



MÜLLER PROCESS MANUAL

Zusammenfassung

Das Müller Process Manual dient der einfachen und geregelten Zusammenarbeit zwischen Müller Kunden und der Müller Apparatebau GmbH. Wichtige Prozesse, die zwischen beiden Parteien auftreten, werden beschrieben. Das Müller Process Manual wird regelmäßig weiterentwickelt, indem es neue Prozesse aufnimmt und genauer definiert.

Prozessveränderungen werden künftig immer zum 01. Januar eines Jahres eingeführt.

Das Müller Process Manual ist Bestandteil der gegenseitigen Vereinbarungen.

Diese Version des Process Manuals ersetzt alle früheren Versionen.



Inhaltsverzeichnis

Zusammenfassung	2
1. Allgemeines.....	4
1.1. Preisniveau.....	4
1.2. ---.....	4
1.3. Versand von Dokumenten	4
1.4. Rücksendungen an Müller	4
1.5. Bankgebühren und Rechnungsstellung	4
1.6. Begriffe.....	4
1.7. Versand E-Teile (Lieferart)	5
2. Support.....	6
2.1. Support Level	6
2.2. Arbeitsstundensatz	6
2.3. Reisekosten.....	6
3. Bestellung E-Teile	7
3.1. Bestellformular ausfüllen.....	7
3.2. Bestellformular abschicken.....	11
3.3. Versand Auftragsbestätigung.....	11
3.4. Gebühren Bestellungen	11
3.5. Versand Rechnung und Lieferschein.....	12
4. Gewährleistung E-Teile.....	14
4.1. Bestellformular ausfüllen.....	14
4.2. Gewährleistungsantrag ausfüllen	14
4.3. Bestellformular und Gewährleistungsantrag abschicken	16
4.4. Rücksendung defekter E-Teile	16
4.5. Bewertung Gewährleistung	16
5. Reparatur E-Teile.....	18
5.1. Bestellformular ausfüllen.....	19
5.2. Bestellformular abschicken.....	19
5.3. Rücksendung defekter E-Teile	19
5.4. Bewertung defektes E-Teil von Müller	19
5.5. Bewertung defektes E-Teil externer Zulieferer.....	20
Der Anhang.....	22
Müller Bestellformular	23
Müller Gewährleistungsantrag	24
AGB	25

1. Allgemeines

Beachten Sie die allgemeinen Hinweise.

1.1. Preisniveau

Angebotene Verkaufspreise (VK) sind immer in Euro und ab Werk.

1.2. ---

1.3. Versand von Dokumenten

Auftragsbestätigungen und Rechnungen werden grundsätzlich an die hinterlegte E-Mail-Adresse versendet. Solange keine E-Mail-Adresse hinterlegt ist, kann auch keine Bestätigung versendet werden.

1.4. Rücksendungen an Müller

Jedes Ersatzteil, das an Müller zurückgesendet wird, erfordert zwingend einen beigelegten Lieferschein. Vermerken Sie auf dem Lieferschein Ihre Kundenvorgangsnummer (zum Beispiel „Ihre interne Bestellnummer“). Sie ist auch auf dem Müller Bestellformular verlangt. Nur so können die an Müller zurückgesendeten E-Teile mit Ihrer schriftlichen Bestellung richtig zusammengeführt werden. Teile, die ohne Lieferschein an Müller zurückgehen, können nicht bearbeitet werden. Sie werden sofort entsorgt. Der Lieferschein ist dem Paket zwingend beizulegen.

1.5. Bankgebühren und Rechnungsstellung

Jede Partei trägt die Bankgebühren ihrer eigenen Bank (Prinzip „SHARE – Share costs“).

Rechnungsstellung: Müller stellt Rechnungen ausschließlich in Euro und erwartet die Bezahlung in Euro.

1.6. Begriffe

Beachten Sie die Begriffserklärungen.

1.6.1. Ersatzteile (E-Teile)

Ersatzteile werden als E-Teile bezeichnet.

1.6.2. Verschleißteile (V-Teile)

Verschleißteile werden als V-Teile bezeichnet.

1.6.3. Null-Rechnung (0-Rechnung)

Eine Null-Rechnung ist eine Rechnung, deren Betrag 0,00 Euro lautet.

1.7. Versand E-Teile (Lieferart)

Der Versand erfolgt ausschließlich mit UPS. Die Bestellung läuft automatisch über die UPS-Kundennummer von Müller. Die Kosten für den Versand sind vom Kunden zu tragen (Ausnahme entsprechend definiert). Die Versandkosten werden Ihnen in Rechnung gestellt.

Beim **Express-Versand** erfolgt deutschlandweit die Zustellung bis 10.30 Uhr ($D < 10.30 \text{ h}$).

E-Teile-Bestellungen per Express-Versand werden mit einem Express-Bestellaufschlag pro Bestellung verrechnet. Bei Teillieferungen wird der Aufschlag einmalig fällig. Aktuelle Preise auf Anfrage.

Europaweit erfolgt die Zustellung innerhalb von 48 Stunden ($EU < 48 \text{ h}$).

Beim **Standard-Versand** erfolgt deutschlandweit die Zustellung typischerweise innerhalb von max. 24 Stunden ($D < 24 \text{ h}$).

2. Support

Unseren technischen Support erreichen Sie unter support@mueller-phs.com oder unter Telefon +49 8166 670 200.

Die Support-Hotline ist von Montag bis Freitag von 7 Uhr bis 19 Uhr besetzt.

2.1. Support Level

Unser technischer Support besteht aus drei Level. Jedes Level hat einen eigenen Namen und klare Regeln.

2.1.1. Level 1: Base Remote Support (free of charge)

Die Störung wird dem Service gemeldet. Es findet eine kurze Einschätzung (Kurzanalyse) anhand von Bildern, Videos und Beschreibungen statt. Es werden Tipps zur Behebung gegeben.

- Die Störung wird technisch nicht aufgenommen.
- Servicepauschale für 30 Minuten: kostenfrei

2.1.2. Level 2: Advanced Remote Support

Die Störung besteht nach dem Base Remote Support weiterhin. Wird die weiterhin bestehende Störung gemeldet, werden tiefgreifendere Informationen angefordert. Ein Techniker wird damit beauftragt, den Fehler im Werk nachzustellen und durch weitere Vorschläge zu beheben.

- Ein Servicebericht wird erstellt.
- Servicepauschale für halben Tag erhalten Sie auf Anfrage
- Für Anlagen, die jünger als 12 Monate sind, ist der Advanced Remote Support kostenfrei.
- Gibt es innerhalb von 24 Stunden keine Rückmeldung, so gilt die Störung als behoben.

2.1.3. Level 3: Advanced On-site Support

Nachdem die Lösungsvorschläge vom Base und/oder Advanced Remote Support erfolglos waren, kann ein Servicetechniker angefordert werden. Er analysiert und behebt die Störung vor Ort.

- Ein Servicebericht wird erstellt.
- Die Berechnung erfolgt nach Aufwand (Stundensatz, Reisekosten etc.).
- Gibt es innerhalb von 48 Stunden keine Rückmeldung, so gilt die Störung als behoben.

2.2. Arbeitsstundensatz

Die Arbeitsstundensätze für Servicetechniker und Softwarespezialisten sowie für einen Schulungstag bei Müller erhalten Sie auf Anfrage.

2.3. Reisekosten

Die Reisekosten erhalten Sie auf Anfrage.

3. Bestellung E-Teile

Die Bestellung von E-Teilen erfolgt ausschließlich schriftlich über das Müller Bestellformular oder über ein vergleichbares Formular aus Ihrer Firma an die E-Mail-Adresse spareparts@mueller-phs.com.

Die Beratungszeiten in der Ersatzteilabteilung sind von Montag bis Donnerstag von 8 Uhr bis 17 Uhr und am Freitag von 8 Uhr bis 13 Uhr. Jeweils eine Stunde bevor die Beratungszeit endet hat der E-Teil-Versand oberste Priorität. Daher ist mit eingeschränkter telefonischer Erreichbarkeit zu rechnen.

Kleinteile werden ausschließlich in Verpackungseinheiten in unterschiedlichen Größen verkauft. Einzelteil-Käufe sind nicht möglich. O-Ringe werden beispielsweise im 10-er Pack angeboten. Die Umstellung auf Verpackungseinheit erfolgt je nach Bedarf..

Bei einer Bestellung erfolgt diese unter Zugrundelegung unserer Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB). Diese können im Internet¹ abgerufen werden und befinden sich im Anhang des Müller Process Manuals. Die gelieferte Ware bleibt bis zur vollständigen Erfüllung aller gegenwärtigen Forderungen aus der Geschäftsverbindung gegen den Käufer das Eigentum von Müller (Vorbehaltsware).

3.1. Bestellformular ausfüllen

Bitte beachten Sie: Nur vollständig und korrekt ausgefüllte Bestellformulare können zügig bearbeitet werden. Bestellungen sind eindeutig als solche zu kennzeichnen und dürfen keine weiteren Themen beinhalten. Preisanfragen, technische Fragen etc. sind separat abzufragen.

Nicht korrekt ausgefüllte Bestellungen erhalten die niedrigste Bearbeitungspriorität oder werden im Zweifel ignoriert.

3.1.1. Grundsätzliche Angaben

Das Müller Bestellformular ist grundsätzlich für die Bestellung von E-Teilen gedacht. Es kann aber auch für die Anfrage von Angeboten (E-Teile) oder für Reparaturanfragen verwendet werden. Kreuzen Sie daher Bestellung, Angebot oder Reparatur an.

Für eine gültige Bestellung sind folgende Positionen zwingend erforderlich:

- Kundennummer bei Müller
- Firma
- Name Besteller
- Tel.-Nr. Besteller (wenn möglich mobil)
- E-Mail-Adresse für die Auftragsbestätigung (AB)
- Bestelldatum

Ist die Lieferadresse abweichend von der Rechnungsadresse, sind folgende Positionen zwingend erforderlich:

- Kundennummer der Lieferadresse² bei Müller
- Firma
- Name Ansprechpartner
- Telefon

¹ [Allgemeine Geschäftsbedingungen \(AGB\)](#)

² Rechnungsadresse und Lieferadresse haben unterschiedliche Kundennummern

3.1.2. Angaben zum E-Teil

Die Angaben für das zu bestellende E-Teil sind:

- Stück
- Artikelnummer

Die Artikelnummer ist numerisch fünfstellig, z. B. 50037.

Fehlende Artikelnummer

Für Bestellungen von E-Teilen, von denen die Müller Artikelnummer nicht in den E-Teilunterlagen hinterlegt sind, vermerken Sie im Bestellformular bei „Artikelbezeichnung“ die

- Müller Modell-Nr.,
- Seriennummer vom Modell und
- den Dateinamen von dem Foto des Ersatzteils, das Sie im E-Mailanhang mitschicken.

Sollte es sich um eine Baugruppe eines Drittherstellers handeln (z. B. Kompressor), ist zusätzlich ein Foto vom Typenschild der Baugruppe mitzusenden.

Beispiel:

Order items/ Bestellpositionen

Pos	Piece	Article No.	Article Description/ Artikelbezeichnung
1	1	---	TU1000SDCBMNL11, Serial-No. 74607, photo: 20190213_113942
2			
3			
4			

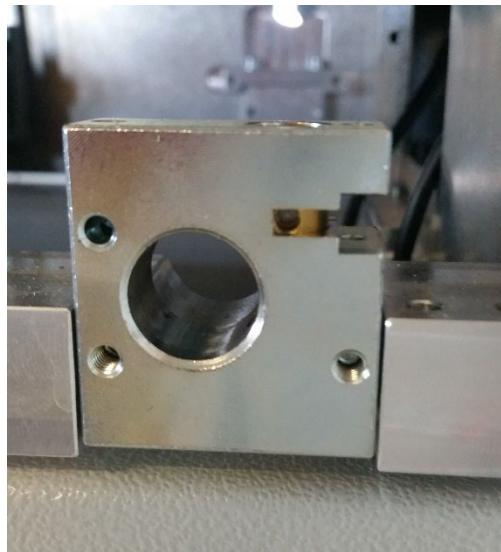


Foto 20190213_113942



Müller Order Form / Bestellformular



Spare parts (E-parts) / Ersatzteile (E-Teile)

Order / Bestellung Quotation / Angebot Repair / Reparatur

Billing address / Rechnungsadresse

Customer No. at Müller Kundennummer bei Müller	12345
Company / Firma	Schmidt & Co.
Name Buyer / Name Besteller	Manfred Schmidt
Street, Number / Straße, Hs.-Nr.	Schmidt Avenue 23
ZIP Code, City / PLZ, Ort	11223 Schmidt Town
Country / Land	LaLaLand
Mobile Number Buyer Tel.-Nr. Besteller (mobil)	+47 147 1111111
Email for Order Confirmation E-Mail für AB	schmidt@schmidt.com
Your internal Order No. Ihre interne Bestellnr.	999999999999

Delivery address / Lieferadresse (if diff. / falls abw.)

Customer No. Delivery address Kundennummer d. Lieferadresse	54321
Company / Firma	2-Schmidt & Co.
Name Contact Person Name Ansprechpartner	Laura Schmidt
Street, Number / Straße, Hs.-Nr.	
ZIP Code, City / PLZ, Ort	
Country / Land	
Phone / Telefon	+47 147 2222222
Date of Order / Bestelldatum	01.01.2019

Order items / Bestellpositionen

Pos	Piece	Article No.	Article Description / Artikelbeschreibung
1	4	10019	Drive wheel complete
2			
3			
4			
5			
6			
7			

Order category / Bestellkategorie

Type of service Leistungsart	Processing Priority Bearbeitungspriorität	<input type="checkbox"/> Express	<input checked="" type="checkbox"/> Standard	<input type="checkbox"/> Standard-Eco
		1	2	3
	Delivery Type Lieferart	Express shipment Express-Versand	Standard Shipment Standard-Versand	Standard Shipment Standard-Versand
	Partial Delivery / Teillieferung	Yes / Ja	Yes / Ja	No / Nein
	Delivery day selectable Ausliefertag wählbar	No / Nein	No / Nein	Yes, required transfer to UPS: Ja, gewünschte Übergabe an UPS:

Delivery condition / Lieferbedingung

Germany / Deutschland	Europe / Europa (EU/non EU)	Rest of the World / Rest der Welt
<input checked="" type="checkbox"/> UPS via Müller Account (Lump-sum)	<input type="checkbox"/> UPS via Müller Account (Lump-sum) <input type="checkbox"/> UPS-Customer-No. / KD-Nr.: _____	<input type="checkbox"/> UPS-Customer-No. / KD-Nr.: _____ <input type="checkbox"/> DHL Customer-No. / KD-Nr.: _____ <input type="checkbox"/> TNT- Customer-No. / KD-Nr.: _____ <input type="checkbox"/> FedEx- Customer-No. / KD-Nr.: _____

Comment / Kommentar

All fields are mandatory.

Please send the completed form to / Senden Sie das ausgefüllte Formular an: spareparts@mueller-phs.com

If you have any questions, please call / Bei Rückfragen erreichen Sie uns unter +49 8166 670 400

3.1.3. Angaben zur Auslieferung

Wählen Sie die gewünschte Bestellkategorie: Express, Standard oder Standard-Eco.

Leistungsart	Bestellkategorie		
	Express (z. B. bei Maschinen- stillstand, kleine Mengen)	Standard (z. B. bei geplanter Reparatur)	Standard-Eco (z. B. für die Auffüllung des Lagerbestandes)
	Bearbeitungspriorität	1	2
	Lieferart	Express-Versand	Standard-Versand
Teillieferung		Ja	Ja
Ausliefertag wählbar		Nein	Ja

3.1.4. Bearbeitungspriorität

Die Priorität der Bearbeitung bei Müller richtet sich nach der Bestellkategorie. Folgende Ziele sollen erreicht werden:

- **Express:** Versand der bestellten E-Teile am selben Tag bei Bestelleingang
Montag bis Donnerstag, 8 bis 15 Uhr, Freitag, 8 bis 11.00 Uhr, vorausgesetzt die Teile sind verfügbar.
- **Standard:** Versand der bestellten E-Teile spätestens am folgenden Tag, vorausgesetzt die Teile sind verfügbar.
- **Standard-Eco:** Versand der bestellten E-Teile erfolgt laut Auftragsbestätigung bzw. nach Wunschtermin Kunde.

Wenn keine Angaben bei der Bestellkategorie vorgenommen worden sind, erfolgt die Lieferung der E-Teile nach Bestellkategorie **Standard**.

3.1.5. Lieferart

Der Versand erfolgt ausschließlich mit UPS. Die Bestellung läuft automatisch über die UPS-Kundennummer von Müller. Die Kosten für den Versand sind immer vom Kunden zu tragen. Die Versandkosten werden Ihnen in Rechnung gestellt.

Beim **Express-Versand** erfolgt deutschlandweit die Zustellung bis 10.30 Uhr ($D < 10.30 \text{ h}$).

E-Teile-Bestellungen per Express-Versand werden mit einem Express-Bestellaufschlag pro Bestellung verrechnet. Bei Teillieferungen wird der Aufschlag einmalig fällig. Aktueller Preis auf Anfrage.

Europaweit erfolgt die Zustellung innerhalb von 48 Stunden ($EU < 48 \text{ h}$).

Beim **Standard-Versand** erfolgt deutschlandweit die Zustellung typischerweise innerhalb von max. 24 Stunden ($D < 24 \text{ h}$).

3.1.6. Teillieferung

Bei E-Teile-Bestellungen, die aus mehreren Artikeln bestehen, kann es zu unterschiedlichen Versandterminen (vorrätig/nicht vorrätig) kommen. Diese teilen wir Ihnen in der Auftragsbestätigung (E-Mail) mit. Grundsätzlich arbeitet Müller mit Teillieferungen, so dass Sie Reparaturen zügig durchführen können.

Die restlichen Positionen der Bestellung werden zu einem späteren Termin in sinnvoll gebündelten Einheiten geliefert. Gegebenenfalls sprechen wir uns mit Ihnen ab, um die Versandkosten gering zu halten.

Beachten Sie: Teillieferungen werden sofort in Rechnung gestellt.

3.1.7. Ausliefertag

Grundsätzlich versenden wir E-Teile direkt nach Eingang der Bestellung (0 bis 1 Tage). Wünschen Sie einen konkreten späteren Termin für die Übergabe an den Kurier, geben Sie diesen an. Dies ist nur in der Bestellkategorie **Standard-Eco** möglich.

3.2. Bestellformular abschicken

Das ausgefüllte Bestellformular ist als PDF-Datei zu senden an: spareparts@mueller-phs.com. Mit Eingang der Bestellung erhalten Sie eine Bestelleingangsbestätigung per E-Mail.

3.3. Versand Auftragsbestätigung

Nach Prüfung der Verfügbarkeit erhalten Sie eine Auftragsbestätigung an die angegebene E-Mail-Adresse des Bestellers. Sie enthält das voraussichtliche Versanddatum.

3.4. Gebühren Bestellungen

Beachten Sie die Gebühren für Bestellungen.

3.4.1. Bestellung mit Bestellkategorie Express

E-Teile-Bestellungen mit gesicherter Übergabe an den Kurier am selben Tag werden mit einem Express-Bestellaufschlag pro Bestellung verrechnet. Bei Teillieferungen wird der Aufschlag nur einmalig fällig. Aktueller Preis auf Anfrage.

3.4.2. Bestellung Mindestmenge

E-Teile-Bestellungen, deren Wert unter 25 Euro liegen, werden mit einem Mindermengenaufschlag verrechnet. Aktueller Preis auf Anfrage.

3.4.3. E-Teile-Rücknahme

Gelieferte E-Teile werden grundsätzlich nicht zurückgenommen. In Kulanzfällen werden E-Teile nach vorheriger Absprache zurückgenommen. Bei Rücknahmen wird eine Gebühr fällig. Aktueller Preis auf Anfrage.

3.4.4. Spezielle Lieferdokumente

Für Präferenz- und Ursprungsnachweise (zum Beispiel A.TR. und EUR.1) sowie sonstige Spezialdokumente organisieren wir Ihnen nach Aufforderung gegen eine Gebühr. Aktueller Preis auf Anfrage.

3.4.5. Versandverpackung

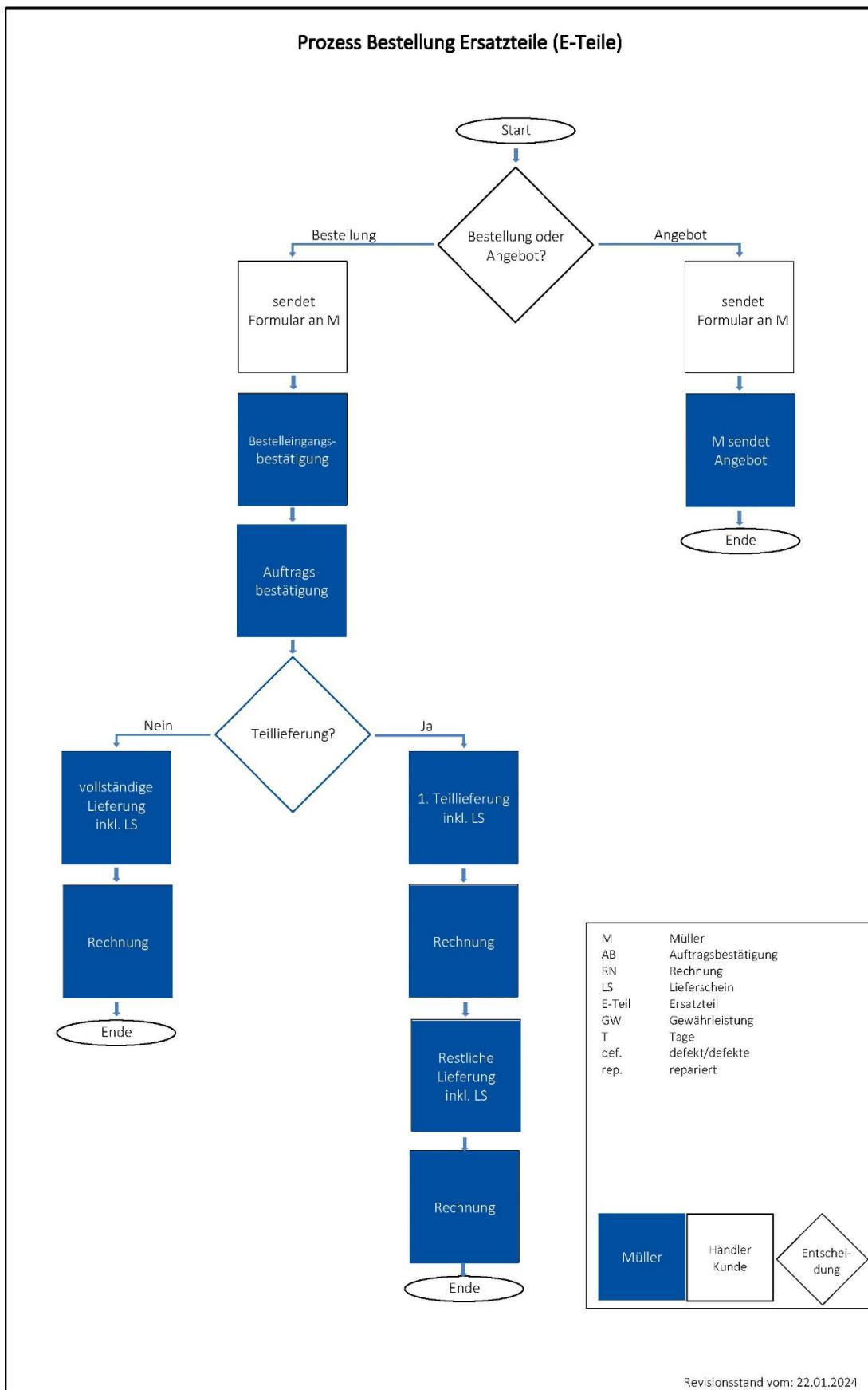
Allgemeine Verpackungskosten und Sonderverpackungen, z. B. für Platinen, werden nicht verrechnet. Zurückgeschickte Sonderverpackungen werden nicht gutgeschrieben.

3.4.6. Rechnungsversand per Post

Für Rechnungen, die postalisch zugestellt werden, fällt eine Gebühr pro Bestellung an. Aktueller Preis auf Anfrage.

3.5. Versand Rechnung und Lieferschein

Die Rechnung wird nach dem Versand der E-Teile per E-Mail versendet. Der Lieferschein wird der Ware beigelegt. Teillieferungen werden sofort in Rechnung gestellt.



4. Gewährleistung E-Teile

Der allgemeine Gewährleistungszeitraum beträgt zwölf Monate. Für Verschleißteile (V-Teile) gibt es keine Gewährleistung.

Der Gewährleistungszeitraum beginnt mit dem Lieferscheindatum. Der Lieferschein wird an dem Tag erstellt, an dem das E-Teil lieferbereit ist. Typischerweise ist das auch der Tag der Auslieferung.

Die Gewährleistung tritt bei nachweisbar mangelhafter Ausführung, fehlerhafter Bauart oder schlechten Baustoffen in Kraft. Verschleißschäden oder Schäden aufgrund unsachgemäßer Behandlung sind von der Gewährleistung ausgeschlossen.

Versandkosten ab Müller für die Bestellkategorien **Standard** und **Standard-Eco** werden von Müller getragen. Versandkosten ab Müller für die Bestellkategorie **Express** sowie der Express-Bestellaufschlag (siehe 3.4.1.) sind vom Kunden zu tragen.

Versandkosten zu Müller und Zollkosten sind grundsätzlich vom Kunden zu zahlen.

Die Verrechnung der Gewährleistung mit anderen Rechnungen von Müller ist nicht möglich.

Gewährleistungsprinzip

Ziel im Gewährleistungsprozess ist, den Kunden möglichst schnell mit einem E-Teil zu versorgen. Gleichzeitig sollen die Verzweigungen im Gewährleistungsprozess schlank bleiben. Daraus ergibt sich folgendes Vorgehen:

Mit jedem Gewährleistungsantrag geht eine E-Teil-Bestellung einher. Diese Bestellung wird sofort ausgeführt. Bei Akzeptanz der Gewährleistung wird das E-Teil nicht verrechnet. Sie erhalten eine Null-Rechnung.

Wird die Gewährleistung abgelehnt, wird das E-Teil entsprechend verrechnet.

4.1. Bestellformular ausfüllen

Für die zügige Bearbeitung eines Gewährleistungsfalls sind mehrere Schritte notwendig. Füllen Sie das Müller Bestellformular für das zu gewährleistende E-Teil korrekt aus (siehe 3.1. ff).

Grundsätzlich sollte ein Bestellformular, mit dem eine Gewährleistung eingereicht wird, keine weiteren „normalen“ E-Teil-Bestellungen enthalten.

4.2. Gewährleistungsantrag ausfüllen

Für jedes E-Teil ist zwingend ein eigener Gewährleistungsantrag erforderlich, das heißt, pro E-Teil ist ein Gewährleistungsantrag nötig.

Füllen Sie den Gewährleistungsantrag korrekt aus. Es erfordert zwingend folgende Positionen:

- Kundennummer bei Müller
- Firma
- Ihre interne Bestellnr. (übernehmen Sie die Nummer von Ihrem aktuellen Müller Bestellformular)
- Datum
- Müller Modell-Nummer/Version
- Modell-Serien-Nr. (zu dem das E-Teil gehört)

- Artikelnummer (Gewährleistungsartikel)
- Zählerstand Systemkanal (falls vorhanden)
- Zählerstand Kuvertiersystem (falls vorhanden)
- Rechnungsnummer (auf die die Gewährleistung eindeutig zurückzuführen ist)
- Fehlerbeschreibung

Müller Warranty Claim
Müller Gewährleistungsantrag

Billing Address/ Rechnungsadresse

Customer Number at Müller* <i>Kundennummer bei Müller*</i>	Date*/ Datum* <i>Modell-Serien-Nr.*</i>
Company*/ Firma*	
Your internal Order No.* <i>Ihre interne Bestell-Nr.*</i>	

Warranty item/ Gewährleistungsgegenstand

Müller model number/Version* <i>Müller Modell-Nummer/Version*</i>	Model Serial No.* <i>Modell-Serien-Nr.*</i>												
	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> </table>												
Article No.* <i>Artikel-Nr.*</i>	Date of production, if available <i>Produktionsdatum, falls vorhanden</i>												
	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> </table>												
Meter Reading System Channel <i>Zählerstand Systemkanal</i>	Meter Reading Inserting System <i>Zählerstand Kuvertiersystem</i>												
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> </table>							<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> </table>						
Invoice Number** <i>Rechnungsnummer**</i>													
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> </table>													

Description of Error/ Justification for Warranty Claim*
*Fehlerbeschreibung / Begründung für Gewährleistungsanspruch**

- internally filled by Müller -
- wird intern von Müller ausgefüllt -

Warranty Claim <i>Gewährleistungsantrag</i>	Müller Order No. <i>Müller Auftrags-Nr.</i>
<input type="checkbox"/> is justified/ ist gerechtfertigt	Date/ Datum
<input type="checkbox"/> is not justified/ ist nicht gerechtfertigt	Initials Name/ Zeichen

Reason/ Begründung

* characterized fields are obligation fields/ *gekennzeichnete Felder sind Pflichtfelder
**Invoice Number, to which warranty can be directly attributed/ **Rechnungsnummer, auf die die Gewährleistung eindeutig zurückzuführen ist

4.3. Bestellformular und Gewährleistungsantrag abschicken

Das ausgefüllte Bestellformular ist zusammen mit dem Gewährleistungsantrag in einer E-Mail als PDF-Datei zu senden an spareparts@muller-phs.com.

4.4. Rücksendung defekter E-Teile

Verpacken Sie in jedem Fall das defekte E-Teil ordnungsgemäß³ (wichtig!) und schicken Sie es zusammen mit dem Lieferschein an:

Müller Apparatebau GmbH

Spare parts Department
Gewerbepark 19
85402 Kranzberg
Deutschland

Wichtig: Jedes E-Teil, das an Müller zurückgesendet wird, erfordert zwingend einen beigelegten Lieferschein. Vermerken Sie auf dem Lieferschein Ihre Kundenvorgangsnummer („Ihre interne Bestellnummer“). Sie ist auch auf dem Müller Bestellformular verlangt. Nur so können die an Müller zurückgesendeten E-Teile mit Ihrer schriftlichen Bestellung richtig zusammengeführt werden. Teile, die ohne Lieferschein an uns zurückgehen, können nicht bearbeitet werden, sie werden entsorgt.

4.5. Bewertung Gewährleistung

Das Müller Bestellformular und der Gewährleistungsantrag gehen bei Müller ein. Je nach Bestellkategorie senden wir Ihnen mit entsprechender Priorität das bestellte E-Teil. Sie erhalten vorerst keine Rechnung. Sobald das defekte E-Teil inkl. Lieferschein (innerhalb von 21 Tagen ab dem Datum des Gewährleistungsantrags) bei Müller eintrifft, erfolgt die Überprüfung. Dabei stellt sich heraus, ob es sich um einen Gewährleistungsfall handelt, oder nicht.

4.5.1. Ja, Gewährleistung wird gegeben

Die Überprüfung ergab einen Gewährleistungsfall. Sie erhalten eine Null-Rechnung auf das bestellte E-Teil.

→ Der Gewährleistungsfall ist abgeschlossen.

4.5.2. Nein, Gewährleistung wird nicht gegeben

Die Überprüfung ergab keinen Gewährleistungsfall. Dies teilen wir Ihnen in der Rechnung und per E-Mail mit. Sie erhalten eine Rechnung über den Betrag, den das E-Teil kostet, plus die Versandkosten. Das defekte E-Teil wird entsorgt.

→ Der Gewährleistungsfall ist abgeschlossen.

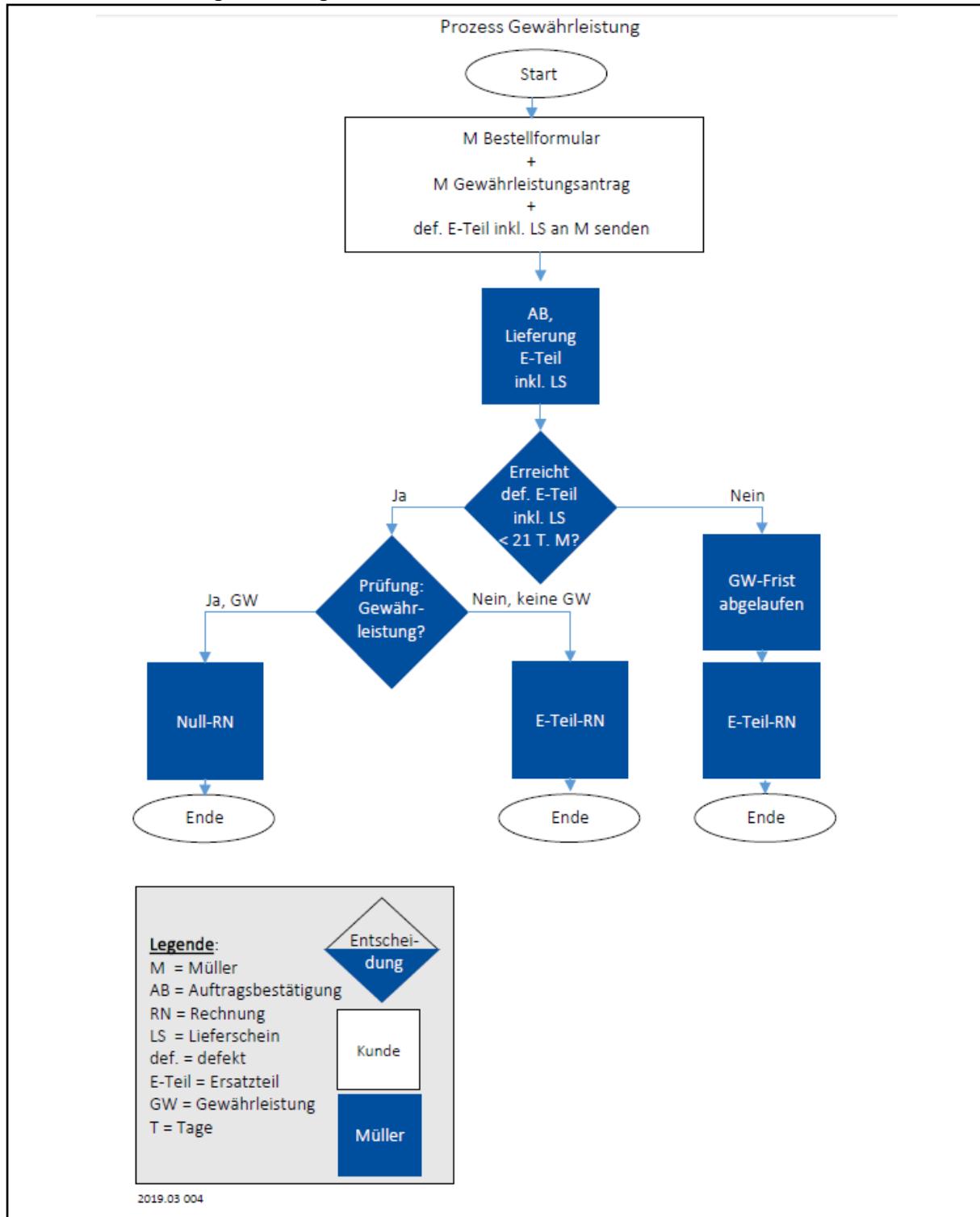
³ Verpacken Sie das defekte Teil so, dass es beim Transport keinen weiteren Schaden nehmen kann.

4.5.3. Das Paket erreicht Müller später als 21 Tage

Erreicht uns Ihr Paket nach 21 Tagen, fehlt der Lieferschein oder erreicht uns kein Paket, entfällt der Anspruch auf Gewährleistung. Die Frist, in dem der Gewährleistungsfall geprüft werden kann, ist abgelaufen.

Sie erhalten eine Rechnung über den Betrag, den das E-Teil kostet, und die Versandkosten.

→ Der Gewährleistungsfall ist abgeschlossen.



5. Reparatur E-Teile

Reparaturen von E-Teilen sind möglich. Der Preis für die Reparatur eines E-Teils von Müller beträgt 70 % des Verkaufspreises (VK). Für das reparierte E-Teil gibt es eine ergänzende Artikelnummer XXXXX-REP (z. B. 16299-REP). Müller behält sich vor, statt eine Reparatur an Ihrem E-Teil vorzunehmen, Ihnen, falls verfügbar, ein neuwertiges E-Teil zu senden.

E-Teile/spezielle Baugruppen externer Zulieferer wie Kompressoren und Vakuumpumpen werden nach Angebot verrechnet.

Ist das defekte E-Teil (Müller oder externer Zulieferer) nicht reparabel, wird das E-Teil entsorgt und Sie erhalten eine Rechnung über eine Aufwandspauschale für den Aufwand der Begutachtung des E-Teils. Aktueller Preis auf Anfrage.

Positiv-Liste (für Reparatur geeignet)

- Platinen
 - o 16299 Platine komplett
 - o 49892 Platine komplett
 - o 28815 Platine komplett
 - o 24150 Platine komplett
 - o 24530 Platine komplett
- Netzteile
 - o 35209 Netzteil (nur die Elektronik)
 - o 26151 Netzteil komplett
 - o 26152 Netzteil komplett
 - o 26253 Netzteil komplett
- Motorkühlung (Gebläse)
- Falzwalzen
 - o 53077 Falzwalze komplett
 - o 53078 Falzwalze komplett
- Quermesser
 - o 40118 Messer Obermesser HM
- Randmesser
 - o 18408 Messer Rundmesser
 - o 11039 Messer Rundmesser spitz
 - o 44477 Messer Rundmesser spitz oben
 - o 44478 Messer Rundmesser spitz unten

Negativ-Liste (nicht für Reparaturen geeignet)

- Müller-Motoren
- Wellen (Falzwalzen, Achsen, Einlaufrollen etc.)
- Traktoren
- ...

V-Teile können nicht repariert werden.

5.1. Bestellformular ausfüllen

Für die zügige Bearbeitung einer Reparatur sind mehrere Schritte notwendig.

Füllen Sie das Müller Bestellformular für das zu reparierende E-Teil korrekt aus (siehe 3.1. ff).

Grundsätzlich sollte ein Bestellformular, mit dem eine Reparatur beantragt wird, keine weiteren „normalen“ E-Teil-Bestellungen enthalten.

5.2. Bestellformular abschicken

Das ausgefüllte Bestellformular ist in einer E-Mail als PDF-Datei zu senden an

spareparts@mueller-phs.com.

5.3. Rücksendung defekter E-Teile

Verpacken Sie in jedem Fall das defekte E-Teil ordnungsgemäß⁴ (wichtig!) und schicken Sie es zusammen mit dem Lieferschein an:

Müller Apparatebau GmbH

Spare parts Department

Gewerbepark 19

85402 Kranzberg

Deutschland

Wichtig: Jedes E-Teil, das an Müller zurückgesendet wird, erfordert zwingend einen beigelegten Lieferschein. Vermerken Sie auf dem Lieferschein Ihre Kundenvorgangsnummer („Ihre interne Bestellnummer“). Sie ist auch auf dem Müller Bestellformular verlangt. Nur so können die an Müller zurückgesendeten E-Teile mit Ihrer schriftlichen Reparaturbestellung richtig zusammengeführt werden. Teile, die ohne Lieferschein an uns zurückgehen, können nicht bearbeitet werden, sie werden entsorgt.

5.4. Bewertung defektes E-Teil von Müller

Müller begutachtet das defekte E-Teil, ob es reparabel oder nicht reparabel ist.

5.4.1. Ja, E-Teil von Müller ist reparabel

Müller repariert das defekte E-Teil. Anschließend erhalten Sie das reparierte E-Teil inkl. Lieferschein und Rechnung zurück.

5.4.2. Nein, E-Teil von Müller ist nicht reparabel

Müller entsorgt das defekte E-Teil. Sie erhalten eine Rechnung über die Aufwandspauschale. Aktueller Preis auf Anfrage.

⁴ Verpacken Sie das defekte Teil so, dass es beim Transport keinen weiteren Schaden nehmen kann.

5.5. Bewertung defektes E-Teil externer Zulieferer

Müller begutachtet das defekte E-Teil externer Zulieferer, ob es reparabel oder nicht reparabel ist.

5.5.1. Ja, E-Teil externer Zulieferer ist reparabel

Müller erstellt ein Angebot für die Reparatur des defekten E-Teils.

Sie entscheiden, ob das E-Teil repariert werden soll oder nicht.

5.5.2. Ja, E-Teil reparieren

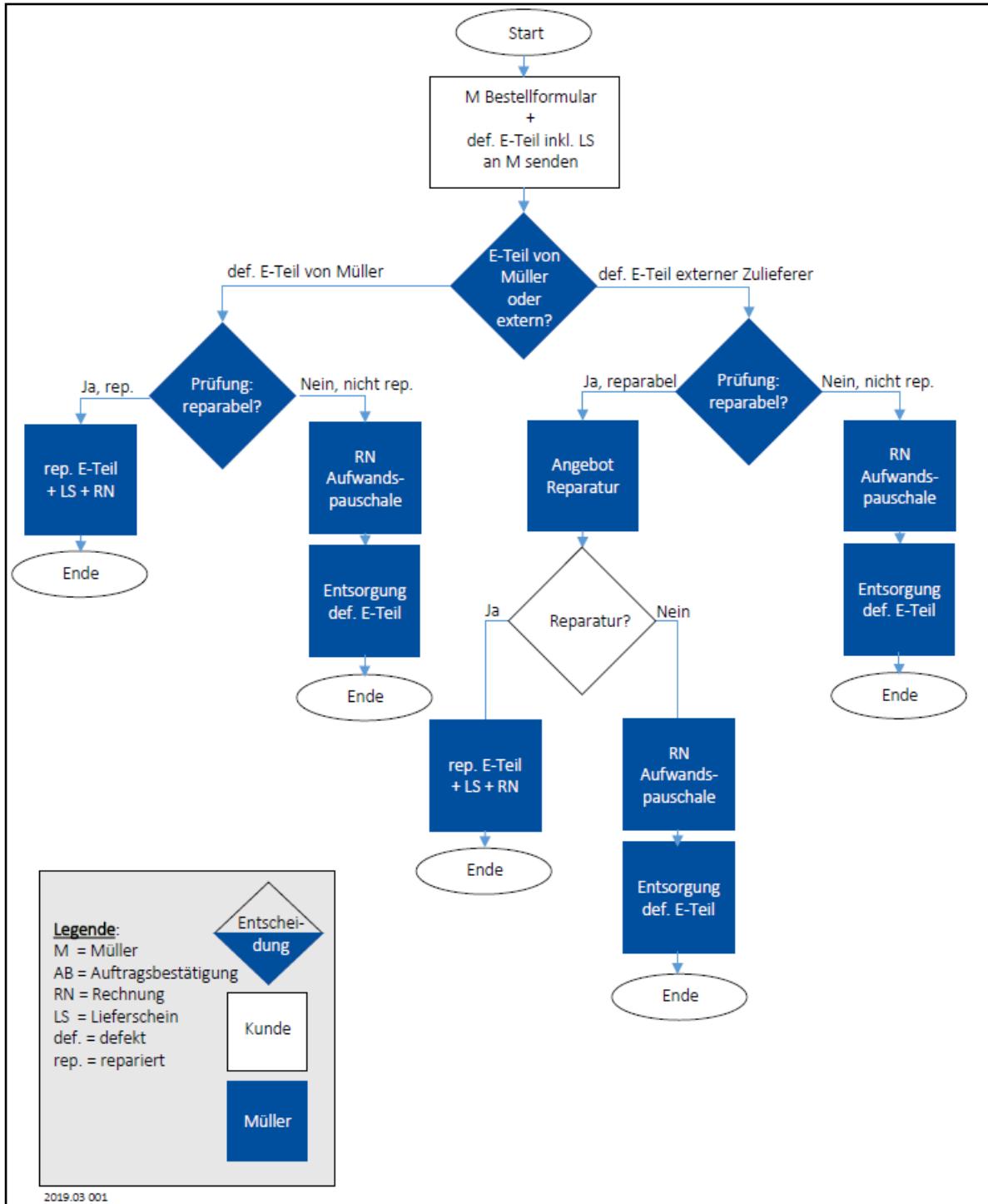
Müller repariert das defekte E-Teil. Sie erhalten das reparierte E-Teil inkl. Lieferschein und Rechnung zurück.

5.5.3. Nein, E-Teil nicht reparieren

Müller entsorgt das defekte E-Teil. Sie erhalten eine Rechnung über die Aufwandspauschale. Aktueller Preis auf Anfrage.

5.5.4. Nein, E-Teil externer Zulieferer ist nicht reparabel

Müller entsorgt das defekte E-Teil. Sie erhalten eine Rechnung über die Aufwandspauschale. Aktueller Preis auf Anfrage.



Prozess Reparatur

Der Anhang

Bitte verwenden Sie die Formulare, die sich im Anhang befinden. Falls Ihnen diese nicht separat vorliegen, gehen Sie wie folgt vor:

1. Verwenden Sie Adobe Acrobat.
2. Speichern Sie das Process Manual ab.
3. Lassen Sie sich links unterhalb der Menüleiste die „Seitenminiaturen“ anzeigen.
4. Klicken Sie auf die entsprechende Seite mit der rechten Maustaste.
5. Wählen Sie „Seite entnehmen“
6. Wählen Sie „Seite als einzelne Datei entnehmen“ und speichern Sie diese ab.

Senden Sie alternativ eine E-Mail an spareparts@mueller-phs.com und fragen Sie explizit nach dem entsprechenden Formular.

Spare parts (E-parts) / Ersatzteile (E-Teile)

Order / Bestellung

Quotation / Angebot

Repair / Reparatur

Billing address / Rechnungsadresse

Customer No. at Müller Kundennummer bei Müller	
Company / Firma	
Name Buyer / Name Besteller	
Street, Number/ Straße, Hs.-Nr.	
ZIP Code, City / PLZ, Ort	
Country / Land	
Mobile Number Buyer Tel.-Nr. Besteller (mobil)	
Email for Order Confirmation E-Mail für AB	
Your internal Order No. Ihre interne Bestellnr.	

Delivery address / Lieferadresse (if diff. / falls abw.)

Customer No. Delivery address Kundennummer d. Lieferadresse	
Company / Firma	
Name Contact Person Name Ansprechpartner	
Street, Number / Straße, Hs.-Nr.	
ZIP Code, City / PLZ, Ort	
Country / Land	
Phone / Telefon	

Date of Order / Bestelldatum

Order items / Bestellpositionen

Pos	Piece	Article No.	Article Description / Artikelbezeichnung
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			

Order category / Bestellkategorie

Type of service Leistungsart	Processing Priority Bearbeitungspriorität	<input type="checkbox"/> Express	<input type="checkbox"/> Standard	<input type="checkbox"/> Standard-Eco
	Delivery Type Lieferart	1	2	3
	Partial Delivery / Teillieferung	Express Shipment Express-Versand	Standard Shipment Standard-Versand	Standard Shipment Standard-Versand
	Delivery day selectable Ausliefertag wählbar	Yes / Ja	Yes / Ja	No / Nein
		No / Nein	No / Nein	Yes, required transfer to UPS: Ja, gewünschte Übergabe an UPS:

Delivery condition / Lieferbedingung

Germany / Deutschland	Europe / Europa (EU/non EU)	Rest of the World / Rest der Welt
<input type="checkbox"/> UPS via Müller Account (Lump-sum)	<input type="checkbox"/> UPS via Müller Account (Lump-sum) <input type="checkbox"/> UPS-Customer-No. / KD-Nr.: _____	<input type="checkbox"/> UPS-Customer-No. / KD-Nr.: _____ <input type="checkbox"/> DHL Customer-No. / KD-Nr.: _____ <input type="checkbox"/> TNT- Customer-No. / KD-Nr.: _____ <input type="checkbox"/> FedEx- Customer-No. / KD-Nr.: _____

Comment / Kommentar

--

All fields are mandatory.

Please send the completed form to / Senden Sie das ausgefüllte Formular an: spareparts@mueller-phs.com

If you have any questions, please call / Bei Rückfragen erreichen Sie uns unter **+49 8166 670 400**

Your order is subject to our T&Cs. These can be accessed on the Internet at www.mueller-phs.com. Delivered goods remain our property until full payment.

In case of warranty, the "warranty claim" is also required

Ihr Bestellung erfolgt unter Zugrundelegung unserer AGB, siehe Internet: www.mueller-phs.com. Gelieferte Ware bleibt bis zur vollständigen Zahlung unser Eigentum. Im Gewährleistungsfall ist zusätzlich der „Gewährleistungsantrag“ erforderlich.

Müller Warranty Claim

Müller Gewährleistungsantrag

Billing Address / Rechnungsadresse

Customer Number at Müller* <i>Kundennummer bei Müller*</i>	
Company* / Firma*	
Your internal Order No.* <i>Ihre interne Bestellnr.*</i>	

Date* / Datum*	
----------------	--

Warranty item / Gewährleistungsgegenstand

Müller model number / Version*

Müller Modell-Nummer / Version*

--

Model Serial No.*

Modell-Serien-Nr.*

--	--	--	--

Article No.*

Artikel-Nr.*

--

Date of production, if available

Produktionsdatum, falls vorhanden

--	--	--	--	--	--	--

Meter Reading System Channel

Zählerstand Systemkanal

--	--	--	--	--	--	--

Meter Reading Inserting System

Zählerstand Kuvertiersystem

--	--	--	--	--	--	--

Invoice Number*, **

Rechnungsnummer*, **

--	--	--	--	--	--

Description of Error / Justification for Warranty Claim*

Fehlerbeschreibung / Begründung für Gewährleistungsanspruch*

- internally filled by Müller -
- wird intern von Müller ausgefüllt -

Warranty Claim

Gewährleistungsantrag

is justified / ist gerechtfertigt

is not justified / ist nicht gerechtfertigt

Müller Order No.

Müller Auftragsnr.

Date / Datum

Initials Name / Zeichen

Reason / Begründung

* characterized fields are obligation fields / *gekennzeichnete Felder sind Pflichtfelder

** Invoice Number, to which warranty can be directly attributed. / **Rechnungsnummer, auf die die Gewährleistung eindeutig zurückzuführen ist.

Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)

(gültig ab Juli 2020)

1. Allgemeines, Geltung, Vertragsschluss

1.1 Die nachfolgenden Bedingungen gelten für den gesamten Geschäftsverkehr zwischen der Müller Apparatebau GmbH (Müller) und dem Besteller (Käufer), auch wenn sie bei späteren Verträgen nicht erwähnt werden. Die nachfolgenden Bedingungen gelten auch für vereinbarte Dienstleistungen wie Service- und Wartungsarbeiten (Leistungen). Die AGB gelten ausschließlich und werden durch Erteilung eines Auftrages vom Käufer verbindlich anerkannt. Entgegenstehende, zusätzliche oder von diesen AGB abweichende Bedingungen des Käufers werden nicht Vertragsinhalt, es sei denn Müller hätte ihrer Geltung ausdrücklich zugestimmt. Im Einzelfall getroffene, individuelle Vereinbarungen mit dem Käufer haben Vorrang.

1.2 Angebote von Müller sind freibleibend und unverbindlich, sofern sie nicht ausdrücklich als verbindlich gekennzeichnet sind. Bestellungen des Käufers sind mit Übersendung an Müller verbindlich und können von Müller innerhalb von 15 Arbeitstagen nach ihrem Zugang angenommen werden. Maßgeblich für den Zeitpunkt des Vertragsschlusses ist der Zugang der Auftragsbestätigung beim Käufer bzw. bei sofortiger Ausführung des Auftrags die Auslieferung der bestellten Ware.

2. Produktbeschreibungen

Angaben über Produkte (z. B. Gewichte, Maße, Gebrauchswerte, Belastbarkeit, Toleranzen, Softwareausführungen und andere technische Daten) sowie Darstellungen derselben (z. B. Dokumentationen, Zeichnungen und Abbildungen), insbesondere in Prospekten, Typenlisten, Katalogen, Preislisten, Datenblättern, Werbeschriften, Spezifikationen und Beschreibungen, Pflichtenheften und sonstigen technischen Lieferbedingungen, stellen keine Beschaffenheits- oder Haltbarkeitsgarantie von Müller dar.

3. Lieferung, Leistung, Gefahrübergang, Versendung

3.1 Liefer- und Leistungsfristen und Liefer- und Leistungstermine sind für Müller nur verbindlich, wenn sie ausdrücklich als verbindlich bezeichnet oder bestätigt worden sind. Eine vereinbarte Lieferfrist ist eingehalten, wenn die Ware bei Lieferung ohne Aufstellung bis zum Fristablauf das Werk von Müller verlassen hat. Verzögert sich die Ablieferung aus Gründen, die der Käufer zu vertreten hat, gilt die Lieferung bei Meldung der Versand- oder Abnahmefähigkeit innerhalb der vereinbarten Lieferfrist als eingehalten.

3.2 Vereinbarte Liefer- und Leistungsfristen beginnen mit der Absendung der Auftragsbestätigung durch Müller, jedoch nicht vor der vollständigen Beibringung vom Käufer zu beschaffenden Unterlagen, der erforderlichen Genehmigungen und Freigaben, der rechtzeitigen Klarstellung und Genehmigung der Pläne, der Einhaltung der vereinbarten Zahlungsbedingungen und sonstiger Verpflichtungen.

3.3 Teillieferungen und -leistungen sind zulässig, wenn diese für den Käufer im Rahmen des vertraglichen Bestimmungszwecks verwendbar sind, die Lieferung der restlichen bestellten Ware sichergestellt ist und dem Käufer hierdurch kein erheblicher Mehraufwand oder zusätzliche Kosten entstehen.

3.4 Die Gefahr des zufälligen Untergangs und der zufälligen Verschlechterung der Ware geht spätestens mit der Übergabe der Ware an den Käufer, bei vereinbarter Versendung bereits mit der Übergabe der Ware an den Spediteur, Frachtführer oder die sonst zur Ausführung der Versendung bestimmte Person, auf den Käufer über. Das gilt auch dann, wenn Teillieferungen erfolgen oder eine für den Käufer fracht- und kostenfrei Übersendung vereinbart ist. Die Auswahl des Transporteurs und Transportweges erfolgt durch Müller nach pflichtgemäßem Ermessen, sofern keine schriftlichen Käufervorgaben vorliegen. Auf Wunsch und Kosten des Käufers wird die Ware durch eine Transportversicherung gegen die vom Käufer zu bezeichnenden Risiken versichert. Soweit eine Abnahme vereinbart ist, ist diese für den Gefahrübergang maßgebend. Auch im Übrigen gelten für eine vereinbarte Abnahme die gesetzlichen Vorschriften des Werkvertragsrechts entsprechend.

3.5 Verzögert sich die Übergabe oder Versendung infolge von Umständen, die der Käufer zu vertreten hat, so geht die Gefahr von dem Tag auf den Käufer über, an dem die Ware versandbereit ist und dies dem Käufer angezeigt wurde.

4. Höhere Gewalt

4.1 Sofern Müller durch höhere Gewalt, Arbeitskämpfe wie Streik oder Aussperrung, sowie andere unvorhersehbare Ereignisse bei Müller oder deren Lieferanten an der Erfüllung der vertraglichen Pflichten, insbesondere der Lieferung der Ware, gehindert ist, wird Müller für die Dauer des Hindernisses sowie einer angemessenen Anlaufzeit von der Leistungspflicht frei, ohne dem Käufer zum Schadensersatz verpflichtet zu sein. Dauert ein solches Ereignis länger als vier Monate, ist Müller berechtigt, vom Vertrag zurückzutreten. Auf Verlangen des Käufers wird Müller nach Ablauf der Frist erklären, ob das Rücktrittsrecht ausgeübt oder die Ware innerhalb angemessener Frist geliefert wird.

4.2 Soweit dem Käufer infolge der Verzögerung die Abnahme der Lieferung oder Leistung nicht zumutbar ist, kann er gegenüber Müller vom Vertrag zurücktreten.

5. Gewährleistung, Haftung

5.1 Die Mängelrechte des Käufers setzen voraus, dass er seinen gesetzlichen Untersuchungs- und Rügeobliegenheiten (§§ 377, 381 HGB) nachgekommen ist, insbesondere die gelieferte Ware bei Erhalt überprüft, und Müller offenkundige Mängel und Mängel, die bei einer solchen Prüfung erkennbar waren, unverzüglich nach Erhalt der Ware schriftlich angezeigt hat. Versteckte Mängel hat der Käufer unverzüglich nach ihrer Entdeckung schriftlich bei Müller anzugeben. Als unverzüglich gilt die Anzeige, wenn sie innerhalb von zwei Wochen, bei offenkundigen Mängeln und Mängeln, die bei einer ordnungsgemäßen Untersuchung erkennbar waren, nach Lieferung bzw. bei versteckten Mängeln nach Entdeckung erfolgt, wobei zur Fristwahrung die Absendung der Anzeige bzw. Rüge genügt. Versäumt der Käufer die ordnungsgemäße Untersuchung und/oder Mängelanzeige, ist die Haftung von Müller für den Mangel ausgeschlossen.

5.2 Eine nur unerhebliche Abweichung der gelieferten Ware von der vereinbarten Beschaffenheit oder eine nur unerhebliche Beeinträchtigung der Brauchbarkeit stellen keinen Mangel dar. Mängel aufgrund von Nichtbeachtung der mitgelieferten technischen Anleitungen, ungeeigneter oder unsachgemäßer Verwendung, fehlerhafter Montage oder Inbetriebnahme durch den Käufer oder von diesem beauftragte Dritte, natürlichen Betriebsmitteln, Austauschwerkstoffen, Verschleißteilen, mangelhaften Bauarbeiten, fehlenden baulichen Voraussetzungen, ungeeignetem Baugrund, chemischen, elektrochemischen oder elektrischen Einflüssen sind von der Gewährleistung ausgeschlossen, sofern diese nicht auf ein Verschulden von Müller beruhen.

5.3 Für gebrauchte Liefergegenstände ist die Gewährleistung ausgeschlossen.

5.4 Bei Mängeln der Ware ist Müller nach eigener, innerhalb angemessener Frist zu treffender Wahl zunächst zur Nacherfüllung durch die Beseitigung des Mangels oder die Lieferung einer mangelfreien Ware berechtigt. Das Recht, die Nacherfüllung unter den gesetzlichen Voraussetzungen zu verweigern, bleibt unberührt.

5.5 Der Käufer ist nach Aufforderung verpflichtet, die Ware zur Prüfung von Mängeln zunächst auf seine Kosten an Müller zurückzusenden. Die zum Zwecke der Prüfung und Nacherfüllung erforderlichen Aufwendungen, insbesondere Transport-, Wege-, Arbeits- und Materialkosten im Sinne des § 439 Abs. 2 BGB sowie etwaige Zollgebühren, erstattet Müller nur, wenn sich bei der Prüfung herausstellt, dass tatsächlich ein Mangel vorliegt, und soweit sich diese Aufwendungen nicht dadurch erhöhen, dass die Ware durch den Käufer nach einem anderen Ort als der Lieferadresse verbracht wurde. Unterlässt oder verweigert der Käufer seine Mitwirkungshandlungen ist Müller berechtigt, die Nacherfüllung für die Zeit der unterlassenen Mitwirkung zu verweigern und Ersatz eines etwaig hieraus entstandenen Schadens zu verlangen.

5.6 Nachbesserungsarbeiten oder Nachlieferungen erfolgen innerhalb der Geschäftszeiten von Müller (Regelarbeitszeit Montag bis Freitag von 8 - 17 Uhr, nicht jedoch an gesetzlichen Feiertagen). Sofern auf Anforderung des Käufers Gewährleistungen außerhalb dieser Regelarbeitszeiten geleistet werden, werden die Mehrkosten dem Käufer gesondert in Rechnung gestellt.

5.7 Ist Müller nach angemessener Frist zur Nacherfüllung nicht bereit oder in der Lage, kann der Käufer nach seiner Wahl vom Vertrag zurücktreten oder den Kaufpreis mindern. Dasselbe gilt, wenn die Nacherfüllungen fehlschlagen oder für Müller unzumutbar sind.

5.8 Das Rücktrittsrecht des Käufers ist ausgeschlossen, wenn er zur Rückgewähr der empfangenen Leistung außerstande ist und dies nicht darauf beruht, dass die Rückgewähr nach der Natur der empfangenen Leistung unmöglich ist, von Müller zu vertreten ist oder sich der Mangel erst bei der Verarbeitung oder Umbildung der Ware gezeigt hat. Das Rücktrittsrecht ist weiter ausgeschlossen, wenn Müller den Mangel nicht zu vertreten hat oder Sonderanfertigungen geliefert hat.

5.9 Gewährleistungsansprüche des Käufers entfallen, wenn der Käufer ohne Zustimmung von Müller die Ware selbst oder durch Dritte zu reparieren versucht oder ändert, wenn die Mängelbeseitigung hierdurch unmöglich oder unzumutbar erschwert wird.

5.10 Ansprüche des Käufers auf Aufwendungsersatz anstelle des Schadensersatzes statt der Leistung sind ausgeschlossen, soweit nicht auch ein vernünftiger Dritter die Aufwendungen gemacht hätte.

5.11 Beruht der Mangel auf dem Verschulden von Müller, kann der Käufer ausschließlich unter den in Ziffern 5.12 und 5.13 genannten Voraussetzungen Schadensersatz bzw. Ersatz vergeblicher Aufwendungen verlangen und ist im Übrigen ausgeschlossen.

5.12 Auf Schadensersatzansprüche haftet Müller – gleich aus welchem Rechtsgrund – im Rahmen der Verschuldenshaftung bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit. Bei einfacher Fahrlässigkeit haftet Müller vorbehaltlich eines mildernden Haftungsmaßstabs nach den gesetzlichen Vorschriften (z. B. für Sorgfalt in eigenen Angelegenheiten) nur

- a) für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit,
- b) für Schäden aus der nicht unerheblichen Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht (Verpflichtung, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Vertragspartner regelmäßig vertraut und vertrauen darf); in diesem Fall ist die Haftung von Müller jedoch auf den Ersatz des vorhersehbaren typischerweise eintretenden Schadens begrenzt.

5.13 Die in Ziffer 5.12 genannten Haftungsausschlüsse und Haftungsbegrenzungen gelten in gleichem Umfang zugunsten der Organe, gesetzlichen Vertreter, Angestellten und sonstigen Erfüllungsgehilfen von Müller. Sie gelten jedoch nicht, soweit Müller einen Mangel arglistig verschwiegen oder eine Garantie für die Beschaffenheit der Ware übernommen hat und für Ansprüche des Käufers nach dem Produkthaftungsgesetz.

5.14 Die Verjährungsfrist für Mängelansprüche des Käufers beträgt abweichend von § 438 Absatz 1 Nr. 3 BGB und § 634a Absatz 1 Nr. 1 BGB ein Jahr. Die Verjährungsfrist beginnt mit der Ablieferung der Ware bzw. bei der Erbringung von Dienstleistungen mit Beendigung der Ausführungsarbeiten. Soweit Abnahme vereinbart ist, beginnt die Verjährung mit der Abnahme.

5.15 Handelt es sich bei der Ware jedoch um ein Bauwerk oder eine Sache, die entsprechend ihrer üblichen Verwendungswise für ein Bauwerk verwendet werden ist und dessen Mängelhaftigkeit verursacht hat (Baustoff) beträgt die Verjährungsfrist gemäß der gesetzlichen Regelung fünf Jahre ab Ablieferung (§ 438 Absatz 1 Nr. 2 BGB/ § 634a Absatz 1 Nr. 2 BGB). Unberührt bleiben auch weitere gesetzliche Sonderregelungen zur Verjährung (insbesondere § 438 Absatz 1 Nr. 1, Absatz 3, §§ 444, 445b BGB).

5.16 Die vorstehenden Verjährungsfristen des Kaufrechts gelten auch für vertragliche und außervertragliche Schadensersatzansprüche des Käufers, die auf einem Mangel der Ware beruhen, es sei denn die Anwendung der regelmäßigen gesetzlichen Verjährung (§§ 195, 199 BGB) würde im Einzelfall zu einer kürzeren Verjährung führen. Schadensersatzansprüche des Käufers nach Ziffer 5.12 Satz 1 und Satz 2a) sowie des Produkthaftungsgesetzes verjähren jedoch ausschließlich nach den gesetzlichen Verjährungsfristen.

5.17 Bei nicht auf Sach- oder Rechtsmängeln beruhenden Ansprüchen auf Schadensersatz oder Ersatz vergeblicher Aufwendungen beträgt die Verjährungsfrist im Übrigen zwei Jahre; die Frist beginnt mit dem Zeitpunkt, in dem der Besteller von den anspruchsgrundenden Umständen Kenntnis erlangt hat oder ohne grobe Fahrlässigkeit erlangen musste.

5.18 Eine Stellungnahme von Müller zu einem vom Käufer geltend gemachten Anspruch gilt nicht als Anerkenntnis oder Eintritt in Verhandlungen über den Anspruch oder die den Anspruch begründenden Umstände.

6. Eigentumsvorbehalt

6.1 Die gelieferte Ware bleibt bis zur vollständigen Erfüllung aller gegenwärtigen Forderungen aus der Geschäftsverbindung gegen den Käufer das Eigentum von Müller (Vorbehaltsware). Der Käufer ist verpflichtet, die Vorbehaltsware für die Dauer des Eigentumsvorbehalts pfleglich zu behandeln. Insbesondere ist er verpflichtet, die Vorbehaltsware auf eigene Kosten gegen Feuer-, Wasser- und Diebstahlshäden ausreichend zum Neuwert zu versichern. Vorsorglich tritt der Käufer etwaige Entschädigungsansprüche aus dieser Versicherung an Müller ab. Müller nimmt die Abtretung an. Sollte eine Abtretung nicht zulässig sein, weist der Käufer die Versicherung hiermit unwiderruflich an, etwaige Zahlungen nur an Müller zu leisten. Weitergehende Ansprüche von Müller bleiben hiervon unberührt. Verpfändungen oder Sicherungsübereignungen - sowie jede andere Verfügung - über Vorbehaltsware sind unzulässig.

6.2 Verarbeitung oder Umbildung der Vorbehaltsware erfolgen stets für Müller als Hersteller. Erlischt das Eigentum von Müller durch Verbindung, so wird bereits jetzt vereinbart, dass das (Mit-) Eigentum des Käufers an der neuen Sache wertanteilmäßig (Rechnungswert) auf Müller übergeht. Der Käufer verwahrt dann die neuen Sachen für Müller unentgeltlich.

6.3 Der Käufer ist berechtigt, die gelieferte Ware und die aus ihrer Verarbeitung entstehenden Gegenstände im ordnungsgemäßen Geschäftsverkehr zu veräußern, solange er nicht im Verzug ist. Die ihm aus der Weiterveräußerung bezüglich der Vorbehaltsware zustehenden Forderungen tritt er hiermit sämtlich an Müller zur Sicherung ab. Der Käufer ist widerruflich ermächtigt, die an Müller abgetretenen Forderungen im eigenen Namen einzuziehen.

6.4 Übersteigt der Wert der zur Sicherheit im Voraus abgetretenen Forderungen die Forderungen von Müller um mehr als 10%, werden die zur Sicherheit abgetretenen Forderungen auf Verlangen des Käufers nach Wahl von Müller freigegeben.

6.5 Bei vertragswidrigem Verhalten des Käufers, insbesondere bei Zahlungsverzug oder sofern über sein Vermögen das Insolvenzverfahren eröffnet wird oder die Eröffnung des Insolvenzverfahrens mangels Masse abgelehnt wird, wird die gesamte Restschuld fällig, auch soweit Wechsel mit späterer Fälligkeit laufen. Der Käufer hat Müller in diesem Fall auf Verlangen ein Verzeichnis sämtlicher noch bei ihm vorhandener Vorbehaltsware und eine Aufstellung der an Müller abgetretenen Forderungen mit Namen und Anschrift des Schuldners sowie Höhe der Forderung zu übermitteln.

Unbeschadet sonstiger Rechte, ist Müller im Fall des Zahlungsverzugs des Käufers berechtigt, nach den gesetzlichen Vorschriften vom Vertrag zurückzutreten oder/und die Ware aufgrund des Eigentumsvorbehalts heraus zu verlangen. Der Käufer hat Müller unverzüglich Zugang zur der Vorbehaltsware zu gewähren, sie herauszugeben und mitzuteilen, wo sie sich befindet. Nach rechtzeitiger Androhung kann Müller die Vorbehaltsware zur Befriedigung der fälligen Forderungen gegen den Käufer anderweitig verwerfen. Ein Herausgabeverlangen oder eine Verwertung (z. B. Pfändung) der gelieferten Ware beinhaltet nicht zugleich die Erklärung des Rücktritts. Müller ist berechtigt, lediglich die Ware heraus zu verlangen und sich den Rücktritt vorzubehalten.

6.6 Bei Zugriffen Dritter auf die Vorbehaltsware muss der Käufer auf das Eigentum von Müller hinweisen und Müller unverzüglich benachrichtigen. Der Käufer hat alle von ihm zu vertretenden Kosten, die zur Abwendung des Zugriffs und zu einer Wiederbeschaffung der Ware aufgewendet werden müssen, zu tragen, soweit sie nicht von einem Dritten eingezogen werden können.

7. Preise

7.1 Es gelten die bei der Lieferung jeweils gültigen Nettopreise ohne Mehrwertsteuer ab Werk (EXW gemäß Incoterms® 2020) Kranzberg. Die Mehrwertsteuer wird in der Rechnung, in der am Tag der Rechnungstellung geltenden gesetzlichen Höhe, gesondert ausgewiesen.

7.2 Müller ist berechtigt, noch ausstehende Lieferungen oder Leistungen nur gegen Vorkasse oder Sicherheitsleistung auszuführen oder zu erbringen beziehungsweise vom Vertrag zurückzutreten, wenn nach Abschluss des Vertrages Umstände bekannt werden, die die Kreditwürdigkeit des Käufers wesentlich zu mindern geeignet sind und durch welche die Bezahlung offener Forderungen gegen den Käufer aus dem jeweiligen Vertragsverhältnis gefährdet wird.

8. Zahlungsbedingungen, Aufrechnung, Zurückbehaltung, Abtretung

8.1 Rechnungen sind sofort ohne Abzug zu zahlen.

8.2 Nimmt der Käufer nach Ablauf einer ihm gesetzten Frist gekaufte Waren nicht ab (Annahmeverzug), kann Müller ab diesem Zeitpunkt eine Aufwandspauschale für Lagerhaltungskosten verlangen, die ohne gesonderten Nachweis 1% der Kaufpreissumme je angefangener Woche beträgt und insgesamt auf 5% der Kaufpreissumme begrenzt ist. Dem Käufer bleibt es unbenommen, den Nachweis zu führen, dass im Zusammenhang mit der Nichtabnahme der Ware keine oder geringere Lagerkosten entstanden sind.

8.3 Bei Zahlungsverzug schuldet der Käufer Verzugszinsen in gesetzlich vorgesehener Höhe von derzeit neun Prozentpunkten über dem Basiszinssatz der Europäischen Zentralbank. Sonstige Ansprüche bleiben davon unberührt. Kommt der Käufer seinen Zahlungen nicht oder verspätet nach, ist Müller berechtigt, unter den gesetzlichen Voraussetzungen vom Vertrag zurückzutreten.

8.4 Zahlungen des Käufers können zunächst auf dessen älteste Schuld angerechnet werden. Sind bereits Kosten und Zinsen entstanden, so ist Müller berechtigt, die Zahlung zunächst auf die Kosten, dann auf die Zinsen und zuletzt auf die Hauptforderung anzurechnen.

8.5 Gegenforderungen des Käufers berechtigen ihn nur dann zur Aufrechnung und zur Geltendmachung von Zurückbehaltungsrechten, wenn sie rechtskräftig festgestellt oder unstreitig sind.

8.6 Die Abtretung jeglicher Forderung des Käufers gegen Müller bedarf zu ihrer Wirksamkeit der schriftlichen Zustimmung, die nur aus berechtigtem Interesse zu verweigern ist.

9. Erfüllungsort, Gerichtsstand

Der Erfüllungsort ist Kranzberg; dies gilt auch hinsichtlich Nacherfüllungen oder Nachbesserungen von Müller. Der Gerichtsstand ist München. Müller ist auch zur Klageerhebung am Sitz des Käufers sowie an jedem anderen zulässigen Gerichtsstand berechtigt.

10. Anwendbares Recht

Für die Rechtsbeziehungen von Müller zum Käufer gilt ausschließlich deutsches Recht. Soweit das Übereinkommen der Vereinten Nationen über den Internationalen Warenkauf (CISG) Anwendung findet, gilt dieses mit der Maßgabe, dass Schadensersatz- und Aufwendungsersatzansprüche gegen Müller wegen Mängelhaftigkeit der Kaufsache oder wegen sonstiger Leistungsstörungen nur im Falle eines Verschuldens der gesetzlichen Vertreter oder Erfüllungsgehilfen von Müller und nur in den Grenzen des Abschnitts „Gewährleistung, Haftung“ bestehen.

11. Vertragssprache

Verträge können in den Sprachen Deutsch und Englisch geschlossen werden. Diese AGB geltend dabei ausschließlich in der deutschen Sprachversion. Die englische Sprachversion dieser AGB ist rechtlich unverbindlich und dient Informationszwecken ohne dass Müller für die Übersetzung einsteht.

Kranzberg, 01.07.2020

Müller Apparatebau GmbH



Müller Apparatebau GmbH
Gewerbepark 19
85402 Kranzberg
Germany

+49 8166 670-0

info@mueller-phs.com
www.mueller-phs.com