

ALLGEMEINE BEDINGUNGEN FÜR DIE ERBRINGUNG VON SUPPORT- UND SERVICELEISTUNGEN

1. GELTUNGSBEREICH, ALLGEMEINES

- 1.1 Diese Allgemeinen Bedingungen für die Erbringung von Support- und Serviceleistungen („AGB-Service“) gelten für alle Geschäftsbeziehungen zwischen der Dr. Schenk GmbH Industriemesstechnik („Dr. Schenk“) mit ihren Kunden, die nicht Verbraucher im Sinne des § 13 BGB sind. Sie umfassen alle Verträge zwischen Dr. Schenk und dem Kunden, die die Erbringung von Support- und Serviceleistungen an einem oder mehreren vom Kunden erworbenen Dr. Schenk Inspektionssystemen („Inspektionssystem“) zum Gegenstand haben.
- 1.2 Diese AGB-Service gelten ausschließlich. Die Geltung von etwaigen Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Kunden wird hiermit ausdrücklich ausgeschlossen. Dies gilt auch, soweit der Kunde in standardisierten Bestellformularen oder im Rahmen von Bestätigungsschreiben auf die Geltung seiner AGB hinweist und sie auf diese Weise in diesen Vertrag einbeziehen will.

2. VERTRAGSSCHLUSS

- 2.1 Die Angebote von Dr. Schenk sind freibleibend. Die Bestellung durch den Kunden gilt als verbindliches Vertragsangebot. Ein Vertrag zwischen Dr. Schenk und dem Kunden kommt erst zustande, wenn Dr. Schenk den Auftrag des Kunden in Textform bestätigt.
- 2.2 Änderungen der Bestellung bedürfen der ausdrücklichen schriftlichen Zustimmung von Dr. Schenk. Etwaige daraus resultierende Zusatzkosten trägt der Kunde.

3. LIEFER- UND LEISTUNGSUMFANG

3.1 Kontinuierlicher Support und Wartung

- 3.1.1 Dr. Schenk unterstützt den Kunden kontinuierlich im Rahmen der allgemeinen Fehlersuche sowie im Inspektionsprozess und übernimmt die technische Wartung der Soft- und Hardware des Inspektionssystems. Der Kunde kann dabei zwischen verschiedenen Service-Modulen wählen oder diese unter bestimmten Voraussetzungen kombinieren. Der Leistungsumfang sowie die genaue Bezeichnung des Inspektionssystems sind im Angebot bestimmt. Allen Angeboten liegt, sofern nicht anders vereinbart, die „Preisliste Servicemodule“ in der jeweils aktuellen Fassung zugrunde.
- 3.1.2 Der Kunde erreicht den Dr. Schenk-Kundendienst zu den in Ziffer 11 angegebenen allgemeinen Geschäftszeiten und Kontaktdaten.
- 3.1.3 Sofern eine Rufbereitschaft außerhalb der allgemeinen Geschäftszeiten gesondert vertraglich vereinbart ist, erreicht der Kunde den Dr. Schenk-Kundendienst unter einer mit Vertragsschluss bekanntzugebenden Telefonnummer.
Eine Rufbereitschaft an folgenden Tagen ist grundsätzlich ausgeschlossen: 24.12. von 6:00 Uhr bis 27.12. 6:00 Uhr und 31.12. von 6:00 Uhr bis 02.01. 6:00 Uhr. Bei allen Zeitangaben in diesen AGB-Service handelt es sich um Mitteleuropäische Zeit.
- 3.1.4 Arbeiten außerhalb des vereinbarten Service-Moduls oder Arbeiten, die durch den nicht vertragsgemäßen Gebrauch des Inspektionssystems, eigenständige Änderungen des Kunden an demselben oder durch die Benutzung von Fremdsoftware notwendig sind, sind nicht im Leistungsumfang enthalten. Gleiches gilt für Funktionsstörungen, die auf eine Verletzung der Sorgfaltspflichten des Kunden zurückzuführen sind.

3.2 Erweiterte Garantie

- 3.2.1 Dr. Schenk erweitert die Garantie auf die im Angebot definierte(n) Komponente(n) um den dort angegebenen Zeitraum. Voraussetzung für die Gewährung einer erweiterten Garantie ist der Abschluss eines Wartungsvertrags gemäß Ziffer 3.1, der mit Ende des Garantiezeitraums für das Inspektionssystem erfolgen muss. Der Wartungsvertrag muss mindestens den Telefonsupport während der Geschäftszeiten und einen jährlichen Wartungsbesuch vor Ort umfassen und während des Garantiezeitraums ohne Unterbrechung aufrechterhalten werden.
- 3.2.2 Die erweiterte Garantie beinhaltet die Kosten für das Ersatzteil sowie die Arbeitszeit für dessen Austausch. Reisezeiten und -kosten sind davon nicht umfasst. Der Begriff „Ersatzteil“ kann ganze Komponenten oder einen Teil einer Komponente umfassen.
- 3.2.3 Die erweiterte Garantie erstreckt sich nicht auf Schäden, die durch externe Einflüsse (z. B. Feuer, Überspannung) oder unsachgemäßen Gebrauch, einschließlich des Gebrauchs für einen anderen als den vorgesehenen Zweck oder der Handhabung entgegen den Anweisungen von Dr. Schenk für einen sachgemäßen Gebrauch, eine sachgemäße Wartung oder Pflege entstanden sind.

- 3.2.4 Dr. Schenk behält sich vor, die Wartungsunterlagen im Zusammenhang mit einem Garantie- und/oder Schadensersatzanspruch zu prüfen und die Garantie im Fall eines nachweislich unsachgemäßen Gebrauchs gänzlich zu beenden.

3.3 Reparaturleistungen außerhalb der Garantiezeit

- 3.3.1 Dr. Schenk führt Reparaturen am Inspektionssystem außerhalb der Garantiezeit auf Anfrage des Kunden per Ferndiagnose oder vor Ort durch. Die Kosten werden nach Aufwand verrechnet. Auf Wunsch erstellt Dr. Schenk ein Richtpreisangebot, in dem der antizipierte Leistungsumfang sowie die genaue Bezeichnung des Inspektionssystems bestimmt sind. Allen Richtpreisangeboten liegt, sofern nicht anders vereinbart, die „Preisliste Servicemodule“ in der jeweils aktuellen Fassung zugrunde.
- 3.3.2 Der Kunde erreicht den Dr. Schenk-Kundendienst zu den in Ziffer 11 angegebenen allgemeinen Geschäftszeiten und Kontaktdaten.

3.4 Ersatzteile und Upgrades

- 3.4.1 Lieferumfang und Preise für Ersatzteile und Upgrades sind im Angebot bestimmt.
- 3.4.2 Standardersatzteile für das Inspektionssystem werden innerhalb von fünf Arbeitstagen an den Kunden versendet, vorbehaltlich Zwischenverkauf.

3.5 Schulungen

- 3.5.1 Dr. Schenk führt Schulungen zur Bedienung und Einstellung des Inspektionssystems durch. Dabei kann der Kunde zwischen verschiedenen Schulungsniveaus wählen oder diese kombinieren. Eine genaue Beschreibung der Inhalte findet sich in den Dr.-Schenk-Kursbeschreibungen, die dem Kunden auf Anfrage zugesendet werden.
- 3.5.2 Je nach Schulungsniveau bietet Dr. Schenk kundenspezifische Einzelschulungen an, welche entweder vor Ort beim Kunden oder am Standort von Dr. Schenk abgehalten werden. Alternativ bietet Dr. Schenk allgemeine Gruppenschulungen am eigenen Standort an. Der Leistungsumfang ist im Angebot näher bestimmt. Allen Angeboten liegt, sofern nicht anders vereinbart, die Preisliste „Preisliste Schulung“ in der jeweils aktuellen Fassung zugrunde.

3.6 Inspection Process Ramp-Up Support (IPRS) / Inspection Process Support (IPS)

- 3.6.1 Dr. Schenk unterstützt den Kunden bei der Einstellung der Systemparameter zum Betrieb des Inspektionssystems im Rahmen eines vom Kunden abzurufenden Stundenkontingents. Der Leistungsumfang sowie das / die entsprechende(n) Inspektionssystem(e) sind im Angebot näher bestimmt. Allen Angeboten liegt, sofern nicht anders vereinbart, die „Preisliste Servicemodule“ in der jeweils aktuellen Fassung zugrunde.
- 3.6.2 Der Kunde erreicht den Dr. Schenk-Kundendienst zu den in Ziffer 11 angegebenen allgemeinen Geschäftszeiten und Kontaktdaten.

4. PFLICHTEN DES KUNDEN

- 4.1 Der Kunde führt die regelmäßigen Wartungsarbeiten gemäß Bedienerhandbuch selbständig durch und dokumentiert diese in Umfang und Zeitpunkt.
- 4.2 Die regelmäßige Erstellung und Archivierung aktueller System- und Applikations-Backups gemäß Bedienerhandbuch obliegt dem Kunden. Dies hat insbesondere vor der Durchführung von Serviceleistungen zu erfolgen.
- 4.3 Der Kunde stellt alle Informationen zur Verfügung, die von Dr. Schenk zur Durchführung der Leistungen benötigt werden und unterstützt Dr. Schenk auf Anforderung.
- 4.4 Der Kunde stellt geschulte Ansprechpartner zur Verfügung, die bei technischen Problemen als erster Kontakt für das Dr.-Schenk-Personal fungieren.
- 4.5 Möchte der Kunde einen verbindlich zugesagten Termin (z. B. Wartungstermin, IPRS-Termin) verschieben, ist er verpflichtet, Dr. Schenk mindestens eine Woche vorher darüber zu informieren. Andernfalls behält sich Dr. Schenk das Recht vor, eine Aufwandspauschale in Höhe von 250 Euro geltend zu machen, zuzüglich bereits angefallener oder nicht widerrufbarer Reisekosten. Sofern es sich bei der Verschiebung um einen Schulungstermin gemäß Ziffer 3.5 handelt, gilt Ziffer 10.3 analog.
- 4.6 Funktionsstörungen aller Art sind unverzüglich nach Feststellung an Dr. Schenk zu melden.
- 4.7 Während der vereinbarten Zeiträume für Support- und Serviceleistungen ermöglicht der Kunde den Zugang und Zugriff auf alle zur Leistungserbringung notwendigen Systemteile und veranlasst Abschalten und Inbetriebnahme der Gesamtanlage.
- 4.8 Sofern Dr. Schenk Leistungen gemäß Ziffern 3.1, 3.3 oder 3.6 erbringt, richtet der Kunde Dr. Schenk auf eigene Kosten einen Fernwartungszugang zu dem im Angebot bestimmten Inspektionssystem ein. Der Zugang muss die im Bedienerhandbuch unter „Setting Up a Remote Access Connection“ und in der „Dr.

Schenk Cyber Security Policy“ aufgeführten Voraussetzungen erfüllen, welche dem Kunden auf Anfrage zugesendet werden.

5. VERGÜTUNG UND ZAHLUNGSBEDINGUNGEN

- 5.1 Leistungen gemäß den Ziffern 3.1 und 3.5 werden pauschal vergütet. Die Vergütung für Leistungen gemäß Ziffer 3.1 ist einmal jährlich im Voraus zu zahlen. Bis zum Eingang der Zahlung bei Dr. Schenk besteht keine Leistungspflicht.
- 5.2 Auf Basis der tatsächlich geleisteten bzw. entstanden Stunden wird folgendes in Rechnung gestellt:
 - Leistungen gemäß Ziffer 3.3
 - Reisezeiten für jegliche Vorortbesuche
 - Wartezeiten während Regelwartungen, die zusammengenommen mehr als 10% der Gesamtarbeitszeit betragen
 - Arbeitsstunden, die im Rahmen einer gesondert vertraglich vereinbarten Verfügbarkeit außerhalb der Geschäftszeiten anfallen
 - Aufwand zur Behebung von Defekten, die außerhalb eines vereinbarten Wartungsplans liegenReisekosten werden nach Anfall in Rechnung gestellt.
- 5.3 Stundenkontingente gemäß Ziffer 3.6 werden vorab in Rechnung gestellt und um die tatsächlich angefallenen Stunden reduziert. Bis zum Eingang der Zahlung bei Dr. Schenk besteht keine Leistungspflicht.
- 5.4 Kosten für etwaige Ersatzteile außerhalb der Garantiezeit sind nicht im Leistungsumfang enthalten und werden gesondert in Rechnung gestellt.
- 5.5 Alle Preise verstehen sich zuzüglich gesetzlicher Mehrwertsteuer. Zölle, Steuern oder ähnliche Kosten werden nicht von Dr. Schenk getragen. Etwaige Bankgebühren gehen zu Lasten des Kunden.
- 5.6 Alle Rechnungen sind zahlbar innerhalb von 14 Tagen netto.

6. LIEFERUNGEN

- 6.1 (Ersatz-)Teillieferungen erfolgen FCA Bussardstraße 12, 82166 Gräfelfing gemäß Incoterms 2020, einschließlich der Verpackung. Nicht enthalten sind Versicherungen sowie Transportkosten.
- 6.2 Wenn die Waren nicht zum vereinbarten Zeitpunkt oder innerhalb einer Woche, nachdem Dr. Schenk die Lieferbereitschaft angezeigt hat, abgeholt werden, behält sich Dr. Schenk das Recht vor, angemessene Lagerkosten in Rechnung zu stellen.
- 6.3 Zur Wahrung der sicheren Lieferkette im Luftfrachtverkehr gem. VO (EG) Nr. 300/2008 und VO (EG) Nr. 2015/1998 ist Dr. Schenk seit 2013 als „bekannter Versender“ zertifiziert. Dies ermöglicht die beschleunigte Abwicklung von Luftfrachtsendungen, da aufwändige Sicherheitskontrollen entfallen können. Voraussetzung dafür ist jedoch, dass der Transport der Waren von der Dr. Schenk Laderampe in Gräfelfing zum Flughafen von einem "reglementierten Beauftragten" im Sinne des Luftsicherheitsgesetzes durchgeführt wird. Wenn der Kunde einen Spediteur beauftragt oder vorschreibt, der nicht als reglementierter Beauftragter zertifiziert ist, wird die Sicherheit der Lieferkette mit schwerwiegenden Folgen beeinträchtigt: Es werden separate Sicherheitskontrollen erforderlich, die je nach Größe und Gewicht am angegebenen Flughafen möglicherweise nicht verfügbar sind. Alle hieraus entstehenden Kosten trägt der Kunde. Darüber hinaus haftet Dr. Schenk nicht für Verzögerungen, die durch entsprechende Maßnahmen verursacht werden.

7. PFLICHTEN VON DR. SCHENK

- 7.1 Dr. Schenk garantiert, dass gelieferte Ersatzteile bzw. Hardware Upgrades für einen Zeitraum von sechs Monaten (Ersatzteile) bzw. zwölf Monaten (Hardware Upgrades) ab Einbaudatum keine Material- oder Verarbeitungsmängel aufweisen und übernimmt innerhalb dieses Zeitraums die Arbeits- und Materialkosten für deren Reparatur oder Austausch im Fall eines Mangels. Der Garantiezeitraum beginnt spätestens vier Wochen nach Auslieferung. Ziffern 3.2.3 und 3.2.4 gelten entsprechend.
- 7.2 Dr. Schenk verpflichtet sich, alle vertraglich vereinbarten Leistungen durch qualifiziertes Personal zu erbringen. Mängel am Inspektionssystem, die von nachweislich unvollständiger Ausführung vorangegangener Reparaturen hervorgerufen wurden, sind von Dr. Schenk zu beheben.

8. HAFTUNG

- 8.1 Dr. Schenk haftet für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit sowie von Dr. Schenk schuldhaft verursachte Schäden aus einer Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit nach den gesetzlichen Bestimmungen. Die Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz bleibt unberührt. Gleiches gilt für die Haftung im Rahmen einer übernommenen Garantie für Schäden, die aus dem Mangel der garantierten Beschaffenheit resultieren.

- 8.2 Unbeschadet Ziffer 8.1 haftet Dr. Schenk nur für Schäden, die nach Art und Umfang von ihrer Betriebs- oder Produkthaftpflichtversicherung getragen wird. Eine weitergehende Haftung, insbesondere die Haftung für indirekte Schäden oder Folgeschäden, wie beispielsweise den entgangenen Gewinn oder Schäden durch Produktionsausfall, ist ausgeschlossen. Dr. Schenk verfügt über eine Betriebs- und Produkthaftpflichtversicherung in Höhe von je 10 Millionen Euro.
- 8.3 Soweit die Haftung von Dr. Schenk ausgeschlossen oder beschränkt ist, gilt dies auch für die Haftung ihrer Mitarbeiter, Vertreter und Erfüllungsgehilfen oder sonstiger Dritter, deren sich Dr. Schenk zur Erfüllung des Vertrages bedient.

9. VERJÄHRUNG

Ansprüche des Kunden, ausgenommen solche gemäß Ziffer 8.1, verjähren in einem Jahr. Die Verjährung beginnt mit der Entstehung des jeweiligen Anspruchs und der Kenntnis oder grob fahrlässigen Unkenntnis des Kunden von den Anspruchsgründen und der Person des Schuldners.

10. LAUFZEIT UND KÜNDIGUNG

- 10.1 Die Mindestlaufzeit für Verträge über Leistungen gemäß Ziffer 3.1 beträgt ein Jahr. Beginn und Ende der Vertragslaufzeit werden im Angebot bestimmt.
- 10.2 Kündigt der Kunde einen Vertrag über Lieferungen gemäß Ziffer 3.4, so hat er Dr. Schenk die Kosten für diejenigen Teile zu erstatten, die Dr. Schenk bereits verbindlich und nicht widerrufbar bei ihren Lieferanten bestellt hat und die nicht für andere Kunden weiterverwendet werden können.
- 10.3 Verträge über Leistungen gemäß Ziffer 3.5 können bis vier Wochen vor dem vereinbarten Termin kostenfrei ordentlich gekündigt werden. Danach behält sich Dr. Schenk das Recht vor, dem Kunden 50% des Auftragswerts in Rechnung zu stellen. Kündigt der Kunde weniger als zwei Wochen vor dem vereinbarten Termin, können ihm 100% des Auftragswerts in Rechnung gestellt werden.
- 10.4 Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt und kann geltend gemacht werden, wenn ein Vertragspartner die ihm obliegenden vertraglichen Verpflichtungen nachhaltig und andauernd verletzt, so dass eine Fortsetzung des Vertragsverhältnisses unzumutbar geworden ist. Voraussetzung für eine wirksame Kündigung ist jedoch in jedem Fall eine ergebnislos gebliebene Abmahnung mit einer Fristsetzung von mindestens 30 Tagen.

11. ERREICHBARKEIT UND KONTAKTDATEN

Der Kunde erreicht den Dr. Schenk Kundendienst zu den allgemeinen Geschäftszeiten

Montag – Donnerstag: 8:00 – 17:00 Uhr

Freitag 8:00 – 15:00 Uhr

unter folgenden Kontaktdaten:

Telefon: 0049-89-85695-131 oder -135

E-Mail: [Kontaktformular](#)

12. ANWENDBARES RECHT UND SCHIEDSVEREINBARUNG

- 12.1 Diese AGB-Service unterliegen dem Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechts (CISG).
- 12.2 Alle Streitigkeiten, die sich im Zusammenhang mit dieser Vereinbarung oder über ihre Gültigkeit ergeben und die nicht durch Verhandlungen beigelegt werden können, werden nach der Schiedsgerichtsordnung der Deutschen Institution für Schiedsgerichtsbarkeit e.V. (DIS) unter Ausschluss des ordentlichen Rechtsweges endgültig durch ein mit drei Schiedsrichtern besetztes Schiedsgericht entschieden. Der Schiedsort ist München. Die Verfahrenssprache ist Deutsch.

13. SCHLUSSBESTIMMUNGEN

- 13.1 Alle Änderungen und Ergänzungen dieses Vertrags haben schriftlich zu erfolgen; zudem bedürfen sie der ausdrücklichen Bezugnahme auf diesen Vertrag. Dies gilt auch für die Aufhebung des Schriftformerfordernisses.
- 13.2 Sollte eine Bestimmung dieses Vertrages unwirksam oder undurchführbar sein oder werden, so berührt dies die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen nicht. Die Parteien sind jedoch verpflichtet, die unwirksame oder undurchführbare Bestimmung durch eine andere Bestimmung zu ersetzen, die dem wirtschaftlichen Ergebnis der undurchführbaren Bestimmung möglichst nahe kommt; das gleiche gilt im Falle einer Lücke.