

§ 1 Geltungsbereich

Die nachfolgenden Servicebedingungen der Klingelberg GmbH Peterstraße 45, 42499 Hückeswagen, Deutschland (Klingelberg) gelten, soweit nicht ausdrücklich schriftlich anders bestimmt, für alle Dienstleistungen, die als Service-Einzelaufträge zwischen Klingelberg und dem Kunden abgewickelt werden, insbesondere für Montage-, Installations-, Reparatur-, Entstörungs-, Wartungs- oder Instruktionsleistungen. Sie gelten gleichfalls für künftige Geschäftsbeziehungen, auch wenn sie nicht nochmals ausdrücklich vereinbart werden. Abweichende Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden werden nicht anerkannt, auch wenn Klingelberg ihnen nicht ausdrücklich widerspricht. Diese Servicebedingungen gelten nicht für Leistungen, die im Rahmen der Erfüllung von Mängelansprüchen des Kunden wegen Lieferungen von Klingelberg erbracht werden.

§ 2 Vertragsabschluss

(1) Die Angebote von Klingelberg sind freibleibend, sofern sie im Angebotstext nicht ausdrücklich als bindend bezeichnet sind. Der Vertrag kommt erst mit beiderseitiger Unterzeichnung zustande oder wenn Klingelberg 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 Klingelberg 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, Verschleisssteilen, Verbrauchsmaterialien, Werkzeugen sowie Software im Rahmen der Leistungserbringung gelten die Allgemeinen Verkaufs- und Lieferbedingungen von Klingelberg. Nach näherer Massgabe dieser Bedingungen gilt eine Verjährungsfrist für Mängelansprüche des Kunden von einem Jahr ab Ablieferung sowie ein Eigentumsvorbehalt für alle Liefergegenstände von Klingelberg 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 Klingelberg 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 Klingelberg über. Der Kunde ist verpflichtet, diese ausgetauschten Teile an Klingelberg 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. Klingelberg 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 Klingelberg Wartungs-Checkliste;
- bei einem Instruktions- oder Trainingsauftrag die Unterweisung der vom Kunden benannten Personen in die Arbeits- und Funktionsweise der Maschinen, Komponenten oder Software;
- bei einer mündlichen Anwenderberatung (z.B. durch einen Servicemitarbeiter vor Ort oder per Telefon durch das Klingelberg Help Desk) 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 Klingelberg oder dem entsprechenden Leistungspaket von Klingelberg beschrieben.

§ 6 Lieferung von Serviceteilen im Austauschverfahren

(1) Teilnahme am Austauschverfahren

Soweit ein Serviceteil von einem Austauschverfahren von Klingelberg umfasst ist, muss der Kunde das ausgetauschte Serviceteil an Klingelberg zurücksenden. Stellt Klingelberg nach dessen Erhalt fest, dass es im Herstellerwerk mit wirtschaftlich vertretbarem Aufwand nicht repariert werden kann, stellt Klingelberg 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 Klingelberg hierzu nur unter folgenden Voraussetzungen bereit: Wenn die Serviceteile original verpackt und versiegelt bis spätestens 5 Tage im Inland und 10 Tage im Ausland nach Ablieferung des neu gelieferten Serviceteiles bei Klingelberg eingehen, erteilt Klingelberg eine Gutschrift auf den Kaufpreis des neu gelieferten Serviceteiles abzüglich einer pauschalen Entschädigung für Retournierung und Wiedereinlagerung in Höhe von 15% des Kaufpreises, maximal 500,- Euro pro Serviceteil. Wenn die Serviceteile mit aufgebrochenem Siegel, jedoch in der Original Klingelberg Verpackung bis spätestens 5 Tage nach Ablieferung im Inland und 10 Tage im Ausland des neu gelieferten Serviceteiles bei Klingelberg eingehen, erteilt Klingelberg eine Gutschrift auf den Kaufpreis des neu gelieferten Serviceteiles abzüglich einer pauschalen Entschädigung für Retournierung, der bei Klingelberg notwendigen Qualitätsüberprüfung und Wiedereinlagerung in Höhe von 25 % des Kaufpreises. Für Verbrauchsmaterialien und Software sowie bei Nichteinhalten der vorgenannten Voraussetzungen ist eine Gutschrifterteilung ausgeschlossen.

(3) Annahme von Serviceteilebestellungen

Das Helpdesk von Klingelberg nimmt Bestellungen von Montag bis Freitag in der Zeit von 7.00 bis 17.00 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 Klingelberg angebotenen und ausgeführten Dienstleistungen im Rahmen von Service-Einzelaufträgen erfolgen grundsätzlich gegen Vergütung, sofern sie Klingelberg nicht ausdrücklich als kostenlose Kulanzleistung anbietet. Sämtliche Vergütungen verstehen sich zuzüglich der gesetzlich gültigen Mehrwertsteuer, Verbrauchs-, Quellen-, Einfuhr-,

Ausführsteuern, 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 Kostensätzen in ihrer jeweils gültigen Fassung festgelegt. Reise- und Wartezeiten gelten als Arbeitszeit. Die von Klingelberg 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 Klingelberg 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 Klingelberg dem Kunden auf Verlangen nachweisen.

(3) Soweit die Vergütung auf Basis der Kostensätze zu berechnen ist, ist dafür der vom Kunden abzeichnende Servicebericht massgebend. Darin werden die Arbeitszeit und Arbeitsleistung festgehalten. Dabei werden angefangene 15 Minuten auf eine Viertelstunde aufgerundet. Klingelberg 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 Klingelberg 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 Klingelberg.

§ 8 Zahlung

(1) Zahlungen sind vom Kunden bar ohne jeden Abzug frei Zahlstelle von Klingelberg zu leisten. Sofern nicht abweichend im Angebot oder in der Auftragsbestätigung von Klingelberg 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 Klingelberg berechnet; der Nachweis eines niedrigeren Schadens bleibt unberührt.

(3) Eine Verrechnung oder die Ausübung eines Retentionsrechts durch den Kunden ist nur mit unbestrittenen, anerkannten oder rechtskräftig festgestellten Forderungen zulässig.

§ 9 Sicherungs-Miteigentum, Pfandrecht

(1) Zur Sicherung der Forderungen, die zugunsten von Klingelberg durch Dienstleistungen entstanden sind oder entstehen, räumt der Kunde in der Höhe des Rechnungswertes für die Dienstleistung Klingelberg 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 Klingelberg.

(2) Bei Reparaturen in einem Werk von Klingelberg oder eines anderen Herstellers bestellt der Kunde Klingelberg an der überlassenen Maschine oder Komponente ein Faustpfandrecht zur Sicherung aller durch Dienstleistungen entstandenen oder entstehenden Forderungen, soweit diese Forderungen nicht bereits gemäss § 9 Absatz 1 gesichert sind. Zusätzlich hat Klingelberg ein Retentionsrecht an der überlassenen Maschine oder Komponente, bis die Forderungen vollständig befriedigt wurden.

(3) Das Miteigentum und Pfandrecht von Klingelberg erlischt mit vollständiger Bezahlung der Rechnung.

§ 10 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.

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

- Hilfskräfte in der von Klingelberg für erforderlich erachteten Zahl;
- zur Aufstellung und Inbetriebsetzung erforderliche Vorrichtungen, 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 Klingelberg die Installation sofort nach Ankunft beginnen und ohne Unterbrechung durchführen können.

(5) Der Kunde unterrichtet Klingelberg 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 Klingelberg 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 Klingelberg oder Unterlieferanten betreffen (unverschuldete Betriebsstörungen), (ii) im Falle einer gültigen Vertragsänderung, sofern Klingelberg die technischen und kommerziellen Unterlagen nicht rechtzeitig erhält, oder wenn diese durch den Kunden mit Zustimmung von Klingelberg 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 Klingelberg von ihrer Leistungspflicht frei.

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

§ 11 Ansprüche aufgrund mangelhafter Ausführung der Dienstleistung

(1) Klingelberg führt die Dienstleistung mit der erforderlichen Fachkompetenz und Sorgfalt unter Berücksichtigung der Regelungen des § 12 dieser Allgemeinen Servicebedingungen aus. Bei Vorliegen eines nachgewiesenen Fehlers in der erbrachten Dienstleistung aufgrund einer Sorgfaltspflichtverletzung leistet Klingelberg eine einmalige kostenlose Nachholung der Dienstleistung. Weitergehende oder andere Ansprüche des Kunden wegen mangelhafter Ausführung der Dienstleistung z.B. auf Gewährleistung bestehen nicht.

(2) Sofern der Einzelauftrag als Werkvertrag qualifiziert wird oder im Rahmen der Leistungserbringung durch Klingelberg Lieferungen von Liefergegenständen erfolgen oder ausnahmsweise eine Werkleistung oder Werklieferungsleistung ausdrücklich vereinbart wurde, können Mängelansprüche des Kunden ausschliesslich nach § 9 der Allgemeinen Verkaufs- und Lieferbedingungen von Klingelberg erhoben werden. Nach näherer Massgabe dieser Bedingungen gilt eine Verjährungsfrist für Mängelansprüche des Kunden von einem Jahr ab Lieferung. Über die vorstehenden Regelungen hinausgehende Gewährleistungsansprüche des Kunden sind, soweit rechtlich zulässig, ausgeschlossen.

§ 12 Haftung auf Schadensersatz

Jede Haftpflicht von Klingelberg wird, sofern gesetzlich zulässig, wegbedungen. Insbesondere besteht keine Haftung für direkte oder indirekte, mittelbare oder unmittelbare Schäden, die im Zusammenhang mit der von Klingelberg ausgeführten Dienstleistung stehen.

§ 13 Abtretung

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

§ 14 Schiedsgerichtsvereinbarung und anwendbares Recht

(1) 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, sind durch ein Schiedsverfahren gemäss der Internationalen Schweizerischen Schiedsordnung der Swiss Chambers' Arbitration Institution unter Ausschluss des ordentlichen Rechtsweges endgültig zu entscheiden. Es gilt die zur Zeit der Zustellung der Einleitungsanzeige in Kraft stehende Fassung der Schiedsordnung. Der Ort des Schiedsverfahrens ist Zürich, Schweiz. Die im Schiedsverfahren zu verwendende Sprache ist Deutsch. Die Anzahl der Schiedsrichter beträgt drei. Alle Schiedsrichter müssen die gewählte Verfahrenssprache beherrschen.

(2) Auf diese Allgemeinen Servicebedingungen und alle unter ihrer Geltung geschlossenen Verträge ist materielles Schweizer 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.

§ 15 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.