

# Allgemeine Servicebedingungen

(gültig ab Februar 2018)

## 1. Leistungen der Firma Müller

### 1.1. Full Service

Der Full Service beinhaltet folgende Leistungen:

- Beseitigung aller maschinenbedingten Störungen
- kostenlose Bereitstellung aller erforderlichen Ersatz- und Verschleißteile
- Arbeitszeit- und Fahrtkosten
- Durchführung von allgemeinen Wartungsarbeiten in der vereinbarten Frequenz (s. 1.2)
- Nachschulung von Bedienern im Zuge eines Einsatzes vor Ort beim Kunden, sofern diese die Dauer von 30 Minuten nicht überschreitet

Folgende Leistungen sind ausdrücklich nicht Bestandteil des Full Service-Vertrages:

- Für den Betrieb der Anlage erforderliche Verbrauchsmaterialien
- Umbau- oder Umstellungsmaßnahmen auf Kundenwunsch
- Beseitigung von Störungen, die nicht auf normalem Verschleiß oder Materialfehlern beruhen.

Solche Störungen können z.B. entstehen durch Papiere, die nicht von Müller empfohlen wurden, sowie durch unsachgemäße Behandlung, Bedienungsfehler\*, Verwendung von Zubehör oder Betriebsmitteln, die nicht von Müller geliefert oder empfohlen wurden, Unfall, Feuer, Wasser und höhere Gewalt.

\*Definition Bedienungsfehler: Ein Bedienungsfehler liegt vor, wenn der Müller-Techniker die Maschine ohne Benutzung von Werkzeug wieder betriebsfertig einstellen kann.

### 1.2. Allgemeine Wartungsarbeiten

Die allgemeinen Wartungsarbeiten beinhalten folgende Leistungen:

- Reinigung
- Schmierdienst
- Überprüfung der Funktionssicherheit
- Justierung
- Unaufgeforderte und regelmäßige Durchführung am Einsatzort im Rahmen der vereinbarten Frequenz
- Arbeitszeit und Fahrtkosten für die Durchführung der regelmäßigen allgemeinen Wartungsarbeiten

Folgende Leistungen sind ausdrücklich nicht Bestandteil der allgemeinen Wartungsarbeiten:

- Arbeitszeit und Fahrtkosten für Maßnahmen außerhalb des vorerwähnten Rahmens
- Bereitstellung von Ersatz- bzw. Verschleißteilen oder Verbrauchsmaterialien

### 1.3. Installations-Service

Der Installations-Service beinhaltet folgende Leistungen:

- Betriebsbereite Übergabe der Maschine/Anlage
- Grundeinweisung in das System (ca. zwei Stunden)
- Einbindung der Anlage in EDV-Netzwerke etc. ist nicht Bestandteil des Installations-Service

### 1.4. Benutzertraining

Das Benutzertraining beinhaltet folgende Leistungen:

- Gründliche und intensive Bedienerinweisung
- Praktisches Arbeiten unter Anleitung des Müller-Technikers
- Anleitung zu Reinigungsarbeiten etc., die durch den Benutzer durchzuführen sind
- Anleitung zur Behebung kleinerer Funktionsbeeinträchtigungen

## **2. Leistungserbringung durch die Firma Müller**

Müller oder ihr Vertragspartner erbringt die Vertragsleistungen an dem oben genannten, vereinbarten Maschinenstandort. Als Arbeitszeit gelten Werktage von Montag bis Donnerstag von 8.00 bis 17.00 Uhr sowie Freitag von 8.00 bis 13.00 Uhr. Aufgrund gesetzlicher Bestimmungen muss sich während der Anwesenheit des Kundendienstpersonals ein Mitarbeiter des Kunden am Standort der Maschinen zur Verfügung halten. Kann das Kundendienstpersonal die Arbeiten beim Kunden wegen dessen Verschulden nicht beginnen, so werden die eventuell anfallenden Mehrkosten berechnet. Bei der Beseitigung einer vom Kunden gemeldeten Funktionsstörung kann auch gleichzeitig eine andere Leistung aus diesem Vertrag erbracht werden.

## **3. Reaktionszeit / Vereinbarte Termine / Haftung**

Müller sichert dem Kunden zu, ihren Technischen Kundendienst so zu organisieren, dass die vereinbarte Reaktionszeit (Standard- bzw. Express-Service) sowie vereinbarte Termine eingehalten werden können.

Müller haftet nicht für Bedienungsfehler, die im Anschluss an die Grundeinweisung bzw. das Benutzertraining auftreten. Im Rahmen der Gewährleistung hat der Kunde ggf. das Recht auf Nachbesserung. Müller haftet nicht für indirekte Schäden wie entgangener Gewinn oder Ansprüche Dritter. Ansonsten gelten die gesetzlichen Bestimmungen.

## **4. Berechnung der Vertragspauschalen / Preisanpassungen**

Die Vertragspauschalen werden im Januar für das laufende Jahr im Voraus berechnet und sind sofort ohne Abzug fällig. Ist die Vertragslaufzeit im jeweiligen Kalenderjahr kürzer als ein Jahr, werden die Pauschalen für die verbleibenden Monate, beginnend ab dem 15. des Monats der Installation bzw. der Initialisierung, berechnet.

Müller ist berechtigt, ihre Preise während der Vertragslaufzeit jährlich im wirtschaftlich notwendigen Umfang anzupassen. Preisanpassungen werden dem Kunden drei Monate vor Inkrafttreten gemeldet.

## **5. Vertragslaufzeit / Außerordentliche Kündigung**

Serviceverträge werden auf unbestimmte Zeit unter Berücksichtigung der vereinbarten Mindestvertragslaufzeit abgeschlossen. Sie verlängern sich automatisch um ein weiteres Kalenderjahr, sofern nicht drei Monate vor Ablauf per Einschreiben gekündigt wird.

Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund seitens beider Vertragsparteien bleibt hiervon unberührt.

Ein wichtiger Grund liegt insbesondere vor, wenn der Kunde mit den Zahlungen in Verzug kommt oder die Sorgfaltspflicht verletzt, wenn Müller ihren Vertragspflichten nicht mehr nachkommen kann (z.B. wegen Eröffnung eines Insolvenzverfahrens).

Eine vorzeitige Vertragsbeendigung begründet keinen Anspruch auf Erstattung gezahlter Vertragsgebühren.

## **6. Übertragung von Rechten und Pflichten**

Müller kann die Rechte und Pflichten aus diesem Vertrag ganz oder teilweise auf einen anderen Vertragspartner übertragen. Der Kunde ist im Grundsatz nicht berechtigt, Rechte aus diesem Vertrag an Dritte zu übertragen, im Ausnahmefall ist eine vorherige schriftliche Zustimmung durch Müller erforderlich.

## **7. Änderungen und Ergänzungen**

Änderungen und Ergänzungen dieses Vertrages bedürfen zu ihrer Rechtswirksamkeit der Schriftform. Müller behält sich die Vertragsannahme vor.

## **8. Salvatorische Klausel**

Sollte eine Bestimmung oder ein Teil einer Bestimmung dieses Vertrages unwirksam werden, so wird die Gültigkeit des Vertrages im Übrigen davon nicht berührt. Die Vertragschließenden verpflichten sich, die unwirksame Regelung durch eine solche zu ersetzen, die dem Vertragszweck wirtschaftlich am nächsten kommt.

## **9. Allgemeine Geschäftsbedingungen**

Für alle hier nicht im Einzelnen geregelten Punkte gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen von Müller.