

Allgemeine Servicebedingungen der Rittal GmbH & Co. KG

Stand Januar 2023

1. Allgemeines

Diese Bedingungen gelten für alle zwischen uns und dem Kunden vereinbarte Serviceleistungen an von uns gelieferten Anlagen, sofern der Kunde Kaufmann im Sinne des Handelsgesetzbuches, juristische Person des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtliches Sondervermögen ist. Für unsere Leistungen gelten ausschließlich die nachstehenden Bedingungen. Ergänzende oder abweichende Einkaufsbedingungen des Kunden gelten nicht, es sei denn, wir hätten ihnen im Einzelfall schriftlich zugestimmt. Die vorbehaltlose Leistung von Diensten oder Entgegennahme von Zahlungen kann nicht als Anerkenntnis abweichender Bedingungen gedeutet werden.

2. Leistungsumfang

2.1 Soweit nichts anderes vereinbart ist, umfasst unser Service die Instandhaltung der im jeweiligen Auftrag spezifizierten Anlagen, Komponenten und Systeme (Serviceprodukte). Die Instandhaltung beinhaltet die Wartung und Störungsbeseitigung auf Anforderung des Kunden.

2.2 Die Behebung von Störungen oder Ausfällen, die durch Gewalt- einwirkung Dritter, höhere Gewalt, vom Kunden nicht gewartete Geräte oder unsachgemäße Behandlung (z. B. Nichtbeachtung von Gebrauchsanweisungen oder funktionswidriger Gebrauch) seitens des Kunden oder seiner Mitarbeiter hervorgerufen werden, können vom Kunden beauftragt werden. Wir weisen jedoch darauf hin, dass erst nach Prüfung der jeweiligen Störung oder des Ausfalls beurteilt werden kann, ob die Störung behoben werden kann. Wir sind berechtigt die Prüfung, sowie eine mögliche Behebung der Störung hierfür separat gemäß der aktuellen Ersatzteil- und Servicepreisliste in Rechnung zu stellen. Diese Leistungen gehören nicht zum Leistungsumfang unserer Wartungsverträge. Alle Verschleißteile, insbesondere Batterien und/ oder Akkumulatoren (Akkus), bspw. in Löschanlagen, und Unterbrechungsfreie Stromversorgungsanlagen (USV), sind ebenfalls kein Bestandteil des Leistungsumfanges der Wartungsverträge. Wir werden Verschleißteile nur aufgrund eines gesonderten Auftrags und zu den dann aktuellen Ersatzteil- und Servicepreisen austauschen.

2.3 Wir sind berechtigt, vertraglich nicht geschuldete, vom Kunden jedoch abgerufene und in Anspruch genommene Leistungen zu unseren jeweils aktuellen Vergütungssätzen (gemäß aktueller Servicepreisliste) in Rechnung zu stellen. Bei Wartungsarbeiten, die auf Wunsch des Kunden oder aufgrund technischer Notwendigkeiten außerhalb unserer allgemeinen Servicezeiten (die unserer aktuellen Servicepreisliste entnommen werden können) durchgeführt werden, sind wir berechtigt, die dafür gültigen tariflichen Zuschläge gesondert in Rechnung zu stellen.

2.4 Unsere Servicepflichten beziehen sich nur auf den vertraglich vereinbarten Aufstellungsort der Serviceprodukte. Will der Kunde die Serviceprodukte später insgesamt oder teilweise an anderen Orten aufstellen, so hat er uns hiervon im Voraus schriftlich zu unterrichten. Wir werden unsere Zustimmung, die Instandsetzung

auch an anderen als den im Servicevertrag vereinbarten Aufstellungsorten durchzuführen, nur aus wichtigem Grund (z. B. Erhöhung unserer Servicekosten, ungeeigneter Betriebsort) versagen.

3. Definitionen

Soweit in Servicebeauftragungen die folgenden Begrifflichkeiten genannt sind, sind sie folgt zu verstehen:

- Reaktionszeit = Reaktionszeit bezeichnet dabei den Zeitraum, innerhalb dessen der Servicetechniker mit den Störungs- bzw. Mängelbehebungsarbeiten zu beginnen hat. Der Zeitraum beginnt mit dem Zugang der Störungs- bzw. Mängelmeldung (Serviceticket) innerhalb der vereinbarten Erreichbarkeit.
- Erreichbarkeit = Vereinbarte Erreichbarkeit bezeichnet dabei den Zeitraum, innerhalb dessen der Kunde einen Rittal Ansprechpartner zur Störungs- bzw. Mängelmeldung telefonisch erreicht.
- Wartung = bezeichnet alle Tätigkeiten gemäß jeweiliger Rittal Produkt-Checkliste. Andere Produkt-Checklisten finden nur aufgrund einer gesonderten schriftlichen Vereinbarung Anwendung. Die Schriftform ist insoweit durch E-Mail und Telefax nicht gewahrt. Bei der Wartungsdurchführung wird von funktionstüchtigen Produkten ausgegangen. Sollte sich zu Beginn der Wartung herausstellen, dass das zu wartende Produkt defekt ist, wird Rittal zunächst die Wartung abbrechen und ein Angebot zur Reparatur abgeben.
- Garantieverlängerung = Verlängerung der Garantiezeiten gemäß den geltenden Garantiebedingungen unter der Voraussetzung der ordnungsgemäßen Durchführung aller Wartungsintervalle. Batterien von USV-Anlagen und sonstige Verschleißteile sind kein Bestandteil der Garantie oder der Garantieverlängerung.

4. Dokumentationspflicht

4.1 Der Kunde ist verpflichtet, auftretende Fehler, Störungen und Probleme bzw. den Ablauf von Ausfällen so genau wie möglich und nachvollziehbar zu dokumentieren und uns eine entsprechend aussagekräftige Beschreibung bereits mit der Störungsmeldung, sofern eine Servicevertragsnummer vorhanden ist unter Angabe dieser, in Textform zukommen zu lassen. Auf unser Anfordern lässt uns der Kunde auch die Dokumentation der aufgetretenen Fehler, Störungen, Probleme bzw. Ablauf der Ausfälle (in diesem § 4 „Dokumentation“ genannt) schnellstmöglich zukommen, spätestens übergibt er sie aber unseren Servicemitarbeitern zu Beginn des Serviceeinsatzes.



- 4.2** Unterbleibt eine nachvollziehbare Beschreibung oder Dokumentation und verzögert sich dadurch unsere Leistungserbringung, so kommen wir nicht in Verzug. Wir sind berechtigt, einen durch das Unterlassen bedingten Mehraufwand zu unseren jeweils aktuellen Vergütungssätzen (gemäß aktueller Servicepreisliste) in Rechnung zu stellen.
- 5. Sonstige Mitwirkungspflichten des Kunden**
- 5.1** Bei der Benutzung der Serviceprodukte und bei der Meldung und Eingrenzung von Störungen beachtet der Kunde Bedienungsanleitungen und unsere sonstigen Hinweise.
- 5.2** Der Kunde trifft im Rahmen des Zumutbaren die erforderlichen Maßnahmen, die eine Feststellung der Fehler und ihrer Ursachen erleichtern und Wiederholungsläufe abkürzen. Der Kunde ist verpflichtet, uns durch softwaregesteuerte oder manuell durchgeführte Selbsttests und andere angemessene Aktivitäten bei der Qualifizierung und Lösung von Störungen und Problemen zu unterstützen.
- 5.3** Der Kunde ermöglicht uns für die Leistungserbringung ungehinderten Zugang zu den Serviceprodukten und stellt uns während der Leistungserbringung Räumlichkeiten zum Aufbewahren von Geräten, Werkzeugen, Ersatzteilen etc. zur Verfügung. Der Kunde trägt dafür Sorge, dass alle für die Durchführung unserer Serviceleistungen erforderlichen technischen Einrichtungen (z. B. Internet-/Telefonverbindungen) funktionsbereit sind und stellt uns diese in angemessenem Umfang kostenlos zur Verfügung.
- 5.4** Der Kunde unterstützt unseren Serviceeinsatz durch mindestens einen Mitarbeiter, der als Ansprechpartner und zur Unterstützung unseres Servicepersonals am Aufstellungsort zur Verfügung steht.
- 5.5** Der Kunde ist verpflichtet, uns sämtliche auf Basis dieses Vertrages erbrachte Leistungen durch Abzeichnung der von uns bzw. unseren Mitarbeitern oder Servicepartnern vorgelegten Arbeitsnachweise schriftlich zu bestätigen.
- 5.6** Der Kunde erfüllt die in diesem § 5 genannten Mitwirkungspflichten kostenfrei. Etwaige vertragliche Mängelgewährleistungsansprüche bleiben hiervon unberührt.
- 6. Servicepartner**
Vorbehaltlich einer anderweitigen Regelung sind wir berechtigt, unsere vertraglich geschuldeten Leistungen durch unsere Servicepartner und Systempartner als Subunternehmer zu erbringen. Die Leistungserfüllung durch unsere Servicepartner und Systempartner hat keinen Einfluss auf die zwischen dem Kunden und uns bestehenden Rechte und Pflichten aus der Servicebeauftragung.
- 7. Ansprüche bei Verzug und mangelhafter Leistung**
- 7.1** Wird ein vereinbarter Leistungstermin aus von uns zu vertretenden Gründen überschritten, hat der Kunde uns schriftlich eine angemessene Nachfrist zur Leistung zu setzen.
- 7.2** Für die Rechte des Kunden bei Sach- und Rechtsmängeln gelten die gesetzlichen Vorschriften, soweit nachfolgend nichts anderes bestimmt ist.
- 7.3** Grundlage der Mängelhaftung von uns ist vor allem die über die Beschaffenheit der Ware bzw. des Werks getroffene Vereinbarung.
- 7.4** Soweit die Beschaffenheit nicht vereinbart wurde, ist nach der gesetzlichen Regelung zu beurteilen, ob ein Mangel vorliegt oder nicht.
- 7.5** Die kaufrechtlichen Mängelansprüche des Kunden setzen voraus, dass er seinen gesetzlichen Untersuchungs- und Rügepflichten (§§ 377, 381 HGB) nachgekommen ist. Zeigt sich bei der Lieferung, der Untersuchung oder zu irgendeinem späteren Zeitpunkt ein Mangel, so ist uns hiervon unverzüglich schriftlich Anzeige zu machen. In jedem Fall sind offensichtliche Mängel innerhalb von 10 Arbeitstagen ab Lieferung und bei der Untersuchung nicht erkennbare Mängel innerhalb der gleichen Frist ab Entdeckung schriftlich anzuzeigen. Versäumt der Kunde die ordnungsgemäße Untersuchung und/oder Mängelanzeige, ist die Haftung von uns für den nicht bzw. nicht rechtzeitig oder nicht ordnungsgemäß angezeigten Mangel nach den gesetzlichen Vorschriften ausgeschlossen.
- 7.6** Ist die gelieferte Sache bzw. das Werk mangelhaft, können wir zunächst wählen, ob Nacherfüllung durch Beseitigung des Mangels (Nachbesserung) oder durch Lieferung einer mangelfreien Sache (Ersatzlieferung) geleistet wird. Unser Recht, die Nacherfüllung unter den gesetzlichen Voraussetzungen zu verweigern, bleibt unberührt.
- 7.7** Wir sind berechtigt, die geschuldete Nacherfüllung davon abhängig zu machen, dass der Kunde den fälligen Kaufpreis bezahlt. Der Kunde ist jedoch berechtigt, einen im Verhältnis zum Mangel angemessenen Teil der Vergütung zurückzubehalten.
- 7.8** Der Kunde hat uns die zur geschuldeten Nacherfüllung erforderliche Zeit und Gelegenheit zu geben. Im Falle der Ersatzlieferung hat der Kunde die mangelhafte Sache nach den gesetzlichen Vorschriften an uns zurückzugeben.
- 7.9** Die zum Zweck der Prüfung und Nacherfüllung erforderlichen Aufwendungen, insbesondere Transport-, Wege-, Arbeits- und Materialkosten, tragen wir, wenn tatsächlich ein Mangel vorliegt. Andernfalls sind wir berechtigt, die vom Kunden aus dem unberechtigten Mangelbeseitigungsverlangen entstandenen Kosten (insbesondere Prüf- und Transportkosten) ersetzt zu verlangen, es sei denn, die fehlende Mangelhaftigkeit war für den Kunden nicht erkennbar.
- 7.10** Wenn die Nacherfüllung fehlgeschlagen ist oder eine für die Nacherfüllung vom Kunden zu setzende angemessene Frist erfolglos abgelaufen oder nach den gesetzlichen Vorschriften entbehrlich ist, kann der Kunde vom Vertrag zurücktreten oder die Minderung erklären. Bei einem unerheblichen Mangel besteht jedoch kein Rücktrittsrecht.
- 7.11** Ansprüche des Kunden auf Schadensersatz bzw. Ersatz vergeblicher Aufwendungen bestehen auch bei Mängeln nur nach Maßgabe von § 8 und sind im Übrigen ausgeschlossen.
- 8. Haftung**
- 8.1** Soweit sich aus diesem Vertrag einschließlich der nachfolgenden Bestimmungen nichts anderes ergibt, haften wir bei einer Verletzung von vertraglichen und außervertraglichen Pflichten nach den gesetzlichen Vorschriften.
- 8.2** Auf Schadensersatz haften wir – gleich aus welchem Rechtsgrund – im Rahmen der Verschuldenshaftung bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit es sei denn, das Gesetz sieht eine Haftung auch ohne Verschulden vor. Darüber hinaus haften wir auch bei einem Verschuldensgrad, der hinter Satz 1 zurückbleibt (einfache Fahrlässigkeit), dann aber nur
- für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit und
 - für Schäden aus der Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht,
- wobei in diesem Fall unsere Haftung auf den Ersatz des vorhersehbaren, typischerweise eintretenden Schadens begrenzt ist. Wesentlich ist eine Verpflichtung, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Besteller berechtigterweise vertraut.
- 8.3** Die sich aus Abs. 2 ergebenden Haftungsbeschränkungen gelten auch bei Pflichtverletzungen durch bzw. zugunsten von Personen, deren Verschulden Rittal nach den gesetzlichen Vorschriften zu vertreten haben. Sie gelten nicht, soweit Rittal einen Mangel arglistig verschwiegen oder eine Garantie für die Beschaffenheit der Ware bzw. des Werks übernommen hat und für Ansprüche des Auftraggebers nach dem Produkthaftungsgesetz.
- 8.4** Wegen einer Pflichtverletzung, die nicht in einem Mangel besteht, kann der Kunde nur zurücktreten oder kündigen, wenn wir die Pflichtverletzung zu vertreten haben. Ein freies Kündigungsrecht des Kunden (insbesondere gem. §§ 651, 649 BGB) wird ausgeschlossen. Im Übrigen gelten die gesetzlichen Voraussetzungen und Rechtsfolgen.
- 9. Verjährung**
- 9.1** Die Verjährungsfrist für Ansprüche aus Sach- und Rechtsmängeln hinsichtlich eines Werks, dessen Erfolg in der Herstellung, Wartung oder Veränderung einer Sache oder in der Erbringung von Planungs- oder Überwachungsleistungen hierfür besteht oder hinsichtlich des Verkaufs von beweglichen Sachen (mit Ausnahme von Baustoffen), beträgt ein Jahr. Diese Regelung gilt jedoch nicht für Schadensersatzansprüche aus Sach- und Rechtsmängeln; insoweit gilt die Regelung in § 9 Absatz 5. Soweit eine Abnahme entweder vereinbart ist oder Werkleistungen erbracht werden, beginnt die Verjährung mit der Abnahme.



- 9.2** Handelt es sich bei den Werkleistungen um ein Bauwerk oder ein Werk, dessen Erfolg in der Erbringung von Planungs- oder Überwachungsleistungen hierfür besteht, beträgt die Verjährungsfrist gemäß der gesetzlichen Regelung 5 Jahre (§ 634a Abs. 1 Nr. 2 BGB).
- 9.3** Handelt es sich bei der Ware um ein Bauwerk oder eine Sache, die entsprechend ihrer üblichen Verwendungsweise für ein Bauwerk verwendet worden ist und dessen Mangelhaftigkeit verursacht hat (Baustoff), beträgt die Verjährungsfrist gemäß der gesetzlichen Regelung 5 Jahre ab Ablieferung (§ 438 Abs. 1 Nr. 2 BGB). Unberührt bleiben auch weitere gesetzliche Sonderregelungen zur Verjährung (insbes. § 438 Abs. 1 Nr. 1, Abs. 3, §§ 444, 479 BGB).
- 9.4** Unberührt bleiben gesetzliche Sonderregelungen zur Verjährung (insbes. § 634a Abs. 3 BGB und §§ 12, 13 ProdHaftG).
- 9.5** Die gesetzlichen Verjährungsfristen gelten auch für vertragliche und außervertragliche Schadensersatzansprüche des Kunden, die auf einem Mangel des Werks bzw. der verkauften Sache beruhen. Die gesetzlichen Verjährungsfristen gelten auch für sonstige Schadensersatzansprüche, welche nicht auf einem Mangel des Werks beruhen.

10. Schlussbestimmung

- 10.1** Sollten einzelne Bestimmungen oder Teile dieses Vertrages, gleich aus welchen Gründen, unwirksam sein oder werden, so wird die Wirksamkeit der Vereinbarung im Übrigen nicht berührt. Anstelle der unwirksamen Bestimmung werden die Parteien eine wirksame Regelung vereinbaren, die dem wirtschaftlichen und rechtlichen Zweck der unwirksamen Regelung möglichst nahe kommt. Entsprechendes gilt im Falle einer unbeabsichtigten Regelungslücke.
- 10.2** Dieser Vertrag unterliegt dem Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechts (CISG).
- 10.3** Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus oder in Zusammenhang mit diesem Vertrag ist Herborn; erheben wir Klage, so gilt daneben auch der allgemeine Gerichtsstand des Kunden.
- 10.4** Ergänzend, jedoch nachrangig gelten unsere Allgemeinen Verkaufs- und Lieferbedingungen, die unter www.rittal.de zur Ansicht und zum Download bereitstehen.

