

Servicebedingungen Lenze Österreich:

I. Geltungsbereich

Diese Servicebedingungen gelten für Service- und Supportleistungen, soweit nicht im Einzelfall abweichende Vereinbarungen getroffen sind.

II. Berechnung der Service- und Supportleistungen

1. Die Service- und Supportleistungen werden gemäß Anhang nach Zeitberechnung abgerechnet, falls nicht ausdrücklich ein Pauschalpreis vereinbart ist.
2. Die Beträge verstehen sich ohne Mehrwertsteuer, die der Fa. Lenze in der gesetzlichen Höhe zusätzlich zu vergüten ist.

III. Mitwirkung des Bestellers

1. Der Besteller hat das Servicepersonal bei der Durchführung des Serviceeinsatzes auf seine Kosten zu unterstützen.
2. Hat der Auftraggeber besondere Gefahrenquellen in seiner Arbeitsstätte, so ist der Auftraggeber verpflichtet für eine entsprechende Information der betriebsfremden Arbeitnehmer über die in der Arbeitsstätte bestehenden Gefahren, sowie für eine entsprechende Unterweisung zu sorgen.

Der Auftraggeber verpflichtet sich die erforderliche sicherheitstechnische Infrastruktur zur Verfügung zu stellen.

Der Auftraggeber stellt dem Servicepersonal bei Bedarf Handwerkzeuge, Maschinen, Vorrichtungen sowie die erforderliche Energie zur Verfügung. Ist ein Sicherheitstechniker im Unternehmen genannt, so ist dieser dem Servicepersonal vor Arbeitsbeginn bekannt zu geben. Werden auf einer Arbeitsstelle mehrere Arbeitgeber beschäftigt, so haben diese bei der Durchführung der Sicherheits- und Gesundheitsschutzbestimmungen zusammenzuarbeiten.

Der Auftraggeber ist gemäß den Koordinationsrichtlinien verpflichtet, das Servicepersonal ausreichend zu unterweisen.

Gemäß den Koordinationsrichtlinien sind vom Auftraggeber für die betriebsfremden Personen Schutzmaßnahmen, im Einvernehmen mit dem Auftragnehmer, festzulegen.

Der Auftraggeber verpflichtet sich, für die erforderlichen sicherheitstechnischen Einrichtungen wie die SIGE Dokumente, zu sorgen

Der Auftragnehmer verpflichtet sich für den Zeitrahmen seiner Tätigkeit die sicherheitstechnischen Auflagen lückenlos zu erfüllen.

IV. Technische Hilfeleistungen des Bestellers

1. Der Besteller ist auf seine Kosten zur technischen Hilfeleistung verpflichtet, insbesondere zu:
 - a) Bereitstellung der notwendigen, geeigneten Hilfskräfte in der für den Service erforderlichen Zahl und für die erforderliche Zeit; die Hilfskräfte haben die Weisungen des Servicepersonals zu befolgen. Fa. Lenze übernimmt für die Hilfskräfte keine Haftung. Ist durch die Hilfskräfte ein Mangel oder Schaden aufgrund von Weisungen des Servicepersonals entstanden, so gilt VII oder VIII.
 - b) Bereitstellung notwendiger, trockener und verschleißbarer Räume für die Aufbewahrung des Werkzeugs des Servicepersonals.
 - c) Bereitstellung geeigneter, diebessicherer Aufenthalts- und Arbeitsräume (mit Heizung, Beleuchtung, Waschgelegenheit, sanitäre Einrichtung) und Erste Hilfe für das Servicepersonal.
 - d) Bereitstellung der Materialien und Vornahme aller sonstigen Handlungen, die zum Einregulieren des Liefergegenstandes und zur Durchführung einer vertraglich vorgesehenen Erprobung erforderlich sind.
2. Die technische Hilfeleistung des Bestellers muß gewährleisten, dass der Service/ Support unverzüglich nach Ankunft des Servicepersonals begonnen und ohne Verzögerung bis zur Abnahme durch den Besteller durchgeführt werden kann. Soweit besondere Pläne oder Anleitungen der Fa. Lenze erforderlich sind, stellt sie diese dem Besteller rechtzeitig zur Verfügung.
3. Kommt der Besteller seinen Pflichten nicht nach, so ist die Fa. Lenze nach Ankündigung berechtigt, jedoch nicht verpflichtet, die dem Besteller obliegenden Handlungen an seiner Stelle und auf seine Kosten vorzunehmen. Im übrigen bleiben die gesetzlichen Rechte und Ansprüche der Fa. Lenze unberührt

V. Inbetriebnahme, Gefahrtragung

1. Die Inbetriebnahmefrist ist eingehalten, wenn bis zu ihrem Ablauf die Inbetriebnahme zur Abnahme durch den Besteller im Falle einer vertraglich vorgesehenen Erprobung zu deren Vornahme bereit ist.
2. Verzögert sich die Inbetriebnahme durch Maßnahmen im Rahmen von Arbeitskämpfen, insbesondere Streik und Aussperrung sowie den Eintritt von Umständen, die von Fa. Lenze nicht verschuldet sind, so tritt, soweit solche Hindernisse nachweislich auf die Fertigstellung der Inbetriebnahme von erheblichem Einfluß sind, eine angemessene Verlängerung der Inbetriebnahmefrist ein; dies gilt auch dann, wenn solche Umstände eintreten, nachdem die Fa. Lenze in Verzug geraten ist. Die durch die Verzögerung entstandenen Kosten trägt der Besteller.
3. Erwächst dem Besteller nachweisbar infolge Verzugs der Fa. Lenze ein Schaden, so ist er unter Ausschluß weiterer Ansprüche berechtigt, eine Verzugsentschädigung zu verlangen. Diese beträgt für jede volle Woche der Verspätung 0,5%. Im ganzen höchstens 5% vom Inbetriebnahmepreis für denjenigen Teil der von Fa. Lenze in Betrieb zu nehmenden Anlage, der infolge der Verspätung nicht rechtzeitig benutzt werden kann.
4. Ist die Inbetriebnahmeleistung vor der Abnahme ohne Verschulden der Fa. Lenze untergegangen oder verschlechtert worden, so ist diese berechtigt, den Inbetriebnahmepreis abzüglich der ersparten Aufwendungen zu verlangen. Das gleiche gilt bei von der Fa. Lenze unverschuldeter Unmöglichkeit der Inbetriebnahme.
Eine Wiederholung der Inbetriebnahmeleistung kann der Besteller verlangen, falls dies der Firma Lenze, insbesondere unter Berücksichtigung ihrer sonstigen vertraglichen Verpflichtungen, zuzumuten ist. Für die Wiederholung ist eine erneute Vergütung auf der Basis der gültigen Servicebedingungen an die Fa. Lenze zu entrichten.

VI. Probelauf

Nach erfolgter Inbetriebnahme erfolgt ein Probelauf mit dem gesamten Materialspektrum. Der Besteller ist verpflichtet, Material in der erforderlichen Qualität und Menge für den Probelauf zur Verfügung zu stellen. Während des Probelaufs werden erforderliche Nachjustagen durchgeführt. Können nicht alle Materialien während des Probelaufs getestet werden, so wird dies im Abnahmeprotokoll festgehalten.

VII. Abnahme

1. Der Besteller ist zur Abnahme der Inbetriebnahme verpflichtet, sobald ihm deren Beendigung angezeigt worden ist und eine etwa vertraglich vorgesehene Erprobung des in Betrieb genommenen Liefergegenstandes stattgefunden hat. Erweist sich die Inbetriebnahme als nicht vertragsgemäß, so ist die Fa. Lenze zur Beseitigung des Mangels auf ihre Kosten verpflichtet. Dies gilt nicht, wenn der Mangel für die Interessen des Bestellers unerheblich ist oder auf einem Umstand beruht, der dem Besteller zuzurechnen ist. Liegt ein nicht wesentlicher Mangel vor, so kann der Besteller die Abnahme nicht verweigern, wenn die Fa. Lenze ihre Pflicht zur Beseitigung des Mangels ausdrücklich anerkennt.
2. Verzögert sich die Abnahme ohne Verschulden der Fa. Lenze, so gilt die Abnahme nach Ablauf zweier Wochen seit Anzeige der Beendigung der Inbetriebnahme als erfolgt.
3. Mit der Abnahme entfällt die Haftung der Fa. Lenze für erkennbare Mängel, soweit sich der Besteller nicht die Geltendmachung eines bestimmten Mangels vorbehalten hat.

VIII. Gewährleistung

1. Nach Abnahme der Inbetriebnahme haftet die Fa. Lenze für Mängel der Inbetriebnahme, die innerhalb von 12 Monaten nach der Abnahme auftreten, unter Ausschluss aller anderen Ansprüche des Bestellers in der Weise, dass sie die Mängel zu beseitigen hat. Der Besteller hat einen festgestellten Mangel unverzüglich der Fa. Lenze anzuzeigen. Sein Recht, den Mangel geltend zu machen, verjährt in sechs Monaten vom Zeitpunkt der Anzeige an. Die Frist für die Mängelhaftung wird um die Dauer der durch die Nachbesserungsarbeiten verursachten Betriebsunterbrechung verlängert.
2. Die Haftung der Fa. Lenze besteht nicht, wenn der Mangel für die Interessen des Bestellers unerheblich ist oder auf einem Umstand beruht, der dem Besteller zuzurechnen ist.
3. Durch etwa seitens des Bestellers oder Dritter unsachgemäß ohne vorherige Genehmigung der Fa. Lenze vorgenommene Änderungen oder Instandsetzungsarbeiten wird die Haftung der Fa. Lenze für die daraus entstehenden Folgen aufgehoben. Nur in dringenden Fällen der Gefährdung der Betriebssicherheit und zur Abwehr unverhältnismäßig großer Schäden, wobei die Fa. Lenze sofort zu verständigen ist, oder wenn die Fa. Lenze mit der Beseitigung des Mangels in Verzug ist, hat der Besteller das Recht, den Mangel selbst oder durch Dritte beseitigen zu lassen und von der Fa. Lenze Ersatz der notwendigen Kosten zu verlangen.
4. Lässt die Fa. Lenze eine ihr gestellten Nachfrist für die Mängelbeseitigung durch ihr Verschulden fruchtlos verstreichen oder erfolgt keine Mängelbeseitigung wegen Unmöglichkeit oder Unvermögen der Fa. Lenze, so hat der Besteller ein Minderungsrecht. Nur wenn die Inbetriebnahme trotz der Minderung für den Besteller nachweisbar ohne Interesse ist, kann der Besteller nach Ankündigung vom Vertrag zurücktreten.

IX. Sonstige Haftung der Fa. Lenze

Wird bei der Inbetriebnahme ein von der Fa. Lenze gelieferter Anlagenteil durch Verschulden der Fa. Lenze beschädigt, so hat diese es nach ihrer Wahl auf ihre Kosten wieder instand zu setzen oder neu zu liefern.

X. Haftungsbeschränkung

Der Besteller kann, soweit ein derartiger Ausschluss von Ansprüchen und Rechten gesetzlich zulässig ist, über die ihm in den vorstehenden Bestimmungen zugestandenen Ansprüche hinaus keine Ersatzansprüche, insbesondere keine Ansprüche auf Schadenersatz, auch nicht aus unerlaubter Handlung, oder sonstigen Rechten wegen etwaiger Nachteile, die mit der Inbetriebnahme zusammenhängen, gegen die Fa. Lenze geltend machen, gleichgültig auf welchen Rechtsgrund er sich beruft.

XI. Ersatzleistungen des Bestellers

Werden ohne Verschulden der Fa. Lenze die von ihr gestellten Vorrichtungen oder Werkzeuge auf dem Inbetriebnahmeplatz beschädigt oder geraten sie ohne Verschulden in Verlust, so ist der Besteller zum Ersatz dieser Schäden verpflichtet. Schäden, die auf normale Abnutzung zurückzuführen sind, bleiben außer Betracht.

XII. Gerichtsstand

Für alle Streitigkeiten aus dem Vertragsverhältnis ist, wenn der Besteller Vorkaufmann, eine juristische Person des öffentlichen Rechts oder ein öffentlich rechtliches Sondervermögen ist, das Gericht des Hauptsitzes der Fa. Lenze zuständig.

XIII. Remote-Support

1. Beauftragt der Kunde Remote-Support Leistungen, wird er im Rahmen der durchzuführenden Supportleistung zu einer Online Konferenz eingeladen. Im Rahmen dieser Online Konferenz kann der Kunde eigenverantwortlich seinen Bildschirm freigeben, eine an den Kundencomputer angeschlossene Web Cam zur Videoübertragung freischalten sowie den Chat Modus oder die Internettelefonfunktion nutzen. Muss im Rahmen des Supportvorgangs die Kontrolle des Desktops auf den Lenze Support Mitarbeiter übertragen werden, so kann das nur aktiv durch den Kunden erfolgen.
2. Stellt Lenze im Wege der Ferndiagnose Abweichungen fest, die eine Maßnahme erfordern, unterstützt sie den Kunden bei der Instandsetzung und Wartung, soweit ihr dies mit den in dem Vertrag beschriebenen telekommunikativen Mitteln möglich ist.
3. Kann die Anlage nicht oder nicht vollständig durch telekommunikative Maßnahmen (Remote-Support) instandgesetzt werden, wird Lenze den Kunden hierüber in Kenntnis setzen. Lenze wird kostenpflichtig auf Wunsch des Kunden weitergehende Wartungs- und Instandsetzungsmaßnahmen erbringen oder dem Kunden weitergehende Wartungs- und Instandsetzungsmaßnahmen vorschlagen, durch die der ordnungsgemäße Betrieb der Anlage gewährleistet werden kann, und ihn bei der Ausführung der vorgeschlagenen Maßnahmen unterstützen. Hierüber ist eine gesonderte Vereinbarung abzuschließen.
4. Lenze übernimmt die in dem Vertrag im Einzelnen aufgeführten Verpflichtungen. Eine Garantie dafür, dass durch die vertraglichen Leistungen sämtliche vorhandenen Schäden und Mängel der Maschine/Anlage diagnostiziert und behoben werden sowie eine Garantie für die Funktionsfähigkeit der Maschine/Anlage ist damit nicht verbunden.
5. Jede Partei ist für die Aufrechterhaltung und den Betrieb des notwendigen Datenanschlusses verantwortlich. Der Kunde beschafft im eigenen Namen und auf eigene Kosten einen Datenanschluss und sorgt dafür, dass Lenze dieser Anschluss für die vertraglichen Leistungen zur Verfügung steht. Der Kunde trägt die Kosten des Datenanschlusses und die Kosten für die einzelnen Übertragungsvorgänge.
6. Ist der Datenanschluss gestört und kann Lenze Daten nicht oder nur unzureichend empfangen, ist Lenze von den Leistungen des Vertrages befreit. Dies gilt auch dann, wenn die Datenqualität es Lenze nicht möglich macht, die Leistungen zu erbringen. Lenze hat in diesem Falle den Auftraggeber über die Störung des Datenanschlusses zu unterrichten.
7. Der Remote-Support basiert auf einer gesicherten Verbindung. Vor der Einladung zum Remote-Support wird der Kunde über die technischen Einzelheiten des Remote-Supports informiert. Der Kunde trägt die Verantwortung dafür, dass diese technischen Voraussetzungen des Remote-Supports mit der von ihm verwendeten Anlage kompatibel sind.
8. Daten, die im Rahmen der Remote-Support-Arbeiten bekannt werden, wird Lenze nur für Zwecke des Remote-Support verwenden. Die Verantwortung für den Schutz von personenbezogenen Daten von Mitarbeiter und Kunden des Kunden sowie von Geschäftsgeheimnissen des Kunden verbleiben allein beim Kunden. Dieser hat die gegebenenfalls erforderlichen Sicherheitsvorkehrungen zu treffen.
9. Die Parteien sind sich darüber einig, dass eine hundertprozentige Sicherheit der Datenübertragung bei dem Remote-Support nicht garantiert werden kann. Der Kunde wird daher eine hinreichende Datensicherung vornehmen und sensible Daten vor dem Zugriff über die Remote-Support-Einrichtungen schützen. Die Haftung für Datenverlust wird auf den typischen Wiederherstellungsaufwand beschränkt, der bei regelmäßiger und gefahrensprechender Anfertigung von Sicherungskopien eingetreten wäre. Im Übrigen gelten die Regelungen dieser Allgemeinen Servicebedingungen.
10. Remote Support wird während der Büroarbeitszeiten angeboten

Anhang zu den Bedingungen für die Entsendung von Servicepersonal und den Remotesupport

I. Allgemeine Leistungen

1. Einstufung und Auswahl des Servicepersonals erfolgt durch uns.
2. Wird die Ablösung des Servicepersonals aus einem nicht von Fa. Lenze zu vertretenden Grund notwendig, so werden die dadurch entstehenden Kosten in Rechnung gestellt.

II. Arbeitszeit - Vergütung – Auslösung

Für jeden Serviceeinsatz wird mindestens 1 Stunde Vorbereitungszeit zusätzlich zu der gemäß Serviceprotokoll berichteten Arbeit- und Reisezeit berechnet. Die Vorbereitungszeit beinhaltet allgemeine Leistungen, wie technische Servicevorbereitung, Bereitstellung von Ersatzteilen und Abwicklung des Serviceauftrages.

| | |
|--------------------|----------------------|
| * Ingenieure | Euro 155,-- / Stunde |
| * Systemingenieure | Euro 175,-- / Stunde |

Normalarbeitszeit:

| | |
|-----------------------|-------------------|
| Montag bis Donnerstag | 07:30 – 16:30 Uhr |
| Freitag | 07:30 – 12:00 Uhr |

Berechnung der Überstunden erfolgt mit folgenden Zuschlägen:

für Stunden außerhalb der Normalarbeitszeit an den Tagen

| | | |
|--|------------------------------------|---------------|
| Montag - Donnerstag | 06:00 – 7:30 und 16:30 - 20:00 Uhr | 25% Zuschlag |
| Freitag | 06:00 – 7:30 und 12:00 - 20:00 Uhr | 25% Zuschlag |
| Samstag | 06:00 -- 20:00 Uhr | 50% Zuschlag |
| nach 20:00 Uhr - 06:00 Uhr und für Sonn- und Feiertage | | 100% Zuschlag |

Für Reisestunden gelten die gleichen Sätze wie oben angeführt

| | |
|--|--------------------------|
| Tagespauschale Inland | Euro 40,-- / Tag |
| Tagespauschale Ausland | abhängig vom Montageland |
| Übernachtungen werden nach Beleg zuzüglich 10% Bearbeitungsgebühr berechnet. | |

Remotesupport:

| | |
|---|-------------|
| Dienstleistung Remotesupport Basissatz (beinhaltet den Verbindungsaufbau und bis max.1 Stunde) | Euro 220,-- |
| Dienstleistung Remotesupport je weitere 0,25 Stunden | Euro 55,-- |

III. Reisekosten für Hin- und Rückfahrt und Fahrten am Einsatzort

- * PKW gegen eine Kilometerpauschale von Euro 0,75/km
- * Reisen per Bahn oder Flugzeug werden nach Beleg zuzüglich 10% Bearbeitungsgebühr berechnet.

Wird die Abreise verzögert oder verhindert, so sind die dadurch entstehenden Kosten und Aufenthalte von Ihnen zu tragen.

Alle genannten Preise und Verrechnungssätze enthalten keine Umsatzsteuer. Diese wird zu der an Leistung gültigen Umsatzsteuer gesondert in Rechnung gestellt.

IV. Bestimmungen

Die vorhandenen Bestimmungen werden durch die einschlägigen gesetzlichen und tariflichen Vorschriften und Abmachungen ergänzt. Sie ändern sich, wenn sich die genannten Bestimmungen oder Abmachungen ändern.

Abweichungen von diesen Bestimmungen bedürfen zu ihrer Gültigkeit unserer schriftlichen Zustimmung.

Die Zurückhaltung von Zahlungen oder die Aufrechnung wegen etwaiger vom Lieferanten bestrittenen Gegenansprüche des Bestellers sind nicht statthaft.

V. Gültigkeit

Die Preise sind freibleibend gültig ab 1. Mai 2026 bis 30. April 2027