

## Liefer- und Zahlungsbedingungen Kundendienst

### I. Geltungsbereich allgemein

1. Die nachstehenden Liefer- und Zahlungsbedingungen Kundendienst (nachfolgend Kundendienstbedingungen) gelten für alle mit der Wartung, dem Service und der Reparatur von Flurförderzeugen zusammenhängenden Dienstleistungen der Jungheinrich AG (nachfolgend uns/unsere/Jungheinrich). Die Kundendienstbedingungen bilden integraler Bestandteil des Vertrags und werden dem Kunden vor Vertragsschluss zur Verfügung gestellt. Sie gelten ausschliesslich. Von diesen Kundendienstbedingungen abweichenden Bedingungen wird hiermit ausdrücklich widersprochen. Diese Kundendienstbedingungen gelten auch dann, wenn wir unsere Kundendienstleistungen in Kenntnis abweichender Bedingungen des Kunden vorbehaltlos erbringen. Nebenabreden zu und/oder Änderungen der nachstehenden Kundendienstbedingungen bedürfen der gegenseitigen schriftlichen Bestätigung.
2. Diese Kundendienstbedingungen gelten im Rahmen einer laufenden Geschäftsbeziehung auch für alle zukünftigen Wartungs-, Service- und Reparaturaufträge mit demselben Kunden, sofern nicht ausdrücklich schriftlich etwas anderes vereinbart wird.
3. In denjenigen Fällen, wo gemäss den vorliegenden Liefer- und Zahlungsbedingungen Kundendienst die Schriftform erforderlich ist, wird die elektronische Signatur RSign der eigenhändigen Unterschrift gleichgestellt.

### II. Mitwirkung und technische Hilfeleistung des Kunden

1. Der Kunde stellt die Flurförderzeuge, an denen die Leistungen zu erbringen sind, zum vereinbarten Termin bereit. Unseren Kundendiensttechnikern wird für die Dauer der Durchführung der Leistungen ungehinderter Zugang zu den Geräten an einem sicheren Ort gewährleistet.
2. Bei Durchführung der Arbeiten beim Kunden trägt dieser dafür Sorge, dass
  - die Örtlichkeiten sowie die in seinem Unternehmen vorhandenen Einrichtungen zur Durchführung der Arbeiten zur Verfügung stehen. Er ist auf seine Kosten zur technischen Hilfeleistung, insbesondere zur kostenlosen und ausreichenden Gestellung von Hilfspersonal, Hilfsmitteln, erforderlichen Transportmitteln sowie Strom, Wasser und sonstigen benötigten Betriebsmitteln einschliesslich der entsprechenden Anschlüsse für die erforderliche Zeit verpflichtet. Die Hilfskräfte haben den Weisungen der von uns mit der Durchführung der Arbeiten betrauten Personen Folge zu leisten. Für die bereitgestellten Hilfskräfte übernehmen wir keine Haftung.
  - der Rapport, den der Kundendiensttechniker pro Fahrzeug erstellt, unterschrieben wird.
  - die zum Schutz von Personen und Sachen am Ort der Durchführung der Leistung notwendigen Massnahmen getroffen werden. Er unterrichtet unsere Kundendiensttechniker über bestehende Sicherheitsvorschriften, soweit diese für unsere Techniker von Bedeutung sind.
3. Vom Kunden zu vertretende Verzögerungen sowie das Nichtbereitstellen der Fahrzeuge gehen zu dessen Lasten.
4. Der Kunde 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.
5. Kommt der Kunde seinen Verpflichtungen gemäss den Regelungen in Ziffer II. Nr. 1, 2 und 4 nicht 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. Die Geltendma-chung weitergehender Ansprüche behalten wir uns vor.

### **III. Preise, Kostenvoranschläge**

1. Soweit Lieferungen und Leistungen nicht im vertraglich vereinbarten Leistungsumfang enthalten sind, werden sie nach Arbeits-, Reise- und Wartezeit gemäss der jeweils gültigen Kundendienst-Preisliste der Jungheinrich berechnet. Dies gilt auch für Beschaffungszeiten von Ersatzteilen.
2. Als Preisgrundlage gilt die zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses gültige Preisliste und das Konditionenblatt. Die Jungheinrich AG kann die Preise für Wartungspauschalen, Fullservice- und Rentalverträge sowie Stundenansätze entsprechend der Entwicklung des Swissmem-Index anpassen.
3. Für die Benutzung eines Kundendienstfahrzeugs wird – soweit nicht bereits im Leistungsumfang des jeweiligen Vertrages enthalten – eine Anfahrtspauschale oder die gefahrenen Kilometer (Hin- und Rückfahrt anteilmässig) gemäss der jeweils gültigen Kundendienst-Preisliste verrechnet. Eine Anpassung wird dem Kunden schriftlich oder in Textform mindestens 30 Tage vor Inkrafttreten mitgeteilt. Erhöhungen gelten nicht rückwirkend.
4. Für Über-, Nacht- und Sonnagsstunden werden die Aufschläge erhoben. Bei Sondereinsätzen ausserhalb der üblichen Geschäftszeiten werden zusätzlich zur Arbeits- und Reisezeit gesonderte Rufbereitschaftspauschalen gemäss unseren jeweils gültigen Kundendienst Preisliste berechnet, soweit mit dem jeweiligen Kunden keine anderslautende Vereinbarung getroffen wurde.
5. Die vereinbarten Preise verstehen sich ohne gesetzliche Mehrwertsteuer.
6. Ist in dem jeweiligen Vertrag kein Pauschalpreis vereinbart, teilen wir dem Kunden den voraussichtlichen Preis mit (Kostenschätzung). Soweit eine Kostenschätzung im Einzelfall nicht möglich ist, kann der Kunde uns Preislimiten setzen. Können die 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.
7. Stellt sich in den Fällen des vorstehenden Absatzes (6) 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.
8. Wird in den Fällen des vorstehenden Absatzes (6) 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.
9. Lehnt der Kunde den Auftrag wegen Überschreitung der Kostenschätzung gemäss vorstehenden Ziffern oder aus sonstigen Gründen ab, so hat er die bis dahin erbrachten Leistungen einschliesslich der Aufwendungen für bestellte und bereits beschaffte Ersatzteile zu bezahlen.

### **IV. Zahlungsbedingungen, Aufrechnung, Abtretung, Kostenvoranschläge**

1. Rechnungen sind nach Rechnungseingang oder zu dem in der Rechnung genannten Datum ohne Abzug zahlbar, soweit im Einzelfall nichts anderes vereinbart ist.
2. In bestimmten Fällen kann Jungheinrich Vorauszahlungen verlangen.
3. Beanstandungen von Rechnungen müssen innert 10 Tagen nach Rechnungsdatum erfolgen.
4. Bei Zahlungsverzug schuldet der Kunde Jungheinrich Verzugszinsen in Höhe von fünf Prozent (5 %) pro Jahr. Weitergehende Ansprüche, insbesondere Ersatz des Verzugsschadens, bleiben vorbehalten.

5. Ansprüche des Kunden uns gegenüber dürfen nicht abgetreten werden

## V. Leistungszeit, Verzug

1. Angaben über Fristen und Termine zur Durchführung der Leistungen beruhen auf Schätzungen und sind daher nicht verbindlich, soweit im Einzelfall nichts anderes vereinbart ist.
2. Erteilt uns der Kunde Zusatz- oder Erweiterungsaufträge oder werden zusätzliche Arbeiten notwendig, verlängert sich die Frist zur Durchführung der vertraglichen Leistungen entsprechend.
3. Im Falle nicht vorhersehbarer betrieblicher Behinderungen, z.B. bei Arbeitseinstellungen, Arbeitsausfällen durch Erkrankung von Fachkräften, Schwierigkeiten bei der Ersatzteilbeschaffung, Lieferungs- oder Leistungsverzug von Zulieferanten, behördlichen Eingriffen, der Einwirkung höherer Gewalt sind wir berechtigt, auch verbindliche Termine, um einen angemessenen Zeitraum zu verlängern.
4. Weitergehende Rechte des Kunden aus Verzug, insbesondere Schadenersatzansprüche bestehen nicht
5. 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.

## VI. 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 Flurförderzeuge, an denen Leistungen zu erbringen sind, obliegt grundsätzlich dem Kunden, der auch die Gefahr des Untergangs oder der Beschädigung auf dem Transportweg trägt. Jungheinrich übernimmt diese Transporte, wenn dies vom Kunde gewünscht wird.
3. Wird der Transport von uns übernommen, geschieht dies auf Rechnung des Kunden, es sei denn, es ist im Einzelfall etwas anderes vereinbart.
4. Unberührt bleiben zwingende Haftungstatbestände, insbesondere
  - bei einer von Jungheinrich übernommenen Garantie, jedoch nur im Umfang der jeweiligen Garantiezusage,
  - bei vorsätzlich verursachter Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit,
  - sowie in Fällen gesetzlich zwingender Haftung (z. B. Produkthaftpflichtgesetz)
5. Eine Beweislastumkehr ist mit den vorstehenden Bestimmungen nicht verbunden. Vom Kunden oder von ihm beauftragten Dritten verursachte Schäden am Flurförderzeug, an Personen oder an Sachen (einschliesslich Folgeschäden) gehen zu Lasten des Kunden. Gleches gilt für Schäden, die dadurch entstehen, dass der Kunde Mängel oder sicherheitsrelevante Defekte verschweigt oder nicht rechtzeitig meldet.

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

1. Wir teilen dem Kunden die Fertigstellung der Leistungen mit. Auch die Zusendung der Rechnung gilt als entsprechende Mitteilung. Hat der Kunde die vereinbarte Service- und/oder sonstige vertragliche Leistung bei der Abnahme nicht ausdrücklich schriftlich beanstandet, gilt die Leistung als ordnungsgemäss abgenommen.
2. 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 nach der Abrechnung verpflichtet.

3. Unsere Kundendiensttechniker werden nach Beendigung der Arbeiten, bei länger dauernden Arbeiten täglich, eine Aufstellung über die aufgewandte Arbeitszeit sowie verbauten Teilen vorlegen, die vom Kunden zu unterzeichnen ist.
4. Befindet sich der Kunde mit der Rücknahme der Geräte in unserer Zentralwerkstatt im Verzug, sind wir berechtigt, ihm einen angemessenen Betrag für die Einlagerung zu berechnen

## VIII. Ansprüche bei Sachmängeln

Für mangelhafte Service- und sonstige Kundendienstarbeiten leisten wir wie folgt Gewähr:

1. Ein festgestellter Mangel ist uns unverzüglich nach dessen Feststellung schriftlich oder in Textform mit genauer Beschreibung anzuzeigen.
2. Die Gewährleistung erstreckt sich nur auf Mängel, die bei bestimmungsgemässem Gebrauch auftreten. Schäden infolge unsachgemässer Verwendung, fehlender Wartung, normaler Abnützung oder äusserer Einflüsse gelten nicht als Mängel im Sinne dieser Bestimmungen.
3. 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 keine Mängelansprüche.
4. 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. Im Falle des Fehlschlagens der Nacherfüllung ist der Kunde berechtigt, nach seiner Wahl die Vergütung zu mindern oder vom Vertrag zurückzutreten. Auf unser Verlangen wird der Kunde uns in angemessener Frist erklären, welches Recht er ausüben will.
5. Weitergehende Ansprüche des Kunden wegen oder im Zusammenhang mit Mängeln oder Mangelfolgeschäden bestehen, gleich aus welchem Rechtsgrund, nur nach Massgabe der Regelungen in Ziffer XII.
6. Für mangelhafte Service- und Kundendienstleistungen haften wir während sechs (6) Monaten ab Abnahme. Nach Ablauf dieser Frist bestehen keine Ansprüche des Kunden wegen mangelhafter oder fehlerhafter Dienstleistungsarbeiten mehr.
7. Für im Rahmen der Mängelbehebung eingebaute oder gelieferte Ersatzteile beträgt die Gewährleistungsfrist zwölf (12) Monate ab Ablieferung bzw. Einbau. Eine erneute Verlängerung der ursprünglichen Gewährleistungsfrist tritt dadurch nicht ein.
8. Der Kunde hat den Nachweis der Mangelhaftigkeit zu erbringen.
9. Werden vom Kunden oder Dritten ohne unsere vorherige ausdrückliche Zustimmung unsachgemäss Arbeiten, Änderungen oder Instandsetzungen am Fahrzeug oder Anlage vorgenommen, so bestehen für diese und die daraus entstehenden Folgen keine Mängelansprüche. Entsprechendes gilt, wenn auf Wunsch des Kunden der Austausch erneuerungsbedürftiger Teile unterbleibt.
10. Eine Haltbarkeits- oder sonstige Garantie wird nicht übernommen. Produktbeschreibungen, technische Angaben oder sonstige Äusserungen gelten nicht als Garantiezusagen, sofern diese nicht ausdrücklich als solche bezeichnet sind.

11. Sollte eine Zusage ausnahmsweise Garantiecharakter haben, haftet Jungheinrich ausschliesslich im Umfang der Garantie und nur insoweit, als diese den Kunden gegen den konkret eingetretenen Schaden absichern sollte.

## **IX. Ersatzteile**

Ersatzteile werden zu den jeweils gültigen Listpreisen nach Massgabe unserer Allgemeinen Lieferbedingungen veräussert, soweit nachstehend nichts Abweichendes vereinbart ist. Für nicht von uns bezogene Ersatzteile übernehmen wir keine Haftung. Ersatzteile, die gesondert für einen Auftrag hergestellt oder beschafft werden müssen, können nicht zurückgegeben werden. Bestellte und vereinbarungsgemäss gelieferte Teile nehmen wir nur gegen Zahlung von 20% des Listenpreises zuzüglich Fracht und Verpackungskosten zurück. Elektrische Bauteile werden nur originalverpackt und ungeöffnet zurückgenommen.

## **X. Eigentumsvorbehalt, Zurückbehaltungs- und Pfandrecht**

1. Alle gelieferten Gegenstände bleiben bis zur vollständigen Bezahlung aller aus der gesamten Geschäftsverbindung dem Lieferanten zustehenden Forderungen Eigentum des Lieferanten
2. Der Auftraggeber verpflichtet sich, den Lieferegegenstand gegen Feuer und sonstige Sachschäden zu versichern und so lange versichert zu halten, bis sämtliche Verpflichtungen aus dem Vertrag erfüllt sind.
3. 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.
4. Verletzt der Kunde die vorstehenden, in Ziffer X genannten Pflichten erheblich, sind wir zum Rücktritt vom Vertrag oder Leistung berechtigt.

## **XI. Altteil- und Gebrauchsstoffentsorgung**

Dem Kunden obliegt die fachgerechte Entsorgung sämtlicher im Rahmen der Durchführung der Leistungen 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.

## **XII. Haftung**

1. Diese Bestimmungen regeln sämtliche Entschädigungsansprüche gegen Jungheinrich, unabhängig vom Rechtsgrund (z. B. Verletzung vertraglicher Pflichten, Beratungsfehler, Mängel, unerlaubte Handlung) sowie Ansprüche auf Aufwendungsersatz oder Freistellung. Die besonderen Regelungen zum Verzug (vgl. Ziffer V) bleiben vorbehalten.
2. Jungheinrich haftet nur für Schäden, die auf vorsätzliches Handeln oder grobe Fahrlässigkeit zurückzuführen sind. Bei grober Fahrlässigkeit gesetzlicher Vertreter oder leitender Angestellter ist die Haftung auf den Ersatz des vertragstypischen, vorhersehbaren Schadens beschränkt.
3. Eine Haftung für indirekte Schäden, Folgeschäden (insbesondere Produktionsausfall, Nutzungs-ausfall, Betriebsunterbrechung, entgangener Gewinn) sowie für sonstige mittelbare Schäden ist – soweit gesetzlich zulässig – ausgeschlossen.
4. Unberührt bleiben zwingende Haftungstatbestände, insbesondere

- bei einer von Jungheinrich übernommenen Garantie, jedoch nur im Umfang der jeweiligen Garantiezusage,
- bei vorsätzlich verursachter Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit.

### XIII. Datenschutz

1. Die Bearbeitung von Personendaten im Zusammenhang mit Lieferungen und Leistungen unterliegt den Datenschutzerklärungen der Jungheinrich. Die Datenschutzerklärungen erläutern den Umgang der Jungheinrich 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>.
2. Die produktbezogene Datenschutzerklärung ist unter folgendem Link abrufbar: <https://www.jungheinrich.ch/datenschutzerklaerung-fuer-digitale-dienste-von-jungheinrich-903322>.
3. Im Zusammenhang mit dem Abschluss und der Abwicklung eines Vertrages nimmt der Kunde zur Kenntnis, dass die Jungheinrich Kontaktinformationen für Bonitätsprüfungen sowie zu Inkassozwecken mit Behörden oder Unternehmen im In- und Ausland bearbeiten darf.

### XIV. Allgemeine Bestimmungen

1. Unsere Kundendiensttechniker sind nicht berechtigt, für uns verbindliche Erklärungen abzugeben oder entgegenzunehmen.
2. Der Kunde zeigt uns einen Wechsel seines Wohn- oder Firmensitzes sowie Änderungen in der Rechtsform und in Haftungsverhältnissen seines Unternehmens unverzüglich an.
3. Mit Abschluss des jeweiligen Vertrages gilt gleichzeitig die Erlaubnis zu Probefahrten und Einsätzen der Fahrzeuge als erteilt.
4. 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.
5. Wir sind berechtigt, unsere Rechte und Pflichten aus dem jeweiligen Kundendienstvertrag auf Dritte zu übertragen.

### XV. Erfüllungsort, Gerichtsstand, Anwendbares Recht

1. Erfüllungsort für sämtliche gegenseitigen Vertragsverpflichtungen ist - soweit nicht ausdrücklich anders vereinbart – Aarau.
2. Für Streitigkeiten mit Geschäftskunden (B2B) ist ausschliesslicher Gerichtsstand Aarau.
3. Bei Verträgen mit Konsumentinnen und Konsumenten (B2C) gelten die zwingenden gesetzlichen Gerichtsstände.
4. Das Vertragsverhältnis untersteht ausschliesslich schweizerischem Recht; das UN-Kaufrecht (CISG) ist ausgeschlossen.