

# Allgemeine Geschäftsbedingungen Kundendienst für Automatiksysteme der Jungheinrich Vertrieb Deutschland AG & Co. KG



Gültig ab September 2025

## I. Geltungsbereich

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

## II. Begriffsdefinitionen

### Automatiksystem:

Ein 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), Fördertechnik-Anlagen (FT), Fahrerlose Transportsysteme (Mobile Robots), Datenfunk-Produkte, verfahrbare Regale, Liftregale etc.

### Hardware-Service:

Der Jungheinrich Hardware-Service umfasst sämtliche Lieferungen und Dienstleistungen rund um die Gewerke eines Automatiksystems. Hierzu zählen u.a. regelmäßige Instandhaltungsarbeiten (Wartungen), Sicherheitsprüfungen, Inspektionen, Instandsetzungen (Reparaturen), Ersatzteil-Lieferungen etc. Hardware-Service Leistungen werden grundsätzlich vor Ort durch den lokalen Kundendienst erbracht.

### Software-Support:

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

### Kundendiensttechniker:

Die Serviceleistungen vor Ort werden durch Jungheinrich Kundendiensttechniker oder von Jungheinrich beauftragte, sachkundige und autorisierte Techniker erbracht.

## III. Nachweis der durchgeführten Tätigkeiten

1. Die Ergebnisse der erbrachten Leistungen werden von den Jungheinrich Kundendienst-technikern dokumentiert und nach Durchführung von dem verantwortlichen Kundendienst-techniker sowie vom Kunden unterschrieben.
2. Sofern gesetzlich vorgeschrieben, werden sämtliche Leistungen von Jungheinrich im vom Kunden bereitzuhaltenden Prüfbuch des einzelnen Gewerkes dokumentiert.
3. Stellt Jungheinrich bei der Durchführung funktionale oder sicherheitskritische Mängel fest, ist Jungheinrich 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 des Gerätes zu sorgen.
4. Nach Instandsetzung des Gerätes kann eine neuerliche Überprüfung durch Jungheinrich erfolgen und dokumentiert werden.
5. Jungheinrich dokumentiert, die vom Kunden getätigten Software-Support Anrufe in einem Ticketsystem. Dies dient auch als Leistungsnachweis für kostenpflichtige Leistungen.

## IV. Mitwirkung und technische Hilfeleistung des Kunden

### Hardware-Service

1. Bei Durchführung der Arbeiten beim Kunden ist folgende Mitwirkung und technische Hilfeleistung des Kunden erforderlich: Der Kunde
  - stellt die einzelnen Gewerke des Automatiksystems, an denen Leistungen zu erbringen sind, zum vereinbarten Termin bereit. Den Jungheinrich Kundendiensttechnikern wird für die Dauer der Durchführung der vereinbarten Leistungen ungehinderter Zugang zu den Gewerken gewährt.
  - wird auf seine Kosten alle Materialien bereitstellen und alle sonstigen Handlungen vornehmen, die ggfs. zur Einregulierung der Geräte und Maschinen sowie zur Durchführung der Erprobung notwendig sind.
  - wirkt bei Bedarf bei der Dokumentation über die Störungen der Anlagen sowie bei der Abnahme der Serviceleistungen mit.
  - ist verpflichtet, Jungheinrich vor Arbeitsaufnahme über Fremd-, und Eigenarbeiten sowie Teileerneuerungen an den Gewerken zu informieren. Jungheinrich ist berechtigt, in diesen Fällen eine Grundüberprüfung der betroffenen Gewerke zu verlangen oder andernfalls die Leistung zu verweigern.
  - informiert die Jungheinrich Kundendiensttechniker vor Beginn der Leistungen ausführlich über die bestehenden Sicherheits- und Werkvorschriften sowie eventuelle gesundheitliche Gefährdungen. Der Kunde übergibt den Jungheinrich Kundendiensttechnikern dazu die bestehenden Vorschriften in Schriftform und weist mündlich auf etwaige Besonderheiten hin. Sollte diese Sicherheitsunterweisung 60 Minuten überschreiten, hat Jungheinrich die Möglichkeit der Berechnung gemäß der gültigen Kundendienst-Preisliste.
  - hat auf seine Kosten notwendige Unfallverhütungsmaßnahmen zu treffen. Insbesondere hat er Jungheinrich ausdrücklich darauf hinzuweisen, wenn besondere Rücksicht zu nehmen ist oder einschlägige Vorschriften zu beachten sind. Jungheinrich ist 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 Gesteellung 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 Jungheinrich mit der Durchführung der Arbeiten betrauten Personen Folge zu leisten. Für das bereitgestellte Personal übernimmt Jungheinrich 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 Jungheinrich 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 geeigneten Ort am Standort des Automatiksystems verantwortlich, sofern einzelvertraglich nicht anders vereinbart ist.
  - benennt einen oder mehrere verantwortliche Ansprechpartner für die Koordination aller aus dem Vertrag resultierenden Leistungen, der Jungheinrich gegenüber verbindliche Entscheidungen treffen oder herbeiführen kann.
2. Soweit in den jeweiligen Betriebsanleitungen beschrieben, ist der Kunde zur Durchführung von 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, ist Jungheinrich 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 Jungheinrich von Ansprüchen Dritter frei.

### Software-Support

1. Zur ordnungsgemäßen Erbringung des Jungheinrich Software-Supports ist folgende Mitwirkung durch den Kunden erforderlich. Der Kunde

- muss den gewünschte Software-Support mit einem Vorlauf von mindestens 6 Wochen vor geplanter Leistungserbringung bei Jungheinrich beauftragen.
  - gewährleistet, dass stets ein entsprechend ausgebildeter, Deutsch oder Englisch sprechender Key-User für Rückfragen erreichbar und vor Ort ist. Dieser ist instande, Störungen zu erkennen und in geeigneter Weise mit den erforderlichen Angaben bei Jungheinrich zu melden. Der Key-User kann kleinere Störungen selbst oder mit Hilfe des Jungheinrich Support-Mitarbeiters beseitigen.
  - meldet Jungheinrich jede softwarebezogene Systemstörung zwingend über die definierten Kommunikationswege und -medien auf Deutsch oder Englisch, um die Bearbeitung innerhalb der vereinbarten Reaktionszeit zu gewährleisten.
  - ermöglicht Jungheinrich bei Bedarf den Fernzugriff auf das Automatiksystem. Die hardware- und softwarebedingten Voraussetzungen zur Ferndiagnose und -support müssen kundenseitig gegeben sein.
  - informiert Jungheinrich über Veränderungen in den Einwahrroutinen, welche für den Fernzugriff nötig sind.
  - verpflichtet sich, Jungheinrich bei Anpassungen, Ergänzungen und Änderungen in der Software- und IT-Infrastruktur zu informieren, sofern dieser Einfluss auf den Fernzugriff oder die von Jungheinrich unterstützten Systeme haben.
  - ermöglicht dem Jungheinrich Personal vor Ort den Zugriff auf das System per LAN oder WLAN.
2. Sofern nichts anderes vereinbart, liegt es in der Verantwortung des Kunden, eine für ihn geeignete Datensicherung vorzunehmen bzw. vorzuhalten.
  3. Eine softwarebezogene Systemstörung wird von Jungheinrich erfasst, qualifiziert und 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. Produktdaten und Verbundene Daten (Datenlizenz)

1. Bei der Nutzung der Digitalen Jungheinrich Produkte durch den Kunden werden verschiedene Daten, die sich auf das Digitale Jungheinrich Produkt oder die Umgebung des Digitalen Jungheinrich Produkts beziehen, einschließlich Metadaten („Produktdaten“), durch das Digitale Jungheinrich Produkt gewonnen, erhoben, erzeugt oder anderweitig verarbeitet. Für den Fall, dass das Digitale Jungheinrich Produkt mit einer Software, Anwendung oder einem anderen von Jungheinrich bereitgestellten oder betriebenen digitalen Dienst verbunden wird („Verbundener Dienst“), kann der Verbundene Dienst Daten, die die Digitalisierung von Nutzeraktionen oder von Ereignissen im Zusammenhang mit dem verbundenen Digitalen Jungheinrich Produkt darstellen, einschließlich Metadaten, erhalten, sammeln, erzeugen oder anderweitig verarbeiten („Verbundene Dienstdaten“). Die Parteien vereinbaren die Nutzung und Weitergabe der Produktdaten und der Verbundenen Dienstdaten wie folgt.
2. Der Kunde ist damit einverstanden, dass Jungheinrich auf Daten zugreifen, diese abrufen, herunterladen oder in sonstiger Weise von dem Digitalen Jungheinrich Produkt erhalten und Daten an das Digitale Jungheinrich Produkt übermitteln und speichern. Für den Fall, dass der Kunde natürlichen Personen, z.B. Mitarbeitern des Kunden („Endnutzer“), Zugang zum Digitalen Jungheinrich Produkt und dessen Nutzung gewährt, ist der Kunde für die Einhaltung der datenschutzrechtlich erforderlichen Einwilligung des Endnutzers verantwortlich. Die Nichtinhaltung dieser Verpflichtung wird als wesentlicher Verstoß des Kunden gegen diese Bedingungen angesehen.
3. Der Kunde und Jungheinrich sind sich darüber einig, dass im Rahmen dieser Bedingungen der Dateninhaber im Sinne der Verordnung (EU) 2023/2854 („EU Data Act“) für alle Produktdaten und Verbundenen Dienstdaten die Jungheinrich Aktiengesellschaft, Friedrich-Ebert-Damm 129, D-22047 Hamburg („Dateninhaber“) ist.
4. Der Kunde räumt dem Dateninhaber das Recht ein, die nicht-personenbezogenen Produktdaten und verbundenen Dienstdaten für die folgenden Zwecke zu nutzen, soweit dies nach geltendem Recht zulässig ist: Erfüllung eines Vertrags mit dem Kunden oder Aktivitäten im Zusammenhang mit einem solchen Vertrag; Überwachung und Aufrechterhaltung der Funktionsfähigkeit, Sicherheit und Zuverlässigkeit des Digitalen Jungheinrich Produkts oder des Verbundenen Dienstes, um Vorbereitungen für Störungen und Maßnahmen zur Reaktion auf Störungen, Fehlerbehebung, Support, Gewährleistung, Garantie oder ähnliche Aktivitäten und damit verbundene Datenanalysen durchzuführen, einschließlich der Erkennung und Untersuchung von Störungen und deren Ursachen; Beurteilung, Abwehr und/oder Durchsetzung von Ansprüchen des Kunden, des Dateninhabers oder Dritter im Zusammenhang mit dem Digitalen Jungheinrich Produkt oder dem Verbundenen Dienst; Analysen und Messung der Wirksamkeit und Nutzung von Jungheinrich Produkten und Dienstleistungen, einschließlich statistischer Analysen, insbesondere zur Überwachung und Aufrechterhaltung der Funktionsfähigkeit, Sicherheit und Zuverlässigkeit eines Produktes oder eines Verbundenen Dienstes und zur Gewährleistung der Qualitätskontrolle; die Verbesserung der Funktionsweise eines von Jungheinrich und/oder dem Dateninhaber angebotenen Produktes oder einer Dienstleistung, einschließlich der Durchführung von Qualitätskontrollen, vorausschauender Wartung (Predictive Maintenance) und dem Angebot von Support- oder Garantieleistungen; Entwicklung neuer Merkmale, Funktionalitäten und/oder Werkzeuge für die Produkte oder Verbundenen Dienste durch Jungheinrich und/oder den Dateninhaber oder durch Dritte, die im Auftrag von Jungheinrich und/oder dem Dateninhaber handeln; Entwicklung neuer Produkte oder Dienstleistungen, entweder eigenständig, in Zusammenarbeit oder durch Zweckgesellschaften wie Joint Ventures; Abrechnung und Kundenbetreuung; Einhaltung geltender Gesetze sowie Schutz und Durchsetzung der Rechte von Jungheinrich; Zusammenführung von Produktdaten und Verbundenen Dienstdaten mit anderen Daten oder Erstellung abgeleiteter Daten für jeden rechtmäßigen Zweck; Training eigener und fremder KI-Modelle, KI-Systeme und maschineller Lernfunktionen („Datenlizenz“). Der Dateninhaber verwendet die Produktdaten oder die Verbundenen Dienstdaten nicht, um Erkenntnisse über die wirtschaftliche Situation oder das Vermögen des Kunden zu gewinnen oder auf eine andere Art und Weise, die den berechtigten Interessen des Kunden zuwiderläuft.
5. Die Parteien sind sich darüber einig, dass der Dateninhaber berechtigt ist, anderen juristischen Personen innerhalb des Jungheinrich Konzerns ein Recht zur Nutzung der nicht-personenbezogenen Produktdaten und Verbundenen Dienstdaten für die in diesem Abschnitt V. definierten Zwecke einzuräumen („Abgeleitete Datenlizenz“). Der Dateninhaber ist berechtigt, Drittanbieter und Lieferanten oder Kooperationspartner mit der Nutzung der Produktdaten und Verbundenen Dienstdaten zu den in der Datenlizenz genannten Zwecken zu beauftragen, sofern der Dateninhaber die Dritten vertraglich verpflichtet, die erhaltenen nicht-personenbezogenen Produktdaten und Verbundenen Dienstdaten nicht weiterzugeben. Ungeachtet des Vorstehenden können der Dateninhaber sowie, soweit zulässig, Dritte Datenverarbeitungsdienste wie Cloud-Computing-Dienste, Hosting-Dienste oder ähnliche Dienste auf eigene Rechnung und in eigener Verantwortung zur Verarbeitung der Produktdaten und Verbundenen Dienstdaten nutzen.
6. Der Dateninhaber darf Produktdaten und Verbundenen Dienstdaten, bei denen es sich um personenbezogene Daten handelt, nur auf Basis einer Rechtsgrundlage gemäß und unter den Bedingungen der Verordnung (EU) 2016/679 („DSGVO“) und gegebenenfalls der Richtlinie 2002/58/EG („Datenschutzrichtlinie für elektronische Kommunikation“) oder vorbehaltlich anderer anwendbarer Datenschutzgesetze verwenden, an Dritte weitergeben oder anderweitig verarbeiten. Die Verarbeitung personenbezogener Daten wird durch die zwischen den Parteien vereinbarte Datenverarbeitungsvereinbarung geregelt.
7. Der Dateninhaber wendet technische und organisatorische Maßnahmen an, um ein dem Risiko der Verarbeitung von Produktdaten und Verbundenen Dienstdaten angemessenes Schutzniveau in Bezug auf Vertraulichkeit, Integrität und Verfügbarkeit sowie eine ausreichende Resilienz und Sicherheit der Datenverarbeitungssysteme zu gewährleisten, die unter Berücksichtigung des Stands von Wissenschaft und Technik, des potenziellen Schadens für den Kunden und der mit den Schutzmaßnahmen verbundenen Kosten unter den gegebenen Umständen angemessen sind. Die technischen und organisatorischen Maßnahmen unterliegen dem technischen Fortschritt und der ständigen Weiterentwicklung. In diesem Zusammenhang sind der Dateninhaber und Jungheinrich berechtigt, alternative, angemessene Maßnahmen zu ergreifen, sofern das Sicherheitsniveau der genannten Maßnahmen erhalten bleibt und nicht vermindert wird.

# Allgemeine Geschäftsbedingungen Kundendienst für Automatiksysteme der Jungheinrich Vertrieb Deutschland AG & Co. KG



Gültig ab September 2025

## VI. Leistungszeit, Verzug

- Angaben über Fristen und Termine zur Durchführung vertraglicher Leistungen beruhen auf Schätzungen und sind daher nicht verbindlich, soweit im Einzelfall nichts anderes vereinbart ist.
- Erteilt der Kunde Jungheinrich Zusatz- oder Erweiterungsaufträge oder werden zusätzliche Arbeiten notwendig, verlängert sich die Frist zur Durchführung der vertraglichen Leistungen entsprechend.
- Termine zur Durchführung vertraglicher Leistungen werden zwischen Kunde und Jungheinrich mit entsprechendem Vorlauf abgestimmt.
- Vereinbarte Termine sind spätestens 72 Stunden vor Terminbeginn vom Kunden abzusagen. Jungheinrich ist berechtigt, die Kosten einer vergeblichen Anfahrt oder unangemessene Wartezeiten vor Ort, gesondert gemäß der gültigen Kundendienst-Preisliste zu berechnen.
- Vereinbart der Kunde mit Jungheinrich von der normalen Arbeitszeit abweichende Leistungszeiten, so hat der Kunde die Mehrkosten dafür zu tragen.
- Auf Hardware-Service und Software-Support außerhalb der vertraglich vereinbarten Leistungszeiten besteht kein Anspruch.
- 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 Jungheinrich nicht verschuldet sind, tritt eine angemessene Verlängerung der Leistungsfrist (Reaktionszeiten, Termine) ein; dies gilt auch dann, wenn solche Umstände eintreten, nachdem Jungheinrich in Verzug geratet ist.
- Gerät Jungheinrich in Verzug, so ist der Kunde berechtigt, für den ihm entstandenen Verzögerungsschaden für jede vollendete Woche des Verzugs ausschließlich eine pauschalierte Verzugsentschädigung in Höhe von 0,5% vom Wert desjenigen Teils der Lieferung, welches aufgrund des Verzugs nicht rechtzeitig oder nicht vertragsgemäß genutzt werden kann, jedoch maximal 5% des Netto-Auftragswertes für die Leistungen unter diesem Verzug, zu verlangen. Diese Begrenzung gilt nicht bei grob fahrlässigem Verhalten gesetzlicher Vertreter oder leitender Angestellter, bei Vorsatz oder bei gesetzlich zwingender Verzugshaftung. Eine mangelhafte Lieferung gilt nicht als verspätete Lieferung. Kundendienstumsätze für manuelle Flurförderzeuge sind ausgenommen von diesem Artikel.
- Liegt Verzug vor und gewährt der Kunde Jungheinrich eine angemessene Nachfrist mit der ausdrücklichen schriftlichen Erklärung, dass er nach Ablauf dieser Frist die Annahme der vertraglichen Leistungen ablehne, und wird die Nachfrist infolge eines Versuchs Scheiterns von Jungheinrich nicht eingehalten, so ist der Kunde zum Teilrücktritt im Hinblick auf den Bestandteil berechtigt, hinsichtlich dessen Verzug vorliegt. Einer Nachfrist bedarf es nicht, soweit diese nach gesetzlichen Vorschriften entbehrlich ist. Auf das Verlangen von Jungheinrich wird der Kunde in angemessener Frist erklären, ob er von seinem Rücktrittsrecht Gebrauch macht.
- Vorbehaltlich der Regelungen in Ziffer X. bestehen weitergehende Rechte des Kunden aus Verzug, insbesondere Schadensersatzansprüche, nicht.

## VII. Abnahme der vertraglichen Leistung, Übernahme durch den Kunden

- Der Kunde kann eine Abnahme wegen unwesentlicher Mängel, unbeschadet etwaiger Rechte, nicht verweigern.
- Jungheinrich teilt 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.
- 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.
- Stellt Jungheinrich die 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 Erteilung der Abrechnung verpflichtet.
- Die Jungheinrich Kundendiensttechniker werden nach Beendigung der Arbeiten, bei länger dauernden Arbeiten täglich, eine Aufstellung über die aufgewandte Arbeitszeit vorlegen, die vom Kunden abzuzeichnen ist.

## VIII. Nicht enthaltene Leistungen

- Stellt sich während der Durchführung von Arbeiten heraus, dass es sich um nicht vertraglich vereinbarte Leistungen handelt, trägt der Kunde die bis zu diesem Zeitpunkt entstandenen Aufwendungen für die erbrachten Leistungen. Diese werden gemäß den gültigen Preislisten von Jungheinrich oder entsprechend vorab erstellter Angebote gesondert in Rechnung gestellt.
- Soweit nicht anders vereinbart, ist der Software-Support für eingesetzte Drittprodukte, wie z.B. Betriebssysteme, Datenbanksplattformen, Virens Scanner, Datensicherungssoftware etc. und veränderter IT-Infrastruktur (inkl. WMS/WCS, Steuerungstechnik) nicht inkludiert.

## IX. Ansprüche bei Sachmängeln

Für mangelnde Service- und sonstige Kundendienstarbeiten leistet Jungheinrich wie folgt Gewähr:

- Ein Mangel ist Jungheinrich unverzüglich mit genauer Beschreibung schriftlich anzuzeigen. Rügt der Kunde den Mangel nicht unverzüglich, erlöschen sämtliche diesbezügliche Rechte.
- Alle nachweislich bereits bei Abnahme mangelhaften Kundendienstleistungen werden nach der Wahl von Jungheinrich entweder unentgeltlich nachgebessert oder erneut erbracht. Der Kunde hat Jungheinrich ausreichend Zeit und Gelegenheit zur Nacherfüllung einzuräumen. Von der Pflicht zur Nacherfüllung ist Jungheinrich im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen befreit. Bei nur unerheblicher Abweichung von der vereinbarten oder üblichen Beschaffenheit oder Brauchbarkeit bestehen Mängelansprüche nicht.
- Von den durch die Nacherfüllung entstehenden Kosten trägt Jungheinrich bei berechtigten Beanstandungen die Kosten der Ersatzteile einschließlich des Versandes sowie die angemessenen Kosten für den Aus- und Einbau. Weitergehende Kosten trägt der Kunde.
- Kommt Jungheinrich dieser Pflicht zur Nacherfüllung nicht nach oder schlägt die Nacherfüllung endgültig fehl, so ist der Kunde berechtigt, Jungheinrich eine angemessene Nachfrist zu setzen. Lässt Jungheinrich diese Nachfrist fruchtlos verstreichen, so ist der Kunde unter Ausschluss weitergehender Mängelansprüche nach seiner Wahl zur Minderung der Vergütung oder zum Rücktritt vom Servicevertrag berechtigt.
- Die Ansprüche des Kunden aus Sachmängelhaftung verjähren innerhalb von zwölf Monaten ab Gefahrübergang, mit Ausnahme der unter Ziffer X. Nr. 2 genannten Fällen, für welche die gesetzliche Verjährungsfrist gilt.
- Wird von Jungheinrich ein Servicebericht versendet, gilt die Leistung spätestens 3 Werktage nach Eingang des Berichtes beim Kunden als abgenommen, falls der Kunde nicht widerspricht.
- Für sämtliche Folgen aus den nachstehenden Umständen steht Jungheinrich 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, unterliebene bzw. nicht den Vorschriften und den Jungheinrich Betriebsanleitungen entsprechende Wartung, ungeeignete Betriebsmittel und Ersatzteile, mangelhafte Bauarbeiten, ungeeigneter Baugrund, chemische, elektrochemische oder physikalische Einflüsse.
- Weitergehende Ansprüche und Rechte des Kunden wegen oder im Zusammenhang mit Mängeln oder Mangelfolgegeschäden bestehen, gleich aus welchem Rechtsgrund, nur nach Maßgabe der Regelungen in Ziffer X.
- Eine Haltbarkeits- oder sonstige Garantie für Kundendienstleistungen gibt Jungheinrich grundsätzlich nicht. Insofern ist keiner der Beschreibungen, Zusagen oder sonstigen Äußerungen von Jungheinrich – weder vor noch bei Vertragsabschluss – Garantiecharakter beizumessen.
- Sollte einer der Angaben von Jungheinrich beabsichtigt oder unbeabsichtigt doch Garantiecharakter zukommen, haftet Jungheinrich nur in dem Umfang, in dem die Garantie gerade bezweckt hatte, den Kunden gegen die eingetretenen Schäden abzusichern.

## X. Haftung

- Die nachfolgenden Bestimmungen gelten für Schadenersatzansprüche wegen, neben und statt der Leistung, und zwar gleich aus welchem Rechtsgrund (insbesondere wegen Beratungsfehlern, Verletzung vertraglicher Pflichten, Mängeln, unerlaubter Handlung), sowie für Aufwendungsersatz- und Freistellungsansprüche (nachfolgend Entschädigungsansprüche). Die Regelungen bei Verzug (Ziffer VI) gehen vor.
- Jungheinrich haftet nicht für gegen Jungheinrich gerichtete Entschädigungsansprüche, insbesondere für Folgeschäden, wie entgangener Gewinn, Schäden wegen Betriebsunterbrechung, Produktions- und Nutzungsausfall, sowie indirekte Schäden. Diese Beschränkung gilt nicht in den nachfolgend aufgeführten Fällen:
  - Bei Vorsatz,
  - Bei 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,
  - Bei schuldhafter Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht. Bei leichter Fahrlässigkeit ist die Haftung jedoch beschränkt auf den Ersatz des vertragstypischen, vorhersehbaren Schadens, soweit nicht wegen der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit gehaftet wird. Wesentliche Vertragspflichten sind solche Verpflichtungen, die vertragswesentliche Rechtspositionen des Kunden schützen, d.h. die ihm der Vertrag nach seinem Inhalt und Zweck gerade gewährt; wesentlich sind ferner solche Vertragspflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Kunde vertrauen darf.
  - In sonstigen Fällen einer zwingenden gesetzlichen Haftung.
- Eine Umkehr der Beweislast ist mit den vorstehenden Regelungen nicht verbunden.
- Für den Verlust oder die Widerherstellung von Daten haftet Jungheinrich nur und insoweit, als Jungheinrich deren Vernichtung vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht haben und der Kunde sichergestellt hat, dass diese vom Kunden gesicherten, in maschinenlesbarer Form bereit gehaltenen Daten mit vertretbarem Aufwand von Jungheinrich rekonstruiert werden können.
- Weitergehende Ansprüche, insbesondere Freistellungsansprüche auf erstes Anfordern, sind ausgeschlossen.

## XI. Ersatzteile

- Ersatzteile werden zu den jeweils gültigen Listenpreisen nach Maßgabe der Allgemeinen Lieferbedingungen von Jungheinrich veräußert, soweit nachstehend nichts Abweichendes vereinbart ist.
- Der Kunde muss den Jungheinrich Kundendiensttechnikern im Bedarfsfall Zugriff auf das kundenseitig vorhandene Ersatzteillager gewähren.
- Jungheinrich informiert den Kunden bei Entnahme von Ersatzteilen aus dem Kundenlager durch die Jungheinrich Kundendiensttechniker, damit eine unmittelbare Nachlegung in die Wege geleitet werden kann.
- Jungheinrich empfiehlt grundsätzlich den Einbau von Original Ersatzteilen.

## XII. Preise, Kostenvoranschläge

- Die vertraglichen Lieferungen und Leistungen werden nach Arbeits- und Reisezeit sowie Wartezeit gemäß der jeweils gültigen Jungheinrich Kundendienst-Preisliste berechnet, soweit sie nicht bereits im Leistungsumfang des jeweiligen Vertrages enthalten sind.
- Für Über-, Nacht- und Sonntagsstunden werden die in der Kundendienst-Preisliste aufgeführten Zuschläge erhoben. Bei Sondereinsätzen außerhalb der üblichen Geschäftszeiten von Jungheinrich Niederlassungen werden zusätzlich zur Arbeits- und Reisezeit gesonderte Rufbereitschaftspauschalen gemäß der jeweils gültigen Jungheinrich Kundendienst-Preisliste berechnet, soweit mit dem jeweiligen Kunden keine anderslautende Vereinbarung getroffen wurde.
- 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.
- Alle vereinbarten Preise verstehen sich zuzüglich jeweils gültiger gesetzlicher Umsatzsteuer.
- Ist in dem jeweiligen Vertrag kein Pauschalpreis vereinbart, teilt Jungheinrich dem Kunden bei Vertragsabschluss den voraussichtlichen Preis mit (Kostenschätzung). Soweit eine Kostenschätzung im Einzelfall nicht möglich ist, kann der Kunde gegenüber Jungheinrich 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.
- Stellt sich in den Fällen des vorstehenden Absatzes (5) 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.
- Wird in den Fällen des vorstehenden Absatzes (5) vor Ausführung der vertraglichen Leistungen ein Kostenvoranschlag mit verbindlichen Preisanätzen gewünscht, so muss der Kunde dies ausdrücklich verlangen. Ein derartiger Kostenvoranschlag ist nur verbindlich, wenn er schriftlich abgegeben und ausdrücklich als verbindlich bezeichnet wird.
- Kündigt der Kunde den Vertrag wegen Überschreitung der Kostenschätzung gemäß vorstehender Ziffer 5 und 6 oder aus sonstigen Gründen, so hat er die bis dahin erbrachten Leistungen einschließlich der Aufwendungen für bestellte und bereits beschaffte Ersatzteile zu bezahlen.

## XIII. Zahlungsbedingungen, Zahlungsverzug, Abtretung

- Rechnungen sind innerhalb von 30 Tagen nach Rechnungseingang oder zu dem in der Rechnung genannten Datum ohne Abzug zahlbar, soweit im Einzelfall nichts anderes vereinbart ist.
- Jungheinrich kann Vorauszahlung verlangen.
- Beanstandungen von Rechnungen müssen schriftlich und binnen 14 Tagen nach Rechnungsdatum erfolgen.
- Bei Zahlungsverzug sind Verzugszinsen in Höhe von 5 Prozentpunkten p.a. über dem jeweils gültigen Basiszinssatz der Europäischen Zentralbank zu zahlen.
- Hievon unberührt bleibt das Recht bei Zahlungsverzug und sonstigen Änderungen in den wirtschaftlichen Verhältnissen des Kunden, die seine mangelnde Leistungsfähigkeit erkennen lassen, im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen nach der Wahl von Jungheinrich 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.
- Aufrechnungs- und Zurückbehaltungsrechte gegenüber den Ansprüchen von Jungheinrich stehen dem Kunden nur zu, wenn seine Gegenansprüche rechtskräftig festgestellt, unbestritten oder von Jungheinrich anerkannt sind.
- Ansprüche des Kunden gegenüber Jungheinrich dürfen nicht abgetreten werden.
- Zahlungen dürfen nur direkt an die Jungheinrich Hauptverwaltung in Hamburg, nicht aber an die Niederlassungen bzw. die Verkäufer oder Vertreter von Jungheinrich geleistet werden. In jedem Fall gilt eine Zahlung erst mit Eingang bei der Hauptverwaltung als geleistet.

## XIV. Gefahrtragung und Transport

- Mit der Benachrichtigung des Kunden über die Fertigstellung der vertraglichen Leistungen geht die Gefahr auf ihn über.
- 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.
- Wird der Transport vereinbarungsgemäß von Jungheinrich übernommen, geschieht dies auf Rechnung und Gefahr des Kunden, auch wenn der Transport mit den Fahrzeugen von Jungheinrich erfolgt, es sei denn, es ist im Einzelfall etwas anderes vereinbart.

# Allgemeine Geschäftsbedingungen Kundendienst für Automatiksysteme der Jungheinrich Vertrieb Deutschland AG & Co. KG



Gültig ab September 2025

4. Die Jungheinrich vom Kunden zur Erfüllung der vertraglichen Leistungen übergebenen Geräte und Maschinen hat Jungheinrich nicht gegen Feuer, Diebstahl, Transport- und Lagerschäden, etc. versichert. Diese Risiken sind vom Kunden zu decken, es sei denn, dass Jungheinrich auf ausdrücklichen Wunsch und auf Kosten des Kunden eine entsprechende Versicherung abgeschlossen hat.

## XV. 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 Jungheinrich eine angemessene Vereinbarung hinsichtlich der Entsorgung zu treffen. Dabei soll davon ausgegangen werden, dass sich die Vertragspartner zur Erfüllung der Entsorgungspflicht Dritter bedienen.

## XVI. Allgemeine Bestimmungen

1. Die Jungheinrich Kundendiensttechniker sind nicht berechtigt, für Jungheinrich verbindliche Erklärungen abzugeben oder entgegenzunehmen.
2. Mündliche Erklärungen der Jungheinrich Mitarbeiter, Erfüllungsgehilfen oder sonstiger Beauftragter werden erst bei schriftlicher Bestätigung wirksam.
3. Der Kunde wird unverzüglich unterrichtet, wenn Reparaturen und Arbeiten erforderlich werden, die insbesondere auf Gewaltanwendung des Anwenders zurückzuführen sind.
4. Festgestellte Mängel, die nicht Bestandteil der Jungheinrich Sachmängelhaftung sind, werden dem Kunden zur Vergabe eines Instandhaltungsauftrages schriftlich mitgeteilt. Nach Bestätigung des Instandsetzungsangebotes werden die Leistungen dem Kunden im Nachgang berechnet.
5. Der Kunde zeigt Jungheinrich 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 Gewerke als erteilt.
7. Bei der Übernahme von vertraglichen Leistungen an Maschinen und Geräten, die nicht von Jungheinrich geliefert worden sind, kann Jungheinrich 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 Gewerke kommt.
8. Jungheinrich ist berechtigt, die Rechte und Pflichten aus dem jeweiligen Kundendienstvertrag auf Dritte zu übertragen.
9. Gewerke, die der Kunde nach Abschluss eines Kundendienstvertrages von Jungheinrich erwirbt, können nach Absprache in diesen Vertrag einbezogen werden. Die Gewerkeliste wird hierzu durch Jungheinrich entsprechend angepasst. Jungheinrich unterbreitet dem Kunden ein schriftliches Angebot, sofern sich daraus eine Veränderung der Vergütung ergibt.

## XVII. Eigentumsvorbehalt, Zurückbehaltungs- und Pfandrecht

1. Jungheinrich behält sich das Eigentum an den eingebauten Gewerken, Ersatz- und Zubehörteilen (Vorbehaltsgut), bis zur vollständigen Bezahlung sämtlicher aus der Geschäftsverbindung mit dem Kunden zustehenden Forderungen an Jungheinrich vor. Bei laufender Rechnung dient das gesamte Vorbehaltsgut zur Sicherung der Forderungen von Jungheinrich.
2. Übersteigt der Wert der für die bestehenden Sicherheiten die Forderungen an den Kunden um mehr als 10%, so ist Jungheinrich auf Verlangen des Kunden insoweit zur Freigabe von Sicherheiten nach seiner Wahl verpflichtet.
3. Solange der Eigentumsvorbehalt besteht, ist der Kunde verpflichtet, die Vorbehaltsgüter gegen Verlust oder Beschädigung ausreichend zu versichern. Der Kunde ermächtigt Jungheinrich, Ansprüche aus diesen Versicherungen gegenüber dem Versicherer geltend zu machen.
4. Jungheinrich kann an dem Vertragsgegenstand ein Zurückbehaltungsrecht ausüben, bis Zahlung gemäß Ziffer XIII. geleistet ist und auch Zahlungen für ggfs. von Jungheinrich erbrachte frühere Lieferungen und/oder Leistungen erfolgt sind.
5. Jungheinrich steht an dem Vertragsgegenstand ein Pfandrecht zu. Macht Jungheinrich von seinem Recht zum Pfandverkauf Gebrauch, so genügt für die Pfandverkaufsandrohung die Absendung einer Benachrichtigung durch Einschreibebrief an die letzte bekannte Anschrift des Kunden.
6. Für den Fall, dass der Kunde nicht Eigentümer des reparierten Gerätes oder der Maschine ist, tritt der Kunde an Jungheinrich den Anspruch und die Anwartschaft auf Eigentumsübertragung oder Rückübertragung nach vollständiger Tilgung bestehender Ansprüche Dritter ab und ermächtigt Jungheinrich hiermit unwiderruflich, für den Kunden zu erfüllen. Eine Verpflichtung, anstelle des Kunden zu erfüllen, besteht für Jungheinrich jedoch nicht.
7. Verletzt der Kunde die vorstehenden, in Ziffer XVII. genannten Pflichten erheblich, ist Jungheinrich zum Rücktritt vom Vertrag berechtigt.

## XVIII. 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. Jungheinrich 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.

## XIX. 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 mit Jungheinrich verbundenen Unternehmen sowie Sub-Unternehmer 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.

## XX. 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 Hamburg, wenn der Kunde Vollkaufmann, eine juristische Person des öffentlichen Rechts oder ein öffentlich-rechtliches Sondervermögen ist, oder wenn er im Inland keinen allgemeinen Gerichtsstand hat. Bei Streitigkeiten, die in die Zuständigkeit der Amtsgerichte fallen, ist das Amtsgericht Hamburg-Mitte zuständig.
3. Für alle Rechtsbeziehungen zwischen dem Kunden und Jungheinrich gilt ausschließlich deutsches Recht, wie es zwischen inländischen Vertragspartnern zur Anwendung gelangt.