

Allgemeine Servicebedingungen der Firma HBC-radiomatic GmbH („HBC“) – Stand: 01. Juni 2020

1. Ausschließliche Geltung

Die nachfolgenden Servicebedingungen gelten für alle Installationen, Inbetriebnahmen, Reparaturen und Vor-Ort-Instandsetzungen, die HBC-radiomatic GmbH („HBC“) im Auftrag eines Unternehmers (§ 14 BGB), einer juristischen Person des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtlichen Sondervermögens („Auftraggeber“) an von HBC gelieferten Produkten durchführt. Sie finden ferner auch Anwendung auf Service-Schulungen von HBC. Sofern nichts anderes vereinbart, gelten diese Servicebedingungen in der zum Zeitpunkt der Bestellung des Auftraggebers gültigen bzw. jedenfalls in der ihm zuletzt in Textform mitgeteilten Fassung als Rahmenvereinbarung auch für gleichartige künftige Verträge, ohne dass HBC in jedem Einzelfall wieder auf sie hinweisen müsste.

Soweit die nachfolgenden Servicebedingungen keine besonderen Regelungen für Installationen, Inbetriebnahmen, Reparaturen und Vor-Ort-Instandsetzungen enthalten, gelten ergänzend die „Allgemeinen Verkaufs- und Lieferbedingungen“ von HBC in ihrer gültigen Fassung.

Diese Servicebedingungen gelten ausschließlich. Abweichende, entgegenstehende oder ergänzende Allgemeine Geschäftsbedingungen des Auftraggebers werden nur dann und insoweit Vertragsbestandteil, als HBC ihrer Geltung ausdrücklich schriftlich zugestimmt hat. Dieses Zustimmungserfordernis gilt in jedem Fall, beispielsweise auch dann, wenn HBC in Kenntnis der Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Auftraggebers die beauftragten Serviceleistungen vorbehaltlos ausführt.

Abweichende Vereinbarungen und (mündliche) Nebenabreden gehen diesen AGB vor, erlangen jedoch nur Gültigkeit, wenn sie von HBC schriftlich bestätigt werden. Soweit einzelvertraglich nicht abweichend vereinbart, kann die Schriftform durch elektronische Form (Fax, E-Mail) ersetzt werden.

2. Leistungsspektrum im Bereich „Service“

Das Leistungsspektrum von HBC umfasst

- die Installation und Inbetriebnahme der von HBC gelieferten Produkte,
- die vorbeugende Wartung an den von HBC gelieferten Produkten,
- die Reparatur oder Vor-Ort-Instandsetzung der von HBC gelieferten Produkte und, soweit möglich, die Erprobung ihre Funktionsfähigkeit,
- erforderlichenfalls, die Instruktion des vom Auftraggeber zu benennenden Bedienpersonals
(nachfolgend „Serviceleistungen“)
sowie Schulungen für von HBC gelieferte Produkte.

Dabei behält sich HBC vor, einzelne Leistungen durch Subunternehmer und/oder durch von ihr autorisierte Service-Partner durchführen zu lassen.

3. Geschuldeter Arbeitsumfang und Abwicklung

Verantwortlicher Ansprechpartner für Serviceleistungen oder Schulungen von HBC ist der Leiter Kundendienst oder – je nach technischer Anforderung – einer der technischen Bereichsleiter von HBC.

Der Umfang der vertraglich geschuldeten Serviceleistung oder Schulung bemisst sich nach dem schriftlichen bzw. elektronischen Auftrag des Auftraggebers. Sollte sich bei Beginn der Serviceleistung herausstellen, dass umfangreichere Servicearbeiten erforderlich werden, weist HBC den Auftraggeber unverzüglich auf diesen Umstand hin und stimmt die weitere Vorgehensweise mit ihm ab.

Das von HBC entsandte Servicepersonal ist ohne vorherige Abstimmung mit dem Leiter Kundendienst oder dem verantwortlichen technischen Bereichsleiter nicht berechtigt, Installationen, Reparaturen oder ähnliche Eingriffe an solchen Gegenständen vorzunehmen, die nicht von HBC geliefert wurden, auch dann nicht, wenn diese wesentlicher Bestandteil einer Gesamtanlage sind.

HBC und ihr Servicepersonal ist nicht verpflichtet, Produkte, an denen die beauftragten Serviceleistungen auszuführen sind, auf andere als die vom Auftraggeber gemeldeten Fehler und/oder Funktionsstörungen zu untersuchen.

4. Pflichten des Auftraggebers

Der Auftraggeber ist verpflichtet, HBC vor Vertragsschluss alle zur Bestimmung des erforderlichen Serviceumfangs notwendigen Informationen mitzuteilen, insbesondere HBC eine detaillierte Fehlerbeschreibung zukommen zu lassen.

Der Auftraggeber verpflichtet sich ferner, unentgeltlich am Einsatzort alle notwendigen Vorkehrungen zu treffen, die für eine auftragsgemäße und fristgerechte Durchführung der Serviceleistungen durch HBC erforderlich sind. Der Auftraggeber sorgt insbesondere für:

- die Bereitstellung der erforderlichen Betriebsmittel wie z.B. Strom;
- die Bereitstellung geeigneter Hilfskräfte; HBC kann ungeeignet erscheinende Hilfskräfte auch ablehnen. Die Hilfskräfte treten in kein Arbeitsverhältnis zu HBC. Umgekehrt treten die Mitarbeiter von HBC auch in kein Arbeitsverhältnis zum Auftraggeber. Das arbeitgeberseitige Direktionsrecht bezüglich Arbeitsort, Arbeitszeit sowie Art und Umfang der zu erbringenden Arbeitsleistung gegenüber den Hilfskräften verbleibt beim Auftraggeber. Anforderungen und Wünsche bezüglich der zu erbringenden Leistungen werden ausschließlich zwischen dem jeweiligen HBC-Ansprechpartner und dem jeweiligen Ansprechpartner des Auftraggebers vereinbart bzw. abgesprochen. Der jeweilige Ansprechpartner weist dann seine Mitarbeiter entsprechend an;
- die Bereitstellung notwendiger trockener und verschleißbarer Räume für die Aufbewahrung des Werkzeuges des Servicepersonals;
- geeignete diebstahlsichere Aufenthaltsräume und Arbeitsräume mit Beheizung und Beleuchtung, Waschgelegenheit, sanitäre Einrichtung und einer ersten Hilfe für das Montagepersonal;
- den Transport der Montageteile an den Montageplatz, den Schutz der Montageteile und Materialien vor schädlichen Einflüssen jeglicher Art und die Reinigung der Montageteile;
- die Bereitstellung der Materialien und Vornahme aller sonstigen Handlungen, die zur Einregulierung des Liefergegenstandes und zur Durchführung von Erprobungen notwendig sind.

Für den Fall, dass HBC Servicewerkzeug direkt an den Einsatzort bringen oder versenden lässt, hat der Auftraggeber dieses in Empfang zu nehmen und zu verwahren sowie in angemessenem Umfang gegen Zerstörung und Verlust zu sichern.

Der Auftraggeber übernimmt ferner die Verantwortung für die Einhaltung der am Einsatzort geltenden Unfallverhütungsvorschriften und hat alle hierfür erforderlichen Maßnahmen zu treffen. Er hat das Servicepersonal von HBC vor Aufnahme der Serviceleistungen über alle am Einsatzort geltenden Sicherheitsvorschriften zu unterrichten. Etwaige Verstöße gegen Sicherheitsvorschriften durch das Servicepersonal von HBC sind dem Leiter Kundendienst oder dem verantwortlichen technischen Bereichsleiter von HBC unverzüglich zu melden.

All die vorstehend genannten Vorkehrungen sind so rechtzeitig zu treffen, dass das Servicepersonal von HBC sofort nach dessen Ankunft mit den Serviceleistungen beginnen und diese ohne Unterbrechung fertigstellen kann.

Der Auftraggeber hat die Ausführung der Serviceleistungen zu kontrollieren.

Etwaige Bedenken gegen die geplante Ausführungsweise und/oder gegen entsprechende Vorarbeiten hat der Auftraggeber dem Leiter Kundendienst oder dem verantwortlichen technischen Bereichsleiter von HBC unter Angabe von Gründen unverzüglich mitzuteilen. Das von HBC entsandte Servicepersonal ist nicht zur Abgabe oder zur Entgegennahme von rechtlich bindenden Willenserklärungen für oder gegenüber HBC befugt.

5. Termine

Die in der Auftragsbestätigung genannten Servicetermine dienen nur der Orientierung und stellen keine Fixtermine dar. Die Aufnahme der Serviceleistungen wird mit dem Auftraggeber im Einzelnen abgestimmt.

6. Arbeitszeit

Da die Dauer der Serviceleistungen wesentlich von den örtlichen Gegebenheiten abhängt, sind alle Angaben über die Dauer des geplanten Serviceeinsatzes nur annähernd und unverbindlich.

Allgemeine Servicebedingungen der Firma HBC-radiomatic GmbH („HBC“) – Stand: 01. Juni 2020

Die zwischen HBC und ihrem Servicepersonal vereinbarte wöchentliche Arbeitszeit beträgt derzeit 40 Stunden pro Woche, die von Montag bis Freitag täglich acht Stunden unter Berücksichtigung von notwendigen Pausen- und Ruhezeiten zu leisten sind. Die Service-Techniker von HBC sind nicht verpflichtet, Überstunden abzuleisten oder an arbeitsfreien Samstagen oder Sonn- oder Feiertagen tätig zu sein. Gleichwohl ist ihnen nach Genehmigung durch HBC, wenn HBC und sie dies zur Erfüllung des vereinbarten Auftrags für erforderlich halten, von Seiten des Auftraggebers die Gelegenheit zu geben, über die zwischen ihnen und HBC vereinbarte Arbeitszeit und die terminlichen Absprachen zwischen HBC und dem Auftraggeber hinaus im Rahmen der geltenden arbeitszeitrechtlichen Bestimmungen tätig zu sein.

Der Auftraggeber ist in diesem Fall verpflichtet, rechtzeitig alle Maßnahmen zu treffen, die zur Arbeitszeitverlängerung notwendig sind, insbesondere alle etwa erforderlichen behördlichen Genehmigungen zu beschaffen. Sofern das Servicepersonal von HBC nicht unverzüglich nach Ankunft mit der Montage beginnen kann, oder die Montage für einen voraussichtlich längeren Zeitraum als 4 Arbeitsstunden unterbrechen muss, ist HBC berechtigt, das Servicepersonal zurückzurufen und einen neuen Termin zu vereinbaren. Davon ausgenommen ist der Fall, dass die Verzögerung oder Unterbrechung auf ein Verschulden von HBC zurückzuführen ist.

7. Verrechnungssätze für Montage

Die Kosten einer Serviceleistung werden nach Zeit- und Materialaufwand berechnet. Für Fern- und Nahmontagen werden für die Arbeitszeit, die Fahrt- oder Reisezeit sowie für Vorbereitungszeit der Serviceleistungen und evtl. Wartezeiten Stundensätze gemäß aktuell gültiger Preisliste berechnet.

Gegebenenfalls ergeben sich für den Auftraggeber Zuschläge gemäß aktuell gültiger Preisliste für zusätzlich zu oder außerhalb der regulären Arbeitszeit geleistete Arbeitsstunden, wie z.B. für Überstunden oder für Arbeitsstunden, die an Samstagen, Sonn- oder Feiertagen sowie zur Nachtzeit erbracht wurden. Als Feiertage gelten die im Gebiet des Auftraggebers als gesetzlich Bezeichneten.

8. Auslösung Inland / Ausland

Die Auslösung umfasst das Entgelt für Verpflegung und die Bestreitung persönlicher Ausgaben (Spesen). Der jeweils anfallende Auslösebetrag, der vom Auftraggeber an HBC zu zahlen ist, ist der aktuellen Preisliste für Inlandseinsätze zu entnehmen.

Die Kosten für die Übernachtung werden nach vom Servicemitarbeiter an HBC vorgelegten Belegen oder gemäß einer Übernachtungspauschale nach aktuell gültiger Preisliste dem Auftraggeber in Rechnung gestellt.

Bei Auslandsmontagen werden die vom Auftraggeber zu zahlenden Auslösesätze individuell und nach landesspezifischen Gegebenheiten festgelegt.

Die Auslösung ist auch für Sonn- und Feiertage zu zahlen, an denen keine Arbeit geleistet wird, falls diese innerhalb der Gesamtzeit der Service-Arbeit liegen.

9. Fahrt- und Reisekosten

Bei der Wahl der Anreise zum Auftraggeber stellt HBC die Wirtschaftlichkeit in den Vordergrund. Fahrt- und Reisekosten werden unter Angabe der Einzelkosten wie folgt berechnet:

In der Regel hat HBC ein Servicefahrzeug im Einsatz. Bei längeren Fahrten oder Einsätzen im Ausland berechnet HBC die Fahrt mit der Deutschen Bahn oder anderer Anbieter öffentlicher Verkehrsmittel (2. Klasse) bzw. bei Flugreisen die Reisekosten der „Economy“-Klasse.

Reise- und Fahrtkosten, die durch Unterbrechung verursacht werden und nicht durch HBC verschuldet sind, gehen zu Lasten des Auftraggebers.

10. Kosten der Serviceleistungen – Rechnungsstellung

Bei der Überlassung von Produkten zur Reparatur im Haus sowie Software-Dienstleistungen wird unterhalb einem definierten Rechnungswert

(„Wertgrenze“) nur auf ausdrückliche Forderung des Kunden ein Kostenvorschlag erstellt.

In den Kosten der Serviceleistungen ist die Bereitstellung des erforderlichen Handwerkszeugs enthalten, nicht jedoch das für die Montage oder die Reparatur sonst erforderliche Material (z.B. Ersatzteile). Reisekosten, Auslösung, Montage- und Transportkosten für Werkzeuge werden gesondert berechnet.

HBC ist berechtigt, bei länger als einer Woche andauernden Serviceleistungen die anfallenden Kosten wöchentlich abzurechnen.

Voraussichtliche Kosten einer Serviceleistung können ganz oder teilweise im Voraus verlangt werden, wenn sich der Auftraggeber im Verzug befindet.

11. Abnahme der Serviceleistungen, Stunden- und Tätigkeitsnachweis

Das Servicepersonal von HBC legt dem Auftraggeber nach Beendigung der Serviceleistungen zwei Montagebescheinigungen, die Arbeitszeit, Reisezeit, unverschuldete Wartezeit, Vorbereitungs- und Abwicklungszeit ausweisen, zur Gegenzeichnung vor. Ein Formular ist zum Verbleib beim Auftraggeber vorgesehen.

Sollten nach Ansicht des Auftraggebers Serviceleistungen vollständig oder teilweise nicht zu seiner Zufriedenheit ausgefallen sein, so hat er dies auf der Montagebescheinigung entsprechend zu dokumentieren. Der Auftraggeber kann die Abnahme der Serviceleistungen nicht verweigern, wenn es sich nur um unwesentliche Beanstandungen handelt.

12. Schulungsangebot

Der Umfang und die Kosten einer Service- und/oder Produktschulung werden mit dem Auftraggeber vor Beauftragung gesondert abgestimmt.

Schulungen werden aus organisatorischen Gründen in der Regel in Räumlichkeiten von HBC angeboten.

13. Gewährleistung

HBC gewährleistet, dass die erbrachten Serviceleistungen auftragsgemäß und fachgerecht erbracht wurden und keinen Mangel aufweisen.

Bei berechtigten Beanstandungen wird HBC nach eigener Wahl nachbessern und/oder betreffende Produkte ggfs. nachliefern oder austauschen. Für die Behebung eines Mangels hat der Auftraggeber HBC ausreichend Zeit und Gelegenheit zu geben.

Ist HBC zur Mangelbeseitigung / Ersatzlieferung nicht bereit oder nicht in der Lage, verzögert sich diese über angemessene Fristen hinaus aus Gründen, die HBC zu vertreten hat, oder schlägt die Mangelbeseitigung / Ersatzlieferung in sonstiger Weise fehl, so ist der Kunde nach seiner Wahl berechtigt, vom Vertrag zurückzutreten oder eine entsprechende Herabsetzung der vereinbarten Vergütung (Minderung) zu verlangen.

Die Gewährleistungszeit beträgt 12 Monate ab Abnahme der Serviceleistungen.

Gewährleistungsansprüche bestehen nicht,

- sofern ein Mangel auf ein Eingreifen des Auftraggebers oder eines von HBC nicht autorisierten Dritten zurückzuführen ist,
- wenn der Auftraggeber ohne vorherige schriftliche Zustimmung von HBC selbst Änderungen am Produkt vorgenommen hat oder durch Dritte hat vornehmen lassen,
- sofern den Unterweisungen des Servicepersonals hinsichtlich Betrieb, Behandlung, Wartung, Pflege und Einsatzbedingungen nicht Folge geleistet wurde,
- sofern ein Mangel oder Schaden durch natürliche Abnutzung oder durch unsachgemäße Behandlung entstanden ist.

14. Haftung von HBC

Schadenersatzansprüche – gleich welcher Art – sind ausgeschlossen, wenn HBC, deren gesetzliche Vertreter oder Erfüllungsgehilfen leicht fahrlässig gehandelt haben. Dieser Haftungsausschluss gilt nicht, wenn zugesicherte

Allgemeine Servicebedingungen der Firma HBC-radiomatic GmbH („HBC“) – Stand: 01. Juni 2020

Eigenschaften fehlen oder wesentliche Vertragspflichten in einer die Erfüllung des Vertragszweckes gefährdenden Weise verletzt worden sind. In diesen Fällen ist die Haftung jedoch bei leicht fahrlässiger Verletzung wesentlicher Vertragspflichten auf den vertragstypischen, vorhersehbaren Schaden begrenzt.

HBC haftet nicht für Schäden durch Arbeiten ihres Servicepersonals, wenn und soweit das Servicepersonal auf Anweisung des Auftraggebers Arbeiten ausführt, die über den beauftragten Serviceumfang hinausgehen und nicht vorab mit dem Leiter Kundendienst oder dem verantwortlichen technischen Bereichsleiter von HBC abgestimmt wurden.

Bei Verlust von Testdaten oder Beschädigung von Daten- und Trägermaterial, welches nicht Eigentum von HBC ist, beschränkt sich die Haftung von HBC auf den Materialwert der Datenträger und umfasst somit insbesondere nicht den Aufwand für die Wiederbeschaffung verlorener Daten.

Auf Ansprüche nach dem Produkthaftungsgesetz sowie auf Ansprüche wegen Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit oder wegen Vorsatzes finden die vorstehenden Haftungsbegrenzungen keine Anwendung.

15. Garantie

Umfang und Bedingungen einer etwaigen zusätzlichen Herstellergarantie sind zwischen HBC und dem Auftraggeber gesondert zu vereinbaren.

16. Haftung des Auftraggebers

Der Auftraggeber haftet gegenüber HBC für sämtliche Personen- und Sachschäden, die im Zusammenhang mit einer Verletzung seiner Pflicht zur Sicherung des Einsatzortes gemäß Ziffer 4. stehen.

Er stellt HBC insoweit von sämtlichen Ansprüchen Dritter vollumfänglich frei.

Der Auftraggeber haftet ferner für den Verlust oder die Beschädigung von ihm zur Verwahrung am Einsatzort anvertrauten HBC-Servicewerkzeugen. Dies gilt nicht, wenn und soweit der Verlust oder die Beschädigung durch HBC und/oder ihr Servicepersonal verschuldet wurde.

17. Erfüllungsort, Anwendbares Recht, Wirksamkeit, Form

Erfüllungsort für sämtliche Ansprüche aus dem zwischen dem Auftraggeber und HBC geschlossenen Vertrag ist der vereinbarte Einsatzort.

Es gilt deutsches Recht.

Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus den Geschäftsbeziehungen der HBC mit dem Auftraggeber ist Crailsheim, Bundesrepublik Deutschland.

Sollten einzelne Bestandteile dieser Servicebedingungen unwirksam sein oder werden, wird dadurch die Wirksamkeit der übrigen Vertragsbestandteile nicht berührt.

Änderungen und Ergänzungen der in diesen Bedingungen enthaltenen Bestimmungen bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Textform.

HBC weist darauf hin, dass im Rahmen der Geschäftsbeziehung die hierzu erforderlichen personenbezogenen Daten erhoben, verarbeitet und gespeichert werden. Detaillierte Informationen zur Verarbeitung personenbezogener Daten i.S.d. Art. 13,14 DSGVO sowie die Rechte bezüglich der Verarbeitung gem. Art. 15-21 DSGVO sind im Rahmen unserer Informationspflichten im Internet unter <https://www.hbc-radiomatic.com/de/datenschutz.html> abrufbar.