

Allgemeine Servicebedingungen

I. Allgemeines

1. Nachstehend sind die Allgemeinen Servicebedingungen („AGB“) angeführt, unter welchen wir Service für unsere Kunden erbringen. Der Begriff „Service“ beinhaltet alle Reparaturen und Servicearbeiten, welche von uns im Zusammenhang mit den von Eisbär gelieferten Maschinen erbracht werden (mit Ausnahme von Arbeiten, die sich aus bestehenden Gewährleistungsverpflichtungen für gelieferte Maschinen und Ersatzteile ergeben). Klarstellend wird festgehalten, dass reine Ersatzteillieferungen nicht unter den Anwendungsbereich dieser AGB fallen.
2. Unsere Angebote verstehen sich als freibleibend und stellen eine Einladung an den Kunden zur Angebotslegung dar. Bestellungen des Kunden werden erst verpflichtend, wenn sie von uns angenommen worden sind. Alle Bestellungen werden von uns ausschließlich auf Basis dieser Vertragsbedingungen und jener speziellen Bedingungen angenommen, auf welche gegebenenfalls in unserem Angebot verwiesen worden ist. Im Falle von Abweichungen zwischen diesen AGB und anderen Bedingungen, auf die im Angebot verwiesen worden ist, sollen jene Bedingungen gelten, welche die spezielleren Regelungen enthalten. Allgemeine Geschäftsbedingungen und Vertragsformblätter des Kunden werden nicht akzeptiert.
3. Die Parteien sind sich einig, dass einzelne Serviceaufträge entweder durch den Austausch schriftlicher Erklärungen (einschließlich Brief, Fax oder Email) oder durch die faktische Ausführung des Services zustande kommen können, jeweils unter ausschließlicher Geltung vorliegender Servicebedingungen.

II. Leistungsumfang

1. Soweit nicht im Einzelauftrag anders schriftlich vereinbart, umfassen unsere Leistungen all jene Arbeiten (einschließlich Ersatzteile), die erforderlich sind, um einer Serviceanfrage des Kunden zu entsprechen (a) auf Basis von vom Kunden zur Verfügung gestellten Informationen; (b) auf Basis einer Untersuchung des Equipments durch uns; und/oder (c) der sich im Zuge der Ausführung des Serviceauftrags ergebenden Erkenntnisse.
2. Im Falle von Reparaturarbeiten umfasst unser Service typischerweise die Fehlersuche, die Fehlerbehebung, die Beschaffung und den Einbau notwendiger Ersatzteile, Funktionsüberprüfung und Test.

III. Zeit

1. Wir erbringen den Service so rasch wie es die Umstände vernünftigerweise erlauben; jede von uns gemachte Zeitangabe versteht sich immer unter folgenden Bedingungen: (i) Aktuelle Verfügbarkeit benötigter Ersatzteile und Servicekräfte und (ii) die Erfüllung der dem Kunden hierin auferlegten Mitwirkungspflichten. Wir werden uns bemühen, den vereinbarten Zeitrahmen für den Serviceeinsatz einzuhalten. Jede Partei hat die andere Partei über etwaig auftretende Hinderungsgründe zu informieren, die dazu führen, die Servicearbeiten zu behindern oder zu verzögern, und die Parteien werden dann gemeinsam Alternativen suchen, um die Auswirkung solcher Behinderungen so gering wie möglich zu halten. Klarstellend wird festgehalten, dass sämtliche Terminangaben im Zusammenhang mit Services nicht als Fixtermine vereinbart werden können.
2. Unser Service wird auf Basis unserer jeweils geltenden Service-Tarife erbracht (aktualisiert am 1.Jänner jedes Jahres), welche dem Kunden auf Anfrage zur Verfügung gestellt werden.

IV. Kostenschätzungen und Storno

1. Auf Anfrage können wir nach der Fehlersuche oder auf Basis von Kundeninformationen eine Kostenschätzung abgeben. Wir werden den Kunden informieren, sobald absehbar wird, dass der Preis die Kostenschätzung um mehr als 25% überschreiten wird; sollten wir diese Warnpflicht schuldhaft verletzen, hat der Kunde für den Service nicht mehr als 125% der Kostenschätzung zu bezahlen.
2. Der Kunde kann jederzeit den jeweiligen Serviceauftrag stornieren und zahlt dies falls die bis zum Zugang der Stornomitteilung tatsächlich bereits erbrachten Leistungen zum jeweils geltenden Tarif einschließlich Kosten der Fehlersuche, Aufwand für die Kostenschätzung, und anderer im Zusammenhang mit der Stornierung nachweislich angefallenen Kosten (einschließlich etwaiger Stornogebühren für bereits bestellte Ersatzteile).

V. Tests

1. Über den Abschluss eines Service beim Kunden vor Ort (insbesondere bei Reparaturarbeiten) werden wir den Kunden in Kenntnis setzen und ihn gegebenenfalls bei der Durchführung von etwaig erforderlichen Tests unterstützen, um die Vertragsgemäßheit des erbrachten Service nachzuweisen.

VI. Gewährleistung

1. Der Kunde hat uns unverzüglich schriftlich über etwaig auftretende Mängel im Zusammenhang mit unserem Service zu informieren. Wir werden jeden Mangel bzw. jede Vertragswidrigkeit im Zusammenhang mit dem von uns erbrachten Service beheben, indem wir kostenlos die Teile reparieren oder austauschen, die sich nach unserer pflichtgemäßen Einschätzung als mangelhaft im Sinne von Material- oder Verarbeitungsfehlern infolge normalen Gebrauchs unter Beachtung unserer Bedienungsvorschriften innerhalb von 12 Monaten nach Erbringung des Service herausstellen. Die Folgen normalen Verschleißes, abnormen Gebrauchs oder schlechter Wartung, Verwendung von korrosiven oder abrasiven Materialien unterliegen nicht der Gewährleistung. Sollte der Kunde uns nicht unverzüglich über etwaig auftretende Mängel unterrichten, vergibt er sich seiner Rechte mit Bezug auf den jeweiligen Mangel.

VII. Konformität

1. Hiermit informieren wir unsere Kunden ausdrücklich, dass nach der jeweils einschlägigen Rechtsordnung eine Neubewertung der Maschinensicherheit oder Neuzertifizierung der Maschine nicht nur bei bestimmten Änderungen an der Maschine sondern auch bei einem Teileaustausch erforderlich sein kann. Soweit nicht ausdrücklich vom Kunden gewünscht und beauftragt, überprüfen wir nicht den Status der Maschinensicherheit und führen keine etwaig erforderliche Neuzertifizierung (z.B. CE, UL, ANSI) der Maschine durch.

VIII. Zahlung

1. Soweit nicht ausdrücklich zwischen den Parteien vereinbart, erbringen wir unser Service nach Aufwand; es gelten die in unseren jeweils aktuellen Servicetarifen angeführten Abrechnungssätze.

IX. Mitwirkungspflichten des Kunden

1. Insoweit Service vor Ort beim Kunden erbracht wird, hat der Kunde sicherzustellen, dass die nachstehenden Bedingungen vor dem vereinbarten Serviceeinsatz erfüllt sind:
 - a) Vor Beginn der Servicearbeiten hat uns der Kunde über alle einschlägigen Sicherheitsbestimmungen vor Ort zu informieren. Alle Sicherheitsvorkehrungen und Schutzmaßnahmen müssen vor Beginn des Serviceeinsatzes getroffen worden sein und sind bis zu dessen Abschluss aufrecht zu erhalten. Soweit nicht anders vereinbart, hat der Kunde sicherzustellen, dass unsere Mitarbeiter die Servicearbeiten in Übereinstimmung mit dem Zeitplan beginnen und während normaler Arbeitszeiten abschließen können. Der Kunde hat außerdem sicherzustellen, dass die am Serviceeinsatzort vorhandenen Kräne, Hub- und Transportgeräte, Werkzeuge, Materialien und Medienversorgung (wie z.B. Strom, Druckluft, Wasser, Heizung, Licht, etc.) sowie etwaige Mess- und Testinstrumente vor Ort verfügbar sind. Sämtliche Extrakosten, die durch Verletzung der Mitwirkungspflichten entstehen (z.B. durch Stehzeiten), sind vom Kunden nach den jeweils geltenden Servicetechniker-Stundensätzen gesondert zu vergüten. Der Kunde hat geeignete Fachkräfte einzusetzen, welche das Equipment bedienen und die Vorbereitungsarbeiten erledigen können. Der Kunde hat weiters eine geeignete und diebstahlsichere kostenlose Aufbewahrungsmöglichkeit für die Arbeitsmittel und Werkzeuge unseres Servicetechnikers bereitzustellen.

X. Subunternehmer

1. Wir behalten uns das Recht vor, einzelne Teile oder den gesamten Auftrag durch Subunternehmer ohne Einschränkung unsere vertraglichen Pflichten durchführen zu lassen. In diesem Falle sind die oben normierten Mitwirkungspflichten gegenüber dem Subunternehmer zu erfüllen. Der Subunternehmer wird von uns zur Verschwiegenheit verpflichtet.

XI. Baustellenkoordination

1. Wir zeichnen uns verantwortlich für die professionelle, störungsarme und sichere Ausführung unserer Arbeiten am Serviceeinsatzort sowie die Einhaltung der einschlägigen Sicherheitsvorschriften im betreffenden Werk, die uns der Kunde spätestens bei Ankunft unseres Servicetechnikers zur Kenntnis zu bringen hat. Wir werden alle angemessenen Vorkehrungen zur Unfallverhütung zugunsten unseres Personals treffen. Außer unserem Personal darf sich niemand innerhalb des Aufstellungsortes aufhalten. Sollten, aus welchen Gründen immer, auch andere Personen den Aufstellungsort betreten müssen, ist eine vorherige Abstimmung seitens des Kunden mit unserem Vertreter vor Ort erforderlich; diesfalls hat der Kunde gegebenenfalls zusätzliche Unfallverhütungsmaßnahmen zu setzen (z.B. Einzäunungen, Abgrenzungen, Beschilderungen und Überwachungsmaßnahmen). Klarstellend wird festgehalten, dass Arbeiten außerhalb unseres Leistungs- und Lieferumfanges nicht in unserem Verantwortungsbereich liegen und wir diese auch weder koordinieren noch überwachen.

XII. Versicherung und Haftung

1. Wir verpflichten uns, eine erweiterte Produkthaftpflichtversicherung mit einer Deckungssumme von mindestens € 5 Mio. je Ereignis und je Versicherungsjahr für Personen- und Sachschäden bei einem angesehenen Versicherungsunternehmen abzuschließen.
2. Soweit nicht ausdrücklich anders vereinbart, trifft keine Partei aus oder im Zusammenhang mit einem Serviceauftrag eine Haftung für entgangenen Gewinn, (teilweisen) Nutzungsausfall oder Betriebsstillstand und irgendwelchen sonstigen mittelbaren oder indirekten Schäden oder Verluste, egal auf welchem Rechtstitel der Anspruch auch beruhen mag. Auf keinen Fall darf unsere Haftung einen Höchstbetrag von € 50.000 bzw. den in der am Sitz des Kunden geltenden Landeswährung entsprechenden Geldbetrag übersteigen.

XIII. Rechtswahl und Streitschlichtung

1. Der unter diesen Bedingungen geschlossene Vertrag unterliegt dem am Sitz unserer Gesellschaft geltenden materiellen Sachrecht unter Ausschluss des Kollisionsrechts sowie des UN-Kaufrechtsübereinkommens.
2. Alle Streitigkeiten aus oder im Zusammenhang mit einem unter diesen Bedingungen geschlossenen Vertrag, einschließlich eines Streits über sein Zustandekommen unterliegen der Gerichtsbarkeit des sachlich zuständigen ordentlichen Gerichtes am Sitz unserer Gesellschaft. Unabhängig davon behalten wir uns vor, gerichtliche Hilfe an dem nach dem Sitz des Kunden sachlich zuständigen ordentlichen Gericht in Anspruch zu nehmen.

XIV. Datenschutz und Vertraulichkeit

1. Wir behalten uns vor, personenbezogene Daten des Kunden im Rahmen des Geschäftsverkehrs zu speichern, zu übermitteln, zu überarbeiten und zu löschen. Vorstehendes schließt insbesondere ein, dass wir Daten, die wir im Zuge eines Serviceeinsatzes in Form eines Statusreports erhalten, nicht nur für den jeweiligen Servicefall, sondern auch für unseren Datenpool verarbeiten, den wir zur Verbesserung unserer Produkte und zur Problemlösung heranziehen. Eine derartige Datenverwendung erfolgt stets anonym und ohne direkten Verweis auf den Maschinenbediener, das Kundenprodukt oder das verarbeitete Material.
2. Jede Vertragspartei soll für die Dauer von drei (3) Jahren ab Übermittlung alle vertraulichen Informationen, die sie von der anderen Vertragspartei im Zuge der Ausführung des Vertrages erhalten hat, streng geheim halten. Eine Benutzung der erhaltenen vertraulichen Informationen soll außerdem nur in dem Ausmaß zulässig sein als es die Vertragserfüllung erforderlich macht.
3. „Vertrauliche Informationen“ im vorliegenden Zusammenhang sind alle technischen, finanziellen und kommerziellen Informationen, die von der einzelnen Vertragspartei als geheim bezeichnet wurden oder jene, aus denen sich die Vertraulichkeit aus Natur und Zweck der Information ergibt, es sei denn die empfangende Vertragspartei kann beweisen, dass die Information:
 - a) zum Zeitpunkt der Weitergabe bereits öffentlich bekannt war oder nachträglich öffentlich bekannt war oder Stand der Technik war oder wird und dieser Umstand nicht auf ihr Fehlverhalten zurückzuführen ist; oder
 - b) zu ihrer Kenntnis auf anderen Wegen als durch die andere Vertragspartei oder mit diesen verbundenen Unternehmen gelangt ist, ohne dass eine gegenüber letzteren unmittelbar oder mittelbar bestehende Pflicht zur Vertraulichkeit verletzt wurde und es rechtens war, diese Information weiter zu geben;
 - c) eigenständig und ohne Verletzung dieser Vertraulichkeitsvereinbarung gewonnen worden ist.

XI. Sonstiges

1. Dieser Text soll nach dem jeweils geltenden Recht ausgelegt werden; die englische Fassung ist eine freie Übersetzung der Landessprache („Originaltext“) und dient nur der Information. Im Falle von Abweichungen zwischen dem Originaltext und der englischen Fassung gilt daher nur der Originaltext.
2. Mitteilungen an uns sind nur verbindlich, wenn sie schriftlich in deutscher oder in englischer Sprache abgefasst sind. Die Übermittlung von Mitteilungen kann auch durch Telefax oder auf elektronischem Wege erfolgen. Sie werden zu dem Zeitpunkt wirksam, an dem sie entweder den Empfänger erreichen oder unter normalen Umständen mit der gewählten Übermittlungsart erreicht haben würden. Mitteilungen, die uns an Samstagen, Sonntagen oder an einem unserer geltenden gesetzlichen Feiertage erreichen, erlangen erst mit dem darauffolgenden nächsten Arbeitstag Wirksamkeit.
3. Der unter diesen Allgemeinen Bedingungen geschlossene Serviceauftrag bleibt auch dann gültig, wenn sich eine Klausel als nichtig oder unwirksam herausstellt. In einem solchen Falle soll anstelle der nichtigen oder unwirksamen Bestimmung eine solche treten, die dem wirtschaftlichen Zweck der unwirksamen Bestimmung in rechtswirksamer Weise am nächsten kommt. Auf gleiche Weise sind Vertragslücken zu füllen.