

1. Allgemeines

Diese Bedingungen gelten ergänzend zu den Allgemeinen Geschäftsbedingungen der UNiDOR GmbH und regeln die Voraussetzungen und den Umfang der Serviceleistungen der UNiDOR GmbH, sowie den Ablauf im Rahmen der UNiDOR Gewährleistung. Diese Bestimmungen treten am 01.01.2006 bis auf Widerruf in Kraft und können jederzeit durch neue Bestimmungen ersetzt werden. Alle bisherigen Service-, Garantie- und Gewährleistungsbestimmungen verlieren hiermit ihre Gültigkeit.

2. Geltungsbereich

2.1 Montagen, Serviceeinsätze und Inbetriebnahmen.

2.2 Die gesetzliche Gewährleistungsfrist konform der Regelung für B2B-Geschäfte beträgt 12 Monate ab Lieferungs-/Leistungszeitpunkt. Abweichungen sind in der jeweiligen Position ausgewiesen. Räumt Unidor eine über die gesetzliche Gewährleistungsfrist hinausgehende Garantie ein, gelten insbesondere auch die folgenden Bestimmungen:

3. Gewährleistungsablauf

3.1 Telefonische Analyse der Störung durch unser Servicepersonal.

3.2 Die Gewährleistung greift bei Festlegung der Störung auf einen Defektfall. Als Defektfall ist die Fehlfunktion, der Ausfall einer Baugruppe oder eines Bauteils unter normalen Gebrauch des Gerätes definiert. Defekte, die etwa auf Gründe wie Fehlbedienung oder extreme Umgebungsbedingungen zurückgehen, sind nicht von der Gewährleistung erfasst.

3.3 Im Defektfall wird ein Ersatzteil beschafft und an Sie verbracht. Zum Einbau kann nach Terminabstimmung Servicepersonal angefordert werden (Kostenpflichtig).

3.4 Die Reaktionszeit für die Sendung von Ersatzteilen oder der Anforderung von Servicepersonal ist umgehend, jedoch spätestens der übernächste Arbeitstag, bei Meldung innerhalb der Ansprechzeit von Montag bis Freitag jeweils von 7.30 bis 16.30 Uhr. Die Reaktionszeit gilt als eingehalten, sofern innerhalb der angegebenen Frist durch Servicepersonal von UNiDOR Maßnahmen zur Behebung des gemeldeten Defektes eingeleitet und diese Ihnen kenntlich gemacht werden.

4. Umfang der Serviceleistungen im Rahmen der UNiDOR Gewährleistung

4.1 UNiDOR behebt Fehler, die nachweislich auf Werksfehlern beruhen und die Gebrauchstüchtigkeit des Gerätes beeinträchtigen.

4.2 Der Service wird in der Form geleistet, dass mangelhafte Teile nach Wahl von UNiDOR instand gesetzt oder durch einwandfreie Teile ersetzt werden. Sofern die Kosten für die Instandsetzung eines Gerätes in einem objektiven Missverhältnis zum Zeitwert des Gerätes stehen, ist UNiDOR berechtigt, anstatt der Instandsetzung dem Kunden ein gleichwertiges Gerät zur Verfügung zu stellen.

4.3 Ausschluss von Serviceleistungen (Gewährleistung)

Ansprüche auf Serviceleistungen sind ausgeschlossen:

- a) bei Schäden, die durch unsachgemäße oder zweckwidrige Behandlung - insbesondere Nichtbeachtung der Gebrauchsanleitung - oder unsachgemäße Reparatur aufgetreten sind
- b) falls Schäden durch Ergänzungs- oder Zubehörteile verursacht wurden, die nicht von UNiDOR freigegeben sind
- c) falls ein Gerät durch hierfür nicht autorisierte Werkstätten oder Personen geöffnet oder repariert worden ist, insbesondere wenn hierdurch der Fehler verursacht worden ist
- d) falls das Gerät durch den Einfluss höherer Gewalt oder durch Umwelteinflüsse beschädigt oder zerstört ist
- e) bei Schäden, die auf chemische und elektrochemische Einwirkungen von Flüssigkeiten zurückzuführen sind
- f) bei Vorliegen von Schönheitsfehlern, welche die Funktionssicherheit und -tauglichkeit des Gerätes nicht beeinflussen
- g) bei Bruchschäden an leicht zerbrechlichen Teilen wie Glas oder Glühlampe
- h) bei Verschleiß-, Verbrauchs- bzw. Ersatzteilen

5. Durchführung der Serviceleistungen

5.1 Inbetriebnahmen und Montagen sind vor deren Beginn vom Besteller so vorzubereiten, dass sie nach Ankunft des Servicetechnikers begonnen und ohne Unterbrechung durchgeführt werden können. Wartezeiten werden gemäß den aktuellen Stundensätzen berechnet.

5.2 Der Auftraggeber sorgt bei Bedarf für geeignetes Fachpersonal, das über die gesamte Dauer des Einsatzes kostenfrei den UNiDOR Servicetechniker unterstützt. Des Weiteren sorgt er für Vorrichtungen und Bedarfsstoffe die bei der Montage benötigt werden.

5.3 Bei Inbetriebnahmen und Montagen an denen mehrere Firmen beteiligt sind, obliegt die Koordination des Ablaufes dem Auftraggeber.

5.4 Zeigen sich während der Laufzeit der Gewährleistung Mängel, die trotz der Hinweise in der Bedienungsanleitung zur Beseitigung einer Störung vom Kunden nicht zu beheben sind, so sind diese unverzüglich unter Angabe der konkreten Störung schriftlich geltend zu machen.

5.5 Zur Entgegennahme von Gewährleistungsansprüchen und zur Durchführung von Serviceleistungen ist nur der UNiDOR Kundendienst befugt.

5.6 Die Serviceleistungen durch den UNiDOR Kundendienst werden während der UNiDOR Geschäftszeiten von Montag bis Freitag durchgeführt. Arbeiten außerhalb unserer Geschäftszeiten nach Sondervereinbarung.

5.7 Falls nichts anderes vereinbart, müssen defekte Geräte vom Kunden (Gebraucher) in die Reparaturabteilung der UNiDOR GmbH nach Pforzheim geliefert werden. Transport, Transportkosten und Transportrisiken gehen grundsätzlich zu Lasten des Kunden. Der Versand darf vom Kunden grundsätzlich nur in der original Verpackung durchgeführt werden. Bei einer Reparatur vor Ort werden die anfallenden Kosten dem Kunden nach Aufwand in Rechnung gestellt.

5.8 Wenn unser Kundendienst zur Prüfung oder Behebung eines garantispflichtigen Mangels zum Standort des Gerätes fahren muss, berechnen wir die Fahrtkosten nach den jeweils gültigen Kostensätzen.

5.9 Ausgetauschte Teile des Gerätes gehen in das Eigentum von UNiDOR über und sind dem Servicepersonal zu überlassen, sofern keine andere Vereinbarung zwischen den Vertragsparteien getroffen wird.

6. Berechnung und Bezahlung

6.1 Die Berechnung der Serviceleistung erfolgt nach Abnahme bzw. nach Fertigstellung des Einsatzes, mit den aktuell gültigen Kostensätzen. Als Abrechnungsgrundlage dient der vom Auftraggeber zu unterschreibende Montagebeleg.

6.2 Rechnungen sind bei Erhalt sofort und rein netto zu begleichen. Eine Zurückhaltung der Zahlung oder deren Aufrechnung, ist nur bei unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Forderungen möglich.

7. Gewährleistung und Haftung

7.1 UNiDOR leistet Gewähr für fachgerechte Ausführung der Serviceleistungen. Bei einer fehlerhaften Serviceleistung hat der Kunde Anspruch auf Nachbesserung.

7.2 Weitergehende Ansprüche des Kunden sind ausgeschlossen, insbesondere auf Behebung von Schäden die nicht an dem Gerät selbst entstanden sind, oder Kosten die durch Produktionsausfall entstehen, es sei denn, UNiDOR bzw. deren Erfüllungsgehilfen haben vorsätzlich oder grob fahrlässig gehandelt.

8. Erfüllungsort und Teilunwirksamkeit

Erfüllungsort ist der Sitz der UNiDOR GmbH. Sollten einzelne Bestimmungen der Service- und Gewährleistungsbedingungen unwirksam sein oder werden, so bleiben die übrigen Bestimmungen in ihrer Wirksamkeit unberührt und die Vertragspartner verpflichten sich die unwirksame Bestimmung durch eine wirksame zu ersetzen, die dieser wirtschaftlich am nächsten kommt.

Pforzheim, 09.01.2006
UNiDOR GmbH