

# Kundendienstbedingungen

Stand: 01.06.2018



## I. Geltungsbereich

1. Diese Kundendienstbedingungen gelten für alle unsere mit der Wartung, dem Service und der Reparatur von Flurförderzeugen zusammenhängenden Verträge im unternehmerischen Verkehr. 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 zu ihrer Wirksamkeit unserer schriftlichen Bestätigung.
2. Für den Fall laufender Geschäftsbeziehung gelten diese Kundendienstbedingungen für alle künftigen Wartungs-, Service- und Reparaturvereinbarungen mit dem Kunden ebenfalls, soweit nicht ausdrücklich andere Bedingungen einbezogen werden.

## II. Mitwirkung und technische Hilfeleistung des Kunden

1. Der Kunde stellt die Flurförderzeuge, an denen die vertraglichen Leistungen zu erbringen sind, zum vereinbarten Termin bereit. Unseren Kundendiensttechnikern wird für die Dauer der Durchführung der vertraglich vereinbarten Leistungen ungehinderter Zugang zu den Geräten 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.
  - die vereinbarten Arbeiten sofort nach Ankunft unserer Kundendiensttechniker begonnen und ohne Verzögerung bis zur Abnahme durch den Kunden durchgeführt werden können. Soweit besondere Pläne oder Anleitungen von uns erforderlich sind, stellen wir sie dem Kunden rechtzeitig zur Verfügung.
  - 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 verursachte Verzögerungen gehen zu seinen 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 Geltendmachung weitergehender Ansprüche behalten wir uns vor.

## III. Preise, Kostenvoranschläge

1. Die vertraglichen Lieferungen und Leistungen werden nach Arbeits- und Reisezeit (auch für die Beschaffung von Ersatzteilen) sowie Wartezeit zu unseren jeweils gültigen Service-Preissätzen berechnet, soweit sie nicht bereits im Leistungsumfang des jeweiligen Vertrages enthalten sind. Bei der Benutzung eines Kundendienstfahrzeugs wird Kilometergeld für jeden Kilometer der Anfahrt zu unseren jeweils gültigen Service-Preissätzen in Rechnung gestellt, soweit es nicht bereits im Leistungsumfang des jeweiligen Vertrages enthalten ist.
2. Für Über-, Nacht- und Sonntagsstunden werden die üblichen Aufschläge erhoben. Bei Sondereinsätzen außerhalb der üblichen Geschäftszeiten unserer Niederlassungen werden zusätzlich zur Arbeits- und Reisezeit gesonderte Rufbereitschaftspauschalen gemäß unseren jeweils gültigen Service-Preissätzen berechnet, soweit mit dem jeweiligen Kunden keine anderslautende Vereinbarung getroffen wurde.

3. Übernachtungs-, Telefon-, Telegramm- 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. Die vereinbarten Preise verstehen sich ohne Umsatzsteuer, die von dem Kunden in der gesetzlichen Höhe zusätzlich zu vergüten ist.
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 6 und 7 oder aus sonstigen Gründen, so hat er die bis dahin erbrachten Leistungen einschließlich der Aufwendungen für bestellte und bereits beschaffte Ersatzteile sowie den entgangenen Gewinn zu bezahlen.

## IV. Zahlungsbedingungen, Aufrechnung, 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 ist der Kunde verpflichtet, Jungheinrich gesetzliche Verzugszinsen gemäß § 456 UGB zu zahlen.
5. Zahlungsanweisungen, Schecks und Wechsel werden nur nach besonderer Vereinbarung und nur erfüllungshalber, nicht aber an Erfüllung statt angenommen. Wechsel müssen diskontierfähig sein. Etwaige Einziehungs- und Diskontspesen werden dem Kunden belastet.
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 in Wien, nicht aber an unsere Niederlassungen bzw. an unsere Verkäufer geleistet werden. In jedem Fall gilt eine Zahlung erst mit Eingang bei der Hauptverwaltung als geleistet.

## V. Leistungszeit, Verzug

1. Angaben über Fristen und Termine zur Durchführung vertraglicher 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 sowie im Falle von Arbeitskämpfen, sind wir berechtigt, auch verbindliche Termine um einen angemessenen Zeitraum zu verlängern.

# Kundendienstbedingungen

Stand: 01.06.2018



4. Geraten wir in Verzug, so ist der Kunde berechtigt, für den ihm entstandenen Verzögerungsschaden für jede vollendete Woche des Verzugs eine pauschalierte Verzugsentschädigung in Höhe von 0,5 % des vereinbarten Entgeltes für die in Verzug befindliche Leistung, bis maximal 5 % des Netto-Entgeltes, zu verlangen. Diese Begrenzung gilt nicht bei Vorsatz oder bei gesetzlich zwingender Verzugshaftung.
5. Liegt Verzug vor und gewährt uns der Kunde eine angemessene Nachfrist mit der ausdrücklichen schriftlichen Erklärung, dass er nach Ablauf dieser Frist die Annahme der vertraglichen Leistungen ablehne, so ist der Kunde, wenn die Nachfrist fruchtlos verstreicht, zum Rücktritt vom Vertrag berechtigt. Einer Nachfristsetzung bedarf es nicht, soweit dies nach gesetzlichen Vorschriften entbehrlich ist. Auf unser Verlangen wird der Kunde in angemessener Frist erklären, ob er von seinem Rücktrittsrecht Gebrauch macht.
6. Weitergehende Rechte des Kunden aus Verzug, insbesondere Schadenersatzansprüche bestehen nicht.

## 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.
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.

## VII. 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. Hat der Kunde die vereinbarte Service- und/oder sonstige vertragliche Leistung bei der Abnahme nicht ausdrücklich schriftlich beanstandet oder ist die Abnahme nicht fristgerecht erfolgt, gilt die vertragliche Leistung als ordnungsgemäß abgenommen.
3. 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.
4. Unsere Kundendiensttechniker werden nach Beendigung der Arbeiten, bei länger dauernden Arbeiten täglich, eine Aufstellung über die aufgewandte Arbeitszeit vorlegen, die vom Kunden abzuzeichnen ist.
5. Befindet sich der Kunde mit der Rücknahme der Geräte und/oder Maschinen 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 mit genauer Beschreibung schriftlich anzuzeigen.
  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. 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.
  3. 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.

4. 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 welchen Rechtsgrund, nur nach Maßgabe der Regelungen in Ziffer XII.
6. Die Verjährungsfrist für mangelhafte Service- und Kundendienstleistungen beträgt 6 Monate ab Abnahme.
7. Die Vermutung der Mangelhaftigkeit nach § 924 ABGB wird ausgeschlossen. Der Kunde hat den Nachweis der Mangelhaftigkeit zu erbringen.
8. Werden vom Kunden oder Dritten ohne unsere vorherige ausdrückliche Zustimmung unsachgemäß Arbeiten, Änderungen oder Instandsetzungen am Flurförderzeug vorgenommen, so bestehen für diese und die daraus entstehenden Folgen keine Mängelansprüche. Entsprechendes gilt, wenn auf Wunsch des Kunden der Austausch erneuerungsbedürftiger Teile unterbleibt.
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. Ersatzteile

Ersatzteile werden zu den jeweils gültigen Listenpreisen 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.

## X. Eigentumsvorbehalt, Zurückbehaltungs- und Pfandrecht

1. Wir behalten uns das Eigentum an den eingebauten Aggregaten, Ersatz- und Zubehörteilen (Vorbehaltsgut), soweit es vorbehalten werden kann, 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 Vorbehaltsgüter 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 IV. 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 X genannten Pflichten erheblich, sind wir zum Rücktritt vom Vertrag berechtigt.

## XI. 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.

## XII. 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 (vgl. Ziffer V) gehen vor.
2. Wir haften für gegen uns gerichtete Entschädigungsansprüche, insbesondere für Folgeschäden wie entgangenen Gewinn, Schäden wegen Betriebsunterbrechung, Produktions- und Nutzungsausfall sowie für indirekte Schäden, nicht. Diese Beschränkung gilt nicht in den nachfolgenden Fällen:
  - Bei Vorsatz
  - Bei grober Fahrlässigkeit gesetzlicher Vertreter oder leitender Angestellter wobei die Haftung auf den Ersatz des vertragstypischen, vorhersehbaren Schadens beschränkt ist
  - Im Rahmen einer Garantiezusage, wobei die Haftung auf den Umfang beschränkt ist, in dem die Garantie gerade bezweckt hatte, den Kunden gegen den eingetretenen Schaden abzusichern
  - Bei Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit
  - Bei Ansprüchen nach dem Produkthaftungsgesetz
  - In den sonstigen Fällen einer gesetzlich zwingenden Haftung.

3. Eine Umkehr der Beweislast ist mit den vorstehenden Regelungen nicht verbunden.
4. Weitere Ansprüche, insbesondere Freistellungsansprüche auf erstes Anfordern, sind ausgeschlossen.
5. Wird das Flurförderzeug bei uns durch den Kunden oder von ihm beauftragte Dritte beschädigt und werden dabei Personen verletzt und/oder unsere und/oder Sachen Dritter beschädigt, haftet der Kunde dafür. Ebenso haftet er für Schäden einschließlich etwaiger Folgeschäden, die durch Verschweigen von Mängeln verursacht werden.

## XIII. 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.

## XIV. Erfüllungsort, Gerichtsstand, Anwendbares Recht

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