Allgemeine Servicebedingungen für Wartungen & Remote Service (Stand: 21.11.2024)

Nachstehende Bedingungen werden Vertragsbestandteil für alle Lieferungen und Leistungen des Auftragnehmers, soweit nicht ausdrücklich eine anderweitige Vereinbarung getroffen wurde. Anders lautenden oder ergänzenden Bedingungen in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Auftraggebers wird ausdrücklich widersprochen. Sie finden auch dann keine Anwendung, wenn der Auftragnehmer Lieferungen und Leistungen in Kenntnis der Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Auftraggebers vorbehaltlos erbringt.

a) Mitwirkung und technische Hilfeleistung des Auftraggebers:

Der Auftraggeber hat das Instandhaltungspersonal bei der Durchführung der Instandhaltung auf seine Kosten rechtzeitig, unaufgefordert und vollständig zu unterstützen. Er stellt sicher, dass er insbesondere folgende elementare Mitwirkungsverpflichtungen erfüllt:

Dem Instandhaltungspersonal ist während der üblichen Geschäftsstunden/Betriebszeit der Zutritt zu den Maschinen und Anlagen zur Durchführung angekündigter Instandhaltungsarbeiten zu gestatten. Der Auftraggeber wird dem Auftragnehmer jede gewünschte Auskunft über die instand zuhaltenden Maschinen und Anlagen erteilen und die zugehörigen Unterlagen zur Verfügung stellen.

Der Auftraggeber hat die zum Schutz von Personen und Sachen am Instandhaltungsplatz notwendigen speziellen Maßnahmen zu treffen. Bevor die Arbeiten vereinbarungsgemäß starten können, setzt der Auftraggeber den Auftragnehmer über alle geltenden einschlägigen Sicherheitsbestimmungen am Einsatzort in Kenntnis. Der Auftraggeber informiert das Personal des Unternehmers über die Bedingungen im Land des Auftraggebers, unter denen dieser Vertrag auszuführen ist, sowie über besondere Risken oder Gefahren, die am Einsatzort oder beim Gebrauch der vom Auftraggeber zur Verfügung gestellten Ausrüstungen und Werkzeuge bestehen. Er benachrichtigt den Auftragnehmer von Verstößen des Instandhaltungspersonals gegen solche Sicherheitsvorschriften. Bei schwerwiegenden Verstößen kann er dem Zuwiderhandelnden im Benehmen mit dem Instandhaltungsleiter den Zutritt zur Instandhaltungsstelle verweigern.

Der Auftraggeber ist auf seine Kosten zur technischen Hilfeleistung verpflichtet, insbesondere zur kostenlosen Gestellung von Hilfskräften, Hilfsmitteln sowie Strom und Wasser einschließlich der erforderlichen Anschlüsse.

b) Abnahme:

Eine Bestätigung der ausgeführten Arbeiten erfolgt ausschließlich in einem offiziellen DIOSNA-Serviceprotokoll, abweichende Reporte oder Aussagen entfalten keine rechtliche Wirkung. Die Mitarbeiter des Auftragnehmers sind nicht berechtigt, mündlich von dem offiziellen DIOSNA-Serviceprotokoll abweichende Zusagen zu treffen.

Wirkt der Auftraggeber bei einer mit uns vereinbarten Serviceleistung nicht mit und / oder quittiert er den Service und / oder die Abnahme nicht, obschon die Anlage betriebstauglich ist und funktioniert und keine wesentlichen Mängel aufweist und ein solcher Termin entweder vergeblich vereinbart war oder ihm zur Quittierung / Abnahme eine angemessene Frist gesetzt wurde, die fruchtlos verstrichen ist, gilt die Abnahme als erteilt. Die Abnahmefiktion tritt in jedem Fall mit dem Start der kommerziellen Produktion auf der Anlage (Nutzung durch und auf Gefahr des Auftraggebers auch vor einer quittierten Abnahme bzw. ohne eine quittierte Abnahme) ein.

Ist der Auftraggeber in Annahmeverzug und die o.g. Abnahmefiktion tritt ein, ist er weiterhin verpflichtet seiner Zahlungspflicht für Forderung(en), die ohne Verzug bereits fällig gewesen wären, nachzukommen.

c) Absage des Wartungstermins:

Sollte eine Durchführung der Arbeiten zu dem vorgesehenen Termin auf Seiten des Auftraggebers nicht möglich sein, so muss dies dem Auftragnehmer mindestens 20 Arbeitstage vorab mitgeteilt werden. Bei schuldhaftverspäteter Mitteilung wird der Wartungspreis in voller Höhe fällig, wenn die Instandhaltungstechniker des Auftragnehmers zu der vorgesehenen Zeit nicht anderweitig eingesetzt werden konnten.

Wenn die Arbeiten aus Gründen unterbrochen werden, die nicht in der Verantwortung des Auftragnehmers liegen, trägt der Auftraggeber die Mehrkosten.

d) Mängelhaftung für Wartungen:

Die Mängelhaftung des Auftragnehmers ist auf die verwendeten Teile und durchgeführten Arbeiten während der Wartung beschränkt. Der Auftragnehmer haftet ausschließlich für berechtigte Mängel, die bei Teilen innerhalb eines Jahres ab Erhalt der Ersatzteile und bei den durchgeführten Arbeiten innerhalb eines Jahres ab erfolgter Wartung auftreten. Dies gilt nicht bei schuldhafter Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit, bei vorsätzlichem oder grob fahrlässigem Verschulden oder bei Abweichung von einer ausdrücklich übernommenen Garantie gemäß §443 BGB. Im Übrigen gelten die gesetzlichen Bestimmungen. Ersatzteile werden gewährleistet, sofern sie über den Auftragnehmer bezogen wurden und der Typ und die Maschinen-Nr. mitgeteilt wird.

Der Auftragnehmer kann Gewährleistungsansprüche insbesondere in folgenden Fällen ablehnen:

- Jede Wartung, Überholung, Installation, Lagerung, Verpackung, Bedienung oder Verwendung, die unsachgemäß ist oder im Widerspruch zu den Anweisungen des Auftragnehmers steht; oder
- Änderungen, Modifikationen oder Reparaturen durch andere Personen als den Auftragnehmer oder eine vom Auftragnehmer autorisierte Person; oder
- jede Verwendung außerhalb des ursprünglich beabsichtigten Umfangs; oder
- Unfälle oder Fahrlässigkeit seitens des Auftraggebers oder eines Dritten; oder
- Jegliche Verwendung von Teilen, die nicht vom Auftragnehmer in seiner technischen Dokumentation empfohlen werden.

e) Remote Service:

Sollte sich ein Fehler in der elektronischen Steuerung der Maschine zeigen, so werden die Vertragsparteien die Maschine des Auftraggebers online mit dem Auftragnehmer verbinden.

Auf diese Weise wird es dem Auftragnehmer ermöglicht, eventuelle Störungen in der Software oder der Maschine festzustellen. Sollte sich im Zuge der Störungsanalyse erweisen, dass eine Behebung nicht unverzüglich möglich ist, wird eine priorisierte Bearbeitung am nächsten Werktag erfolgen.

Bei Zustimmung zur Nutzung von hauseigenen Videoassistenzsystemen, wird dem Auftragnehmer zusätzlich ermöglicht, eventuelle Störungen in der Hardware der Maschine gezielter festzustellen.

Der Auftragnehmer wird den festgestellten Fehler daraufhin überprüfen, ob er im Wege einer Teleonlineservice-Leistung behoben werden kann. Sollte dies nach Befinden des Auftragnehmers nicht

möglich sein, so hat der Auftrag seine Erledigung gefunden. Sollte eine Instandsetzung nur mit zusätzlichen Leistungen des Auftragnehmers möglich sein, die außerhalb dieses Vertrages liegen, so haben die Vertragsparteien hierüber eine gesonderte Vereinbarung zu treffen.

Der Auftraggeber darf während der Teleonlineservice-Leistung mit den Maschinen und Anlagen nicht produzieren noch sie in sonstiger Weise benutzen - es sei denn, die Vertragsparteien haben im Einzelfall vorab ausdrücklich eine anderweitige Regelung getroffen.

Der Auftraggeber verpflichtet sich, während der gesamten Teleonlineservice-Leistung einen Mitarbeiter an der Maschine zur Unterstützung des Auftragnehmers zu postieren. Während dieser Zeit übernimmt der Mitarbeiter des Auftraggebers die volle Verantwortung für die Maschinen- und Personensicherheit. Beide Parteien werden sich telefonisch über jegliche Schritte austauschen.

Im Falle einer Störung in der Hardware der Maschinen und Anlagen wird der Auftragnehmer telefonische Anweisungen zur Instandsetzung der Maschine geben. Die Instandsetzung als solche vor Ort erfolgt durch geschultes Servicepersonal des Auftraggebers, das die Anweisungen des Auftragnehmers ausführt.

f) Vergütung:

Der Auftraggeber ist grundsätzlich nicht zahlungspflichtig, wenn die Betriebsstörung der Maschinen und Anlagen ein Gewährleistungsfall aus dem zugrundeliegenden Maschinenkauf ist. Hierüber müssen sich die Vertragsparteien im Einzelfall ausdrücklich einigen, bevor der Auftragnehmer Arbeiten ausführt.

Sollten die Vertragsparteien zunächst der Meinung sein, es könne sich bei der Störung um einen kaufrechtlichen Gewährleistungsfall handeln, und erweist sich dies jedoch im Verlaufe der Serviceleistungen als unzutreffend, so wird der Auftragnehmer seine Leistungen einstellen und den Auftraggeber hierüber umgehend unterrichten. Die Vertragsparteien haben unter diesen Umständen eine Regelung zu treffen, ob und zu welchen Konditionen der Auftragnehmer seine Leistungen zur Behebung der Störung fortsetzt und bereits erbrachte Leistungen von dem Auftraggeber zu vergüten sind.

Wird die Teleonlineservice-Dienstleistung nicht vertragsgemäß erbracht, ist der Auftraggeber berechtigt, vom Auftragnehmer zu verlangen, die Leistung ohne Mehrkosten für den Auftraggeber innerhalb angemessener Frist vertragsgemäß zu erbringen. Dies gilt nicht, wenn der Auftragnehmer die Pflichtverletzung nicht zu vertreten hat.

g) Haftung:

Die Ersatzpflicht des Auftragnehmers für alle schuldhaft verursachten Schäden an den Maschinen und Anlagen beschränkt sich insgesamt, gleich aus welchem Rechtsgrund, auf den Kaufpreis der jeweiligen Maschine. Dies gilt jedoch nicht im Fall von Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit, schuldhafter Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit seitens des Auftragnehmers, bei einem ausdrücklich erweiterten, separat zugesagten Garantieversprechen, bei arglistigem Verschweigen von Mängeln oder bei Mängeln der Maschinen und Anlagen, soweit nach Produkthaftungsgesetz gehaftet wird. Für Schäden, die nicht an den jeweiligen Maschinen selbst entstanden sind, haftet der Auftragnehmer nur bei Vorliegen einer der im vorigen Satz genannten Ausnahmen.

Keine der Parteien kann für Fehler oder Verzögerungen bei der Erfüllung ihrer vertraglichen Pflichten haftbar gemacht werden, soweit diese Fehler oder Verzögerungen auf Ursachen zurückzuführen sind, die außerhalb ihrer vernünftigen Kontrolle liegen und die nicht durch ihr Verschulden oder ihre

Fahrlässigkeit verursacht wurden, insbesondere jedes Naturereignis, ein Unfall, der die Räumlichkeiten der Parteien oder ihrer Subunternehmer betrifft (Brände, Explosionen, Überschwemmungen ...), Konflikte, Kriege (erklärt oder nicht), Unruhen, Terrorismus, Epidemien und behördliche Anordnungen, nationale Streiks, Quarantänen, die alle nach dem Datum der Unterzeichnung auftreten und unmittelbare Auswirkungen auf die Leistung der Partei haben ("Höhere Gewalt").

h) Vertraulichkeit:

Jede Partei verpflichtet sich, alle vertraulichen Informationen und geistigen Eigentumsrechte, die ihr die andere Partei mündlich und/oder schriftlich vor und während der Ausführung des Vertrags mitteilt, in keiner Form für andere Zwecke offenzulegen oder zu verwerten als die Erfüllung dieser Vereinbarung.

i) Allgemeine Bedingungen:

Der Auftragnehmer ist berechtigt, seine Rechte und Pflichten aus diesem Vertrag auf Dritte zu übertragen.

Nebenabsprachen und Vertragsänderungen bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Bestätigung des Auftragnehmers in Textform.

Erfüllungsort der Wartungsleistung sowie Erfüllungsort für seine Nacherfüllung ist der ursprüngliche Lieferort der Maschinen und Anlagen. Erfüllungsort der Remote Service Leistung ist der Sitz des Auftragnehmers.

Für alle Streitigkeiten aus oder im Zusammenhang mit diesem Vertrag ist ausschließlicher Gerichtsstand Osnabrück. Es gilt deutsches Recht.

Sollte eine Bestimmung in diesem Vertrag unwirksam sein oder werden, so berührt dies die Wirksamkeit der Bestimmungen im Übrigen nicht.