

Allgemeine Bedingungen für Reparatur-, Inspektions-, Kundendienst- und sonstige Leistungen

§ 1 Geltungsbereich

1. In Ergänzung zu den wirksam vereinbarten Individualabreden mit dem Kunden - soweit er Unternehmer im Sinne des § 14 BGB ist - gelten die nachfolgenden Bedingungen für alle Angebote und Leistungen der Degener Staplertechnik Vertriebs-GmbH (Anbieter), z.B. für die Reparatur-, Inspektions- und Kundendienstleistungen, den Einbau oder die Lieferung von Ersatz- und Austauschteilen und Leistungen aus Serviceverträgen.
2. Mit Abschluss eines Vertrags über Reparatur-, Inspektions-, Kundendienst- oder sonstige Leistungen wie Serviceverträgen unter Einbeziehung der nachfolgenden Bedingungen erkennt der Kunde deren Geltung des Anbieters für die gesamte Dauer der Geschäftsverbindung zwischen den Parteien an. Dies gilt insbesondere für alle auch mündlich, insbesondere telefonisch abgeschlossenen Folgegeschäfte.
3. Geschäftsbedingungen des Kunden gelten nur, soweit sie mit den nachfolgenden Bedingungen übereinstimmen. Abweichende oder ergänzende Bedingungen des Kunden werden auch dann nicht Vertragsinhalt, wenn der Anbieter in Kenntnis dieser Bedingungen die vereinbarten Leistungen vorbehaltlos erbringt.
4. Mündliche Nebenabreden bestehen nicht. Mitarbeiter des Anbieters, die keine gesetzlichen Vertreter des Anbieters sind bzw. denen keine Einzelprokura oder Generalvollmacht eingeräumt wurden, hierzu gehören z.B. die Außendienstmitarbeiter des Anbieters, sind nicht vertretungsberechtigt und deshalb nicht befugt, rechtsverbindliche Erklärungen für den Anbieter abzugeben bzw. die nachfolgenden Bedingungen abzuändern oder abzubedingen.

§ 2 Vertragsabschluss

1. Im Falle des Abschlusses eines schriftlichen Inspektionsvertrages oder einer -vereinbarung, umfasst die von dem Anbieter geschuldete Serviceleistung die Durchführung der in der Vertragsurkunde vereinbarten Inspektionsarbeiten einschließlich der anfallenden Lohnkosten und der zur Durchführung der vereinbarten Inspektionsarbeiten erforderlichen Ersatzteile. Art und Umfang der vereinbarten Inspektionsarbeiten richten sich mangels abweichender schriftlicher Vereinbarung nach den für den jeweiligen Gerätetyp geltenden Serviceanweisungen des Herstellers.
2. Der Kunde hat darüber hinaus die Möglichkeit mit dem Anbieter neben Inspektions- und Serviceverträgen auch separate Verträge über Reparaturleistungen sowie Verträge über den Einbau oder die Lieferung von Ersatz- und Austauschteilen zu schließen.
3. Die Anlieferung des Auftragsgegenstandes bei dem Anbieter oder die Anforderung eines Außendienstbeauftragten gelten als Auftrag zur Feststellung der notwendigen Reparatur- und Kundendienstleistungen auf Kosten des Kunden. Die dabei getroffenen Feststellungen und voraussichtlich durchzuführenden Leistungen werden in den Außendienst- bzw. Werkstattauftrag aufgenommen. Eine schriftliche Auftragsbestätigung erhält der Kunde nur auf ausdrückliches Verlangen.
4. Die Übernahme einer Garantie für eine bestimmte Beschaffenheit der Leistung bedarf einer gesonderten schriftlichen Vereinbarung.
5. Die Vergütung für die Durchführung von Reparatur- und Kundendienstleistungen werden nach tatsächlichem Aufwand berechnet. Kostenvoranschläge stellen dabei nur unverbindliche Kostenschätzungen dar und beinhalten keine abschließende Erklärung über die Höhe der Kosten für Reparaturaufwand und Ersatzteile. Bevor die Differenz zwischen der Höhe des Kostenvoranschlags und der tatsächlichen Höhe der anfallenden Kosten für die Durchführung von Reparatur- und Kundendienstleistungen mehr als 15 % abweicht wird der Anbieter den Kunden über diesen Umstand informieren.

§ 3 Leistungserbringung

1. Der Anbieter führt die gemäß § 2 Ziff. 1 bis 3 vereinbarten Leistungen nach pflichtgemäßem Ermessen durch. Die Entscheidung, ob ein defektes Teil repariert oder ausgetauscht wird, obliegt dem Anbieter.
2. Der Auftrag wird vor Ort beim Kunden, dem Einsatzort des Gerätes oder in einer der Werkstätten des Anbieters durchgeführt. Der Anbieter kann die Durchführung des Auftrags davon abhängig machen, dass der Auftragsgegenstand in eine seiner Werkstätten verbracht wird, wenn dies nach Art und Umfang der durchzuführenden Reparatur- und Wartungsarbeiten erforderlich ist. Fahrt-, Transport- und Zustellkosten trägt der Kunde, soweit es sich nicht um die Geltendmachung von Mängelansprüchen wegen mangelhaft erbrachter Leistungen des Anbieters handelt.
3. Im Fall mündlich - insbesondere telefonisch - aufgegebenen Bestellungen trägt der Kunde die Gefahr und die Kosten etwaiger Übermittlungsfehler und darauf beruhender Fehlbestellungen/Fehllieferungen.
4. Der Kunde ist verpflichtet, vertragsgemäße Leistungen unverzüglich nach Mitteilung über die Fertigstellung durch den Anbieter abzunehmen.

§ 4 Pflichten des Kunden

1. Der Kunde verpflichtet sich, dem Anbieter während der üblichen Geschäftszeiten (Mo.-Fr. 7.00-17.00) ungehindert Zugang zu ermöglichen, um Serviceleistungen zu erbringen oder erforderliche Kontrollen des Geräts durchzuführen.
2. Dem Anbieter jede Änderung seiner Geschäftsadresse oder des Einsatzortes bzw. der Einsatzbedingungen des Gerätes unverzüglich anzuzeigen.

§ 5 Zahlungsbedingungen

1. Sofern kein Festpreis vereinbart ist, wird die Vergütung für Ersatz- und Austauschteile, Arbeits- und Sonderleistungen sowie Fahrtkosten und Auslöse in der Rechnung bzw. im Auftragsbeleg jeweils gesondert ausgewiesen.
2. Der Kunde trägt alle Mehrkosten, die dadurch entstehen, dass er unnötig bzw. vorzeitig einen Außendienstbeauftragten anfordert oder die durchzuführenden Arbeiten beim Eintreffen des Außendienstbeauftragten bereits anderweitig erledigt sind oder diese ohne Verschulden des Anbieters unterbrochen oder verzögert werden, nicht vor Ort durchgeführt werden können oder über den üblichen Rahmen hinaus Spezialwerkzeuge erfordern.
3. Sämtliche Preisangaben verstehen sich zuzüglich Umsatzsteuer in gesetzlicher Höhe am Tag der Rechnungsstellung.
4. Zahlungen müssen kosten- und spesenfrei auf die in der Rechnung angegebenen Geschäftskonten des Anbieters geleistet werden. Maßgeblich für den Ausgleich der Forderung ist der Eingang des geschuldeten Betrages bei dem Anbieter. Bei Zahlungsverzug des Kunden hat der Anbieter Anspruch auf Verzugszinsen in Höhe von 8 Prozentpunkten über dem jeweiligen Basiszinssatz, mindestens jedoch 12 % p.a. des rückständigen Betrages. Ist der Kunde Verbraucher im Sinne des § 13 BGB, beträgt die Höhe der Verzugszinsen 5 Prozentpunkte über dem Basiszinssatz, mindestens jedoch 12 % p.a. des rückständigen Betrages. Der Anspruch auf Verzugszinsen vermindert sich, wenn und soweit der Kunde nachweist, dass dem Anbieter kein oder nur ein wesentlich geringerer Schaden entstanden ist. Der Anbieter behält sich vor, einen höheren Verzugschaden geltend zu machen, wenn und soweit dieser unbestritten ist oder nachgewiesen wird.

§ 6 Zurückbehaltungsrecht ▪ Aufrechnung

1. Ein bestehendes gesetzliches Pfand- oder Zurückbehaltungsrecht erstreckt sich auf alle dem Anbieter im Zeitpunkt seiner Entstehung zustehenden Forderungen aus gegenwärtigen und früheren Aufträgen über Reparatur-, Inspektions- oder Kundendienstleistungen sowie alle Forderungen für sonstige mit dem Auftragsgegenstand in Zusammenhang stehende Leistungen.
2. Der Kunde kann ein Leistungsverweigerungs- oder Zurückbehaltungsrecht nur geltend machen, wenn und soweit der Zahlungsanspruch des Anbieters und der Gegenanspruch des Kunden auf demselben Vertragsverhältnis beruhen.

3. Der Kunde kann die Aufrechnung gegenüber Ansprüchen des Anbieters nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Forderungen erklären.

§ 7 Austauschteile

Das Eigentum an dem auszutauschenden Altteil geht mit Übergabe des entsprechenden Austausch- teils an den Kunden auf den Anbieter über. Die Übergabe des Altteils wird dadurch ersetzt, dass der Kunde dieses vom Tag der Übergabe des Austausch- teils an für den Anbieter verwahrt.

§ 8 Gewährleistungsansprüche

1. Der Anbieter gewährleistet im Rahmen der vorliegenden Bedingungen, dass Reparatur-, Inspek- tions- und Kundendienstleistungen frei von Sach- oder Rechtsmängeln erbracht werden. Die Ge- währleistung für neue und gebrauchte, gelieferte oder eingebaute Ersatz- und Austausch- teile rich- tet sich nach den Allgemeinen Verkaufs- und Lieferbedingungen sowie Allgemeinen Bedingungen für Mietverträge des Anbieters.
2. Mängelansprüche des Kunden setzen voraus, dass dieser dem Anbieter auf Verlangen eine schriftliche und vollständige Beschreibung der geltend gemachten Mängel vorlegt und so zur An- zeige bringt.
3. Mängelansprüche sind nur gegeben, wenn die erbrachte Leistung - soweit unter Abwägung der beiderseitigen Interessen zumutbar - unverzüglich nach Anlieferung auf offensichtliche Mängel untersucht und erkannte Mängel unverzüglich, spätestens innerhalb von 5 Werktagen, nach Mangelentdeckung schriftlich anzeigt werden.
4. Mängelansprüche bestehen nicht,
 - a) wenn der Defekt nach Gefahrübergang auf Gewalteinwirkung, üblichen Verschleiß oder fehlerhafte Bedienung zurückzuführen ist oder der Kunde Vorschriften der Bedienungsan- leitungen bezüglich Behandlung, Wartung, Pflege, bestimmungsgemäßer Verwendung oder Einsatzbedingungen nicht eingehalten hat; oder
 - b) wenn der Auftragsgegenstand zuvor in einem vom Hersteller/Importeur nicht anerkannten Betrieb oder durch den Kunden selbst instand gesetzt, unsachgemäß gewartet oder ge- pflegt wurde oder der Kunde ohne ausdrückliche schriftliche Einwilligung des Anbieters selbst oder durch Dritte Maßnahmen zur Veränderung oder Beseitigung von Mängeln ge- troffen hat; oder
 - c) wenn in den Auftragsgegenstand vom Hersteller/Importeur nicht freigegebene Ersatzteile ein- oder Anbauteile angebaut wurden; oder
 - d) wenn in Abstimmung mit dem Kunden lediglich eine behelfsmäßige Instandsetzung vorge- nommen wurde und über die Behelfsmäßigkeit hinaus Mängel auftreten; oder
 - e) bei betriebsstundenbezogener Gewährleistung, wenn der Kunde dem Anbieter den Ausfall des Betriebsstundenzählers nicht unverzüglich angezeigt hat.
5. Soweit ein Sach- oder Rechtsmangel vorliegt, ist der Anbieter nach eigener Wahl zur Nacherfü- lung in Form der Beseitigung des Mangels oder der Neuherstellung berechtigt. Ein Anspruch des Kunden auf Nacherfüllung oder eine bestimmte Art der Nacherfüllung besteht nicht. Ist die ver- einbarte Vergütung ganz oder teilweise noch nicht bezahlt, kann der Anbieter die Nacherfüllung davon abhängig machen, dass der Kunde einen - unter Berücksichtigung des geltend gemach- ten Mangels angemessenen - Teil der Vergütung entrichtet.
6. Die Nacherfüllung erstreckt sich nur auf diejenigen Teile der Leistung, die den Mangel aufweisen oder die durch den Mangel trotz sachgemäßer Behandlung zwangsläufig beschädigten Teile. Er- setzte Teile gehen in das Eigentum des Anbieters über, sofern der Gegenstand gemietet wurde.
7. Der Kunde ist nach seiner Wahl berechtigt, die Vergütung zu mindern oder vom Vertrag zurück- zutreten und Schadensersatz statt der Leistung nach Maßgabe der Regelungen in § 9 zu ver- langen, wenn der Anbieter eine Nacherfüllung gemäß § 8 Ziff. 5 ernsthaft und endgültig verwei- gert oder wenn die vom Anbieter gewählte Art der Nacherfüllung fehlgeschlagen oder dem Kun- den unzumutbar ist oder der Kunde den Anbieter erfolglos eine angemessene Frist zur Nacher- füllung gesetzt hat.
8. Die Ansprüche auf Rücktritt vom Vertrag und Schadensersatz statt der Leistung gemäß § 8 Ziff. 5 sind ausgeschlossen, wenn und soweit der geltend gemachte Mangel die Eignung der Lei- stung für die vertraglich vorausgesetzte oder bei Leistungen der gleichen Art übliche Verwendung

nicht oder nur unerheblich einschränkt und der Anbieter keine Garantie hinsichtlich der durchzuführenden Leistung übernommen hat.

9. Jede weitere Haftung für Sach- oder Rechtsmängel ist ausgeschlossen, sofern der Anbieter diese nicht arglistig verschwiegen oder eine schriftliche Garantie für die Beschaffenheit der Leistung übernommen hat.
10. Ist der Kunde Verbraucher im Sinne des § 13 BGB gelten an Stelle der Regelungen in § 8 Ziff. 2. bis 9. die gesetzlichen Bestimmungen.

§ 9 Haftung ▪ Schadens- und Aufwendungsersatz

1. Schadensersatzansprüche gegen den Anbieter sind - unabhängig vom Rechtsgrund, insbesondere aufgrund der Verletzung gewerblicher Schutzrechte Dritter und unerlaubter Handlung - vorbehaltlich der nachfolgenden Regelungen ausgeschlossen. Der Anbieter haftet insbesondere nicht für Schäden, die nicht auf einer vorsätzlichen oder fahrlässigen Handlung oder Pflichtverletzung ihrer gesetzlichen Vertreter, Mitarbeiter oder Erfüllungsgehilfen beruhen. Die Sätze 1 und 2 gelten nicht für Ansprüche nach dem Produkthaftungsgesetz.
2. Der Anbieter haftet nach Maßgabe der gesetzlichen Bestimmungen für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, die auf einer vorsätzlichen oder fahrlässigen Pflichtverletzung eines oder mehrerer ihrer gesetzlichen Vertreter, Mitarbeiter oder Erfüllungsgehilfen beruhen sowie für sonstige Schäden, die auf einer vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Pflichtverletzung eines oder mehrerer ihrer gesetzlichen Vertreter, Mitarbeiter oder Erfüllungsgehilfen beruhen.
3. Der Anbieter schuldet nach Maßgabe der gesetzlichen Bestimmungen Schadensersatz oder Ersatz der dem Kunden entstandenen Aufwendungen, wenn ein Schaden auf der Verletzung einer von dem Anbieter übernommenen Garantie für die Beschaffenheit der Leistung beruht oder einer oder mehrere der gesetzlichen Vertreter, Mitarbeiter oder Erfüllungsgehilfen des Anbieters fahrlässig eine Pflicht verletzt haben, die für die Erreichung des Vertragszwecks von wesentlicher Bedeutung ist. Der Anbieter haftet in gleicher Weise, wenn einer oder mehrere ihrer gesetzlichen Vertreter, Mitarbeiter oder Erfüllungsgehilfen fahrlässig eine Pflicht zur Rücksicht auf die Rechte, Rechtsgüter und Interessen des Kunden verletzt haben und dem Kunden die Leistung durch den Anbieter nicht mehr zuzumuten ist.
4. Für Pflichtverletzungen im Sinne des § 9 Ziff. 2. haftet der Anbieter der Höhe nach unbeschränkt. In den in § 9 Ziff. 3. genannten Fällen ist die Höhe des Schadensersatzanspruchs auf den vorhersehbaren Schaden begrenzt. In jedem Fall ist der Ersatz für Folgeschäden, wie z.B. entgangenen Gewinn, ausgeschlossen.
5. Soweit die Haftung des Anbieters ausgeschlossen oder begrenzt ist, gilt dies auch für die persönliche Haftung von Angestellten, Arbeitnehmern, Mitarbeitern, Vertretern und Erfüllungsgehilfen des Anbieters. Für die Verjährung persönlicher Ansprüche gegen Angestellte, Arbeitnehmer, Mitarbeiter, Vertreter und Erfüllungsgehilfen des Anbieters gilt § 10 Ziff. 5. entsprechend.

§ 10 Verjährung

1. Die Verjährungsfrist für Ansprüche und Rechte wegen Mängeln der gelieferten Produkte, Dienst- und Werkleistungen sowie die daraus entstehenden Schäden beträgt ein Jahr.
2. Die Verjährungsfrist von einem Jahr gilt auch für die in § 8 Ziff. 7. bezeichneten Ansprüche des Kunden auf Minderung der Vergütung oder Rücktritt vom Vertrag. Die Verjährung beginnt mit der Abnahme oder der Übergabe, soweit eine Abnahme nicht erforderlich ist. Besteht die geschuldete Leistung in der Lieferung/ Herstellung einer neuen Sache tritt die Verjährung vor Ablauf der Jahresfrist ein, sobald laut Betriebsstundenzähler 1.200 Betriebsstunden nach Abnahme der Leistung erreicht sind.
3. Die Verjährung der Mängelansprüche ist gehemmt, solange zwischen dem Anbieter und dem Kunden Verhandlungen über Mängelansprüche oder die sie begründenden Umstände schweben. Die Hemmung beginnt mit der schriftlichen Mängelanzeige des Kunden und endet mit der schriftlichen Ablehnung von Mängelansprüchen durch den Anbieter, spätestens jedoch zwei Monate nach der letzten im Rahmen der Verhandlungen schriftlich abgegebenen Erklärung einer Partei.
4. Schadensersatzansprüche gegen den Anbieter verjähren in 6 Monaten nach der Abnahme. Dies gilt nicht für die in § 9 Ziff. 2. und 3. genannten Ansprüche.

5. Die Verjährungsfrist nach § 9 Ziff. 1. und 2. gilt nicht im Falle des Vorsatzes, wenn der Anbieter den Mangel arglistig verschwiegen hat, wir eine Garantie für die Beschaffenheit der Leistung übernommen haben, bei Schadenersatzansprüchen wegen der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit oder Freiheit einer Person, bei Ansprüchen aus dem Produkthaftungsgesetz, bei einer grob fahrlässigen Pflichtverletzung oder bei schuldhafter Verletzung wesentlicher Vertragspflichten.

§ 11 Vertragsdauer

1. Der jeweilige Reparatur-, Inspektions-, Kundendienst- oder Servicevertrag hat die vertraglich vereinbarte feste Laufzeit.
2. Das Recht beider Parteien zur außerordentlichen Kündigung bleibt unberührt. Der Anbieter kann den Servicevertrag unbeschadet weitergehender gesetzlicher Rechte insbesondere kündigen, wenn
 - a) der Kunde Änderungen am Gerät vornimmt oder durch Dritte vornehmen lässt oder das Gerät ohne vorherige Vereinbarung mit dem Anbieter unter schwereren als den vereinbarten Einsatzbedingungen nutzt; oder
 - b) eine wesentliche Verschlechterung in den wirtschaftlichen Verhältnissen des Kunden eintritt, insbesondere Pfändungen oder sonstige Maßnahmen der Zwangsvollstreckung gegen ihn eingeleitet werden; oder
 - c) ein Antrag auf Eröffnung des Insolvenzverfahrens über das Vermögen des Kunden gestellt wird und das Gerät dem Kunden noch nicht übergeben wurde oder der Antrag abgewiesen oder das Insolvenzverfahren eingestellt oder aufgehoben wird.
3. Jede Kündigung hat schriftlich zu erfolgen.

§ 12 Allgemeine Bestimmungen

1. Erfüllungsort - auch für die Vornahme der Nacherfüllungshandlung - ist der Sitz derjenigen Niederlassung, die den Vertragsgegenstand zur Abholung bzw. zum Versand bereitgestellt hat.
2. Gerichtsstand ist Senden. Dies gilt auch für Ansprüche, die im Wege des Mahnverfahrens geltend gemacht werden.
3. Sind oder werden einzelne Bestimmungen eines Vertrages über Lieferungen und/oder Leistungen unwirksam, dessen Bestandteil diese Bedingungen sind, wird dadurch die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen jenes Vertrages nicht berührt.

Stand: Mai 2010

DEGENER STAPLERTECHNIK VERTRIEBS-GMBH
Zentrale: Messingweg 12, 48308 Senden
Telefon: 0 25 97 - 96 04-0, Telefax: 0 25 97 - 9604-400