

Allgemeine Geschäftsbedingungen für Kundendienst-Verträge

Stand: 11/14

1. Allgemeines

Sämtliche Kundendienst-Arbeiten werden zu den nachfolgenden Bedingungen ausgeführt. Andere Geschäftsbedingungen sind für ALPMA nur bindend, wenn sie im Einzelfall bzw. im Kundendienst-Vertrag schriftlich vereinbart wurden.

2. Zeitpunkt und Zeitaufwand

- 2.1. Der Kundendienst wird zweimal jährlich durchgeführt, nach Möglichkeit im Frühjahr und im Herbst. Auf besonderen Wunsch kann diese Dienstleistung einmal jährlich erfolgen.
- 2.2. Der für die Wartung vorgesehene Zeitaufwand ergibt sich aus der Anzahl und Ausrüstung der angemeldeten Maschinen.

3. Arbeitsumfang

- 3.1. Der Kundendienst umfasst folgende Arbeiten:
 - Allgemeine Durchsicht der Maschinen und Beobachtung während des Betriebes mit und ohne Produkt.
 - Gespräch mit dem Bedienungspersonal.
 - Funktionsprüfung und ggf. Nachregulierung der Einstellung.
 - Abschmieren der Maschinen und Prüfung aller Schmierwege.
 - Prüfen des Verschleißes und Einbau der entsprechenden Teile bzw. Aufnahme der neu erforderlichen Ersatzteile.
 - Einweisung des Personals in die laufende Wartung, Schmierung und Reinigung sowie Hinweis auf eventuelle Bedienungsfehler.
 - Besprechung mit dem technischen Verantwortlichen.
- 3.2. Folgende Arbeiten sind im Kundendienst ausdrücklich **nicht** inbegriffen:
 - Die Reinigung der zu wartenden Maschinen.
 - Die täglich notwendige Schmierung.
 - Versuche mit neuen Produkten oder ähnliche Arbeiten.
 - Das Prüfen und wieder in Betrieb nehmen der Sicherheitseinrichtung.

4. Arbeitsbedingungen

- 4.1. Wenn von ALPMA gestellte Werkzeuge oder Vorrichtungen am Arbeitsplatz beim Kunden beschädigt werden oder abhanden kommen, ist der Kunde zum Ersatz verpflichtet. Davon ausgenommen sind Schäden, die auf normale Abnutzung zurückzuführen sind.
- 4.2. Der Kunde verpflichtet sich, für die Sicherheit des Arbeitsplatzes, die Einhaltung bestehender Sicherheitsvorschriften sowie für angemessene Arbeitsbedingungen zu sorgen.
- 4.3. Zur Durchführung der Arbeiten stellt der Kunde Kraftstrom, Schmierstoffe, Putzmaterial usw. zur Verfügung und sorgt dafür, dass der Monteur ununterbrochen an den Maschinen arbeiten kann. Soweit die Schmierstoffe von ALPMA gestellt werden, erfolgt eine gesonderte Berechnung.

5. Berechnungsgrundlage

- 5.1. Die Berechnung der Kundendienst-Arbeiten erfolgt nach den vorgesehenen Arbeitsstunden und zwar nach jedem stattgefundenen Besuch. Die anteiligen Reisekosten werden auf die Arbeitsstunden umgelegt, wobei Fahrtkosten und Auslöse anteilig enthalten sind.
- 5.2. Wird die festgelegte Arbeitszeit überschritten, wird die zusätzlich aufgewendete Zeit zu den normalen Sätzen, jedoch ohne An- und Abreisekosten, berechnet.
- 5.3. Kann auf Wunsch des Kunden nur außerhalb der normalen Arbeitszeit der Inspektionsdienst durchgeführt werden, so berechnen wir die üblichen Überstunden-Zuschläge. Wenn der Zustand einer Maschine die festgelegte Arbeitszeit nicht erfordert, wird trotzdem die vereinbarte Pauschale berechnet.
- 5.4. Die Kundendienst-Pauschale kann nur berechnet werden, wenn die Besuche im Rahmen einer Reise bei allen angeschlossenen Kunden durchgeführt werden. Bei einzelnen Besuchen müssen die normalen Montagesätze zugrunde gelegt werden.
- 5.5. Wenn im Laufe des Jahres in einem dem Kundendienst angeschlossenen Betrieb eine weitere Maschine eingesetzt wird, ist diese nicht automatisch im Kundendienst inbegriffen. Die zusätzlichen Kosten für die regelmäßige Wartung werden dann von ALPMA neu berechnet.
- 5.6. Der Kunde muss ALPMA über die Verlegung der Maschinen zwischen seinen Betrieben bzw. Veräußerung oder Stilllegung von Maschinen unverzüglich unterrichten.

6. Voranmeldung

- 6.1. ALPMA wird mit dem Kunden rechtzeitig den Termin für den geplanten Kundendienst abstimmen. Die eingesetzten Monteure werden von ALPMA ausgewählt.
- 6.2. Die Maschinen müssen dem Monteur bei seiner Ankunft zur Verfügung gestellt werden, damit der Kundendienst durchgeführt werden kann. In Ausnahmefällen kann sich der bekannt gegebene Termin um einen Tag verschieben.

- 6.3. Wenn die Maschine bei Ankunft des Monteurs nicht zur Verfügung gestellt werden kann, werden die dadurch entstandenen Wartezeiten berechnet oder der Kundendienst wird dann unter Berechnung der Reisekosten zu einem späteren Zeitpunkt durchgeführt.

7. Bestätigung des Kunden

- 7.1. Der Monteur erstellt nach Abschluss des Kundendienstes einen Bericht.
- 7.2. Über erforderliche bzw. empfohlene Ersatzteile schreibt der Monteur eine entsprechende Bestellung aus.
- 7.3. Die Unterschrift des Kunden auf den verschiedenen Dokumenten dokumentiert seine Zustimmung bzw. weist sie als Auftrag aus. Zugleich gilt damit der Kundendienst als abgenommen.

8. Haftung

- 8.1. Die Arbeiten werden von ausgewählten Servicetechnikern nach bestem Wissen und Können ausgeführt. Bei Schäden, die nachweislich durch grobe Fahrlässigkeit, Vorsatz, oder schuldhaftes Verletzung wesentlicher Vertragspflichten des Kundendienstpersonals entstehen, trägt ALPMA die Kosten der Instandsetzung an dem Kundendienst-Gegenstand.
- 8.2. Weitere Ansprüche des Kunden, insbesondere auf Kündigung, Minderung sowie auf Ersatz von Schäden die nicht an dem Liefergegenstand selbst entstanden sind, sind ausgeschlossen. Die Haftungsbeschränkungen gelten jedoch nicht bei schuldhafter Verletzung von Körper, Leben und Gesundheit.
- 8.3. Eine Verpflichtung, evtl. zwischen den Wartungsterminen auftretende Störungen kostenlos zu beheben, wird mit dem Kundendienst-Vertrag nicht übernommen.

9. Vertragsdauer

- 9.1. Der Vertrag gilt zwei Jahre und kann beiderseits jeweils zum 31.12. schriftlich gekündigt werden. Er verlängert sich stillschweigend um ein weiteres Jahr, wenn vom Kündigungsrecht kein Gebrauch gemacht wird.

10. Schlussbestimmungen

- 10.1. Bei allen sich aus dem Vertragsverhältnis ergebenden Streitigkeiten ist, wenn der Käufer Vollkaufmann, eine juristische Person des öffentlichen Rechts oder ein öffentlich-rechtliches Sondervermögen ist, die Klage bei dem Gericht zu erheben, das für den Hauptsitz der Fa. ALPMA zuständig ist.
- 10.2. ALPMA ist auch berechtigt, am Hauptsitz des Käufers zu klagen.
- 10.3. Für das Vertragsverhältnis gilt deutsches Recht.
- 10.4. Durch etwaige Unwirksamkeit einer oder mehrerer Bestimmungen wird die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen nicht berührt.