

Allgemeine Geschäftsbedingungen

Kundendienst für Logistiksysteme / Automatiksysteme

Stand: 01.02.2025



I. Geltungsbereich

1. Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten für alle unsere Angebote, Kauf- und Werkverträge einschließlich Beratungen und sonstigen vertraglichen Leistungen im unternehmerischen Verkehr betreffend den Kundendienst für Logistiksysteme / Automatiksysteme. Sie gelten ausschließlich. Von diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen abweichenden Bedingungen des Kunden wird hiermit ausdrücklich widersprochen. Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten auch dann, wenn wir in Kenntnis abweichender Bedingungen des Kunden vorbehaltlos liefern oder leisten.
2. Für den Fall laufender Geschäftsbeziehung gelten diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen auch für alle künftigen Geschäfte mit dem Kunden betreffend den Kundendienst für Logistiksysteme / Automatiksysteme, soweit nicht ausdrücklich abweichende Bedingungen einbezogen werden.

II. Begriffsdefinitionen Automatiksysteme (Logistiksysteme)

Logistiksystem / Automatiksystem:

Ein Logistiksystem / Automatiksystem im Sinne von Jungheinrich ist das beim Kunden implementierte Gesamtsystem mit seinen einzelnen Gewerken, welche den Materialfluss ermöglichen.

Gewerke eines Automatiksystems:

Die Gewerke eines Automatiksystems sind projektindividuell variabel. Mögliche Gewerke-Typen sind u.a. Regalbediengeräte (RBGs), Förderer-Anlagen (FT), Fahrerlose Transportsysteme (Mobile Robots), Datenfunk-Produkte, verfahrbare Regale, Liftregale etc.

Hardware-Service:

Unser Hardware-Service umfasst sämtliche in der Regel nach der Fertigstellung erfolgenden Lieferungen und Dienstleistungen rund um die Gewerke des Automatiksystems. Hierzu zählen u.a. regelmäßige Instandhaltungsarbeiten (Wartungen), Sicherheitsüberprüfungen, Inspektionen, Instandsetzungen (Reparaturen), Ersatzteil-Lieferungen, etc.

Kundendienst-Techniker:

Unsere Serviceleistungen vor Ort werden durch unsere eigenen Jungheinrich-Kundendiensttechniker oder von uns beauftragten, sachkundigen und autorisierten Techniker erbracht.

Software-Support:

Unser Software-Support umfasst die produktspezifische Betreuung der einzelnen Software-Komponenten des Automatiksystems. Hierzu zählen u.a. Lagerverwaltungssysteme (WMS), Lagersteuerungssoftware (WCS), Steuerungstechnik, etc. Software-Support Dienstleistungen werden remote durch spezialisierte Fachkräfte erbracht.

III. Nachweis der durchgeführten Tätigkeiten

1. Die Ergebnisse der erbrachten Leistungen werden von unseren Kundendienst-Technikern dokumentiert und nach Durchführung von dem verantwortlichen Kundendienst-Techniker sowie vom Kunden durch Unterschrift bestätigt.
2. Sofern gesetzlich vorgeschrieben werden sämtliche Leistungen von uns in dem vom Kunden bereitzuhaltenden Prüfbuch des jeweiligen Gewerkes dokumentiert.
3. Stellen wir bei der Durchführung der Kundendienstarbeiten funktionale oder sicherheitskritische Mängel fest, sind wir berechtigt den Eintrag im Prüfbuch des Gerätes unter Wahrung des Entgeltanspruchs zu verweigern. Der Kunde hat in diesem Fall anhand des Prüfberichtes für eine ordnungsgemäße Instandsetzung zu sorgen.
4. Nach Instandsetzung kann eine neuerliche Überprüfung durch uns erfolgen und dokumentiert werden.
5. Wir dokumentieren die vom Kunden getätigten Software-Support Anrufe und den Zeitaufwand für die von uns erbrachten Leistungen in einem Ticketsystem. Dies dient auch als Leistungsnachweis für kostenpflichtige Leistungen.

IV. Mitwirkung und technische Hilfestellung des Kunden

Hardware-Service

1. Bei Durchführung der Arbeiten beim Kunden ist folgende Mitwirkung und technische Hilfestellung des Kunden erforderlich: Der Kunde
 - stellt die einzelnen Gewerke des Automatiksystems, an denen Leistungen zu erbringen sind, zum vereinbarten Termin bereit. Unseren Kundendiensttechnikern wird für die Dauer der Durchführung der vereinbarten Leistungen ungehinderter und sicherer Zugang zu den Gewerken gewährleistet.

- stellt auf seine Kosten alle Materialien bereit und nimmt alle sonstigen Handlungen vor, die gegebenenfalls zur Einregulierung der Geräte und Maschinen sowie zur Durchführung der Erprobung notwendig sind.
 - wirkt bei Bedarf bei der Dokumentation von Störungen der Anlagen sowie bei der Abnahme der Serviceleistungen mit.
 - ist verpflichtet, uns vor Arbeitsaufnahme über Fremd-, und Eigenarbeiten sowie Teileerneuerungen an den Gewerken zu informieren. Wir sind berechtigt, in diesen Fällen eine Grundüberprüfung der betroffenen Gewerke zu verlangen oder andernfalls die Leistung zu verweigern.
 - informiert unsere Kundendienst-Techniker vor Beginn der Leistungen ausführlich über die bestehenden Sicherheits- und Werkvorschriften sowie eventuelle gesundheitliche Gefährdungen. Der Kunde übergibt unseren Kundendienst-Technikern dazu die bestehenden Vorschriften in Schriftform und weist mündlich auf etwaige Besonderheiten hin. Sollte diese Sicherheitsunterweisung 30 Minuten überschreiten, können wir den Zeitaufwand gemäß der gültigen Kundendienst-Preisliste verrechnen.
 - hat auf seine Kosten notwendige Unfallverhütungsmaßnahmen zu treffen. Insbesondere hat er uns ausdrücklich darauf hinzuweisen, wenn besondere Rücksicht zu nehmen ist oder einschlägige Vorschriften zu beachten sind. Wir sind berechtigt, Arbeiten abzulehnen oder einzustellen, wenn die (Arbeits-) Sicherheit nicht gewährleistet ist.
 - ist auf seine Kosten zur rechtzeitigen Erbringung der technischen Hilfeleistung, insbesondere zur kostenlosen und ausreichenden Gestaltung von qualifiziertem Personal, Hilfsmitteln, erforderlichen Transportmitteln sowie Strom, Wasser und sonstigen benötigten Betriebsmitteln einschließlich der entsprechenden Anschlüsse für die erforderliche Zeit verpflichtet. Das Kundenpersonal hat den Weisungen der von uns mit der Durchführung der Arbeiten betrauten Personen Folge zu leisten. Für das bereitgestellte Personal übernehmen wir keine Haftung.
 - verpflichtet sich zur Sicherstellung der Rettungskette und unterstützt im Falle einer notwendigen Rettung mit allen erforderlichen und vorhandenen Mitteln.
 - hält erforderliches, geprüftes Equipment zur Arbeitssicherheit in dem Automatiksystem auf eigene Kosten bereit.
 - stellt sicher, dass uns das Automatiksystem im Bedarfsfall vollumfänglich zur Verfügung steht.
 - trägt die Verantwortung für die Bevorratung mit anlagenspezifischen- und kritischen Ersatzteilen sowie Teilen, die eine längere Beschaffungszeit aufweisen.
 - ist für die Bestellung sowie Bevorratung, Verwaltung und Instandhaltung der Ersatzteile an einem, dafür geeignetem Ort am Standort des Automatiksystems verantwortlich, sofern einzelvertraglich nicht anders vereinbart ist.
 - benennt einen oder mehrere verantwortlichen Ansprechpartner für die Koordination aller aus dem Vertrag resultierenden Leistungen, der uns gegenüber verbindliche Entscheidungen treffen oder herbeiführen kann.
2. Soweit in den jeweiligen Betriebsanleitungen beschrieben, ist der Kunde zur Durchführung von Reinigungsarbeiten und einfachen Instandhaltungsarbeiten verpflichtet.
 3. Vom Kunden verursachte Verzögerungen gehen zu seinen Lasten.
 4. Kommt der Kunde seinen Verpflichtungen gemäß den Regelungen in Ziffer IV nicht oder nur teilweise nach, sind wir berechtigt, aber nicht verpflichtet, an seiner Stelle und auf seine Kosten die jeweiligen Maßnahmen zu ergreifen oder von geeigneten Dritten ergreifen zu lassen. Der Kunde stellt uns von Ansprüchen Dritter frei.

Software-Support

1. Zur ordnungsgemäßen Erbringung unseres Software-Supports ist folgende Mitwirkung durch den Kunden erforderlich. Der Kunde
 - muss den gewünschten Software-Support mit einem Vorlauf von mindestens 6 Wochen vor geplanter Leistungserbringung bei uns beauftragen.
 - gewährleistet, dass stets ein entsprechend ausgebildeter, Deutsch oder Englisch sprechender Key-User für Rückfragen erreichbar und vor Ort ist. Dieser muss imstande sein, Störungen zu erkennen und in geeigneter Weise mit den erforderlichen Angaben bei uns zu melden. Der Key-User kann kleinere Störungen selbst oder mit Hilfe unseres Support-Mitarbeiters beseitigen.
 - meldet uns jede Software-bezogene Systemstörung zwingend über die definierten Kommunikationswege und -medien auf Deutsch oder Englisch, um die Bearbeitung innerhalb der vereinbarten Reaktionszeit zu gewährleisten.
 - ermöglicht uns bei Bedarf den Fernzugriff auf das Automatiksystem. Die hardware- und softwarebedingten Voraussetzungen zur Ferndiagnose und -support müssen kundenseitig gegeben sein.

Jungheinrich Austria Vertriebsges.m.b.H.

Slamastraße 41 · 1230 Wien · Telefon +43 (0) 50 61409 · Telefax +43 (0) 50 61409-3000 · office@jungheinrich.at · www.jungheinrich.at

Handelsgericht Wien · FN 100692 b · UID ATU15065408 · ARA Lizenz-Nr. 1049 · DUNS 30-018-8323

Allgemeine Geschäftsbedingungen

Kundendienst für Logistiksysteme / Automatiksysteme

Stand: 01.02.2025



- informiert uns über Veränderungen in den Einwahlroutinen, welche für den Fernzugriff nötig sind.
 - informiert uns bei Anpassungen, Ergänzungen und Änderungen in der Software- und IT-Infrastruktur, sofern diese Einfluss auf den Fernzugriff oder die von Jungheinrich unterstützten Systeme haben.
 - ermöglicht unserem Personal vor Ort den Zugriff auf das System per LAN oder WLAN.
2. Sofern nichts anderes schriftlich vereinbart ist, liegt es in der Verantwortung des Kunden, eine geeignete Datensicherung vorzunehmen.
 3. Eine softwarebezogene Systemstörung wird von uns erfasst, qualifiziert und, falls erforderlich, der Bedarfsfall für einen Vor-Ort-Einsatz festgestellt.
 4. Der Software-Support dient im Regelfall als erste Kontaktstelle für den Kunden bei Störungen im Automatiksystem.

V. Leistungszeit, Verzug

1. Termine zur Durchführung vertraglicher Leistungen werden zwischen Kunde und uns mit entsprechendem Vorlauf abgestimmt.
2. Angaben über Fristen und Termine zur Durchführung vertraglicher Leistungen beruhen auf Schätzungen und sind daher nicht verbindlich, soweit im Einzelfall nichts anderes vereinbart ist.
3. Erteilt uns der Kunde Zusatz- oder Erweiterungsaufträge oder werden zusätzliche Arbeiten notwendig, verlängert sich die Frist zur Durchführung der vertraglichen Leistungen entsprechend.
4. Vereinbarte Termine sind spätestens 72 Stunden vor Terminbeginn vom Kunden abzusagen. Wir sind berechtigt, die Kosten einer vertraglichen Anfahrt oder unangemessene Wartezeiten vor Ort gemäß der gültigen Kundendienst-Preisliste gesondert zu verrechnen.
5. Vereinbart der Kunde mit uns von der normalen Arbeitszeit abweichende Leistungszeiten, so hat der Kunde die Mehrkosten dafür gemäß der gültigen Kundendienst-Preisliste zu tragen.
6. Auf Hardware-Service und Software-Support außerhalb der vertraglich vereinbarten Leistungszeiten besteht kein Anspruch.
7. Im Falle nicht vorhersehbarer betrieblicher Behinderungen, z. B. bei Arbeitseinstellung, Arbeitsausfällen durch kurzfristige Erkrankung von Fachkräften, Lieferverzug durch Zulieferer, behördlichen Eingriffen, bei höherer Gewalt, im Falle von Arbeitskämpfen sowie bei Eintritt von Umständen, die von uns nicht verschuldet sind, tritt eine angemessene Verlängerung der Leistungsfrist (Reaktionszeiten, Termine) ein; dies gilt auch dann, wenn solche Umstände eintreten, nachdem wir in Verzug geraten sind.
8. Liegt Verzug vor und gewährt der Kunde uns eine angemessene Nachfrist mit der ausdrücklichen schriftlichen Erklärung, dass er nach Ablauf dieser Frist die Annahme der vertraglichen Leistungen ablehne und wird die Nachfrist von uns schuldhaft nicht eingehalten, so ist der Kunde zum Teilrücktritt im Hinblick auf den Bestandteil berechtigt, hinsichtlich dessen Verzug vorliegt. Auf unser Verlangen wird der Kunde in angemessener Frist erklären, ob er von seinem Rücktrittsrecht Gebrauch macht.
9. Vorbehaltlich der Regelungen in Ziffer IX. bestehen weitergehende Rechte des Kunden aus Verzug, insbesondere Schadenersatzansprüche, nicht.

VI. Abnahme der vertraglichen Leistung, Übernahme durch den Kunden

1. Wir teilen dem Kunden die Fertigstellung der vertraglichen Leistungen mit. Auch die Zusendung der Rechnung gilt als entsprechende Mitteilung. Die Abnahme hat binnen zwei Wochen nach Mitteilung zu erfolgen.
2. Wird von uns ein Servicebericht versendet, gilt die Leistung spätestens drei Werktage nach Eingang des Berichts beim Kunden als abgenommen falls der Kunde nicht schriftlich widerspricht.
3. Der Kunde kann eine Abnahme wegen unwesentlicher Mängel, unbeschadet des Rechts auf Mängelbeseitigung, nicht verweigern.
4. Hat der Kunde die vereinbarte Service- und/oder sonstige vertragliche Leistung bei der Abnahme nicht ausdrücklich schriftlich beanstanden oder ist die Abnahme kundenseitig nicht fristgemäß erfolgt, gilt die vertragliche Leistung als ordnungsgemäß abgenommen.
5. Stellen wir unsere Leistungen auf Wunsch des Kunden ein, ist dieser zur Zahlung der bis zu diesem Zeitpunkt erbrachten Leistungen unter Abzug bereits geleisteter Zahlungen innerhalb von 4 Wochen nach Übermittlung der Abrechnung verpflichtet.
6. Unsere Kundendienst-Techniker werden nach Beendigung der Arbeiten, bei länger dauernden Arbeiten in der Regel täglich, eine Aufstellung über die aufgewandte Arbeitszeit vorlegen, die vom Kunden abzuzeichnen ist.

VII. Leistungsausschluss

1. Stellt sich während der Durchführung von Arbeiten heraus, dass es sich um nicht vertraglich vereinbarte Leistungen handelt, werden die entstandenen Aufwendungen für die erbrachten Leistungen dem Kunden gemäß unser gültigen Preislisten gesondert in Rechnung gestellt.
2. Soweit nicht anders vereinbart, ist der Software-Support für eingesetzte Drittprodukte, wie z.B. Betriebssysteme, Datenbankplattformen, Virens Scanner, Datensicherungssoftware etc. und veränderter IT-Infrastruktur (inkl. WMS/WCS, Steuerungstechnik) nicht inkludiert.

VIII. Ansprüche bei Sachmängeln / Gewährleistung

Für mangelnde Service- und sonstige Kundendienstleistungen leisten wir wie folgt Gewähr:

1. Ein Mangel ist uns unverzüglich mit genauer Beschreibung schriftlich anzuzeigen. Rügt der Kunde den Mangel nicht unverzüglich, erlöschen sämtliche diesbezügliche Rechte.
2. Alle nachweislich bereits bei Abnahme mangelhaften Kundendienstleistungen werden nach unserer Wahl entweder unentgeltlich nachgebessert oder erneut erbracht. Der Kunde hat uns ausreichend Zeit und Gelegenheit zur Nacherfüllung einzuräumen. Bei nur unerheblicher Abweichung von der vereinbarten oder üblichen Beschaffenheit oder Brauchbarkeit bestehen keine Ansprüche.
3. Von den durch die Nacherfüllung entstehenden Kosten tragen wir bei berechtigten Beanstandungen die Kosten der Ersatzteile einschließlich des Versands sowie die angemessenen Kosten für den Aus- und Einbau. Weitergehende Kosten oder Schäden trägt der Kunde.
4. Kommen wir der Pflicht zur Nacherfüllung nicht nach oder schlägt diese endgültig fehl, so ist der Kunde berechtigt, uns eine angemessene Nachfrist zu setzen. Lassen wir diese Nachfrist fruchtlos verstreichen, so ist der Kunde unter Ausschluss weitergehender Ansprüche nach seiner Wahl zur Minderung der Vergütung oder zur außerordentlichen Kündigung des Servicevertrages hinsichtlich des betreffenden Geräts berechtigt.
5. Die Ansprüche des Kunden aus Sachmängelhaftung verjähren innerhalb von zwölf Monaten ab Gefahrübergang.
6. Für sämtliche Folgen aus den nachstehenden Umständen stehen wir nicht ein: Ungeeignete unsachgemäße und nicht bestimmungsmäßige Verwendung, insbesondere Überlastung, fehlerhafte Montage bzw. Inbetriebsetzung durch den Kunden oder Dritte, Verschleiß bzw. gebrauchstypische Abnutzung, fehlerhafte oder nachlässige Behandlung, unterbliebene bzw. nicht den Vorschriften oder unseren Betriebsanleitungen entsprechende Wartung, ungeeignete Betriebsmittel und Ersatzteile, mangelhafte Bauarbeiten, ungeeigneter Baugrund, chemische, elektrochemische oder physikalische Einflüsse.
7. Weitergehende Ansprüche und Rechte des Kunden wegen oder im Zusammenhang mit Mängeln oder Mangelfolgeschäden bestehen, gleich aus welchem Rechtsgrund, nur nach Maßgabe der Regelungen in Ziffer IX.
8. Eine Haltbarkeits- oder sonstige Garantie für unsere Kundendienstleistungen geben wir grundsätzlich nicht. Insofern ist keiner unserer Beschreibungen, Zusagen oder sonstigen Äußerungen – weder vor noch bei oder nach Vertragsabschluss – Garantiecharakter beizumessen.

IX. Haftung

1. Wir haften für gegen uns gerichtete Schadenersatzansprüche, insbesondere für Folgeschäden, wie entgangener Gewinn, Schäden wegen Betriebsunterbrechung, Produktions- und Nutzungsausfall, sowie indirekte Schäden, nicht. Diese Beschränkung gilt nicht in den nachfolgend aufgeführten Fällen:
 - Bei Vorsatz,
 - Bei vom Kunden nachzuweisender grober Fahrlässigkeit gesetzlicher Vertreter oder leitender Angestellter, wobei die Haftung auf den Ersatz des vertragstypischen, vorhersehbaren Schadens beschränkt ist,
 - Bei Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit,
 - Bei Ansprüchen nach dem Produkthaftungsgesetz,
2. Bei Sachschäden, die wir in Ausführung der Serviceleistungen fahrlässig verursachen, haften wir nach Maßgabe von Ziffer IX.1 bis zur maximalen Höhe von 50.000 € je Schadensereignis und insgesamt aus dem gesamten Vertragsverhältnis mit dem Kunden bis zu maximal 250.000 €.
3. Für den Verlust oder die Wiederherstellung von Daten haften wir nur und insoweit, als uns grobes Verschulden nachgewiesen wurde und der Kunde sichergestellt hat, dass diese vom Kunden gesicherten, in maschinenlesbarer Form bereit gehaltenen Daten mit vertretbarem Aufwand von uns rekonstruiert werden können.
4. Weitergehende Ansprüche sind ausgeschlossen.

Jungheinrich Austria Vertriebsges.m.b.H.

Slamastraße 41 · 1230 Wien · Telefon +43 (0) 50 61409 · Telefax +43 (0) 50 61409-3000 · office@jungheinrich.at · www.jungheinrich.at

Handelsgericht Wien · FN 100692 b · UID ATU15065408 · ARA Lizenz-Nr. 1049 · DUNS 30-018-8323

Allgemeine Geschäftsbedingungen

Kundendienst für Logistiksysteme / Automatiksysteme

Stand: 01.02.2025



X. Ersatzteile

1. Ersatzteile werden zu den jeweils gültigen Listenpreisen nach Maßgabe dieser Allgemeinen Lieferbedingungen veräußert, soweit nichts Abweichendes vereinbart ist.
2. Der Kunde muss unseren Kundendienst-Technikern im Bedarfsfall Zugriff auf das kundenseitig vorhandene Ersatzteillager gewähren.
3. Wir informieren den Kunden bei Entnahme von Ersatzteilen aus dem Kundenlager durch unseren Kundendienst-Techniker damit eine unmittelbare Nachlegung in die Wege geleitet werden kann.
4. Wir empfehlen grundsätzlich den Einbau von Original-Ersatzteilen.

XI. Preise, Kostenvoranschläge

1. Die vertraglichen Lieferungen und Leistungen werden nach Arbeits- und Reisezeit sowie Wartezeit gemäß unserer jeweils gültigen Kundendienst-Preisliste berechnet, soweit sie nicht bereits im Leistungsumfang des jeweiligen Vertrages enthalten sind.
2. Für Über-, Nacht- und Sonntagsstunden werden die in der Kundendienst-Preisliste aufgeführten Zuschläge erhoben. Bei Sondereinsätzen außerhalb der üblichen Geschäftszeiten unserer Niederlassungen werden zusätzlich zur Arbeits- und Reisezeit gesonderte Rufbereitschaftspauschalen gemäß unserer jeweils gültigen Kundendienst-Preisliste berechnet, soweit mit dem jeweiligen Kunden keine anderslautende Vereinbarung getroffen wurde.
3. Übernachtungskosten und vergleichbare sonstige Kosten, die bei Durchführung der vertraglich vereinbarten Leistungen anfallen, werden nach Aufwand berechnet, soweit sie nicht bereits im Leistungsumfang des jeweiligen Vertrages enthalten sind.
4. Ist in dem jeweiligen Vertrag kein Pauschalpreis vereinbart, teilen wir dem Kunden bei Vertragsabschluss den voraussichtlichen Preis mit (Kostenschätzung). Soweit eine Kostenschätzung im Einzelfall nicht möglich ist, kann der Kunde uns Preislimits setzen. Können die vertraglichen Leistungen zu dem vom Kunden genannten Preis nicht durchgeführt werden oder erweist sich die Ausführung zusätzlicher Arbeiten oder die Verwendung zusätzlicher Teile oder Materialien als notwendig, so dürfen die vereinbarten Kosten um maximal 20% überschritten werden.
5. Stellt sich in den Fällen des vorstehenden Absatzes (4) bei Ausführung der Arbeiten heraus, dass im Interesse einer ordnungsgemäßen Auftragsausführung die im Voraus geschätzten Kosten um mehr als 20% überschritten werden, ist der Kunde hiervon zu verständigen und eine Vereinbarung zu treffen.
6. Wird in den Fällen des vorstehenden Absatzes (4) vor Ausführung der vertraglichen Leistungen ein Kostenvoranschlag mit verbindlichen Preisansätzen gewünscht, so muss der Kunde dies ausdrücklich verlangen. Ein derartiger Kostenvoranschlag ist nur verbindlich, wenn er schriftlich abgegeben und ausdrücklich als verbindlich bezeichnet wird.
7. Kündigt der Kunde den Vertrag wegen Überschreitung der Kostenschätzung gemäß vorstehender Ziffer 4 und 5 oder aus sonstigen Gründen, so hat er die bis dahin erbrachten Leistungen einschließlich der Aufwendungen für bestellte und bereits beschaffte Ersatzteile zu bezahlen.
8. Alle vereinbarten Preise verstehen sich zuzüglich jeweils gültiger gesetzlicher Umsatzsteuer.

XII. Zahlungsbedingungen, Zahlungsverzug, Abtretung

1. Rechnungen sind nach Rechnungseingang oder zu dem in der Rechnung genannten Datum ohne Abzug zahlbar, soweit im Einzelfall nichts anderes vereinbart ist.
2. Wir können Vorauszahlung verlangen.
3. Beanstandungen von Rechnungen müssen schriftlich und binnen 14 Tagen nach Rechnungsdatum erfolgen.
4. Bei Zahlungsverzug hat der Kunde Verzugszinsen gemäß § 456 UGB zu zahlen sowie die anfallenden Mahnspesen zu ersetzen.
5. Hiervon unberührt bleibt unser Recht bei Zahlungsverzug und sonstigen Änderungen in den wirtschaftlichen Verhältnissen des Kunden, die seine mangelnde Leistungsfähigkeit erkennen lassen, nach unserer Wahl für bestehende Forderungen Sicherheiten zu verlangen, die Vertragserfüllung im verhältnismäßigen Umfang zu verweigern (z.B. durch Aussetzung von Lieferungen und/oder von sonstigen Leistungen), oder vom Vertrag zurückzutreten.
6. Aufrechnungs- und Zurückbehaltungsrechte gegenüber unseren Ansprüchen stehen dem Kunden nur zu, wenn seine Gegenansprüche rechtskräftig festgestellt, unbestritten oder von uns anerkannt sind.
7. Ansprüche des Kunden uns gegenüber dürfen nicht abgetreten werden.
8. Zahlungen dürfen nur direkt an unsere Zentrale in Wien, nicht aber an unsere Niederlassungen bzw. an unsere Verkäufer oder Vertreter geleistet werden. In jedem Fall gilt eine Zahlung erst mit Eingang bei der Zentrale Wien als geleistet.

XIII. Gefahrtragung und Transport

1. Mit der Benachrichtigung des Kunden über die Fertigstellung der vertraglichen Leistungen geht die Gefahr auf ihn über.
2. Der Hin- und Rücktransport der Werke eines Automatiksystems, an denen Leistungen außerhalb der Betriebsstätte des Kunden zu erbringen sind, obliegt grundsätzlich dem Kunden, der auch die Gefahr des Untergangs oder der Beschädigung auf dem Transportweg trägt.
3. Wird der Transport vereinbarungsgemäß von uns übernommen, erfolgt dies auf Rechnung und Gefahr des Kunden, auch wenn der Transport mit unseren Fahrzeugen erfolgt, es sei denn, es ist im Einzelfall etwas anderes vereinbart.
4. Die uns vom Kunden zur Erfüllung der vertraglichen Leistungen übergebenen Geräte und Maschinen haben wir nicht gegen Feuer, Diebstahl, Transport- und Lagerschäden, etc. versichert. Diese Risiken sind vom Kunden zu decken, es sei denn, dass wir auf ausdrücklichen Wunsch und auf Kosten des Kunden eine entsprechende Versicherung abgeschlossen haben.

XIV. Altteil- und Gebrauchsstoffentsorgung

Dem Kunden obliegt die fachgerechte Entsorgung sämtlicher im Rahmen der Durchführung des Kundendienstvertrages anfallender Altteile und Öle sowie sonstiger Gebrauchsstoffe, sofern nicht im Einzelfall etwas anderes vereinbart worden ist. Soweit gesetzliche Vorschriften erlassen werden, die etwas anderes bestimmen, verpflichtet sich der Kunde, mit uns eine angemessene Vereinbarung hinsichtlich der Entsorgung zu treffen. Dabei soll davon ausgegangen werden, dass sich die Vertragspartner zur Erfüllung der Entsorgungspflicht geeigneter Dritter bedienen, wobei die anfallenden Kosten vom Kunden zu tragen sind.

XV. Allgemeine Bestimmungen

1. Unsere Kundendienst-Techniker sind nicht berechtigt, für uns verbindliche Erklärungen abzugeben oder entgegenzunehmen.
2. Mündliche Erklärungen unserer Mitarbeiter, Erfüllungsgehilfen oder sonstiger Beauftragter werden erst mit unserer schriftlichen Bestätigung wirksam.
3. Der Kunde wird unverzüglich unterrichtet, wenn wir erkennen, dass Reparaturen und Arbeiten erforderlich werden, die insbesondere auf Gewaltanwendung des Anwenders zurückzuführen sind.
4. Festgestellte Mängel, die nicht Bestandteil unserer Sachmängelhaftung sind, werden dem Kunden zur Vergabe eines Instandsetzungsauftrages schriftlich mitgeteilt. Nach Bestätigung des Instandsetzungsangebots werden die Leistungen dem Kunden im Nachgang verrechnet.
5. Der Kunde zeigt uns einen Wechsel seines Wohn- oder Firmensitzes sowie Änderungen in der Rechtsform und in Haftungsverhältnissen seines Unternehmens unverzüglich an.
6. Mit Abschluss des jeweiligen Vertrages gilt gleichzeitig die Erlaubnis zu Probefahrten und -einsätzen der Werke als erteilt.
7. Bei der Übernahme von vertraglichen Leistungen an Maschinen und Geräten, die nicht von uns geliefert worden sind, können wir den Vertragsabschluss von einer vorherigen Untersuchung der Maschinen und Geräte abhängig machen. Die Kosten der vorherigen Untersuchung sowie etwaige damit verbundene sonstige Kosten werden dem Kunden gesondert in Rechnung gestellt, sofern es nicht zu einem Vertragsabschluss dieser Werke kommt.
8. Wir sind berechtigt, unsere Rechte und Pflichten aus dem jeweiligen Kundendienstvertrag auf Dritte zu übertragen.
9. Werke, die der Kunde nach Abschluss eines Kundendienstvertrages von uns erwirbt, können nach Absprache in den Vertrag einbezogen werden. Die Werke-Liste wird hierzu durch uns entsprechend angepasst. Wir unterbreiten dem Kunden ein schriftliches Angebot, sofern sich daraus eine Veränderung der Vergütung ergibt.

XVI. Eigentumsvorbehalt, Zurückbehaltungs- und Pfandrecht

1. Wir behalten uns das Eigentum an den eingebauten Werken und gelieferten Ersatz- und Zubehörteilen (Vorbehaltsgut), bis zur vollständigen Bezahlung der jeweiligen Rechnungen vor.
2. Solange der Eigentumsvorbehalt besteht, ist der Kunde verpflichtet, die Vorbehaltsgüter gegen Verlust oder Beschädigung ausreichend zu versichern. Der Kunde ermächtigt uns, Ansprüche aus diesen Versicherungen gegenüber dem Versicherer geltend zu machen.

Allgemeine Geschäftsbedingungen

Kundendienst für Logistiksysteme / Automatiksysteme

Stand: 01.02.2025



XVII. Außerordentliche Kündigung

1. Das Recht beider Vertragspartner zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund besteht.
2. Soweit der wichtige Grund sich nur auf einen oder mehrere Bestandteile beschränkt, ist der Kunde nur zur Teilkündigung in Bezug auf diese Bestandteile berechtigt.
3. Uns steht ein außerordentliches Kündigungsrecht insbesondere zu, wenn
 - der Kunde mit der Zahlung der Vergütung mehr als zwei Monate in Verzug ist;
 - der Kunde seinen sonstigen vertraglichen Verpflichtungen nicht oder nicht in gehöriger Weise nachkommt;
 - über das Vermögen des Kunden ein Insolvenzverfahren beantragt wurde.

XVIII. Geheimhaltung

1. Die Vertragspartner verpflichten sich, alle Informationen, die sie vor oder bei der Vertragsdurchführung von dem anderen Vertragspartner erhalten auch über das Vertragsende hinaus vertraulich zu behandeln, es sei denn, sie sind ohne Verstoß gegen die Geheimhaltungsverpflichtung öffentlich bekannt. Die Vertragspartner verwahren und sichern diese Informationen so, dass ein Zugang durch Dritte ausgeschlossen ist. Einer Weitergabe von Informationen an unsere verbundenen Unternehmen sowie Subunternehmer zum Zwecke der Erfüllung dieses Vertrages stimmt der Kunde zu.
2. Kostenvoranschläge, Zeichnungen und ähnliche Unterlagen sowie Inhalte dieser Unterlagen dürfen Dritten nicht zugänglich gemacht werden.

XIX. Schlussbestimmungen

1. Soweit nicht anders vereinbart, werden die vertraglichen Service- und/oder sonstigen vertraglichen Leistungen an dem Vertragsschluss maßgeblichen Sitz des Kunden erbracht.
2. Gerichtsstand für alle Streitigkeiten ist das für 1010 Wien zuständige Gericht.
3. Für alle Rechtsbeziehungen zwischen dem Kunden und uns gilt ausschließlich österreichisches Recht, wie es zwischen inländischen Vertragspartnern zur Anwendung gelangt.