

# Allgemeine Geschäftsbedingungen Kundendienst für Logistiksysteme

## I. Geltungsbereich allgemein

- Diese Allgemeinen Bedingungen gelten für alle unsere Angebote, Kauf- und Werkverträge einschließlich Beratungen und sonstigen vertraglichen Leistungen im unternehmerischen Verkehr. Sie gelten ausschließlich. Von diesen Allgemeinen Bedingungen abweichenden Bedingungen wird hiernit ausdrücklich widersprochen. Diese Allgemeinen Bedingungen gelten auch dann, wenn wir in Kenntnis abweichender Bedingungen des Kunden vorbehallos liefern.
- Für den Fall laufender Geschäftsbeziehung gelten diese Allgemeinen Bedingungen für alle künftigen Geschäfte mit dem Kunden ebenfalls, soweit nicht ausdrücklich abweichende Bedingungen einbezogen werden.
- In denjenigen Fällen, wo gemäss den vorliegenden Allgemeinen Bedingungen die Schriftform erforderlich ist, wird die elektronische Signatur RSign der eigenhändigen Unterschrift gleichgestellt.

## II. Begriffsdefinitionen

### Logistiksystem

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

### Gewerke eines Logistiksystems:

Die Gewerke eines Logistiksystems sind projektindividuell variabel. Mögliche Gewerke-Typen sind u.a. Regalbediengeräte (RBGs), Fördertechnik-Anlagen (FT), Automatic Pallet Mover (APMs), automatisierte Schmalgangstapler (VNAs), Datenfunk-Produkte etc.

### Hardware-Service:

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

### Software-Support:

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

### Kundendienst-Techniker:

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

## III. Nachweis der durchgeführten Tätigkeiten

- Die Ergebnisse der erbrachten Leistungen werden von unseren Kundendienst-Technikern dokumentiert und nach Durchführung von dem verantwortlichen Kundendienst-Techniker sowie vom Kunden unterschrieben.
- Sofern gesetzlich vorgeschrieben werden sämtliche Leistungen von uns im vom Kunden bereitzuhaltenden Prüfbuch des einzelnen Gewerkes dokumentiert.
- Stellen wir bei der Durchführung 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 des Gerätes zu sorgen.
- Nach Instandsetzung des Gerätes kann eine neuerliche Überprüfung durch uns erfolgen und dokumentiert werden.
- Wir dokumentieren 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

- Bei Durchführung der Arbeiten beim Kunden ist folgende Mitwirkung und technische Hilfeleistung des Kunden erforderlich: Der Kunde
  - stellt die einzelnen Gewerke des Logistiksystems, an denen Leistungen zu erbringen sind, zum vereinbarten Termin bereit. Unseren Kundendiensttechnikern wird für die Dauer der Durchführung der vereinbarten Leistungen ungehinderter Zugang zu den Gewerken gewährleistet.
  - wird auf seine Kosten alle Materialien bereitstellen und alle sonstigen Handlungen vornehmen, die gegebenenfalls 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, 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 Wertvorschriften 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 60 Minuten überschreiten, haben wir die Möglichkeit der Berechnung gemäss der gültigen Kundendienst-Preisliste.
  - 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 Gestellung 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 Logistiksystem auf eigene Kosten bereit.
  - stellt sicher, dass uns das Logistiksystem 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 Logistiksystems 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 verbindlichen Entscheidungen treffen oder herbeiführen kann.
- Soweit in den jeweiligen Betriebsanleitungen beschrieben, ist der Kunde zur Durchführung von einfachen Instandhaltungsarbeiten verpflichtet.
- Vom Kunden verursachte Verzögerungen gehen zu seinen Lasten.
- Kommt der Kunde seinen Verpflichtungen gemäss den Regelungen in Ziffer V 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

- Zur ordnungsgemässen Erbringung unseres Software-Supports ist folgende Mitwirkung durch den Kunden erforderlich. Der Kunde
  - muss der gewünschte 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 ist imstande, 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 Logistiksystem. Die hardware- und softwarebedingten Voraussetzungen zur Ferndiagnose und -support müssen kundenseitig gegeben sein.
  - informiert uns über Veränderungen in den Einwahrroutinen, welche für den Fernzugriff nötig sind.
  - verpflichtet sich, uns 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 unserem Personal vor Ort den Zugriff auf das System per LAN oder WLAN.
- Vereinbart der Kunde mit uns von der normalen Arbeitszeit abweichende Leistungszeiten, so hat der Kunde die Mehrkosten dafür zu tragen
- Eine Softwarebezogene Systemstörung wird von uns erfasst, qualifiziert und der Bedarfsfall für einen Vor-Ort-Einsatz festgestellt.

## V.

### 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.
- Ereilt uns der Kunde 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 uns mit entsprechendem Vorlauf abgestimmt.
- Vereinbarte Termine sind spätestens 72 Stunden vor Terminbeginn vom Kunden abzusagen. Wir sind berechtigt, die Kosten einer vergeblichen Anfahrt oder unangemessene Wartezeiten vor Ort, gesondert gemäß der gültigen Kundendienst-Preisliste zu berechnen.
- Vereinbart der Kunde mit uns 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 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.
- Geraten wir 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, 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.
- 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 infolge eines Verschlusses von uns 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 unser Verlangen 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.

## VI.

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

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

## VII.

### Leistungsausschluss

- 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 unseren gültigen Preislisten oder entsprechend vorab erstellter Angebote gesondert in Rechnung gestellt.
- Soweit nicht anders vereinbart, ist der Software-Support für eingesetzte Dritprodukte, 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 Kundendienstarbeiten leisten wir wie folgt Gewähr:

- Ein Mangel ist uns 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 unserer Wahl entweder unentgeltlich nachgebessert oder erneut erbracht. Der Kunde hat uns ausreichend Zeit und Gelegenheit zur Nacherfüllung einzuräumen. Von der Pflicht zur Nacherfüllung sind wir 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 tragen wir bei berechtigten Beanstandungen die Kosten der Ersatzteile einschließlich des Versandes sowie die angemessenen Kosten für den Aus- und Einbau. Weitergehende Kosten trägt der Kunde.
- Kommen wir dieser Pflicht zur Nacherfüllung nicht nach oder schlägt die Nacherfüllung 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 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 IX. Nr. 2 genannten Fällen, für welche die gesetzliche Verjährungsfrist gilt.

6. Wird von uns ein Servicebericht versendet, gilt die Leistung spätestens 3 Werktage nach Eingang des Berichtes beim Kunden als abgenommen falls der Kunde nicht widerspricht.
7. 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.
8. 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.
9. 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 Vertragsabschluss – Garantiecharakter beizumessen.
10. Sollte einer unserer Angaben beabsichtigt oder unbeabsichtigt doch Garantiecharakter zukommen, haften wir nur in dem Umfang, in dem die Garantie gerade bezweckt hatte, den Kunden gegen die eingetretenen Schäden abzusichern.
- IX. Haftung**
1. 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.
2. Wir haften für gegen uns gerichtete Entschädigungsansprüche, 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 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.
3. Eine Umkehr der Beweislast ist mit den vorstehenden Regelungen nicht verbunden.
4. Für den Verlust oder die Wiederherstellung von Daten haften wir nur und insoweit, als wir 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 uns rekonstruiert werden können.
5. Weitergehende Ansprüche, insbesondere Freistellungsansprüche auf erstes Anfordern, sind ausgeschlossen.
- X. Ersatzteile**
1. Ersatzteile werden zu den jeweils gültigen Listenpreisen nach Maßgabe unserer Allgemeinen Lieferbedingungen veräußert, soweit nachstehend 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. Die Vertragspreise für Wartungspauschalen und Stundensätze entsprechen den bei Abschluss des Vertrages gültigen Kosten. Eine spätere Änderung der Kosten berechtigt Jungheinrich zu einer Anpassung des Vertragspreises während der Vertragsdauer, in Anlehnung an den Swissmem-Index.
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 Rufbereitstellungspauschalen 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. Alle vereinbarten Preise verstehen sich zuzüglich jeweils gültiger gesetzlicher Umsatzsteuer.
5. 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.
6. 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.
7. Wird in den Fällen des vorstehenden Absatzes (5) 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.
8. 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.
- XII. Zahlungsbedingungen, Zahlungsverzug, Abtretung**
1. 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.
2. Wir können Vorauszahlung verlangen.
3. Beanstandungen von Rechnungen müssen schriftlich und binnen 14 Tagen nach Rechnungsdatum erfolgen.
4. Bei Überschreiten eines Zahlungstermins werden unter Vorbehalt der Geltendmachung anderer Rechte, ohne dass es einer Inverzugsetzung bedarf, ab Fälligkeit mindestens 6% Zins berechnet. Wechsel müssen diskontfähig sein, evtl. Einziehungs- und Diskontspesen werden dem Besteller belastet.
5. Hiervon unberührt bleibt unser Recht bei Zahlungsverzug und sonstigen Änderungen in den wirtschaftlichen Verhältnissen des Kunden, die seine mangelnde Leistungsfähigkeit erkennen lassen, im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen 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 Hauptverwaltung der Jungheinrich Schweiz AG in Hirschtal, nicht aber an unsere Niederlassungen bzw. an unsere Verkäufer oder Vertreter geleistet werden. In jedem Fall gilt eine Zahlung erst mit Eingang bei der Hauptverwaltung 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 Gewerke eines Logistiksystems, 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, geschieht 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 Dritter bedienen.
- 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 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 unserer Sachmängelhaftung sind, werden dem Kunden zur Vergabe eines Instandhaltungsauftrages schriftlich mitgeteilt. Nach Bestätigung des Instandsetzungsangebots werden die Leistungen dem Kunden im Nachgang berechnet.
5. Der Kunde zeigt uns einen Wechsel seines Wohn- oder Firmenitzes 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 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 Gewerke kommt.
8. Wir sind berechtigt, unsere Rechte und Pflichten aus dem jeweiligen Kundendienstvertrag auf Dritte zu übertragen.
9. Gewerke die der Kunde nach Abschluss eines Kundendienstvertrages von uns erwirbt, können nach Absprache in diesen Vertrag einbezogen werden. Die Gewerke-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 Gewerken, Ersatz- und Zubehörteilen (Vorbehaltsgut), bis zur vollständigen Bezahlung sämtlicher uns aus der Geschäftsverbindung mit dem Kunden zustehenden Forderungen vor. Bei laufender Rechnung dient das gesamte Vorbehaltsgut zur Sicherung unserer Forderungen.
2. Übersteigt der Wert der für uns bestehenden Sicherheiten die Forderungen an den Kunden um mehr als 10%, so sind wir auf Verlangen des Kunden insoweit zur Freigabe von Sicherheiten nach seiner Wahl verpflichtet.
3. Solange der Eigentumsvorbehalt besteht, ist der Kunde verpflichtet, die Vorbehaltsware gegen Verlust oder Beschädigung ausreichend zu versichern. Der Kunde ermächtigt uns, Ansprüche aus diesen Versicherungen gegenüber dem Versicherer geltend zu machen.
4. Wir können an dem Vertragsgegenstand ein Zurückbehaltungsrecht ausüben, bis Zahlung gemäß Ziffer XIII. geleistet ist und auch Zahlungen für gegebenenfalls von uns erbrachte frühere Lieferungen und/oder Leistungen erfolgt sind.
5. Uns steht an dem Vertragsgegenstand ein Pfandrecht zu. Machen wir von unserem 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 uns den Anspruch und die Anwartschaft auf Eigentumsübertragung oder Rückübertragung nach vollständiger Tilgung bestehender Ansprüche Dritter ab und ermächtigt uns hiermit unwiderruflich, für den Kunden zu erfüllen. Eine Verpflichtung, anstelle des Kunden zu erfüllen, besteht für uns jedoch nicht.
7. Verletzt der Kunde die vorstehenden, in Ziffer XVII. genannten Pflichten erheblich, sind wir zum Rücktritt vom Vertrag berechtigt.
- 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. Datenschutz**
1. Die Bearbeitung von Personendaten im Zusammenhang mit Lieferungen und Leistungen unterliegt den Datenschutzerklärungen der Jungheinrich AG. Die Datenschutzerklärungen erläutern den Umgang der Jungheinrich AG mit Personendaten und enthalten insbesondere Angaben über die Verantwortlichkeit, Zwecke der Bearbeitung, allfällige Empfänger und Rechte der betroffenen Personen. Die allgemeine Datenschutzerklärung ist unter folgendem Link abrufbar: <https://www.jungheinrich.ch/datenschutzerklaerung-460518>  
Die produktbezogene Datenschutzerklärung ist unter folgendem Link abrufbar: <https://www.jungheinrich.ch/datenschutzerklaerung-fuer-digitale-dienste-von-jungheinrich-903322>
2. Im Zusammenhang mit dem Abschluss und der Abwicklung eines Vertrages nimmt der Kunde zur Kenntnis, dass die Jungheinrich AG Kontaktinformationen für Bonitätsprüfungen sowie zu Inkassozwecken mit Behörden oder Unternehmen im In- und Ausland bearbeiten darf
- 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 unsere 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 Vertragschluss maßgeblichen Sitz des Kunden erbracht.
2. Gerichtsstand für alle Streitigkeiten ist Aarau, wenn der Kunde Vollkaufmann, eine juristische Person des öffentlichen Rechts oder ein öffentlichrechtliches Sondervermögen ist, oder wenn er im Inland keinen allgemeinen Gerichtsstand hat. Bei Streitigkeiten, die in die Zuständigkeit der Amtsgerichte fallen, ist das Amtsgericht Aarau zuständig.
3. Für alle Rechtsbeziehungen zwischen dem Kunden und uns gilt ausschließlich schweizerisches Recht, wie es zwischen inländischen Vertragspartnern zur Anwendung gelangt.