflichtet, sobald ihm die Beendigung des Serviceeinsatzes angezeigt worden ist und die Funktionsprüfung abgeschlossen ist, es sei denn, dass ein Mangel vorliegt, der die Gebrauchsfähigkeit der Maschine / Anlage einschränkt.

V. Eigentumsvorbehalt

E°CS behält sich das Eigentum am Gegenstand einer Bestellung oder des Kaufvertrages bis zur vollständigen Bezahlung vor.

VI. Gewährleistung

Soweit am Kaufgegenstand oder an der Serviceleistung bereits zum Zeitpunkt des Gefahrübergangs Mängel vorliegen, haftet E°CS unter Ausschluss weiterer Ansprüche, aber vorbehaltlich der Haftung gemäß Abschnitt VII, ausschließlich nach den folgenden Bestimmungen:

E°CS wird mangelbehaftete Teile des Kaufgegenstands nach eigener Wahl unentgeltlich nachbessern oder mangelfrei ersetzen ("Nacherfüllung"). E°CS wird hierbei die unter Berücksichtigung der Gesamtumstände geeignete und im Hinblick auf die damit verbundenen Kosten verhältnismäßige Form der Nacherfüllung wählen.

Nach Inbetriebnahme der Maschine gilt der Serviceeinsatz als solcher als erfolgreich vorgenommen. Sämtliche Gewährleistungsansprüche für den Serviceeinsatz entfallen mit erfolgreicher Funktionsprüfung der Maschine. Die Kosten für einen zum Zwecke der Nachbesserung des Kaufgegenstandes erforderlichen Serviceeinsatz hat der Auftraggeber selbst erneut zu tragen. Diese Kosten sind nicht von der Gewährleistungszusage umfasst.



Ansprüche wegen Mängeln, gleich aus welchem Rechtsgrund, verjähren, soweit nicht anders vereinbart, mit Ablauf von zwölf Monaten ab erfolgter oder als erfolgt geltender Abnahme des Vertragsgegenstands durch den Auftraggeber. Die Gewährleistungsfrist wird für die Dauer der Nacherfüllung gehemmt. Sie beginnt nicht von erneut an zu laufen.

VII. Haftung

E°CS haftet im Rahmen seiner Produkt- und Betriebshaftpflichtversicherung.

Für Schäden, die nicht am Vertragsgegenstand selbst entstanden sind, haftet E°CS ausschließlich bei Vorsatz oder bei grober Fahrlässigkeit, oder bei schuldhafter Verletzung von Leben, Körper, Gesundheit, oder bei Mängeln, die E°CS arglistig verschwiegen hat, oder soweit nach dem Produkthaftungsgesetz für Personen- oder Sachschäden zwingend gehaftet wird. Garantiezusagen seitens E°CS bestehen nicht und werden – sofern behauptet - bereits jetzt als unwirksam erklärt. Weitere Ansprüche sind ausgeschlossen.

E°CS haftet insbesondere nicht für Schäden, die durch eine ungeeignete oder unsachgemäße Verwendung, fehlerhafte Montage oder Inbetriebsetzung durch den Auftraggeber oder Dritte, übliche Abnutzung, fehlerhafte oder nachlässige Behandlung, nicht ordnungsgemäße Wartung, ungeeignete Betriebsmittel, mangelhafte Bauarbeiten, ungeeigneter Baugrund, chemische, elektrochemische oder elektrische Einflüsse entstanden sind. Dies gilt zugleich auch für den Fall der unsachgemäßen Nachbesserung seitens des Auftraggebers selbst oder eines Dritten. Die Beweislast hierfür trägt der Auftraggeber. Eine Haftung für die hieraus entstandenen Folgen / Schäden seitens E°CS ist ausgeschlossen. Gleiches gilt für Änderungen des Kauf- / Leistungsgegenstandes ohne vorherige Freigabe durch E°CS.

E°CS übernimmt keine Haftung für Schäden, die nicht am Reparaturgegenstand selbst entstanden sind. Die Geltendmachung eines Schadenersatzanspruches wegen Produktionsausfall, Maschinenstillstand, Personalkosten, Datenverlust sowie entgangenen Gewinn oder sonstige Vermögensschäden sind ausgeschlossen.

VIII. Salvatorische Klausel

Sollte eine der vorstehenden einzelnen Bedingungen unwirksam sein oder unwirksam werden, so wird dadurch nicht das gesamte Regelwerk unwirksam, sondern die einzelne unwirksame Regelung wird durch eine Bestimmung ersetzt, die dem Vertragszweck und dem Willen der Parteien am Nächsten kommt.

IX. Anwendbares Recht, Gerichtsstand

1. Für diese Bedingungen und alle Rechtsbeziehungen zwischen E°CS und dem Auftraggeber gilt ausschließlich das für die Rechtsbeziehungen inländischer Parteien untereinander maßgebliche Recht der Bundesrepublik Deutschland.

2. Für alle Streitigkeiten aus dem Vertragsverhältnis ist, wenn der Auftraggeber Vollkaufmann, eine juristische Person des öffentlichen Rechts oder ein öffentlich-rechtliches Sondervermögen ist, die Klage bei dem Gericht zu erheben, der Gerichtsstand ist Wiesbaden.

X. Mitgeltende Anlagen

E°CS -Stundenverrechnungssätze