

1. Geltungsbereich

Diese Bedingungen gelten nur dann, wenn sie beim Kauf eines Produktes oder einer Dienstleistung zwischen dem Käufer oder Auftraggeber (nachfolgend „Kunde“ genannt) und Jungheinrich ausdrücklich für das bestimmte Produkt (nachfolgend „Serviceartikel“ genannt) vereinbart wurden und der Kunde ein Unternehmer, eine juristische Person des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtlichen Sondervermögen im Sinne von § 310 Abs. 1 BGB ist. Abweichende Bedingungen des Kunden, insbesondere dessen Einkaufsbedingungen oder Allgemeine Geschäftsbedingungen gelten nicht. Sie gelten auch dann nicht, wenn Jungheinrich deren Geltung nicht ausdrücklich widerspricht und in Kenntnis entgegenstehender oder abweichender Bedingungen des Kunden Leistungen vorbehaltlos erbringt.

2. Leistungen des Hotline Supports

2.1. Bei Problemen sowie Fragen zur Einrichtung des Serviceartikels besteht für den Kunden die Möglichkeit, sich an die lokale Vertriebseinheit von Jungheinrich zu wenden. Die lokale Vertriebseinheit wird, soweit notwendig, Kontakt zwischen der Jungheinrich Supporthotline und dem Kunden herstellen.

2.2. Kunden ohne gültigen Servicevertrag können den Hotline Support 60 Tage ab Lieferscheindatum kostenlos in Anspruch nehmen.

2.3. Kunden mit gültigem Servicevertrag können während der gesamten Laufzeit den Hotline Support kostenlos in Anspruch nehmen.

2.4. Die Leistungen des Hotline Supports unterliegen keinen Reaktionszeiten.

2.5. Der Hotline Support ist Montag bis Freitag von 8 – 17 Uhr erreichbar (ausgenommen gesetzlicher Feiertage am Standort Moosburg, Bayern, Deutschland).

2.6. Die Mitarbeiter des Hotline Supports können in deutscher und englischer Sprache kontaktiert werden.

2.7. Die Leistungen des Hotline Supports sind dienstvertraglicher Natur. Dies bedeutet, dass Jungheinrich die ordnungsgemäße Erbringung des Supports schuldet, jedoch keinen bestimmten Erfolg.

3. Leistungen der Reparatur

3.1. Definitionen

3.1.1. Im Reparaturfall wird der Serviceartikel von der lokalen Jungheinrich Vertriebseinheit oder dem Kunden in das Reparaturzentrum eingeschickt.

3.1.2. Jeder bei Jungheinrich entsprechend Ziffer 4.2 zur Reparatur eingehende Serviceartikel wird als einzelner Servicefall angelegt. Ein Servicefall wird entweder im Rahmen der (erweiterten) Gewährleistung gemäß Ziffer 3.2 oder als Servicefall außerhalb der Gewährleistung gemäß Ziffer 3.3 abgewickelt.

3.1.3. Ein Servicefall im Rahmen der (erweiterten) Gewährleistung liegt dann vor, wenn:

- a) ein Sachmangel gemäß § 434 BGB gegeben ist
- b) der Serviceartikel innerhalb der vertraglich vereinbarten Verjährungsfrist eingeschickt wurde und
- c) weder ein vertraglich vereinbarter noch ein Serviceausschluss gemäß Ziffer 3.1.4 vorliegt.

3.1.4. Ein Serviceausschluss im Rahmen der (erweiterten) Gewährleistung liegt in folgenden Fällen vor:

- a) Äußere Gewalteinwirkung: Insbesondere Sturzschäden, deformierte oder abgerissene Stecker sind ein Hinweis auf Gewalteinwirkung auf diese Schnittstellen.
- b) Über- / Untertemperatur: Der Betrieb außerhalb des spezifizierten Temperaturbereiches.
- c) Über- / Unterspannung: Der Betrieb außerhalb des spezifizierten Versorgungsspannungsbereiches.
- d) Beschädigung des Gerätesiegels / Fremdeingriff: Verletzung des Gerätesiegels.
- e) Die Seriennummer des Produkts wurde verändert, unleserlich gemacht oder entfernt.
- f) Flüssigkeit im Serviceartikel.
- g) Betrieb in Umgebungen, die mechanische oder elektrische Einflüsse - insbesondere Vibrationen oder EMV-Störungen - auf den Serviceartikel einbringen und die außerhalb des im Datenblatt des Serviceartikels angegeben Grenzwerten sind.
- h) Der Sachmangel ist durch ein sonstiges Kundenverschulden oder ein Verschulden von Dritten entstanden.

3.1.5. Die Grundpauschale ist die gegenüber dem Kunden abzurechnende Reparaturpauschale für einen Servicefall. Diese beinhaltet die ab Ziffer 3 genannten Leistungen, Verwaltung und Dokumentation des Servicefalls sowie die technische Eingangs- und Ausgangsprüfung inklusive des Bespielens des Datenträgers mit dem Auslieferungsstand der Software.

3.1.6. Die Grundpauschale ist auch dann fällig, wenn eine eingehende Analyse des Gerätes ergibt, dass dieses nicht mehr instandgesetzt werden kann.

3.1.7. Die unverbindlichen Reparaturdurchlaufzeiten gelten je nach vertraglich vereinbartem Servicelevel. Wurde kein Servicevertrag abgeschlossen, gilt eine nicht zugesicherte Reparaturdurchlaufzeit von 20 Arbeitstagen. Die Reparaturdurchlaufzeit stellt einen Richtwert bzw. angestrebten durchschnittlichen Wert dar und kann im Einzelfall aufgrund der Komplexität des Mangels, Ersatzteilverfügbarkeit oder anderen unvorhersehbaren Ereignissen von diesem Wert abweichen.

3.1.8. Die Reparaturdurchlaufzeit errechnet sich vom Tag des Wareneingangs des Serviceartikels und des Reparaturanmeldung-Formulars (siehe 4.2.4) am Reparaturstandort (sofern keine andere vertragliche Regelung vorliegt), bis zum Zeitpunkt der Anmeldung beim Transportdienstleister ggf. abzüglich aller Arbeitstage, an denen ein offener und kommunizierter Kostenvorschlag zur Genehmigung durch den Kunden ausstand.

3.1.9. Der Auslieferungszustand eines Serviceartikels ist der Werkszustand der Erstausslieferung, d.h. ggf. durch den Kunden getätigte Softwareänderungen, und Ergänzungen sowie Einstellungen in Betriebssystemen und hardwarenaher Software (BIOS, Firmware) werden nicht beibehalten.

3.1.10. Die Arbeitstage für Instandsetzungen sind exklusive aller gesetzlichen Feiertage am Reparaturstandort Dresden, Sachsen, Deutschland bzw. in der Schweiz.

3.2. Instandsetzung im Reparaturfall mit (erweiterter) Gewährleistung

3.2.1. Die für einen Serviceartikel gültige Grundpauschale wird nicht abgerechnet, wenn ausschließlich Instandsetzungen im Rahmen der (erweiterten) Gewährleistung durchgeführt wurden.

3.2.2. Eine Instandsetzung einer mangelhaften Komponente kann entweder durch direkte Nacharbeit der defekten Komponente, den Austausch dieser gegen eine bereits in einem vorgelagerten Prozess instandgesetzte Komponente oder durch eine neue Komponente erfolgen. Aufgrund der einmaligen Ausführung hat der Kunde keinen Anspruch auf eine gleiche Vorgehensweise bei einem späteren oder anderen Servicefall.

3.2.3. Die für einen Serviceartikel gültige Grundpauschale wird im Falle einer (erweiterten) Gewährleistung in voller Höhe abgerechnet, wenn Reparaturen durchgeführt wurden, die nicht unter die (erweiterte) Gewährleistung fallen, der Serviceartikel fehlerfrei zur Reparatur angeliefert oder ein kostenpflichtiger Umbau vom Kunden gewünscht wurde.

3.3. Instandsetzung im Reparaturfall außerhalb der Gewährleistung

3.3.1. Bei einer Instandsetzung von Serviceartikeln außerhalb der Gewährleistung werden folgende Kosten abgerechnet: die Grundpauschale für Warenein- und Ausgangsprüfung, die Dokumentation, die Kosten für die erbrachte Reparaturleistung.

3.3.2. Ein Kostenvorschlag über die Höhe der Instandsetzungskosten wird an die im Formular zur Reparaturanforderung angegebene Rechnungsadresse per E-Mail versandt.

3.3.3. Die Instandsetzung wird erst nach schriftlicher Bestätigung des Kostenvorschlags durch den Kunden durchgeführt. Bestätigt der Kunde den Kostenvorschlag nicht innerhalb von 14 Tagen nach Zugang beim Kunden, erfolgt keine Instandsetzung. Stattdessen wird der Serviceauftrag unter Berechnung der Grundpauschale abgeschlossen und der Serviceartikel kostenpflichtig ohne Instandsetzung an den Kunden zurückgesandt.

3.3.4. Sollte sich im Zuge der Instandsetzung nach Bestätigung eines Kostenvorschlags durch den Kunden ein weiterer Defekt einer bisher nicht veranschlagten Komponente herausstellen, ist Jungheinrich berechtigt, erneut einen Kostenvorschlag zu stellen. Dieser muss erneut vom Kunden schriftlich bestätigt werden, ansonsten erfolgt keine Reparatur der noch nicht veranschlagten Komponente.

3.3.5. Die für einen Serviceartikel gültige Grundpauschale wird in voller Höhe abgerechnet, wenn Reparaturen durchgeführt wurden, die nicht unter die Gewährleistung fallen, der Serviceartikel fehlerfrei zur Reparatur angeliefert oder ein kostenpflichtiger Umbau vom Kunden gewünscht wurde.

3.3.6. Kulanzleistung einer kostenpflichtigen Reparaturleistung führt nicht zum Entfallen der Grundpauschale.

3.3.7. Für kostenpflichtig ausgetauschte Komponenten wird eine Gewährleistung seitens Jungheinrich auf die Funktion von 12 Monaten ab Auslieferung des Serviceartikels übernommen.

3.4. Leistungsumfang umfassende Absicherung (Reparaturfall mit WMT Premium Service)

3.4.1. Die Leistungen von Comprehensive Coverage ist eine Funktionsinstandsetzung entsprechend dem Zeitwert durch Ersatz und Reparatur von sämtlichen Komponenten eines Serviceartikels, insbesondere die Instandsetzung von mechanischen Beschädigungen von

- a) Gehäusekomponenten

- b) Touchscreens und Frontscheiben
- c) Klappen, Tasten und Schalter
- d) Dichtungen

e) Aufklebern und Etiketten, soweit von Jungheinrich im Auslieferungszustand des Serviceartikels enthalten.

3.4.2. Instandsetzung aller elektronischen und mechanischen Defekte, um eine Verwendung des Serviceartikels unter Berücksichtigung des Gerätealters und damit einhergehender Abnutzung wiederherzustellen (Funktionsinstandsetzung zum Zeitwert).

3.4.3. Für die Funktionsinstandsetzung zum Zeitwert können seitens Jungheinrich explizit auch Komponenten eingesetzt werden, die bereits verwendungstypische Gebrauchs- und Abnutzungsspuren aufweisen (Verwendung von Gebraucht-Teilen). Die Definition dieser Gebrauchs- und Abnutzungsspuren unterliegt allein Jungheinrich.

3.4.4. Jungheinrich behält sich weitere Leistungsbeschränkungen der umfassenden Absicherung vor, wenn aufgrund der statistischen Auswertung der Servicefälle ein Missbrauch der Leistungen erkannt werden kann. Die Entscheidung hierfür liegt im Ermessen von Jungheinrich. Die Indikatoren dafür sind insbesondere:

- a) wiederkehrende gleiche Fehlerbilder, die auf ein systematisches Fehlverhalten hindeuten, besonders hier der fahrlässige oder unangemessene Gebrauch der Produkte, sowie Manipulation von Hard- oder Software.
- b) wiederkehrende fehlerfreie Rücksendungen.

3.4.5. Schließt Jungheinrich eine Leistung in einem oder mehreren Servicefällen aus, wird dem Kunden ein Kostenvoranschlag zur kostenpflichtigen Instandsetzung zugestellt.

3.5. Folgende Leistungen sind nicht im Leistungsumfang der umfassenden Absicherung enthalten (Reparaturfall mit WMT Premium Service)

- a) Instandsetzungen oder Austausch von Verbrauchsmaterialien, insbesondere Akkus.
- b) Instandsetzungen, die auf eine absichtliche Fehl- oder Falschbenutzung zurückzuführen sind.
- c) Instandsetzungen, die auf Defekte durch von Menschen oder natürlichen Ursachen ausgelösten Katastrophen, insbesondere Feuer, Überschwemmung oder Erdbeben zurückzuführen sind.
- d) Ersatz von Serviceartikeln und deren Komponenten nach Diebstahl oder anderweitigem Verlust.
- e) Instandsetzungen, die aufgrund eines Bedienerfehlers oder eines unsachgemäßen, durch den Kunden oder Dritte, durchgeführten Reparaturversuch notwendig sind.
- f) Alle gemäß Ziffer 3.6 generell ausgeschlossenen Leistungen.
- g) Austausch von Displays mit Pixelfehler, die sich innerhalb der DIN ISO 9241-307 Fehlerklasse II befinden.
- h) Ersatz von Lizenzaufkleber aufgrund Verlustes oder Beschädigung
- i) Erstattung von Kosten die beim Kunden durch De-/Montage und Inbetriebnahme des Jungheinrich Produktes entstehen.
- j) Austausch von Komponenten zur optischen Aufwertung des Serviceartikels ohne funktionellen Hintergrund.
- k) Austausch von Komponenten aufgrund normalen Gebrauchs- und Abnutzungsspuren.
- l) Folgekosten die auf Grund einer Nichtfunktion des Serviceartikels beim Kunden sowie über den Zeitraum der Instandsetzung (Ausfallzeit) entstehen.

3.6. Folgende Leistungen sind nicht im Leistungsumfang eines Reparaturfalls gemäß Ziffer 3.1 bis 3.5 enthalten

3.6.1. Sicherung von Kundendaten (Datensicherung) von einzeln eingesandten oder in einem Serviceartikel verbauten Datenträger.

3.6.2. Reparatur / Installation / Konfiguration von Drittanbietersoftware.

3.6.3. Überprüfung und Gewähr auf Freiheit von Viren / Trojaner und andere Schadsoftware von Datenträgern.

3.6.4. Überprüfung und Gewähr auf Kompatibilität zu Einsatzstandortbedingungen des Kunden oder Dritten, die sich nicht im Einflussbereich von Jungheinrich befinden.

3.6.5. Demontage, Montage und Inbetriebnahme des Terminals.

3.6.6. Kosten für Transporte und/oder Verzollung des Serviceartikels, es sei denn Jungheinrich bietet deren teilweise Übernahme an.

3.7. Service auf Anfrage: Expressreparatur

3.7.1. Eine Expressreparatur ist eine kostenpflichtige Verkürzung der Reparaturdurchlaufzeit auf 3 Arbeitstage. Dieser zusätzliche Service kann durch den Kunden auf der Reparaturanforderung angefragt werden. Zum Zustandekommen einer Vereinbarung über die Expressreparatur bedarf es der Zusage durch Jungheinrich. Voraussetzung für die Zusage einer Expressreparatur ist ein vollständiges ausgefüllte Reparaturanforderung mit einer aussagekräftigen

Fehlerbeschreibung. Eine Zusage seitens Jungheinrich zu einer Expressreparatur ist immer vorbehaltlich der Machbarkeit und Materialverfügbarkeit.

3.7.2 Für die Berechnung der Durchlaufzeit der Expressreparatur gilt die unter Ziffer 3.1.8 dokumentierte Definition. Erbringt Jungheinrich innerhalb der zugesagten verkürzten Reparaturdurchlaufzeit die Leistung nicht, wird der Eilzuschlag gegenüber dem Kunden nicht abgerechnet.

4. Mitwirkungspflichten des Kunden

Der Kunde ist verpflichtet:

4.1. Bei der Inanspruchnahme des Hotline Supports:

4.1.1. Eine detaillierte Fehlerbeschreibung der zuständigen Vertriebseinheit mitzuteilen.

4.1.2. Einen technisch fachkundigen Ansprechpartner mit Kontaktdaten zu benennen, den Jungheinrich bei etwaigen Rückfragen zu üblichen Bürozeiten kontaktieren kann, um mit diesem gemeinsam die Problemstellung unter Anleitung von Jungheinrich zu lösen zu versuchen.

4.2. Bei der Inanspruchnahme der Reparatur:

4.2.1. Die Einsendung der Serviceartikel über das von der lokalen Jungheinrich Vertriebseinheit zur Verfügung gestellte Reparaturanforderung anzumelden. Sendungen ohne vorherige Anmeldung sind kein Servicefall, sondern werden kostenpflichtig an den Kunden zurückgesandt;

4.2.2. In der Reparaturanforderung eine detaillierte Fehlerbeschreibungen zu dem Serviceartikel zu dokumentieren;

4.2.3. Ein technisch fachkundiger Ansprechpartner in der Reparaturanmeldung zu benennen, den Jungheinrich bei etwaigen Rückfragen zu üblichen Bürozeiten kontaktieren kann;

4.2.4. Die unterschriebene Reparaturanmeldung der Rücksendung zum Reparaturzentrum beizulegen;

4.2.5. Im Falle einer durch den Kunden bei Jungheinrich beauftragten Abholung des Serviceartikels, diesen am Beginn des nächsten Arbeitstags, am benannten Abholort in der Reparaturanmeldung zur Verfügung zu stellen.

4.2.6. Im Falle einer Einsendung Vorkehrung für die Sicherung seiner Daten, des Serviceartikels und einzeln eingesandten Datenträger zu erbringen;

4.2.7. System oder Bios-Passwörter zu entfernen oder Jungheinrich mitzuteilen; bei Zuwiderhandlungen werden die zusätzlich anfallenden Kosten zur Instandsetzung dem Kunden in Rechnung gestellt.

4.2.8. Die Serviceartikel vor der Abholung/Versendung sachgerecht zu verpacken, so dass diese den Rücktransport Schad frei überstehen;

4.2.9. Nur die auf der Reparaturanmeldung angegebenen Serviceartikel und Zubehörteile zur Abholung/Versendung bereitzustellen. Für nicht aufgeführte Komponenten übernimmt Jungheinrich keine Haftung;

4.2.10. Im Falle einer kostenpflichtigen Reparatur oder Umbau, den Kostenvoranschlag binnen 14 Tagen zu bestätigen oder abzulehnen.

5. Vertragsdauer

5.1. Vertragsbeginn ist das Lieferscheindatum des WMT.

5.2. Die Vertragslaufzeit beträgt je nach gewähltem Produkt 36 oder 60 Monate und endet nach dieser Zeit ohne dass es einer Kündigung bedarf.

5.3. Jungheinrich kann nach Ablauf der Laufzeit eine 24-monatige Verlängerung des Servicevertrags zu den zu diesem Zeitpunkt gültigen Konditionen anbieten.

5.4. Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.

5.5. Kündigungen bedürfen der Schriftform.

6. Sonstige Bestimmungen

6.1. Übertragung der Leistung auf Dritte

Jungheinrich ist berechtigt, die geschuldeten Service- oder Gewährleistungen auf eine autorisierte Fremdfirma, für deren Qualifikation Jungheinrich einsteht, zu übertragen.

6.2. Salvatorische Klausel

Die Ungültigkeit einer Bestimmung dieser Bedingungen oder anderer Bestandteile des Vertrages berührt nicht die Wirksamkeit anderer Bestimmungen oder des Vertrages insgesamt. Für den Fall der Unwirksamkeit einer Bestimmung vereinbaren die Parteien eine Regelung, die dem von den Parteien gewollten am nächsten kommt.

6.3. Gültigkeit sonstiger Bedingungen

Ergänzend zu diesen Bedingungen gelten die jeweils aktuellen Allgemeinen Liefer- und Montagebedingungen (ALMB) der Jungheinrich AG.