



Stand: Dezember 2023

Allgemeine Servicebedingungen der Hänel Büro- und Lagersysteme GmbH & Co. KG für sog Service *Einmalserviceleistung*

Die nachstehenden Bedingungen gelten für alle einmaligen Reparatur- bzw. Wartungsleistungen und weitere Servicearbeiten (nachfolgend auch „*Einmal-Serviceleistung*“ genannt), welche auf Zeit- und Materialbasis durch Hänel als Auftragnehmer an Hänel-Geräten erbracht werden, soweit nicht schriftlich etwas anderes vereinbart wird, und sofern es sich beim Auftraggeber um einen Unternehmer gemäß § 14 BGB handelt. Unsere Bedingungen gelten ausschließlich; entgegenstehende oder von unseren Bedingungen abweichende Bedingungen des Auftraggebers erkennen wir nicht an, es sei denn, wir hätten ausdrücklich schriftlich ihrer Geltung zugestimmt. Unsere Bedingungen gelten auch dann, wenn wir in Kenntnis entgegenstehender oder von unseren Bedingungen abweichender Bedingungen des Auftraggebers die Leistung vorbehaltlos ausführen.

1. Leistungsumfang

1.1 Unsere Arbeiten werden üblicherweise montags bis freitags von 7:30-16:30 Uhr durchgeführt. Wir warten bzw. reparieren das Hänel-Gerät entsprechend der (Störungs-)Meldung des Auftraggebers. Zusätzlich stellt der Hänel-Mitarbeiter eine Fehlerdiagnose vor Ort, i.d.R. mittels Testprogrammen, Spezialwerkzeugen und Testgeräten. Neben Wartung und Instandsetzung bieten wir Standort-Veränderungen oder Umstellungen an Hänel-Geräten an.

1.2 Die Reparatur/Wartung erfolgt nach Ermessen von Hänel durch Reparatur sowie ggf. durch Erneuern defekter Bauteile. Ein Gerät ist instand gesetzt, wenn die Einsatzfähigkeit für den bestimmungsgemäßen Gebrauch wiederhergestellt ist.

1.3 Unser Service erstreckt sich nicht auf die Stromzuführung oder auf sonstige Arbeiten außerhalb der Geräte. Er umfasst ferner nicht die Entsorgung defekter oder alter Bauteile, es sei denn, gesetzliche Vorschriften bestimmen zwingend etwas anderes.

1.4 Im Fall von Eingriffen Dritter und/oder des Auftraggebers am Hänel-Gerät (einschließlich einer Umstellung des Hänel-Geräts) behält sich Hänel zum Schutz der Hänel-Mitarbeiter vor, vor der Durchführung einer Einmal-Serviceleistung eine erweiterte Sicherheitsprüfung vorzunehmen. Die daraus entstehenden zusätzlichen Aufwände kann Hänel dem Kunden gesondert in Rechnung stellen.

1.5 Wir sind berechtigt, im Einzelfall einen Service abzulehnen, wenn das Gerät nach unserem Ermessen nicht mehr reparaturfähig bzw. reparaturwürdig ist, oder wenn benötigte Ersatzteile nicht mehr zu beschaffen sind. Die bis dahin von Hänel erbrachten Leistungen sind zahlungspflichtig. Im Falle der Feststellung eines nicht von Hänel verursachten Sicherheitsrisikos werden die Serviceleistungen bis zur Beseitigung des Risikos unterbrochen.

2. Vergütung und Zahlung

2.1 Die Serviceleistung wird von Hänel nach Arbeitszeit (beinhaltet auch Reise- und Wartezeiten), Fahrtkosten und benötigten Ersatzteilen abgerechnet, und zwar unmittelbar nach erbrachter Leistung unter Zugrundelegung der jeweils gültigen Servicepreisliste, zzgl. der jeweils gültigen Mehrwertsteuer. Eventuelle Zusatzaufwände hat der Auftraggeber dann zu tragen, wenn diese in einem Angebot enthalten sind, das Hänel nach entsprechender Fehlerdiagnose abgibt, und der



Stand: Dezember 2023

Kunde sich auf dieses Angebot einlässt. Dies gilt insbesondere auch für sog. sporadische Fehler, welche möglicherweise – mangels Zuordnung der Ursache – nicht mittels nur einer Reparatur behoben werden können. In diesem Fall hat der Auftraggeber – soweit er sich auf das Angebot von Hänel eingelassen hat – sämtliche Reparaturkosten zu tragen.

2.2 Die von uns gestellten Rechnungen für Serviceleistungen sind zahlbar rein netto sofort nach Rechnungsstellung, spätestens jedoch innerhalb von 14 Tagen nach Rechnungseingang. Für die Rechtzeitigkeit ist der Zahlungseingang auf dem Bankkonto von Hänel entscheidend. Mit Ablauf der Frist tritt Verzug ein. Aufrechnungen sind ausgeschlossen, es sei denn, die behaupteten Gegenansprüche des Auftraggebers sind rechtskräftig festgestellt oder von uns anerkannt.

2.3 Wird Hänel, auch nach Abschluss eines Servicevertrages, die Gefahr mangelnder Leistungsfähigkeit des Auftraggebers bekannt, ist Hänel berechtigt, Vorkasse zu verlangen bzw. noch ausstehende Serviceleistungen nur gegen Vorauszahlung oder Sicherheitsleistung zu erbringen. Wird die Vorauszahlung oder Sicherheitsleistung auch nach Ablauf einer angemessenen Nachfrist nicht erbracht, so kann Hänel unbeschadet weiterer Rechte von dem betreffenden Servicevertrag ganz oder teilweise zurücktreten.

2.4 Bei Serviceleistungen, die auf Verlangen des Auftraggebers vorzeitig abgebrochen werden oder bei Anforderungen, die nachträglich vom Auftraggeber widerrufen werden, hat der Auftraggeber alle bereits erbrachten bzw. angefallenen Aufwendungen von Hänel (Arbeits-, Fahrzeit, Ersatzteile) zu bezahlen.

3. Gewährleistung / Haftungsausschluss

3.1 Hänel führt die vertragsgemäß zu erbringenden Serviceleistungen sachgerecht nach den anerkannten Regeln der Technik aus und übernimmt für 12 Monate, beginnend mit dem Datum der Abnahme durch den Auftraggeber, die Gewähr, dass diese keinen Mangel aufweisen. Eine Gewährleistung dafür, dass durch die vertraglichen Leistungen sämtliche vorhandenen Schäden und Mängel an den Vertragsgegenständen diagnostiziert und behoben werden, sowie eine Garantie für die Funktionsfähigkeit der Vertragsgegenstände ist damit nicht verbunden. Im Falle separater Beauftragung durch den Kunden führt Hänel gegen Entgelt eine Fehlerdiagnose durch.

3.2 Falls eine Service- oder Wartungsleistung von Hänel mangelhaft durchgeführt wurde, hat der Auftraggeber dies unverzüglich in schriftlicher Form anzuzeigen. Hänel hat dann ein Recht auf Nachbesserung, für das eine angemessene Zeit zu gewähren ist. Im Falle des Fehlschlagens der Nacherfüllung oder für den Fall, dass eine Nacherfüllung von uns verweigert wird, kann der Auftraggeber Minderung des gezahlten Preises verlangen oder vom Vertrag zurücktreten. Das Rücktrittsrecht steht dem Auftraggeber nicht zu, wenn es sich um einen unerheblichen Mangel handelt oder wir die in einem Mangel liegende Pflichtverletzung nicht zu vertreten haben.

3.3 Weitergehende Rechte und Ansprüche des Auftraggebers, insbesondere auf Schadensersatz, einschließlich entgangenen Gewinns, sind ausgeschlossen, es sei denn, dass uns oder unseren Erfüllungsgehilfen Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit zur Last fällt. Die vorstehende Haftungsbeschränkung gilt nicht bei Verletzungen des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, bei der Übernahme einer Garantie oder eines Beschaffungsrisikos, der Verletzung wesentlicher Vertragspflichten sowie bei der Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz.



Stand: Dezember 2023

4. Verpflichtungen des Auftraggebers

4.1 Der Auftraggeber hat dafür Sorge zu tragen, dass unsere Servicetechniker freien Zugang zum Hänel-Gerät haben. Der Auftraggeber verpflichtet sich zur sachgerechten Mitwirkung bei der Durchführung der Service-Leistungen. Insbesondere ist der Auftraggeber auf seine Kosten verpflichtet:

- unsere Mitarbeiter in die jeweils gültige Fassung der kundenseitigen Fremdfirmenverordnung/Hausordnung vor dem jeweiligen Zutritt auf das Werksgelände zu unterweisen;
- darauf zu achten, dass unsere Servicetechniker am jeweiligen Arbeitsplatz von gefährlichen Einrichtungen abgeschottet werden bzw. dass derartige Anlagen abgeschaltet sind;
- die zur Erbringung der Leistung erforderlichen Unterlagen und Informationen, Fehlerbeschriebe, Testdaten und dergleichen zur Verfügung zu stellen;
- unsere Monteure über zusätzlich zu beachtende Sicherheitsvorschriften, die sich nicht aus der Natur des Vertragsgegenstands oder der durchzuführenden Leistungen ergeben, zu unterrichten;
- die für die Leistungserbringung notwendige Versorgung (Beleuchtung, Betriebskraft, Wasser, etc.) einschließlich der erforderlichen Anschlüsse bereitzustellen;
- Schutzkleidung und Schutzvorrichtungen, die infolge besonderer Umstände der Montagestelle erforderlich sind, zur Verfügung zu stellen;
- notwendige Angaben über die Lage verdeckt geführter Strom-, Gas-, Wasserleitungen oder ähnliche Anlagen sowie die erforderlichen statischen Angaben unaufgefordert bereitzustellen;
- zeitnahen Zugang zum Betriebsgelände (insbesondere im Hinblick auf vereinbarte Reaktionszeiten) zu gewähren;
- auf Anweisung und nach Vorgabe des Auftragnehmers ein Fehlerprotokoll zu führen.

4.2 Nach Beendigung der Arbeiten hat der Auftraggeber sich von deren ordnungsgemäßer Ausführung zu überzeugen und ein von uns digital mittels Tablet-PC vorgelegtes Abnahmeprotokoll/ einen Servicebericht mittels einfacher elektronischer Signatur zu unterzeichnen. Der Auftraggeber kann die Abnahme nicht wegen unwesentlicher Mängel verweigern.

5. Eigentumsvorbehalt / erweitertes Pfandrecht

5.1 Soweit eingebaute (Ersatz-)Teile nicht wesentliche Bestandteile des Servicegegenstandes geworden sind, bleiben wir Eigentümer der (Ersatz-)Teile bis zur vollständigen Zahlung aller Verbindlichkeiten des Auftraggebers aus der Geschäftsbeziehung mit uns.

5.2 Hänel steht wegen der Forderungen für die von ihr erbrachten Leistungen ein Pfandrecht an dem aufgrund des Vertrages in ihrem Besitz gelangten Vertragsgegenstand des Auftraggebers zu. Das Pfandrecht kann auch wegen Forderungen aus früher durchgeführten Arbeiten, Ersatzteillieferungen und sonstigen Leistungen geltend gemacht werden, soweit sie mit dem Vertragsgegenstand in Zusammenhang stehen. Für sonstige Ansprüche aus der Geschäftsverbindung gilt das Pfandrecht nur, soweit die Ansprüche unbestritten, vom Auftraggeber anerkannt oder rechtskräftig festgestellt sind.



Stand: Dezember 2023

6. Übertragung von Rechten und Pflichten

Hänel hat das Recht, Rechte und Pflichten aus diesem Vertrag an Dritte zu übertragen, insbesondere Serviceleistungen durch Dritte durchführen zu lassen, sofern durch diese die Vertragserfüllung gewährleistet ist. Sollte Hänel von diesem Recht Gebrauch machen, steht dem Auftraggeber das Recht zu, sich vom Vertrag ohne Einhaltung irgendwelcher Fristen zu lösen.

7. Schutzrechte

7.1 Abbildungen, Zeichnungen, Kalkulationen und sonstige produkt-, anwendungs- oder projektbezogene Unterlagen, die werthaltiges Know-how oder werthaltige Informationen beinhalten, und die wir im Zusammenhang mit dem Angebot und/oder der Erbringung der Serviceleistungen erstellt haben, bleiben unser Eigentum und unterliegen unserem Urheberrecht, auch wenn wir sie dem Auftraggeber überlassen.

7.2 Sofern im Zusammenhang mit den Serviceleistungen ein schutzrechtsfähiges Ergebnis resultiert, stehen uns sämtliche Schutzrechte an diesem Ergebnis ausschließlich zu, es sei denn, dass der Auftraggeber maßgeblich an der Erstellung des Ergebnisses beteiligt war. In solch einem Fall oder in allen sonstigen Fällen, in welchen wir ein schutzrechtsfähiges Ergebnis gemeinsam mit dem Auftraggeber erstellt haben, sind wir mit dem Auftraggeber darüber einig, dass uns zumindest ein unentgeltliches, räumlich, zeitlich und inhaltlich unbegrenztes, nicht ausschließliches Nutzungsrecht zusteht.

8. Datenschutz

Soweit dies für Reparaturen an Hänel-Geräten erforderlich ist, steht uns das Recht zu, die in den Geräten gespeicherten Daten für die Zwecke der Reparatur der Hänel-Geräte zu verarbeiten. Der Auftraggeber sichert zu, dass er, soweit es sich bei diesen Daten um personenbezogene Daten im datenschutzrechtlichen Sinne handelt, seine Mitarbeiter und sonstige Nutzer der Hänel-Geräte über die Speicherung der Daten im Vorfeld informiert und ggf. erforderliche Einwilligungserklärungen wirksam eingeholt hat. Hänel verpflichtet sich, die Daten unverzüglich nach Beendigung der Reparaturarbeiten an den Auftraggeber zurückzugeben und/oder die Daten auf sämtlichen Hänel-eigenen Datenträgern zu löschen.

9. Compliance

Hänel handelt bei allen geschäftlichen Aktivitäten in Übereinstimmung mit den jeweils geltenden Gesetzen und zwingenden Rechtsvorschriften. Darüber hinaus akzeptiert Hänel keinerlei weitergehende Verhaltenspflichten in Allgemeinen Geschäftsbedingungen und/oder Verhaltenskodizes seiner Kunden. Insbesondere akzeptieren wir keine über zwingende gesetzliche Verpflichtungen hinausgehenden Auditrechte des Kunden, Vertragsstrafen bei Verstößen gegen Verhaltenskodizes oder Verpflichtungen zur Beendigung eigener Lieferantenbeziehungen. Die Zertifizierung von Hänel nach ISO 14001 konnte aktuell noch nicht abgeschlossen werden; Hänel akzeptiert daher keine Verpflichtung zur Einhaltung der diesbezüglichen Anforderungen.



Stand: Dezember 2023

10. Schlussbestimmungen

10.1 Änderungen oder Ergänzungen dieses Vertrages bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform.

10.2 Sind einzelne oder mehrere Bestimmungen dieses Vertrages ganz oder teilweise nichtig oder unwirksam, so bleibt die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen hiervon unberührt. Die nichtigen oder unwirksamen Bestimmungen werden durch diejenigen rechtswirksamen Bestimmungen automatisch ersetzt, die dem wirtschaftlich Gewollten am nächsten kommen.

10.3 Bei allen sich aus einer Einmalserviceleistung ergebenden Streitigkeiten ist, wenn der Besteller Kaufmann, eine juristische Person des öffentlichen Rechts oder ein öffentlich-rechtliches Sondervermögen ist, die Klage bei dem für uns zuständigen Gericht an unserem Sitz (D-74173 Bad Friedrichshall) zu erheben. Wir sind darüber hinaus auch berechtigt, den Besteller an dessen Sitz zu belangen.

10.4 Es gilt stets deutsches materielles Recht, unter Ausschluss des Wiener UN-Kaufrechts von 1980.

10.5 Ergänzend gelten unsere Allgemeinen Verkaufs- und Lieferbedingungen in der jeweils aktuellen Fassung.