

Allgemeine Geschäftsbedingungen für Kundendienstleistungen und Ersatzteillieferung

A. Allgemeines, Geltungsbereich

Die nachstehenden Bedingungen gelten für alle Kundendienstleistungen unseres Unternehmens (nachträglich maschinendoc.com genannt) ausschließlich, wie z.B. Instandhaltung mit Maßnahmen der Inspektion, Wartung, Instandsetzung und Verbesserung von technischen Produkten (Begriffsbestimmung nach DIN 31051), auch für Auskünfte und Beratung in diesem Zusammenhang sowie die Lieferung von Ersatz- und Austauschteilen.

Sind unsere AGB in das Geschäft mit dem Kunden eingeführt, so gelten diese auch für alle weiteren Geschäftsbeziehungen zwischen dem Kunden und maschinendoc.com, soweit nicht schriftlich etwas anderes vereinbart wird. Bedingungen des Kunden gelten nur, wenn und soweit wir sie ausdrücklich schriftlich anerkennen. Unser Schweigen auf derartige abweichende Bedingungen gilt insbesondere nicht als Anerkennung oder Zustimmung, auch nicht bei zukünftigen Verträgen. Unsere Bedingungen gelten anstelle etwaiger Einkaufsbedingungen des Kunden auch dann, wenn nach diesen die Auftragsannahme als bedingungslose Anerkennung der Einkaufsbedingungen vorgesehen ist oder wir nach Hinweis des Kunden auf die Geltung seiner allgemeinen Einkaufsbedingungen leisten, es sei denn, wir haben ausdrücklich auf die Geltung unserer AGB's verzichtet. Der Kunde erkennt durch Annahme unserer Auftragsbestätigung ausdrücklich an, dass er auf seinen, aus den Einkaufsbedingungen, abgeleiteten Rechtseinwand, verzichtet.

B. Zeitliche Erfüllung des Vertrages/Abwicklung von Dienstleistungen

a:

Die von maschinendoc.com durchzuführende Dienstleistung erfolgt unter Berücksichtigung der Ersatzteilverfügbarkeit binnen angemessener Frist.

b:

Die maschinendoc.com teilt dem Kunden bei Vor-Ort-Reparaturen binnen angemessener Frist vorher den genauen Service-Termin mit, falls nicht ein bestimmtes Datum vereinbart worden ist.

c:

Sollte eine Durchführung der Arbeiten zu dem vereinbarten Termin nicht möglich sein, so wird dies dem anderen Vertragspartner rechtzeitig mitgeteilt.

d:

Die Dienstleistungen werden beim Kunden, soweit nicht anders schriftlich vereinbart, montags bis freitags zwischen 7:00 und 16:00 Uhr (Normalarbeitszeit) durchgeführt, ausgenommen an gesetzlichen und lokalen Feiertagen sowie zwischen dem 24.12. und 31.12. eines jeden Jahres.

e:

Einsätze außerhalb der genannten Normalarbeitszeit oder an Wochenenden und Feiertagen können im Einzelfall vereinbart werden und werden gesondert nach den Stundenverrechnungssätzen der maschinendoc.com in Rechnung gestellt.

f:

Die Beauftragung der maschinendoc.com zu vertragsgegenständlichen Dienstleistungen erfolgt meist telefonisch. Der Kundendienstvertrag kommt durch die Auftragsbestätigung oder Belieferung durch maschinendoc.com oder durch die Entgegennahme der Dienstleistung zustande.

g:

Im Anschluss der Beauftragung erfolgt gemäß den vorstehenden zeitlichen Bestimmungen die Durchführung der Dienstleistung durch Herrn Wessels (Inhaber maschinendoc.com) oder einen seiner Mitarbeiter.

h:

Im Anschluss an die Durchführung der Dienstleistung erstellt maschinendoc.com einen Montage- oder Abnahmebericht, welchen der Kunde zur Bestätigung der ordnungsgemäßen Durchführung der beauftragten Dienstleistung unterschreibt.

i:

Alle durch maschinendoc.com getauschten Teile gehen in das Eigentum der maschinendoc.com über.

j:

Der Kunde verpflichtet sich zur Abnahme der Serviceleistung. Kommt er dieser Pflicht nach Beendigung der Arbeiten nicht nach oder verzögert sich die Abnahme ohne Verschulden von maschinendoc.com, so gilt die Abnahme nach Ablauf von einer Woche seit Anzeige der Beendigung, spätestens mit Inbetriebnahme der Maschine oder des Gerätes, als erfolgt.

C. Verzögerung/Verschiebung und Unterbrechung der Dienstleistung/Leistungsverzug

a:

Verzögert sich die Durchführung der Dienstleistung durch Umstände, die der Kunde zu vertreten hat, so hat er die Kosten für die Wartezeit der eingesetzten Mitarbeiter und (soweit erforderlich) für eine erneute Anreise und/oder die zusätzliche Übernachtung der Mitarbeiter von maschinendoc.com gemäß den aktuellen Stundenverrechnungssätzen von maschinendoc.com zu tragen.

D. Mitwirkungspflichten des Kunden/Auftraggebers

a:

Der Kunde gewährt maschinendoc.com für die Durchführung der Dienstleistung zu den vereinbarten Zeiten freien Zugang zu den Produkten/Maschinen. Der Kunde haftet für den einwandfreien und gefahrfreien Zustand des Zuganges und des Arbeitsplatzes.

b:

Dem Kunden obliegt es, die in seinem Bereich liegenden erforderlichen technischen und organisatorischen Voraussetzungen zu schaffen und die erforderlichen Vorkehrungen zum Arbeitsschutz zu schaffen, um es maschinendoc.com zu ermöglichen, die vertragsgegenständlichen Dienstleistungen vollständig und vertragsgerecht zu erbringen. Dazu gehören insbesondere die unentgeltliche technische Unterstützung bei der Störungsanalyse und -beseitigung sowie die Hingabe aller relevanten Informationen.

c:

Der Kunde hat maschinendoc.com zudem auf erste Anforderung Einsicht in die in seinem Besitz befindlichen technischen Unterlagen über die betreffenden Maschinen zu gestatten, die im Zusammenhang mit der Dienstleistung zweckdienlich und erforderlich sind.

d:

Der Kunde stellt auf eigene Kosten und Gefahr Hilfskräfte und Werkzeug (soweit vereinbart) sowie Hebezeuge mit Bedienungspersonal sowie alle erforderlichen Materialien und Ausrüstungsgegenstände zur Verfügung. Der Kunde hat dafür Sorge zu tragen, dass seine Hilfskräfte die Weisungen des eingesetzten maschinendoc.com-Personals befolgen. Maschinendoc.com übernimmt aber für die Arbeiten der Hilfskräfte keine Haftung.

e:

Der Kunde verpflichtet sich, für die Sicherheit des Arbeitsplatzes, die Beachtung bestehender Sicherheitsvorschriften sowie für angemessene Arbeitsbedingungen zu sorgen, insbesondere die Maschinen, an denen Arbeiten durchgeführt werden sollen, zu säubern. Er hat das Personal der maschinendoc.com auf spezielle, in seinem Betrieb bestehende Sicherheitsvorschriften hinzuweisen.

E. Benutzungsrecht

Maschinendoc.com setzt voraus, dass die betreffenden zu bearbeitenden Maschinen entweder im Eigentum des Kunden stehen oder dieser auf andere Weise zu deren Benutzung berechtigt ist und dies auf Anforderung maschinendoc.com nachweist.

F. Zusätzliche Arbeiten, Ersatzteile

a:

Die von maschinendoc.com durchzuführenden Arbeiten ergeben sich aus dem vereinbarten Umfang, mangels eines solchen nach billigem Ermessen aus den Erfordernissen des Befundes durch den maschinendoc.com -Mitarbeiter. Über den vereinbarten Umfang hinausgehende Arbeiten werden nach Zustimmung des Kunden zusätzlich nach Art und Umfang, Zeitaufwand und Nebenkosten zu den allgemeinen Tarifen von maschinendoc.com in Rechnung gestellt.

b:

Für benötigte Ersatzteile und erbrachte Dienste gelten die jeweils gültigen Preise von maschinendoc.com zzgl. der gesetzlichen Mehrwertsteuer.

c:

Für die richtige Spezifikation und technische Beschreibung eines Ersatz- oder Austauschteils ist der Auftraggeber verantwortlich. Die Lieferzeit ergibt sich aus den Vereinbarungen der Vertragsparteien. Die Einhaltung der Lieferzeit steht unter dem Vorbehalt der richtigen und rechtzeitigen Selbstbelieferung von maschinendoc.com durch seinen Vorlieferanten oder Hersteller der Teile. Die Gefahr geht auf den Auftraggeber über, wenn die Teile das Lager oder das Werk von maschinendoc.com verlassen haben, und zwar auch dann, wenn Teillieferungen erfolgen.

G. Mängelrüge, Gewährleistung, Pflichtverletzung

a:

Erkennbare Mängel sind vom Kunden unverzüglich, spätestens jedoch binnen 3 Tagen nach Leistungserbringung - auch bezüglich eines vom Kunden benutzbaren Teils der Leistung - schriftlich zu rügen. Versteckte Mängel sind unverzüglich nach Kenntnis zu rügen. Mängelrügen müssen eine nach Kräften zu detaillierende Beschreibung des Mangels enthalten. Eine nicht frist- oder formgerechte Rüge schließt jeglichen Anspruch des Kunden auf Gewährleistung aus.

b:

Sonstige Pflichtverletzungen sind vor der Geltendmachung weiterer Rechte vom Kunden unverzüglich unter Setzung einer angemessenen Abhilfefrist schriftlich abzumahnen.

c:

Ist ein Mangel gegeben, so wird dieser nach Wahl von maschinendoc.com durch kostenlose Nachbesserung oder Ersatzleistung behoben, wobei maschinendoc.com zwei Nacherfüllungsversuche zuzugestehen sind. Mängel, die der Kunde selbst zu vertreten hat, und unberechtigte Reklamationen werden im Auftrag und auf Kosten des Kunden zu den bei maschinendoc.com allgemein gültigen Vergütungssätzen beseitigt.

d:

Bei Mängelrügen dürfen Zahlungen des Kunden - unbeschadet weiterer Regelungen dieses Vertrages - nur in dem Umfang zurückgehalten werden, die in einem angemessenen Verhältnis zu den aufgetretenen Mängeln stehen.

e:

Soweit die Pflichtverletzung sich nicht auf eine übernommene Werkleistung von maschinendoc.com bezieht, ist der Rücktritt ausgeschlossen, soweit die Pflichtverletzung unerheblich ist. Der Rücktritt ist mit Ausnahme der Mangelhaftung ebenfalls ausgeschlossen, wenn die Pflichtverletzung nicht zu vertreten hat.

f:

Weitergehende Ansprüche des Kunden wegen oder im Zusammenhang mit Pflichtverletzungen, Mängeln oder Mangelfolgeschäden, gleich aus welchem Grund, bestehen nur nach Maßgabe der Bestimmungen in Ziffer H, soweit es sich nicht um Ansprüche aus einer Garantie handelt, welche den Kunden gegen das Risiko von etwaigen Mängeln absichern soll. Auch in diesem Fall haftet maschinendoc.com mit Ausnahme des Vorsatzes und der Verletzung von Leib, Leben oder Gesundheit aber nur für den typischen und vorhersehbaren Schaden.

g:

Die Gewährleistung und Haftung von maschinendoc.com ist ausgeschlossen, soweit Mängel und damit zusammenhängende Schäden nicht nachweisbar auf mangelhafter Ausführung oder mangelhaftem Material beruhen. Mängelansprüche bestehen nicht bei nur unerheblicher Abweichung von der vereinbarten oder üblichen Leistungsbeschaffenheit.

h:

Die Anerkennung von Pflichtverletzungen bedarf stets der Schriftform.

i:

Nach Abnahme des Dienstleistungsauftrages haftet maschinendoc.com für einen Mangel aus diesem Auftrag in der Weise, dass er den Mangel zu beseitigen hat. Die Haftung von maschinendoc.com besteht nicht, wenn der Mangel für die Interessen des Auftraggebers unerheblich ist oder auf einem Umstand beruht, der dem Auftraggeber zuzurechnen ist. Dies gilt insbesondere bezüglich der vom Auftraggeber beigestellten Teile. Zur Beseitigung eines von maschinendoc.com zu behehenden Mangels hat der Auftraggeber maschinendoc.com die erforderliche Zeit und Gelegenheit zu gewährleisten. Ersetzte Teile gehen in das Eigentum von maschinendoc.com über.

j:

Bei seitens des Auftraggebers oder Dritter unsachgemäß ohne vorheriger Zustimmung von maschinendoc.com vorgenommenen Änderungen oder Arbeiten wird die Haftung von maschinendoc.com für die daraus entstehenden Folgen aufgehoben.

k:

Von jeglicher Gewährleistung ausgeschlossen sind Defekte, die durch Beschädigung, falsche Anschlüsse oder Bedienung seitens des Auftraggebers verursacht werden.

H. Begrenzung und Ausschluss der Haftung

a:

Maschinendoc.com haftet nicht, insbesondere nicht für Ansprüche des Auftraggebers auf Schadensersatz, gleich aus welchem Rechtsgrund, insbesondere bei Verletzung von Pflichten aus dem Schuldverhältnis und aus unerlaubten Handlungen. Dies gilt nicht, soweit gesetzlich zwingend gehaftet wird, insbesondere:

- Für eigene vorsätzliche oder grob fahrlässige Pflichtverletzung und vorsätzliche oder grob fahrlässige Pflichtverletzung von gesetzlichen Vertretern oder Erfüllungsgehilfen
- Für die Verletzung von wesentlichen Vertragspflichten und im Falle zu vertretender Unmöglichkeit und erheblicher Pflichtverletzung
- Wenn im Falle der Verletzung sonstiger Pflichten i. S. d. § 241 Abs. 2 BGB dem Auftraggeber die Leistung von maschinendoc.com nicht mehr zuzumuten ist
- Im Falle der Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit auch durch gesetzliche Vertreter oder Erfüllungsgehilfen
- Im Falle des Verzuges, soweit ein Fixtermin vereinbart war
- Soweit maschinendoc.com die Garantie für die Beschaffenheit seiner Produkte oder das Vorhandensein eines Leistungserfolges oder ein Beschaffungsrisiko übernommen hat sowie bei einer Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz

„Wesentliche Vertragspflichten“ sind solche Verpflichtungen, die vertragswesentliche Rechtspositionen des Kunden schützen, die ihm der Vertrag nach seinem Inhalt und Zweck gerade zu gewähren hat; wesentlich sind ferner solche Vertragspflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertraut hat und vertrauen darf.

b:

In anderen Fällen haftet maschinendoc.com für alle gegen maschinendoc.com gerichteten Ansprüche auf Schadensersatz oder Aufwendungsersatz aus dem vorliegenden Vertragsverhältnis wegen schuldhafter Pflichtverletzung, gleich aus welchem Rechtsgrund, nicht im Falle leichter Fahrlässigkeit.

c:

Im Falle der vorstehenden Haftung nach Ziff. 8.2 und einer Haftung ohne Verschulden, insbesondere bei anfänglicher Unmöglichkeit und Rechtsmängeln, haftet maschinendoc.com nur für den typischen und vorhersehbaren Schaden.

d:

Eine Haftung aus der Übernahme eines Beschaffungsrisikos trifft maschinendoc.com nur, wenn maschinendoc.com das Beschaffungsrisiko ausdrücklich kraft schriftlicher Vereinbarung als "Beschaffungsrisiko" übernommen hat.

e:

Die Haftung für mittelbare Schäden und Mangelfolgeschäden ist ausgeschlossen, soweit maschinendoc.com seine leitenden Angestellten oder Erfüllungsgehilfen nicht der Vorwurf einer vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Pflichtverletzung trifft oder eine Verletzung von Leib, Leben oder Gesundheit gegeben ist.

f:

Die Haftung von maschinendoc.com ist mit Ausnahme des Vorsatzes und der Verletzung von Leib, Leben oder Gesundheit und sonstiger gesetzlich zwingender, abweichender Haftungssummen der Höhe nach insgesamt beschränkt auf den Deckungsumfang der Betriebshaftpflichtversicherung der maschinendoc.com. Auf Anforderung des Kunden stellt maschinendoc.com diesem unentgeltlich jederzeit eine Kopie seiner diesbezüglichen Versicherungspolice zur Verfügung.

Maschinendoc.com verpflichtet sich, im Falle der Leistungsfreiheit des Versicherers, (z. B. durch Obliegenheitsverstößen der maschinendoc.com, Jahresmaximierung etc.) mit eigenen Leistungen dem Auftraggeber gegenüber einzustehen, jedoch mit Ausnahme des Falles vorsätzlichen Handelns, der Verletzung von Leib, Leben oder Gesundheit und gesetzlich zwingender, abweichender Haftungshöhen lediglich bis zu einer Höchstsumme von € 25.000,-- je Schadensfall.

Als Schadensfall ist dabei die Summe derjenigen Ereignisse zu verstehen, die bei objektiver Betrachtung einen einheitlichen, zusammenhängenden Lebenssachverhalt bilden. Eine weitergehende Haftung ist ausgeschlossen.

g:

Die Haftungsausschlüsse bzw. -beschränkungen gemäß der vorstehenden Ziff. 8.2 bis 8.6 gelten im gleichen Umfang zugunsten der leitenden und nichtleitenden Angestellten und sonstigen Erfüllungsgehilfen von maschinendoc.com sowie deren Subunternehmern.

h:

Ansprüche des Auftraggebers auf Schadensersatz aus diesem Vertragsverhältnis können nur innerhalb einer Ausschlussfrist von einem Jahr ab dem gesetzlichen Verjährungsbeginn geltend gemacht werden. Dies gilt nicht, wenn maschinendoc.com Arglist oder grobes Verschulden zur Last fällt, bei einer Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz oder bei Verletzung von Leib, Leben oder Gesundheit oder vorsätzlichem Handeln.

i:

Eine Umkehr der Beweislast ist mit den vorstehenden Regelungen nicht verbunden.

j:

Keine Haftung auf Neuteile wird insbesondere in folgenden Fällen übernommen: ungeeignete oder unsachgemäße Verwendung, fehlerhafte Montage bzw. Einbau oder Inbetriebnahme durch den Auftraggeber oder Dritten, natürliche Abnutzung, fehlerhafte oder nachlässige Behandlung, nicht ordnungsgemäße Wartung, ungeeignete Betriebsmittel, mangelhafte Bauarbeiten, ungeeigneter Baugrund, soweit sie nicht von der maschinendoc.com zu verantworten sind.

k:

Die Gewährleistung für Neuteile ist abhängig vom Hersteller und wird so an den Kunden weitergegeben und beginnt mit Abnahme oder Inbetriebnahme, spätestens jedoch 1 Monat nach Anlieferung.

I. Vergütungen, Zahlungsbedingungen, Verzug

a.:

Die dem Auftraggeber in Rechnung gestellten Vergütungen beziehen sich auf die jeweils aktuellen Stundenverrechnungssätze von maschinendoc.com die der Auftraggeber jederzeit bei maschinendoc.com einsehen kann), falls nicht anders vereinbart.

b:

Die Preise gelten ab Werk, ausschließlich Verpackung, zuzüglich der gesetzlichen Mehrwertsteuer. Angebote sind freibleibend.

c:

Soweit nicht anders vereinbart, ist die Vergütung nach Erbringung der Leistung ohne Abzüge unverzüglich nach Erhalt der Rechnung zu zahlen.

d:

Kommt der Auftraggeber mit seinen Zahlungsverpflichtungen in Verzug, ist maschinendoc.com berechtigt, Verzugszinsen in Höhe von 1% pro Monat in Rechnung zu stellen.

e:

Der Auftraggeber kann nur aufrechnen und/oder ein Zurückhaltungsrecht geltend machen, wenn seine Gegenforderung unbestritten oder rechtskräftig festgestellt ist.

J. Eigentumsvorbehalt

Die maschinendoc.com behält sich das Eigentum an allen verwendeten bzw. gelieferten Teile bis zum Eingang aller Zahlungen aus dem jeweiligen Liefervertrag vor.

K. Gerichtsstand

Ausschließlicher Gerichtsstand ist Wittmund.