

Allgemeine Geschäftsbedingungen für den Kundendienst der Wolf GmbH (02/2019)

1. Geltungsbereich

Die nachstehenden Bedingungen gelten für alle zwischen der Wolf GmbH und dem Kunden geschlossenen Verträge über die Durchführung von Leistungen des Kundendienstes der Wolf GmbH. Diese Bedingungen gelten ausschließlich. Vertragsbedingungen des Kunden werden nicht Vertragsinhalt, auch wenn die Wolf GmbH ihnen nicht ausdrücklich widerspricht.

2. Leistungsumfang

- a) Die Serviceleistungen der Wolf GmbH beziehen sich auf Wolf-Produkte und umfassen
- Leistungen zur Störungsbehebung
 - Wartungsarbeiten
 - Inbetriebnahmen
 - Sonstige Leistungen
- b) Die im Rahmen eines Serviceauftrages (außer bei Leistungen zur Störungsbehebung) von der Wolf GmbH zu erbringenden Leistungen bestimmen sich nach dem in der Auftragsbestätigung oder im Angebot angegebenen Leistungsumfang.
- c) Dort nicht ausdrücklich genannte Leistungen, die auf Wunsch des Kunden ausgeführt werden, werden zusätzlich gemäß der jeweils gültigen Preisliste der Wolf GmbH in Rechnung gestellt. Das Gleiche gilt für nicht ausdrücklich genannte Leistungen, die zur Durchführung des Auftrages notwendig sind. In diesen Fällen hat die Wolf GmbH jedoch vor Ausführung der zusätzlichen Leistungen das Einverständnis des Kunden einzuholen, wenn bei einem Pauschalangebot der angebotene Preis um mehr als 15 % überschritten wird.
- d) Im Rahmen der von der Wolf GmbH durchgeführten Serviceleistungen erfolgt über die beauftragten Leistungen hinaus keine Überprüfung der Gesamtanlage. Ebenfalls gehört nicht zum Leistungsumfang die Prüfung von bauseits erstellten Versorgungsleitungen (Dichtheit, bestimmungsgemäße Verlegung etc.).

2.1 Leistungen zur Störungsbehebung:

- a) Verlangt der Kunde der Wolf GmbH die Behebung einer Störung, so wird diese durch die Wolf GmbH beseitigt. Der Kunde hat die hierfür anfallende Arbeits- und Fahrzeit sowie die notwendigen Ersatz- und Austauschteile gemäß den im Zeitpunkt der Leistungserbringung gültigen Preislisten zu vergüten.
- b) Die Wolf GmbH ist berechtigt, für die Arbeits- und Fahrzeit Pauschalbeträge in Ansatz zu bringen.
- c) Die Pflicht zur Instandsetzung entfällt, wenn die Störung nicht oder nur mit unvertretbar hohem Aufwand beseitigt werden kann. Als unvertretbar gilt der Aufwand, wenn die Reparaturkosten den Zeitwert des Produkts übersteigen würden. Die Wolf GmbH verpflichtet sich, den Kunden hierüber unverzüglich zu informieren.
- d) Können die beauftragten Serviceleistungen aus Gründen, die im Verantwortungsbereich des Kunden liegen, zum vereinbarten Termin nicht oder nicht vollständig erbracht werden, ist die Wolf GmbH berechtigt, Ersatz der ihr dadurch entstehenden Kosten zu verlangen.
- e) Der Kunde ist aber in jedem Fall verpflichtet, die Überprüfungs- und Fahrzeit zu tragen.

2.2 Wartungsarbeiten:

- a) Wenn der Kunde mit der Wolf GmbH einen Wartungsvertrag geschlossen hat, so ist diese zur Vornahme der im Wartungsvertrag aufgeführten Leistungen verpflichtet.
- b) Die Wartung hat, soweit nichts anderes vereinbart ist, einmal im Kalenderjahr zu erfolgen. Die Wartungen werden vorzugsweise in den Monaten April bis September durchgeführt.
- c) Die Wartungskosten beinhalten die Anfahrt sowie den im Wartungsvertrag festgelegten Leistungsumfang ohne Materialkosten.
- d) Sollte der Einbau von Ersatzteilen notwendig sein, werden diese von der Wolf GmbH zu Tagespreisen berechnet.
- e) Der Zeitaufwand für den Ausbau defekter Teile und für den Einbau von Ersatzteilen der Brenner-, Regel- und Steuereinheit wird im Rahmen der jährlichen Wartungsarbeiten nicht berechnet, sondern ist in den Wartungskosten enthalten. Der Zeitaufwand für den Einbau neuer Umwälzpumpen, Ausdehnungsgefäße, Wärmetauscher und sonstiger Anlagenteile wird nach Zeitaufwand berechnet.

2.3 Inbetriebnahmen:

- a) Zur Durchführung von Inbetriebnahmen muss vorab eine Fertigstellungsanzeige an die Wolf GmbH gesandt werden. Mit dieser wird bestätigt, dass die Anlage nach den geltenden Vorschriften und Richtlinien der Montage- und Bedienungsanleitung der Wolf GmbH aufgebaut ist und die Anlage elektrisch sowie hydraulisch komplett fertiggestellt sowie betriebsbereit ist.
- b) Ist die Wolf GmbH mit Inbetriebnahmeleistungen beauftragt gelten zusätzlich die Bedingungen der Wolf GmbH für die Durchführung von Inbetriebnahmen.

2.4 Sonstige Leistungen:

- a) Sind Leistungen an den vertragsgegenständlichen Produkten deshalb erforderlich, weil insbesondere durch unsachgemäßen Eingriff, fehlerhafte Bedienung, mangelhafte Gas- oder Energiezufuhr oder höhere Gewalt Schäden oder Störungen entstehen, so hat der Kunde die insoweit angefallenen Kosten zu tragen.
- b) Gleiches gilt für Schäden und Störungen, die durch Eingriffe und Maßnahmen Dritter, wie z.B. mangelhafte elektrische Installation, entstehen.
- c) Zusätzlich vom Kunden in Auftrag gegebene Leistungen sind ebenfalls nach den Grundsätzen dieser allgemeinen Geschäftsbedingungen zu vergüten.

3. Mitwirkungsverpflichtungen des Kunden:

- a) Bei der Störungsmeldung und der Vereinbarung von Wartungs- und Serviceterminen sind die Mitarbeiter der Wolf GmbH vollständig über Name und Anschrift des Kunden (Auftraggeber) und des Einsatzortes, über Art und Typ der Heizungsanlage und über eventuelle Störungen der Anlage zu unterrichten.
- b) Der Kunde hat zum Schutz von Personen und Sachen am Ort der Reparatur die notwendigen speziellen Maßnahmen zu treffen. Er hat auch den Reparatureiter über bestehende spezielle Sicherheitsvorschriften zu unterrichten, soweit diese für das Reparaturpersonal von Bedeutung sind. Er benachrichtigt Wolf von Verstößen des Reparaturpersonals gegen solche Sicherheitsvorschriften.
- c) Der Kunde hat zur ordnungsgemäßen Durchführung der Serviceleistungen sicherzustellen, dass freier Zugang besteht und er bzw. ein Ansprechpartner informiert werden kann. Der Kunde hat die notwendige Energieversorgung am Einsatzort sicherzustellen und dafür Sorge zu tragen, dass der Einsatzort ausreichend beleuchtet und erforderlichenfalls auch durch das Bereitstellen von Leitern und Gerüsten leicht zugänglich ist.

- d) Die Vorschriften und Richtlinien des jeweiligen Gerätes in der Montage- und Bedienungsanleitung der Wolf GmbH sind zu beachten und einzuhalten.
- e) Nach Durchführung der Serviceleistungen hat der Kunde die Anlage über einen Zeitraum von drei Tagen nach Durchführung der Serviceleistungen auf Störungen zu prüfen. Eventuelle Störungen sind unverzüglich der Wolf GmbH zu melden.
- f) Zusätzlicher Aufwand oder Schäden (z.B. Wartezeiten, Fahrtkosten), die der Wolf GmbH durch Verletzung der Mitwirkungspflichten entstehen, sind neben der vereinbarten Vergütung vom Kunden zu erstatten.

4. Vergütung/Vergütungsanpassung:

- a) Bezüglich der Vergütung/Vergütungs- und Preisanpassung gelten die zwischen dem Kunden und der Wolf GmbH getroffenen Vereinbarungen.
- b) Ansonsten gelten die Preise gemäß gültiger Preisliste.
- c) Vergütungsanpassung bei Wartungsverträgen:
- Die Wolf GmbH behält sich vor und ist zugleich verpflichtet, aufgrund steigender oder sinkender Lohnkosten die geltenden Wartungskosten entsprechend anzupassen.
 - Die Änderungen der Wartungskosten erfolgen nach billigem Ermessen gemäß § 315 BGB.
 - Im Falle einer Erhöhung der Wartungskosten steht dem Kunden ein Sonderkündigungsrecht mit einer Kündigungsfrist von einem Monat ab Zugang der Ankündigung der Erhöhung zu. Die Kündigung hat in Textform zu erfolgen.
 - Im Falle der Änderung der geltenden Wartungskosten steht dem Kunden zusätzlich ein Widerspruchsrecht mit einer Widerspruchsfrist von sechs Wochen ab Zugang der Ankündigung der Änderung zu. Der Widerspruch in Textform ist ausreichend. Die rechtzeitige Absendung des Widerspruchs genügt. Sollte der Kunde nicht oder nicht fristgemäß widersprechen, treten automatisch die neuen Preise mit Ablauf der Widerspruchsfrist in Kraft.
 - Weitere vertragliche und gesetzliche Kündigungsrechte bleiben hiervon unberührt.

5. Haftung

- a) Auf Schadensersatz und Ersatz vergeblicher Aufwendungen (§ 284 BGB) wegen Verletzung vertraglicher oder außervertraglicher Pflichten, oder aus deliktischer Handlung haftet die Wolf GmbH nur
- bei vorsätzlichem oder grob fahrlässigem Handeln
 - bei vorsätzlicher oder fahrlässiger Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit
 - wegen arglistigen Verschweigens eines Mangels oder bei Übernahme einer Beschaffenheitsgarantie
 - bei der Haftung aus Gefährdungstatbeständen (insbesondere nach dem Produkthaftungsgesetz)
- b) Bei Verletzung wesentlicher Vertragspflichten haftet die Wolf GmbH für jede Fahrlässigkeit, jedoch nur bis zur Höhe des vorhersehbaren vertragstypischen Schadens.
- c) Soweit unsere Haftung ausgeschlossen oder beschränkt ist, gilt dies auch für Angestellte, Arbeitnehmer, Vertreter sowie Erfüllungs- und Verrichtungsgehilfen.
- d) Kardinalpflichten sind wesentliche Vertragspflichten, also solche Pflichten, die dem Vertrag sein Gepräge geben und auf die der Vertragspartner vertrauen darf; es handelt sich damit um die wesentlichen Rechte und Pflichten, die die Voraussetzungen für die Vertragserfüllung schaffen und für die Erreichung des Vertragszwecks unentbehrlich sind.
- e) Mit keiner der voranstehenden Klauseln ist eine Änderung der gesetzlichen oder richterrechtlichen Beweislastverteilung bezweckt.

6. Mängelansprüche:

- a) Der Kunde hat im Falle der Mangelhaftigkeit der Serviceleistung oder der Verletzung der Pflicht zur Vornahme der Serviceleistung Anspruch auf Nacherfüllung gegenüber der Wolf GmbH.
- b) Die Verjährungsfrist für Ansprüche des Kunden wegen Mängel der Leistungen der Wolf GmbH beträgt ein Jahr.
- Dies gilt nicht
- bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit,
 - bei schuldhafter Verletzung von Leben, Körper, Gesundheit,
 - soweit nach Produkthaftungsgesetz für Personen- oder Sachschäden an privat genutzten Gegenständen gehaftet wird,
 - beim Fehlen von Eigenschaften, die ausdrücklich zugesichert sind, wenn die Zusage gerade bezweckt hat, den Besteller gegen Schäden, die nicht an der Ware selbst entstanden sind, abzusichern,
 - bei Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht (Kardinalspflicht),
 - wenn ein Mangel arglistig verschwiegen wurde.
- c) Mit keiner der voranstehenden Klauseln ist eine Änderung der gesetzlichen oder richterrechtlichen Beweislastverteilung bezweckt.

7. Allgemeine Bestimmungen:

- a) Das gesamte Vertragsverhältnis zwischen der Wolf GmbH und dem Kunden unterliegt ausschließlich dem Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechts.
- b) Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus dem Vertragsverhältnis ist das für den Geschäftssitz der Wolf GmbH zuständige Gericht, wenn der Kunde Kaufmann, juristische Person des öffentlichen Rechts oder öffentlich rechtliches Sondervermögen ist.
- Die Wolf GmbH ist aber berechtigt, nach ihrer Wahl eigene Ansprüche am Gerichtsstand des Kunden geltend zu machen.
- c) Sollten einzelne oder mehrere Bestimmungen dieser AGB oder daneben abgeschlossener individueller Vereinbarungen ganz oder teilweise unwirksam sein oder werden, so berührt dies die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen nicht.
- d) Im Übrigen gelten die Allgemeinen Verkaufs- und Lieferbedingungen der Wolf GmbH in ihrer jeweils gültigen Fassung.