

Allgemeine Geschäftsbedingungen der KRAMER GmbH für den Geschäftsbereich Kundenservice in der Fassung vom 1. Februar 2019

1 Geltungsbereich

1.1 Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) gelten für die an bzw. von der KRAMER GmbH im Geschäftsbereich Kundenservice (nachfolgend auch KRAMER GmbH) beauftragten und/oder durchgeführten Leistungen/Lieferungen, zum Beispiel Reparaturen, Montagen, Lieferungen von Neu- oder Ersatzteilen, Wartungsverträgen, Prüfungen technischer Art z. B. nach Vorgaben des jeweiligen Herstellers oder zwingenden gesetzlichen Bestimmungen – nachfolgend allgemein als Leistung/-en bezeichnet. Diese AGB gelten gegenüber Unternehmer i. S. von § 14 BGB, juristischen Personen des öffentlichen Rechts und einem öffentlich-rechtlichen Sondervermögen (nachfolgend Kunde).

1.2 Diese AGB gelten im Verhältnis zwischen der KRAMER GmbH und dem Kunden ausschließlich. Von unseren AGB abweichende, entgegenstehende oder ergänzende Bedingungen (z. B. Allgemeine Geschäftsbedingungen) des Kunden werden von der KRAMER GmbH nicht anerkannt, es sei denn, es liegt die schriftliche Zustimmung von KRAMER GmbH vor; die Ausführung von Leistungen in Kenntnis abweichender oder entgegenstehender Bedingungen des Kunden durch die KRAMER GmbH stellt keine Zustimmung dar. Im Einzelfall getroffene, von diesen AGB abweichende individuelle Vertragsabreden (einschließlich Ergänzungen, Änderungen und Nebenabreden) haben nur dann Vorrang vor diesen AGB, wenn diese schriftlich vereinbart sind.

1.3 Der Kunde erkennt diese AGB für alle im Zusammenhang mit von der KRAMER GmbH im Geschäftsbereich Kundenservice erteilten Aufträge oder von der KRAMER GmbH durchgeführten Leistungen als verbindlich an. Diese AGB gelten zusätzlich zu den Allgemeinen Geschäfts- und Lieferbedingungen (AGB) der KRAMER GmbH; bei abweichenden Regelungen gehen die AGB Geschäftsbereich Kundenservice vor.

2 Leistungen, Zustandekommen eines Vertrages

2.1 Die KRAMER GmbH wird die mit dem Kunden vereinbarte Leistung zu dem zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses anerkannten Stand der Technik erbringen. Das Risiko der Verwendung liegt beim Kunden.

2.2 Bei Wartungsleistungen umfassen die Leistungen von der KRAMER GmbH unter anderem Funktionskontrolle mit Überprüfung der vom Kunden bereitgestellten Betriebsdaten, Wartung und eventuell erforderliche Reparatur- und Umrüstarbeiten einschließlich Einbau von Ersatzteilen.

2.3 Die KRAMER GmbH kann die mit dem Kunden vereinbarte Leistung in einer Lieferung oder in Teillieferungen erbringen. Ein vertraglicher Erfolg ist von der KRAMER GmbH nur dann geschuldet, wenn dies im Einzelfall schriftlich vereinbart ist.

2.4 Die KRAMER GmbH ist berechtigt, die mit dem Kunden vereinbarte Leistung mit eigenen Mitarbeitern oder durch von der KRAMER GmbH beauftragte Dritte durchzuführen (nachfolgend auch Mitarbeiter).

2.5 An die KRAMER GmbH gerichtete Aufträge des Kunden gelten dann als angenommen, wenn sie von der KRAMER GmbH schriftlich bestätigt werden. Für den Vertragsumfang ist die schriftliche Auftragsbestätigung der KRAMER GmbH allein maßgeblich. Wird die KRAMER GmbH ohne schriftliche Auftragsbestätigung für den Kunden entsprechend dem von diesem erteilten Auftrag tätig, gilt dies als Annahme des Vertragsangebots seitens der KRAMER GmbH. Nimmt der Kunde ein Vertragsangebot der KRAMER GmbH an, wird gleichfalls ein Vertragsverhältnis zwischen der KRAMER GmbH und dem Kunden begründet mit dem im Angebot bestimmten Umfang.

3 Berechnung der Leistung, Zahlung

3.1 Die KRAMER GmbH kann mit dem Kunden für die beauftragte Leistung einen Pauschalpreis vereinbaren; der Vertrag / die Auftragsbestätigung enthält in diesem Falle den ausdrücklichen Vermerk „Pauschalpreis“.

3.2 Die KRAMER GmbH berechnet die Kosten für Leistungen, für die eine Preisliste erstellt wurde, entsprechend der jeweils gültigen Preisliste für die vom Kunden beauftragte Leistung. Es genügt in diesem Falle der Hinweis der KRAMER GmbH auf eine Abrechnung entsprechend der Preisliste.

3.3 Wenn mit dem Kunden für die beauftragte Leistung kein Pauschalpreis vereinbart ist und keine Abrechnung gemäß einer gültigen Preisliste erfolgt (Ziff. 3.1, 3.2), erfolgt die Vergütung nach den geleisteten Arbeitsstunden (tatsächlicher Zeitaufwand) und den anfallenden Materialkosten. Der Kunde hat die Arbeitszeit der von der KRAMER GmbH beauftragten Mitarbeiter bei Vorlage der Arbeitszeitchronik zu bestätigen. Wenn eine Bestätigung durch den Kunden ohne Angabe eines Grundes nicht erfolgt, gilt der Arbeitszeitchronik zwei Werktage nach Übergabe als akzeptiert, es sei denn, der Kunde widerspricht schriftlich innerhalb von vier Werktagen nach Übergabe mit Angabe von Gründen.

3.4 Die von der KRAMER GmbH angegebenen Beträge verstehen sich in Euro zuzüglich jeweils in Deutschland geltender gesetzlicher Mehrwertsteuer.

3.5 Die KRAMER GmbH ist berechtigt, für vom Kunden beauftragte, von ihr erbrachte oder zu erbringende Leistung vom Kunden Abschlusszahlungen oder angemessene Vorschusszahlungen zu verlangen.

3.6 Wenn die vom Kunden beauftragte Leistung aus von der KRAMER GmbH nicht zu vertretenden Gründen nicht durchgeführt werden kann, ist vom Kunden der von der KRAMER GmbH belegte Aufwand (insbesondere Arbeitszeit, Material, Ersatzteile) zu vergüten. Dies gilt auch für den Fall, dass eine vom Kunden angegebene Fehlfunktion bei der beauftragten Leistungserbringung durch die KRAMER GmbH nicht aufgetreten ist oder wenn ein zur Leistungserbringung vereinbarter Termin vom Kunden nicht eingehalten oder der Vertrag während der Leistungserbringung gekündigt wird.

3.7 Ist eine vom Kunden beauftragte Reparatur oder Wartung aus Gründen, die die KRAMER GmbH nicht zu vertreten hat, nicht durchführbar, braucht der Reparaturgegenstand / Wartungsgegenstand nur auf ausdrücklichen Wunsch des Kunden durch die KRAMER GmbH gegen Erstattung der Kosten wieder in den Ursprungszustand zurückversetzt werden.

3.8 Die Rechnung für die beauftragte Leistung wird von der KRAMER GmbH, ungeachtet der Regelungen unter Ziff. 3.5, nach Durchführung der Arbeiten erstellt und dem Kunden übermittelt. Rechnungen sind, auch soweit diese gemäß Ziff. 3.5 Abschlags- oder Vorschusszahlungen beinhalten, sofort, spätestens innerhalb von sieben Tagen nach Rechnungsstellung ohne jeglichen Abzug fällig. Bei Zahlungsverzug des Kunden ist die KRAMER GmbH nicht verpflichtet, anstehende oder weitere Arbeiten aus- oder fortzuführen.

4 Mitwirkungspflichten des Kunden

4.1 Der Kunde hat die KRAMER GmbH sowie die von ihr mit Leistungserbringung beauftragten Mitarbeiter oder Dritte bei Durchführung der Leistung auf eigene Kosten zu unterstützen, sodass eine zügige Erledigung des Auftrags ermöglicht wird. Hierzu gehört auch, dass der Kunde sämtliche zum Schutz von Personen und Sachen am Einsatzort notwendigen besonderen Vorkehrungen und Maßnahmen zu treffen hat und die mit Leistungserbringung seitens der KRAMER GmbH befassten Mitarbeiter umfassend zu informieren.

4.2 Der Kunde hat auf eigene Kosten dafür zu sorgen, dass die für die Leistungserbringung erforderlichen Voraussetzungen innerhalb des Betriebsgeländes des Kunden und am Einsatzort vorliegen, insbesondere ausreichend elektrische Energie, Heizung, Beleuchtung, Wasser etc. am Einsatzort nebst geeigneten Anschlüssen zur Verfügung stehen. Dies gilt auch, sofern die Leistungserbringung durch die KRAMER GmbH die Bereitstellung von Arbeitsgeräten, beispielsweise Stapler, Arbeitsbühnen, Hebebühnen etc. erfordert – die KRAMER GmbH wird den Kunden rechtzeitig informieren, wenn solche Geräte benötigt werden.

4.3 Der Kunde hat auf eigene Kosten dafür zu sorgen, dass ein ungehinderter Transport von Mitarbeitern, Montageteilen, Werkzeug, Materialien und Ersatzteilen innerhalb des Betriebsgeländes bis zum Einsatzort (Ort der Leistungserbringung) möglich ist.

4.4 Der Kunde hat sicherzustellen, dass die KRAMER GmbH die vereinbarte Leistung unverzüglich nach Ankunft der Mitarbeiter beginnen und durchführen kann.

4.5 Der Kunde hat sämtliche für die Leistungserbringung durch die KRAMER GmbH erforderlichen behördlichen Bescheinigungen, Erlaubnisse oder Genehmigungen auf eigene Kosten zu beschaffen. Dies gilt auch für Bescheinigungen, Erlaubnisse oder Genehmigungen nicht behördlicher Art.

5 Leistungszeit, Gefahrtragung

5.1 Die Liefer- oder Leistungszeit ergibt sich aus den individuellen Vereinbarungen zwischen der KRAMER GmbH und dem Kunden. Die Einhaltung durch die KRAMER GmbH setzt voraus, dass alle kaufmännischen und technischen Fragen zwischen den Vertragsparteien geklärt sind und der Kunde alle ihm obliegenden Verpflichtungen aus dem Vertragsverhältnis erfüllt hat. Ansonsten verlängert sich die Liefer- oder Leistungszeit entsprechend. Dies gilt nicht, wenn die KRAMER GmbH die Verzögerung zu vertreten hat.

Wenn zwischen der KRAMER GmbH und dem Kunden keine ausdrückliche Liefer-/Leistungszeit schriftlich vereinbart ist, sind angegebene Liefer-/Leistungszeiten unverbindlich.

5.2 Die Einhaltung einer Liefer- oder Leistungszeit durch die KRAMER GmbH steht unter dem Vorbehalt fehlerfreier und rechtzeitiger Selbstbelieferung. Die KRAMER GmbH wird den Kunden unverzüglich über hierauf beruhende Verzögerungen informieren.

5.3 Wenn der Kunde Verzögerungen der Liefer- oder Leistungszeit zu vertreten hat, ist die KRAMER GmbH berechtigt, zusätzlich entstehenden Kosten, beispielsweise für Wartezeiten, Vorhalten von Personal, zusätzlich erforderliche Reisezeiten in Rechnung zu stellen.

5.4 Das Risiko der zufälligen Verschlechterung oder des Untergangs geht mit Leistungserbringung / Lieferung auf den Kunden über. Wenn sich die Leistungserbringung / Lieferung oder die Abnahme aus Gründen, die von der KRAMER GmbH nicht zu vertreten sind, verzögert, geht das Risiko auf den Kunden über und zeitgleich beginnt die Gewährleistung zu dem Zeitpunkt der schriftlichen Anzeige der Leistungserbringung / Lieferbereitschaft oder der Anzeige der Bereitstellung / Fertigstellung oder Abnahmebereitschaft der Lieferung / Leistung.

6 Werkleistungen

6.1 Bei Werkleistungen ist der Kunde zur Abnahme verpflichtet, sobald ihm deren Durchführung durch die KRAMER GmbH angezeigt wird und die Leistungserbringung ohne wesentliche Mängel erfolgt. Über die Abnahme ist ein Protokoll zu fertigen, das vom Kunden und dem zuständigen Mitarbeiter der KRAMER GmbH zu unterschreiben ist. Kommt der Kunde seiner Verpflichtung, das Protokoll zu unterschreiben, nicht nach, gilt die vom Mitarbeiter der KRAMER GmbH protokollierte Abnahme mit Zustellung des Abnahmeprotokolls als vom Kunden akzeptiert, es sei denn, der Kunde widerspricht dem Abnahmeprotokoll innerhalb von vier Werktagen ab Zustellung des Abnahmeprotokolls unter Angabe von Gründen schriftlich.

6.2 Wenn sich die Abnahme ohne Verschulden der KRAMER GmbH verzögert, gilt die Abnahme, ungeachtet der Bestimmungen unter Ziff. 6.1, auch mit dem Zugang der Anzeige der Abnahmebereitschaft beim Kunden als erfolgt, es sei denn, der Kunde widerspricht innerhalb von vier Werktagen ab Zugang der Anzeige der Abnahmebereitschaft unter Angabe von Gründen. Mit der Abnahme entfällt die Haftung der KRAMER GmbH für erkennbare Mängel, soweit sich der Kunde nicht die Geltendmachung eines bestimmten Mangels vorbehalten hat.

7 Sach-, Rechtsmängel, Haftung, Gewährleistung

7.1 Die KRAMER GmbH haftet für Mängel der Lieferungen und Leistungen unter Ausschluss aller anderen Ansprüche des Kunden

unbeschadet der Regelungen unter Ziff. 8 in der Weise, dass die KRAMER GmbH die Mängel zu beseitigen hat; ein zweimaliges Nachbesserungsrecht ist vom Kunden zugestanden. Die Gewährleistungspflicht der KRAMER GmbH ist demzufolge zunächst beschränkt auf die Nacherfüllung innerhalb einer angemessenen Frist.

7.2 Wenn am Leistungsgegenstand durch den Kunden oder Dritte ohne vorherige schriftliche Genehmigung der KRAMER GmbH Änderungen, Instandsetzungsarbeiten oder Reparaturen oder Ähnliches durchgeführt werden, entfällt die Haftung der KRAMER GmbH. Dies gilt auch bei ungeeigneter oder unsachgemäßer Verwendung, fehlerhafter Inbetriebnahme, fehlerhafter Montage durch den Kunden oder Dritte, übliche Abnutzung, fehlerhafte Handhabung, nicht ordnungsgemäße Wartung, Verwendung ungeeigneter Betriebsmittel oder Ersatzteile.

7.3 Der Kunde hat der KRAMER GmbH einen festgestellten Mangel unverzüglich schriftlich anzuzeigen. Ein schriftlich angezeigter berechtigter Mangel wird von der KRAMER GmbH innerhalb angemessener Frist nachgebessert.

7.4 Für Schäden, die nicht am Liefer- oder Leistungsgegenstand entstanden sind, haftet die KRAMER GmbH nur bei Vorsatz, bei grober Fahrlässigkeit, bei schuldhafter Verletzung von Leben, Körper, Gesundheit und bei Mängeln, die von der KRAMER GmbH arglistig verschwiegen wurden.

7.5 Ansprüche auf Nacherfüllung, Herabsetzung der Vergütung oder Rückgängigmachung des Vertrages, die nicht der Verjährung des § 438 Abs.1 Nr.2 BGB oder des § 634a Abs.1 Nr.2 BGB unterliegen, verjähren nach einem Jahr ab dem gesetzlichen Verjährungsbeginn, es sei denn, die KRAMER GmbH hat den Mangel arglistig verschwiegen.

8 Geistiges Eigentum, gewerbliche Schutzrechte

8.1 Gewerbliche Schutzrechte verbleiben im Eigentum der KRAMER GmbH. Die KRAMER GmbH erteilt dem Kunden nur insoweit ein zeitlich unbefristetes, nicht ausschließliches, nicht übertragbares Nutzungsrecht an etwaigen gewerblichen Schutzrechten, soweit dies zur Nutzung des Liefergegenstandes / der Leistungen notwendig ist; gleiches gilt für Muster, Kostenvorschläge, Zeichnungen, Informationen körperlicher oder unkörperlicher Art, Pläne, Beschreibungen, Berechnungen und ähnliches.

8.2 Der Kunde darf ihm überlassene Angebotsunterlagen (z. B. Kostenvorschlag, Pläne, Zeichnungen, Berechnungen etc.) nur für die Prüfung des konkreten Angebots verwenden und hat diese, falls ein Vertragsverhältnis mit der KRAMER GmbH hinsichtlich des Angebots nicht zustande kommt, unverzüglich auf eigene Kosten an die KRAMER GmbH zurückzugeben.

8.3 Die Weitergabe der durch die KRAMER GmbH gemäß Ziff. 8.1 und Ziff. 8.2 dem Kunden zur Verfügung gestellten Unterlagen, Informationen und dergleichen an Dritte ist ohne vorherige schriftliche Zustimmung durch die KRAMER GmbH nicht gestattet.

9 Eigentumsvorbehalt, Pfandrecht

9.1 Die KRAMER GmbH behält sich das Eigentum am Liefergegenstand bis zum Eingang aller Zahlungen – auch für gegebenenfalls vom Kunden geschuldete Nebenleistungen – aus dem zugrunde liegenden Vertrag vor.

9.2 Der Kunde darf den Liefergegenstand weder veräußern, verpfänden noch zur Sicherung übereignen, solange der Eigentumsvorbehalt nach Ziff. 9.1 besteht. Bei Pfändungen sowie Beschlagnahme oder sonstigen Verfügungen durch Dritte hat der Kunde die KRAMER GmbH unverzüglich davon zu unterrichten, solange der Eigentumsvorbehalt nach Ziff. 9.1 besteht.

9.3 Bei vertragswidrigem Verhalten des Kunden, insbesondere bei Zahlungsverzug, ist die KRAMER GmbH zur Rücknahme des Liefergegenstandes nach Mahnung berechtigt und der Kunde zur Herausgabe verpflichtet. Aufgrund des Eigentumsvorbehalts nach Ziff. 9.1 kann die KRAMER GmbH den Liefergegenstand nur herausverlangen, wenn die KRAMER GmbH vom Vertrag zurückgetreten ist

9.4 Der Antrag auf Eröffnung des Insolvenzverfahrens über das Vermögen des Kunden berechtigt die KRAMER GmbH vom Vertrag zurückzutreten und die sofortige Rückgabe des Liefergegenstandes zu verlangen.

9.5 Der KRAMER GmbH steht wegen ihrer Forderung aus einem Reparaturvertrag ein Pfandrecht an dem aufgrund des Vertrages in ihren Besitz gelangten Reparaturgegenstandes des Kunden zu. Das Pfandrecht kann auch wegen Forderungen aus früher durchgeführten Arbeiten, Lieferungen von Ersatzteilen oder sonstigen Leistungen geltend gemacht werden, soweit diese mit dem Reparaturgegenstand in Zusammenhang stehen.

10 Höhere Gewalt

Jede Vertragspartei ist von ihrer Leistungspflicht befreit, wenn und soweit sie eine vertragliche Verpflichtung aus Gründen höherer Gewalt nicht erfüllen kann. Als höhere Gewalt gilt jedes mit dem Geschäftsbetrieb der Vertragspartei nicht zusammenhängendes, mit unabwendbarer Kraft von außen einwirkendes Ereignis (zum Beispiel Krieg, Bürgerkrieg, handelsrechtliche Embargos, Import- oder Exportverbote, politische Unruhen, Naturkatastrophen, Naturereignisse, auch wenn diese vorgesehene Transportwege betreffen). Wenn sich eine Partei auf höhere Gewalt beruft, ist dies der anderen Vertragspartei unverzüglich, spätestens innerhalb von sieben Tagen ab Kenntnis schriftlich mitzuteilen.

11 Zurückbehaltungsrecht

11.1 Das Recht des Kunden, Zahlungen an die KRAMER GmbH aus dem Vertragsverhältnis zurückzuhalten, steht diesem nur insoweit zu, als seine Gegenansprüche unbestritten oder rechtskräftig festgestellt sind.

11.2 Das Recht des Kunden, bezüglich Zahlungen an die KRAMER GmbH aus dem Vertragsverhältnis mit Gegenansprüchen aus anderen Rechtsverhältnissen aufzurechnen, steht diesem nur insoweit zu, als sie unbestritten oder rechtskräftig festgestellt sind.

11.3 Der Kunde darf Ansprüche gegen die KRAMER GmbH nur mit schriftlicher Zustimmung der KRAMER GmbH abtreten.

12 Anwendbares Recht, Gerichtsstand

12.1 Das zwischen dem Kunden und der KRAMER GmbH bestehende Vertragsverhältnis und alle Rechtsbeziehungen hieraus unterliegen ausschließlich dem Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des Kollisionsrechts, des internationalen Privatrechts sowie des UN-Kaufrechts (CISG).

12.2 Ausschließlicher Gerichtsstand für sämtliche Ansprüche und Streitigkeiten aus dem zwischen dem Kunden und der KRAMER GmbH bestehenden Vertragsverhältnis ist das für den Sitz für die KRAMER GmbH zuständige Gericht, soweit die Voraussetzungen gemäß § 38 ZPO vorliegen. Der KRAMER GmbH bleibt unbenommen, den Kunden an seinem allgemeinen Gerichtsstand zu verklagen.

13 Salvatorische Klausel

Sollten einzelne Bestimmungen dieser AGB unwirksam oder undurchführbar sein oder nach Vertragsschluss unwirksam oder undurchführbar werden, bleibt davon die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen unberührt. An die Stelle der unwirksamen oder undurchführbaren Bestimmung soll eine wirksame und durchführbare Regelung treten, deren Wirkung der von den Vertragsparteien beabsichtigten wirtschaftlichen Zielsetzung gerecht wird.

Gültig ab 1. Februar 2019.