Allgemeine Geschäftsbedingungen für Serviceleistungen Liquid Handling Station (LHS) BRAND GMBH + CO KG

1 Allgemeines

1.1 Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) sind nur zur Verwendung im Geschäftsverkehr gegenüber Unternehmern bestimmt.

1.2 Diese AGB gelten für Inspektions- und Wartungsleistungen sowie sonstige Dienst- und Werkleistungen (nachfolgend „Serviceleistungen“), die BRAND GMBH + CO KG („BRAND“) im Rahmen von Serviceverträgen oder aufgrund von Einzelbeauftragungen durch den Kunden im Zusammenhang mit der LHS erbringt.

1.3 Diese AGB für Serviceleistungen LHS sowie die Allgemeine Geschäftsbedingungen für Bestellungen außerhalb shop.brand.de der BRAND GMBH + CO KG (https://www.brand.de/agb/brand-gmbh-co-kg-allgemeine-geschaeftsbedingungen-fuer-bestellungen-ausserhalb-shopbrandde) gelten ergänzend und nachrangig zum jeweiligen Leistungsangebot und zu eventuellen besonderen vertraglichen Vereinbarungen mit BRAND. Im Falle von Widersprüchen zwischen diesen AGB für Serviceleistungen LHS und den Allgemeine Geschäftsbedingungen für Bestellungen außerhalb shop.brand.de der BRAND GMBH + CO KG, gelten die AGB für Serviceleistungen LHS vorrangig.

1.4 Andere Bedingungen werden nicht Vertragsinhalt, auch wenn BRAND diesen nicht ausdrücklich widerspricht. Auf Nebenabreden vor oder bei Vertragsschluss kann sich der Kunde nur bei unverzüglicher schriftlicher Bestätigung berufen. Ergänzungen und Änderungen des Vertrags bedürfen zu ihrer Rechtswirksamkeit der Schriftform. Der Verzicht auf die Schriftform ist seinerseits nur schriftlich möglich. Dies gilt nicht für individuelle Vertragsabreden. Die Vertragssprache ist Deutsch und/oder Englisch. Im Falle von Abweichungen zwischen der deutschen Fassung dieser AGB und einer anderen Sprachfassung ist die deutsche Fassung maßgeblich.

2. Vertragsabschluss

2.1 Ein Servicevertrag, der regelmäßig wiederkehrende Serviceleistungen beinhaltet („Servicepaket“) kommt entweder mit der Unterzeichnung eines entsprechenden Servicevertrages durch BRAND und den Kunden oder mittels schriftlicher Bestellung durch den Kunden und Zugang einer entsprechenden schriftlichen Auftragsbestätigung von BRAND beim Kunden zustande.

2.2 Serviceleistungen, die nicht in einem Servicepaket beinhaltet sind, werden durch den Kunden separat mittels schriftlicher Bestellung beauftragt („Einzelauftrag“). Ein verbindlicher Vertragsabschluss kommt jedoch erst nach Zugang einer Auftragsbestätigung von BRAND beim Kunden zustande. Sofern Zusatzleistungen im Rahmen von Serviceeinsätzen beauftragt werden, steht die Ausführung der Leistung einer Auftragsbestätigung durch BRAND gleich.

3. Leistungsumfang

3.1 Servicepakete

Der Inhalt und Umfang der Leistung ergibt sich im Falle von Servicepakten aus den für das vereinbarte Servicepaket geltenden BRAND-Servicedatenblätter (Arbeitsprotokolle, Austauschlisten etc.), ggf. bestehende Zusatzbedingungen sowie diesen AGB für Serviceleistungen LHS, die Teil des jeweiligen Servicepaketes sind. Serviceleistungen oder Ersatzteillieferungen, die von BRAND angeboten, aber außerhalb des im Rahmen des konkret erworbenen Servicepakets geschuldeten Leistungsumfangs liegen, werden auf Wunsch des Kunden zusätzlich erbracht und auf Basis der zu dem Zeitpunkt der Serviceleistung bzw. des Austausches gültigen BRAND-Preislisten berechnet.

3.2 Das Servicepaket Wartung beinhaltet die Überwachung und Kontrolle der Funktionsfähigkeit und Betriebssicherheit des im Vertrag/Serviceschein genannten Geräts. Die Wartung erfolgt jährlich nach Terminabsprache in der Regel vor Ort beim Kunden. Bestimmte Servicepakete beinhalten zusätzlich den kostenlosen Austausch von den in der entsprechenden Anlage zum Vertrag/Serviceschein aufgeführten Verschleißteilen bzw. den kostenlosen Austausch der in der entsprechenden Anlage zum Vertrag/Serviceschein aufgeführten defekten Komponenten. Sonstige Reparatur- und Servicearbeiten sind, sofern in dem jeweiligen Vertrag/Serviceschein nichts anderes vereinbart ist, nicht Gegenstand des Leistungsumfangs.

3.3 Bestimmte Servicepakete beinhalten zusätzlich alle erforderlichen Serviceeinsätze zur Wiederherstellung der Betriebsbereitschaft des im Vertrag/Serviceschein genannten Geräts im Störungsfall (Reparaturleistungen/Werkleistung). Ein Störungsfall liegt vor, wenn das Gerät trotz sachgemäßer Bedienung in seinen Hauptfunktionen wesentlich eingeschränkt ist. Mit dem Serviceentgelt sind die hierfür erforderlichen Komponenten abgegolten, soweit diese in der entsprechenden Anlage zum Vertrag/Serviceschein aufgeführt sind.

3.4 Sofern das Servicepaket einen „Collect + Return Service“ umfasst, wird das Gerät beim Kunden abgeholt und zu einer qualifizierten Servicestelle (Servicepartner oder Reparatur-Center) gebracht. Der Collect + Return Service kann je nach Land variieren. Für die Abholung bestehen nach Wahl von BRAND zwei Möglichkeiten:

- Abholung durch einen von BRAND für Serviceleistungen eingesetzten Logistikdienstleister. Das Gerät wird an der Kundenadresse abgeholt (am Haupteingang, soweit nicht anderweitig vereinbart). Der Kunde muss das defekte Gerät vor der Abholung auf geeignete Weise verpacken, soweit ihm nicht von BRAND mitgeteilt wurde, dass der Logistikdienstleister das Gerät in eigenen Transportkartons befördert.
- Ausstellung eines Frachtbriefs/ frankierten Paketscheins für den Kunden, der dann die Abholung selbst koordiniert. Der Kunde muss das Gerät vor der Abholung auf geeignete Weise verpacken. Nach Abschluss der Leistungen wird das Gerät an den Kundenstandort zurückgeliefert.

3.5 Sofern in den Servicepaketen nicht ausdrücklich enthalten, sind Anfahrts- und ggf. Übernachtungskosten von BRAND-Servicemitarbeitern nicht mit dem jeweils vereinbarten Serviceentgelt abgegolten und werden gemäß der jeweils aktuellen Preisliste „Montage- und Servicekosten“ von BRAND berechnet. Dies gilt nicht für Einsätze im Rahmen der Gewährleistung.

3.6 Einzelaufträge

Bei Einzelaufträgen bestimmt sich der Leistungsinhalt und –umfang nach dem Angebot bzw. der Auftragsbestätigung von BRAND, den jeweils aktuellen BRAND-Preislisten und diesen allgemeinen Geschäftsbedingungen für Serviceleistungen. Weitere Bedingungen für die vertragsgegenständliche Serviceleistung können sich aus weiteren Dokumenten ergeben, die als Anlage oder durch Bezugnahme im Angebot oder der Auftragsbestätigung von BRAND Teil des jeweiligen Einzelauftrags werden.

4. Ausschlüsse

4.1 Sofern nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart ist, sind die folgenden Leistungen nicht Bestandteil von Servicepakten, können jedoch im Rahmen von Einzelaufträgen zusätzlich beauftragt werden:

a. Die Lieferung von Verbrauchsmaterial;
b. Pflege und Reinigung des Vertragsgegenstands nach Maßgabe der Gebrauchsanleitung;
c. Die Beseitigung von Störungen und Schäden, die durch unsachgemäße Bedienung, Wartung, Reinigung oder sonstige Verwendung durch den Kunden, durch Einwirkung Dritter oder durch höhere Gewalt verursacht werden. Gleiches gilt für Störungen und Schäden, die durch Umweltbedingungen am Aufstellungsort, durch Fehler oder Nichtleistung der Stromversorgung, durch Versäumnisse der dem Kunden obliegenden Wartungs- und Pflegearbeiten (s. Ziffer 4.1.b) oder sonstige, nicht von BRAND zu vertretende Einwirkungen verursacht werden;
d. Instandhaltungsarbeiten, die aufgrund von Fehlbedienung oder vorsätzlicher oder fahrlässiger Beschädigung oder Veränderung von Programmen oder Daten durch den Kunden entstanden sind, werden auf Basis der zum Zeitpunkt der Auftragserteilung allgemein gültigen Stundensätze von BRAND nach entsprechendem Aufwand berechnet;
e. Einarbeitung und Schulung des Kundenpersonals; oder
f. Serviceleistungen außerhalb der vereinbarten Intervalle oder Servicezeiten.

5. Serviceleistungen durch BRAND

5.1 Serviceleistungen werden von BRAND montags bis freitags von 8:00 Uhr bis 17:00 Uhr (außer an Feiertagen am Sitz der Gesellschaft) erbracht. Während der oben genannten Zeiten übermittelte Inspektions-, Wartungs- und/ oder Reparaturanforderungen des Kunden werden innerhalb von vierundzwanzig (24) Stunden beantwortet („Reaktionszeit“).

5.2 Service-, Wartungs- und/ oder Reparaturanforderungen sind unter der angegebenen Servicenummer oder per E-Mail an support-alh@brand.de anzumelden.

5.3 Sofern die Durchführung der Serviceleistungen zu dem vereinbarten Termin aufgrund in der Risikosphäre des Kunden liegender Umstände nicht möglich sein sollte, wird der Kunde diesen Umstand BRAND mindestens zwei (2) Werktage vorher mitteilen. Bei schuldhaft verspäteter Mitteilung durch den Kunden, werden die bei BRAND entstandenen Mehrkosten dem Kunden gemäß der jeweils aktuellen Preisliste „Montage- und Servicekosten“ in Rechnung gestellt.

5.4 BRAND kann defekte Verschleißteile und Komponenten nach eigenem Ermessen austauschen oder instand setzen.

6. Mitwirkungspflichten des Kunden

6.1 Der Kunde wird durch Erfüllung der nachfolgenden Mitwirkungspflichten dazu beitragen, dass BRAND die Serviceleistungen rechtzeitig beginnen und ohne Behinderung oder Unterbrechung durchführen kann.

6.2 Der Kunde stellt sicher, dass das im Vertrag/Serviceschein genannte Gerät vor Durchführung der Serviceleistungen frei zugänglich und in einem sauberen und dekontaminierten Zustand ist. Jeder Wartungs- und Service- oder Reparatureinsatz setzt die Abgabe einer entsprechenden Erklärung zur gesundheitlichen Unbedenklichkeit (http://www.brand.de/de/downloads-support/reparatur-und-kalibrierservice/) durch den Kunden voraus.

6.3 Soweit erforderlich, stellt der Kunde unentgeltlich Hilfsmittel wie Strom und Wasser zur Verfügung.

6.4 Der Kunde trifft alle zum Schutz des von BRAND eingesetzten Servicepersonals und zur Sicherung deren und BRAND-Eigentums notwendigen Maßnahmen.

6.5 Der Kunde wird das von BRAND eingesetzte Servicepersonal über etwaig bestehende Sicherheitsrisiken und/oder -vorschriften unterrichten.

6.6 Kommt der Kunde seinen Mitwirkungspflichten trotz Aufforderung und Fristsetzung durch BRAND nicht nach, wird BRAND entweder von der Leistung frei, kann sich das notwendige Material selbst beschaffen, sich der Hilfe Dritter bedienen oder die Leistungen selbst erbringen. Das Wahlrecht obliegt BRAND.

6.7 Der Kunde stellt sicher, dass dem von BRAND eingesetzten Servicepersonal ein direkter Ansprechpartner vor Ort, ersatzweise per Telefon, zur kurzfristigen Klärung und Entscheidung zum weiteren Reparaturumfang/-verlauf zur Verfügung steht.

6.8 Kosten und Wartezeiten, die BRAND durch die Verletzung der vorgenannten Pflichten des Kunden entstehen, werden entsprechend der jeweils aktuellen „Montage- und Servicekosten“ von BRAND dem Kunden in Rechnung gestellt.

7. Preise und Zahlungsbedingungen

7.1 Das für Serviceleistungen zu zahlende Serviceentgelt richtet sich nach den im Vertrag/Serviceschein bezeichneten Zahlungsbedingungen. Zusätzliche Kosten, wie z. B. Reisekosten und Ersatzteilkosten, bestimmen sich nach den jeweils aktuellen BRAND-Preislisten.

7.2 BRAND ist berechtigt, das für Servicepakete anfallende Serviceentgelt durch schriftliche Mitteilung mit einer Frist von vier (4) Monaten an sich verändernde Marktbedingungen, bei erheblichen Veränderungen in den Beschaffungs- oder Lohnkosten, Änderungen der Umsatzsteuer, Beschaffungspreise etc. anzupassen. Bei Preiserhöhungen besteht für den Kunden (4) Wo-chen nach Zugang der Mitteilung über die Erhöhung des Serviceentgelts das Recht, das betreffende Servicepaket mit einer Frist von einem (1) Monat zum Monatsende zu kündigen.

7.3 Das Serviceentgelt sowie die in den Preislisten angegebenen Preise sind – soweit nicht anders vereinbart – Nettopreise exklusive Umsatzsteuer. Die Umsatzsteuer wird mit dem zur Zeit der Leistungserbringung geltenden Umsatzsteuersatz in Rechnung gestellt.

7.4 Rechnungen sind ohne Abzug sofort bzw. zum angegebenen Zeitpunkt fällig. Maßgeblich ist der Zahlungseingang. Wechsel und Schecks werden nur erfüllungshalber und auf Kosten des Kunden angenommen.

7.5 Befindet sich der Kunde im Zahlungsverzug, so werden sämtliche Forderungen von BRAND gegen ihn sofort fällig, und BRAND ist zu weiteren Lieferungen aus laufenden Lieferverträgen nicht verpflichtet.

7.6 Bei Zahlungsverzug berechnet BRAND – vorbehaltlich weiter gehender Schadensersatzansprüche – Verzugszinsen in gesetzlicher Höhe.

7.7 Verbindlichkeiten gegenüber dem Kunden (z.B. aus Gutschrift) kann BRAND gegenüber offenen Forderungen gegen den Kunden verrechnen.

7.8 Eine Aufrechnung durch den Kunden ist unzulässig, es sei denn, sie erfolgt mit unstreitigen oder rechtskräftig festgestellten Gegenforderungen oder aus dem Leistungsverweigerungsrecht nach § 320 Bürgerliches Gesetzbuch (BGB) erwachsenden, auf Zahlung gerichteten Gegenforderungen.

8. Gewährleistung

8.1 BRAND wird die im Rahmen dieses Vertrages vereinbarten Serviceleistungen mit der Sorgfalt eines ordentlichen Geschäftsmanns erfüllen.

8.2 Bei von BRAND oder im Auftrag von BRAND ausgeführten Reparaturleistungen, beträgt die Gewährleistungsfrist zwölf (12) Monate, beginnend mit der Abnahme des Werkes, falls eine solche ausgeschlossen oder nicht erfolgt ist, mit dessen Vollendung.
Entsprechendes gilt für Schadensersatzansprüche gleich aus welchem Rechtsgrund.
Die Verjährungsfristen der § 438 Abs. 1 Nr. 1 und 2 BGB, § 479 Abs. 1 BGB und § 634 a Abs. 1 Nr. 2 BGB bleiben unberührt. Die Einschränkung der Verjährungsfrist gilt nicht für Ansprüche aufgrund arglistigen Verschweigens eines Mangels, für Ansprüche nach dem Produkthaftungsgesetz sowie für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit und für sonstige Schäden, die auf Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit beruhen.

8.3 Im Fall berechtigter Mängelrüge ist BRAND zunächst nur zur Nacherfüllung verpflichtet. Nacherfüllung ist nach der Wahl von BRAND Nachbesserung oder Erstellung eines mangelfreien Werks. BRAND hat das Recht, eine Nacherfüllung zu wiederholen.

8.4 Das Recht des Kunden, Schadensersatz oder Ersatz für vergebliche Aufwendungen zu verlangen, ist nach Maßgabe von Ziffer 10 beschränkt.

8.5 Mängelansprüche sind ausgeschlossen,

- für Folgen unsachgemäßer Behandlung oder Bedienung durch den Kunden oder vom Kunden beauftragte Personen;
- für Mängel, die durch den Einbau oder Anschluss von Komponenten (Hard- bzw. Software) verursacht sind, die nicht von BRAND stammen oder schriftlich freigegeben wurden;
- für Schäden, die durch Verwendung von ungeeigneten oder nicht kompatiblen Medien beim Betrieb oder der Reinigung verursacht wurden.

8.6 Die Gewährleistungsfrist für eingebaute oder ausgetauschte (Ersatz-)Teile beträgt zwölf (12) Monate und bestimmt sich nach den Bestimmungen der Allgemeine Geschäftsbedingungen der BRAND GMBH + CO KG (https://www.brand.de/agb/brand-gmbh-co-kg-allgemeine-geschaeftsbedingungen-fuer-bestellungen-ausserhalb-shopbrandde).

9. Laufzeit von Servicepaketen/Kündigung

9.1 Die Vertragslaufzeit beginnt mit der Übergabe des im Vertrag/Serviceschein genannten Gerätes an den Kunden. Ist der Kunde bereits im Besitz des Geräts, so beginnt die Vertragslaufzeit, soweit die Vertragsparteien nicht ausdrücklich einen abweichenden Vertragsbeginn vereinbart haben, mit dem Abschlussdatum des jeweiligen Servicepakets und hat eine Mindestlaufzeit von vierundzwanzig (24) Monaten. Der Vertrag verlängert sich automatisch um jeweils weitere zwölf (12) Monate, soweit er nicht mit einer Frist von einem (1) Monat zum Ende der laufenden Vertragsdauer gekündigt wird.

9.2 Für den Fall, dass der Kunde sein Eigentum an dem im Vertrag/Serviceschein genannten Gerät innerhalb der Laufzeit des Serviceertrages auf einen Dritten überträgt oder das Gerät stillgelegt wird, ist dies BRAND unverzüglich anzuzeigen und durch geeignete Maßnahmen nachzuweisen. Der Vertrag endet dann mit Ablauf des der Meldung nachfolgenden Quartals. Bereits bezahltes Serviceentgelt wird in diesen Fällen anteilig erstattet.

9.3 Jede Vertragspartei ist berechtigt, einen Servicevertrag aus wichtigem Grund fristlos zu kündigen, wenn die jeweils andere Partei eine wesentliche Vertragspflicht – auch nach Ablauf einer angemessenen Nachfrist – nicht oder nicht ordnungsgemäß erfüllt. Unerhebliche Pflichtverletzungen berechtigen nicht zu einer außerordentlichen Kündigung.

9.4 Für BRAND liegt ein wichtiger Grund zur Kündigung eines Servicevertrages insbesondere dann vor, wenn

- beim Kunden eine wesentliche Vermögensverschlechterung eingetreten ist, die die Ver-tragserfüllung gefährdet oder
- der Kunde sich in Zahlungsrückstand von mehr als 30 Tagen befindet und die fällige Zahlung trotz Nachfristsetzung nicht leistet oder
- zusätzlicher Serviceaufwand (Zeit- und/oder Materialaufwand) dadurch entsteht, dass an dem unter Service stehenden Gerät ohne vorherige Zustimmung von BRAND Änderungen vorgenommen wurden, nicht durch BRAND zugelassene oder inkompatible Komponenten verwendet wurden oder ein Standortwechsel stattgefunden hat.

9.5 Die Kündigung bedarf der Schriftform.

9.6 Im Falle einer Kündigung ist der Kunde verpflichtet, die bis zur Vertragskündigung erbrachten Serviceleistungen sowie die bis dahin gelieferten Teile sowie sonstige Kosten (z.B. Reisekos-ten, Wartezeiten) zu vergüten.

10. Haftung

10.1 BRAND haftet unbeschränkt für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit.

10.2 In Fällen einfacher Fahrlässigkeit haftet BRAND – außer im Falle der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit – nur, sofern wesentliche Vertragspflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung die andere Vertragspartei regelmäßig vertraut und vertrauen darf (Kardinalpflichten) verletzt werden. Die Haftung ist begrenzt auf den Schaden, mit dessen Entstehen BRAND bei Vertragsschluss aufgrund der BRAND zu diesem Zeitpunkt bekannten Umstände typischerweise rechnen musste.

10.3 Die Haftung für mittelbare und unvorhersehbare Schäden, Produktions- und Nutzungsausfall, entgangenen Gewinn, ausgebliebene Einsparungen und Vermögensschäden wegen Ansprüchen Dritter, ist im Falle einfacher Fahrlässigkeit – außer im Falle der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit – ausgeschlossen.

10.4 Die Haftung von BRAND ist ausgeschlossen, sofern der Schaden

- durch unsachgemäßer Behandlung oder Bedienung durch den Kunden oder vom Kunden beauftrage Personen und/oder
- durch den Einbau oder Anschluss von Komponenten (Hard- bzw. Software), die nicht von BRAND stammen oder freigegeben wurden und/oder
- durch Verwendung von ungeeigneten oder nicht kompatiblen Medien beim Betrieb oder der Reinigung verursacht wurde.

10.5 Eine weitergehende Haftung ist – ohne Rücksicht auf die Rechtsnatur des geltend gemachten Anspruchs – ausgeschlossen. Vorstehende Haftungsbeschränkungen bzw. -ausschlüsse gelten jedoch nicht für eine gesetzlich zwingend vorgeschriebene verschuldensunabhängige Haftung (z. B. gemäß Produkthaftungsgesetz) oder die Haftung aus einer verschuldensunabhängigen Garantie.

10.6 Soweit die Haftung nach diesem Abschnitt 10. ausgeschlossen oder beschränkt ist, gilt dies auch für die persönliche Haftung der Angestellten, Arbeitnehmer, Vertreter, Organe und Erfüllungsgehilfen von BRAND.

11. Datenverarbeitung für eigene Zwecke

Der Kunde stimmt der Erhebung, Verarbeitung und Nutzung seiner Kontaktdaten zum Zwecke der Abwicklung des Vertragsverhältnisses sowie zur Pflege der Geschäftsbeziehungen mit dem Kunden zu. Kontaktdaten in diesem Sinne sind alle geschäftsbezogenen Kontaktinformationen, die BRAND durch den Kunden zugänglich gemacht werden, darunter fallen insbesondere Namen, Berufsbezeichnungen, Geschäftsadressen, geschäftliche Telefon- und Faxnummern sowie E-Mail-Adressen von Mitarbeitern oder Dritten.

12. Allgemeines

12.1 Die Übertragungen von Rechten und Pflichten aus Servicepaketen oder Einzelaufträgen durch den Kunden bedürfen der schriftlichen Zustimmung von BRAND.

12.2 Erfüllungsort ist, soweit nicht etwas anderes vereinbart ist, Wertheim (Deutschland).

12.3 Die Rechtsbeziehungen der Parteien aus oder im Zusammenhang mit Serviceleistungen unterliegen dem Recht der Bundesrepublik Deutschland, unter Ausschluss der Kollisionsnormen des Internationalen Privatrechts sowie des Übereinkommens der Vereinten Nationen über den internationalen Warenkauf (CISG).

12.4 Gerichtsstand ist das zuständige Gericht in Frankfurt am Main. BRAND ist auch berechtigt, das für den Sitz des Kunden zuständige Gericht anzurufen. Ferner hat BRAND das Recht, als Kläger das Schiedsgericht bei der Industrie- und Handelskammer (IHK) Frankfurt am Main anzurufen. Das Schiedsgericht entscheidet in diesem Fall nach der Schiedsgerichtsordnung der IHK Frankfurt am Main unter Ausschluss des ordentlichen Rechtsweges den Rechtsstreit endgültig.

Stand: September 2020