

# ALLGEMEINE SERVICEBEDINGUNGEN

der Rosenbauer Schweiz AG, Eichweg 4, 8154 Oberglatt (Schweiz)

## 1. BEGRIFFSBESTIMMUNGEN

Im Sinne dieser Allgemeinen Servicebedingungen („Servicebedingungen“) ist/sind:

1.1 „Sie“ bzw. „Auftraggeber“ der die Rosenbauer Schweiz AG beauftragende Kunde.

1.2 „Wir“ bzw. „Auftragnehmer“: Rosenbauer Schweiz AG.

1.3 „Serviceleistungen“ sind Reparatur- und Serviceleistungen des Auftragnehmers. Für alle Serviceleistungen des Auftragnehmers (mit Ausnahme von Serviceleistungen aufgrund bestehender Gewährleistungsverpflichtungen an gelieferten Geräten und Teilen) gelten diese Servicebedingungen. Entgegenstehende oder – wenn auch nur in Teilen – von den Servicebedingungen abweichende Bedingungen des Auftraggebers erkennt der Auftragnehmer nicht an, es sei denn, deren Geltung wird ausdrücklich schriftlich zugestimmt. Fehlender Widerspruch bedeutet in keinem Fall die Zustimmung des Auftragnehmers zu solchen Bedingungen des Auftraggebers. In Ergänzung zu diesen Servicebedingungen gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der vertragsschließenden Konzerngesellschaft Rosenbauer International AG, die jederzeit auf der Homepage unter [www.rosenbauer.com/agb](http://www.rosenbauer.com/agb) samt Folgeseiten abgerufen werden können oder auf Anfrage übermittelt werden.

## 2. INHALT DER SERVICELEISTUNGEN

2.1 Serviceleistungen werden vom Auftragnehmer grundsätzlich nur nach Erteilung eines Serviceauftrages durch den Auftraggeber erbracht. Ihre Ausführung erfolgt nach Vereinbarung sowie im Rahmen des für den Auftragnehmer zeitlich und personell Möglichen.

2.2 Der Vertrag über die Erbringung von Serviceleistungen („Servicevertrag“ bzw. „Servicevereinbarung“ genannt) kommt entweder durch die schriftliche Bestätigung (per Fax oder E-Mail) des Auftragnehmers oder durch Ausführungsbeginn der Serviceleistung zustande.

2.3 Serviceleistungen werden grundsätzlich innerhalb der üblichen Geschäftszeiten des Auftragnehmers (werktags, dh. Mo-Do 7:00-17:00 Uhr und Fr 7:00-13:00 Uhr) erbracht. Auf Wunsch des Auftraggebers führt der Auftragnehmer Serviceleistungen auch außerhalb der üblichen Geschäftszeiten, jedoch ausschließlich gegen Verrechnung der Zusatzkosten gemäß Punkt 4.3 aus.

2.4 Wir behalten uns vor Serviceleistungen durch unsere zertifizierten Servicepartner durchführen zu lassen.

2.5 Serviceleistungen werden wenn möglich beim Auftraggeber durchgeführt. Ist dies nicht möglich, werden diese grundsätzlich beim Auftragnehmer oder bei zertifizierten Servicepartnern durchgeführt. Es können vom Auftragnehmer jedoch auch andere, geeignete Standorte für die Durchführung der Serviceleistungen ausgewählt werden (z.B. LKW Fachwerkstätte). Sind die Arbeiten am Standort des Auftragnehmers durchzuführen, übersendet der Auftraggeber auf eigene Kosten und Gefahr die defekten Geräte oder Geräteteile an den Auftragnehmer. Auch Kosten und Gefahr für die Rücksendung trägt der Auftraggeber. Werden Serviceleistungen beim Auftraggeber durchgeführt sind entsprechende Fahrt- und Reisekosten des Auftragnehmers zu vergüten. 2.6 Möchte der Auftraggeber bei einem Serviceeinsatz andere als die im Serviceauftrag genannten bzw. zusätzliche Geräte serviert oder zusätzliche Serviceleistungen haben, so ist ein entsprechender Serviceauftrag zu erteilen. Verpflichtende Vereinbarungen können nur mit der Serviceleitung des Auftragnehmers getroffen werden.

2.7 Der Serviceauftrag umfasst auch die Ermächtigung notwendige und zweckmäßige Probeläufe bzw. Probe- und Überstellungsfahrten durchzuführen.

## 3. KOSTEN

Die Kosten der Serviceleistung trägt in jedem Falle der Auftraggeber ohne Rücksicht darauf, ob er die Kosten weiterbelasten kann. Es erfolgt keine Rechnungslegung des Auftragnehmers an Dritte.

## 4. KOSTEN / REISEKOSTEN / ZAHLUNG

4.1 Die Berechnung von Reisezeit und Reisekosten für Hin- und Rückfahrt zum Auftraggeber bzw. Standort des Serviceobjekts erfolgt ab dem zuständigen Service-Stützpunkt, es sei denn, es wurde eine Anfahrtspauschale vereinbart.

4.2 Für unsere Serviceleistungen gelten unsere Listenpreise. Diese liegen an den jeweiligen Servicestandorten auf. Die Listenpreise verstehen sich exklusive der gesetzlichen Umsatzsteuer.

4.3 Für Arbeiten außerhalb unserer Geschäftszeiten gemäß Punkt 2.4 berechnen wir folgende Zuschläge auf unsere Netto-Listenpreise:

Mo-Fr, außerhalb der Geschäftszeiten + 25% Samstag + 50%

Sonn- und Feiertag + 100%.

4.4 Die Vergütung unserer Serviceleistungen ist binnen 14 Tagen nach Rechnungserhalt ohne Abzug fällig.

4.5 Die Aufrechnung mit Forderungen des Auftraggebers gegen Forderungen des Auftragnehmers ist ausgeschlossen.

## 5. KOSTENVORANSCHLAG / STORNIERUNG

5.1 Der Auftraggeber kann dem Auftragnehmer bei Vertragsabschluss Kostengrenzen (Nettobeträge) für die Serviceleistungen setzen. Kann die Serviceleistung zu diesen Kosten nicht durchgeführt werden oder erweist sich die Ausführung zusätzlicher Arbeiten oder die Verwendung zusätzlicher Teile oder Materialien als notwendig, so können die Kosten vom Auftragnehmer um 15% überschritten werden, ohne dass der Auftraggeber davon zu verständigen ist. Stellt sich aber heraus, dass im Interesse einer ordnungsgemäßen Ausführung die Kosten um mehr als 15% überschritten werden, ist der Auftraggeber davon zu

verständigen. Äußert sich der Auftraggeber nicht binnen einer Woche ablehnend, so gilt die angekündigte Überschreitung als genehmigt.

5.2 Auf Wunsch des Auftraggebers erstellen wir einen schriftlichen und verbindlichen Kostenvoranschlag. Dieser ist kostenpflichtig, sofern nichts anderes vereinbart wurde.

5.3 Die Stornierung eines bestätigten Auftrages muss schriftlich durch den Auftraggeber erfolgen. Für die Kosten bei Stornierung und Rücktritt gilt Punkt 8.

## **6. MITWIRKUNG DES AUFTRAGGEBERS**

6.1 Der Auftraggeber stellt sicher, dass die Serviceleistung an Ort und Stelle nach Eintreffen des Servicepersonals des Auftragnehmers alsbald begonnen und ohne Verzug zu Ende geführt werden kann. Die Zugänglichkeit zu den Anlagen, an denen die Serviceleistungen vorzunehmen sind, muss jederzeit gefahrlos gewährleistet sein. Die Arbeitsbedingungen des Servicepersonals müssen so ausgestaltet sein, dass unter Beachtung aller Vorschriften, insbesondere zur Unfallverhütung, gearbeitet werden kann.

6.2 Der Auftraggeber hält alle zur Durchführung der Serviceleistung nötigen technischen Einrichtungen funktionsbereit und stellt diese sowie alle notwendigen Hilfs- und Betriebsstoffe zur Verfügung.

6.3 Der Auftraggeber stellt das für die ordnungsgemäße Bedienung der technischen Anlagen notwendige Fachpersonal zur Verfügung.

6.4 Erforderlichenfalls ist vom Auftraggeber ein Dolmetscher zu stellen.

6.5 Alle in diesen Servicebedingungen genannten Mitwirkungspflichten hat der Auftraggeber kostenlos zu erbringen. Kommt der Auftraggeber seinen Verpflichtungen nicht nach, so ist der Auftragnehmer berechtigt, jedoch nicht verpflichtet, die dem Auftraggeber obliegenden Handlungen an seiner Stelle und auf seine Kosten vorzunehmen, oder aber den Servicevertrag nach Setzung einer angemessenen Nachfrist zur Nachholung der Mitwirkungshandlungen aufzulösen.

## **7. UNTERBRECHUNG DER SERVICELEISTUNGEN / VERZÖGERUNG**

7.1 Die Serviceleistungen werden grundsätzlich ohne Unterbrechung in einem Zug durchgeführt. Ist dies aus Gründen, die nicht vom Auftragnehmer oder dessen Servicepersonal zu vertreten sind, nicht möglich, hat der Auftraggeber die dadurch entstehenden Kosten, insbesondere für zusätzliche Hin- und Rückfahrten des Servicepersonals, zu tragen. Dies gilt auch dann, wenn Ersatzteile beschafft werden müssen, deren Notwendigkeit im Zuge der Durchführung der Servicearbeiten ergibt. In all diesen Fällen wird sich der Auftragnehmer bemühen, die Serviceleistung so bald wie möglich, jedoch gegen Erstattung der Mehrkosten zu Ende zu führen.

7.2 Der Auftragnehmer ist berechtigt, eine laufende Serviceleistung beim Auftraggeber kurzfristig zu unterbrechen, wenn das eingesetzte Servicepersonal dringend anderweitig (z.B. wegen akuter, sofort zu behebender Betriebsstörungen bei einem anderen Kunden) angefordert wird. Die dadurch entstehenden Mehrkosten trägt der Auftragnehmer unter Ausschluss von Ersatzansprüchen des Auftraggebers wegen der Unterbrechung. Die Unterbrechung wird auf das erforderliche Mindestmaß beschränkt.

7.3 Verzögert sich die Serviceleistung durch Maßnahmen im Rahmen von Arbeitskämpfen, insbesondere Streik und Aussperrung, sowie des Eintritts von Umständen, die vom Auftragnehmer nicht verschuldet sind, so stimmt der Auftraggeber schon vorweg einer angemessenen Verlängerung der Montagefrist unter Ausschluss von Ersatzansprüchen zu.

## **8. RÜCKTRITT DES AUFTRAGGEBERS**

Tritt der Auftraggeber vom Servicevertrag zurück, gebührt dem Auftragnehmer weiterhin das vereinbarte Entgelt. Der Entgeltanspruch ist jedoch auf Begehren des Auftraggebers um all das zu mindern, was sich der Auftragnehmer infolge Unterbleibens der Serviceleistung erspart hat.

## **9. EIGENTUMSVORBEHALT UND ZURÜCKBEHALTUNGSRECHT**

9.1 Alle gelieferten und montierten Teile/Waren bleiben bis zur vollständigen Bezahlung im Eigentum des Auftragnehmers. Erfolgt durch den Einbau von Teilen/Waren eine Verbindung mit dem Serviceobjekt, so erwirbt der Auftragnehmer Miteigentum am Serviceobjekt im Verhältnis des Fakturenwerts der erbrachten Serviceleistung.

9.2 Dem Auftragnehmer steht wegen all seiner Forderungen aus dem Serviceauftrag insbesondere auch auf Ersatz nötiger und nützlicher Aufwendungen sowie vom Auftraggeber verschuldeter Schäden ein Zurückbehaltungsrecht am Serviceobjekt zu.

## **10. GEWÄHRLEISTUNG UND HAFTUNG**

10.1 Die Gewährleistungsfrist für die ausgeführten Serviceleistungen beträgt 12 Monate ab Übergabe / Abnahme der Serviceleistung (Ersatzteile 6 Monate). Etwaige Mängel der Serviceleistungen sind dem Auftragnehmer unverzüglich, längstens aber binnen 3 Tagen nach Übergabe/Abnahme der Serviceleistung durch den Auftraggeber, bei sonstigem Verlust aller Gewährleistungs-, Irrtums- und Schadenersatzansprüche (einschließlich eines Schadenersatzanspruches für Mangelfolgeschäden) schriftlich mitzuteilen. Im Übrigen gelten die gesetzlichen Bestimmungen über die Rügeobliegenheit.

10.2 Bei berechtigten Beanstandungen leistet der Auftragnehmer Gewähr durch Nachbesserung der fehlerhaften Serviceleistung. Weitergehende Gewährleistungsrechte stehen dem Auftraggeber nur bei gescheiterter Nachbesserung zu.

10.3 Für Schäden hat der Auftragnehmer Schadenersatz nur zu leisten, sofern ihm Vorsatz oder krass grobe Fahrlässigkeit nachgewiesen werden kann. Dies gilt nicht für Personenschäden. Für Folgeschäden, insbesondere für entgangenen Gewinn und Schäden Dritter, wird jede Haftung ausgeschlossen. Bei Schäden, die nach dem Produkthaftungsgesetz (PrHG) zu ersetzen sind, haftet der Auftragnehmer nur entsprechend den zwingenden gesetzlichen Bestimmungen. Hat der Auftraggeber gemäß den einschlägigen Bestimmungen des PrHG Ersatz geleistet, so ist ein Rückgriff gegen den Auftragnehmer ausgeschlossen.

## **11. ÜBERGABE / ABNAHME**

11.1 Nach Beendigung der Servicearbeiten hat sich der Auftraggeber unverzüglich von deren ordnungsgemäßer Ausführung zu überzeugen.

11.2 Im Falle einer Stundenabrechnung – gilt sohin nicht für Pauschalen - hat das Servicepersonal dem Auftraggeber den Arbeitsnachweis mit den eingetragenen Reise- und Arbeitsstunden zur Unterschrift vorzulegen. Mit seiner Unterschrift erkennt der Auftraggeber die Durchführung der Serviceleistung entsprechend des erteilten Serviceauftrags unwiderruflich an. Mit Unterzeichnung des Arbeitsnachweises oder aber mit der Übergabe bzw. Versendung des Serviceobjekts an den Auftraggeber ist auch die Übergabe / Abnahme der Serviceleistung durch den Auftraggeber verbunden, jedenfalls erfolgt die Übergabe / Abnahme aber mit Wiederinbetriebnahme bzw. Nutzung des Serviceobjekts.

11.3 Durch die Nicht-Unterzeichnung des Arbeitsnachweises kann der Auftraggeber die Übergabe / Abnahme nicht verhindern. Verzögert sich die Übergabe ohne Verschulden des Auftragnehmers, so gilt sie – sofern nicht ohnehin bereits die Übergabe erfolgt ist, siehe Punkt 11.2 – nach Ablauf von 14 Kalendertagen nach Anzeige der Beendigung der Serviceleistung durch unsere Serviceleitung unter Übersendung einer Kopie der Serviceanweisung mit den eingetragenen Arbeits- und Reisezeiten als erfolgt. Das gleiche gilt für den Fall, dass bei der Abreise des Servicetechnikers kein unterschrittsberechtigtes Personal anwesend ist und die erfolgte Serviceleistung deshalb nicht sofort durch Unterschrift bestätigt werden kann.

## **12. GEFAHRENTRAGUNG UND TRANSPORT**

12.1 Der Hin- und Rücktransport des Servicegegenstandes ist Sache des Auftraggebers, der auch die Gefahr des Untergangs oder der Beschädigung am Transportweg trägt.

12.2 Ist der Auftraggeber über die Fertigstellung der Serviceleistung benachrichtigt worden und holt er das Serviceobjekt entgegen der getroffenen Vereinbarung nicht fristgerecht ab, so geht die Gefahr auf ihn über. Der Auftragnehmer ist berechtigt, ab dem Abholungstermin eine angemessene Lager/Stellgebühr zu verrechnen.

12.3 Wird vereinbarungsgemäß der Transport vom Auftragnehmer übernommen, geschieht dies stets nur auf Rechnung und Gefahr des Auftraggebers.

## **13. ALTTEILE**

13.1 Ersetzte Altteile sind vom Auftragnehmer bis zum vereinbarten Fertigstellungstermin, jedenfalls bis zur fertigen Instandsetzung des Serviceobjekts aufzubewahren. Der Auftraggeber kann deren Herausgabe bis zum vereinbarten Fertigstellungstermin bzw. mangels solchem bis zur Verständigung von der Fertigstellung verlangen. Ohne ausdrückliche anderslautende Mitteilung des Auftraggebers, welche spätestens bis zu diesem Zeitpunkt zu erfolgen hat, ist der Auftragnehmer berechtigt, die Altteile zu entsorgen.

13.2 Allfällige Entsorgungskosten gehen zu Lasten des Auftraggebers.

## **14. NEBENABREDEN**

Mündliche Nebenabreden zum Servicevertrag und diesen Servicebedingungen gelten nicht. Änderungen oder Ergänzungen dieser Servicebedingungen bedürfen schriftlicher Vereinbarung, wobei E-Mail und Fax diesem Schriftlichkeitsgebot entsprechen.

## **15. SALVATORISCHE KLAUSEL**

Sollten einzelne Bestimmungen dieser Servicebedingungen unwirksam sein, so wird dadurch die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen nicht berührt. Anstelle der unwirksamen Bestimmung soll eine Regelung treten, deren Wirkungen der wirtschaftlichen Zielsetzung der Vertragsparteien möglichst nahekommt.

## **16. ANWENDBARES RECHT / GERICHTSSTAND**

16.1 Für alle Rechtsbeziehungen zwischen dem Auftragnehmer und dem Auftraggeber gilt schweizerisches materielles Recht. Die Anwendbarkeit des UN-Kaufrechtes und sonstiger nicht zwingender Verweisungsnormen wird einvernehmlich ausgeschlossen.

16.2 Ausschließlicher Gerichtsstand ist das am Sitz des Auftragnehmers sachlich zuständige Gericht. Der Auftragnehmer ist jedoch auch berechtigt, am Hauptsitz des Auftraggebers Klage zu erheben.