

Allgemeine Servicebedingungen der KACO new energy GmbH

1 Geltungsbereich

- 1.1 Diese allgemeinen Geschäftsbedingungen für Serviceaufträge (AGB) sind Bestandteil eines jeden zwischen uns und einem Kunden geschlossenen Vertrages im Hinblick auf die von uns durchgeführten technischen Serviceleistungen (Bsp. Instandsetzung und Nachbesserung technischer Produkte, Instandhaltung beispielsweise durch Inspektion, Wartungen und Verbesserungen von technischen Produkten) sowie bei Auskünften und Beratung in diesem Zusammenhang.
- 1.2 Der Einbeziehung anderslautender und widersprechender Bedingungen des Kunden wird hiermit ausdrücklich und endgültig widersprochen. Nebenabreden, Zusicherungen und/ oder Änderungen dieser Geschäftsbedingungen sind nur bei ausdrücklichem, schriftlichem Anerkenntnis von uns verbindlich.
- 1.3 Gegenüber Unternehmern und juristischen Personen des öffentlichen Rechts gelten diese AGB auch für alle zukünftigen Geschäftsbeziehungen.
- 1.4 Diese AGB gelten auch für die in separaten Serviceverträgen geregelten Serviceleistungen. Vorrangig gelten jedoch die im Einzelfall vertraglich getroffenen Vereinbarungen.

2 Vertragsgrundlage

- 2.1 Der vertragsgemäße Erfolg - die sorgfältige fach- und sachgerechte Erledigung des Kundenauftrags - ist ausschließlich unter den nachfolgend aufgeführten Bedingungen geschuldet:
 - Das betreffende Produkt wird gemäß seiner Zweckbestimmung und des mitgelieferten Handbuches und weiteren Dokumentation installiert, betrieben, angewendet und gewartet
 - Das Produkt wird (soweit zutreffend) unter Verwendung unserer Originalteile und -Software bzw. mit Teilen gleicher Qualität betrieben
 - Das Produkt wird unter den in dem Handbuch beschriebenen vorgesehenen Umgebungs- und Standortbedingungen betrieben.
- 2.2 Alle Instandhaltungsmaßnahmen – außer kundeneigene Routine-Wartungen – werden von Kundendienstbeauftragten unter Ausschluss von Eingriffen Dritter, ausgeführt.
- 2.3 Ein Beschaffungsrisiko für Ersatzteile wird von uns im Rahmen des Serviceauftrages nicht übernommen.
- 2.4 Sämtliche Instandhaltungsmaßnahmen, mit Ausnahme von Routinewartungen durch den Kunden, werden durch unsere Servicetechniker (oder beauftragten Partner/Erfüllungsgehilfe) unter Ausschluss von Eingriffen durch Dritte ausgeführt.

3 Zeitliche Erfüllung des Vertrages/Abwicklung von Serviceleistungen/ ausgetauschte Teile

- 3.1 Unsere Serviceleistungen finden unter Berücksichtigung der Ersatzteil- und Personalverfügbarkeit binnen angemessener Frist statt.
- 3.2 Im Falle einer notwendigen Vor-Ort-Reparatur beim Kunden teilen wir dem Kunden binnen angemessener Frist den Service-Termin mit. Der Kunde hat uns umgehend nach unserer Terminnung mitzuteilen, wenn er den genannten Termin nicht wahrnehmen kann und ein neuer Termin festgelegt werden soll.
- 3.3 Im Falle, dass zum vereinbarten Termin die Durchführung der Arbeiten doch nicht möglich ist, wird dies dem Kunden rechtzeitig mitgeteilt.
- 3.4 Sofern nicht anders schriftlich vereinbart, werden Service-Maßnahmen im Fall vom Vor Ort-Service zu den üblichen Geschäftszeiten, Montag bis Freitag zwischen 8:00 und 17:00 Uhr, durchgeführt. Hiervon ausgeschlossen sind gesetzliche und lokale Feiertage, sowie vom 24.12. bis zum 31.12. eines jeden Jahres. An diesen Tagen findet kein Service statt.
- 3.5 Die Anfrage über Serviceleistungen erfolgt über das Onlineformular auf unserer Homepage (<https://service.KACO-newenergy.com/nc/de/kundendienst/>). Der Vertrag kommt durch unsere Auftragsbestätigung oder Belieferung oder durch die Entgegennahme der Servicemaßnahmen zustande.
- 3.6 Nach erfolgten Servicemaßnahmen wird durch den Servicetechniker ein Servicebericht erstellt, welcher vom Kunden zur Bestätigung der durchgeführten Maßnahmen zu unterschreiben ist, sofern dieser die durchgeführten Maßnahmen widerspiegelt.
- 3.7 Alle durch uns (bzw. durch unseren Erfüllungsgehilfen) ausgebauten Teile (nachfolgend: „Austauschteile“), die durch andere Teile ersetzt wurden, gehen in unser Eigentum über. Sollten diese Austauschteile beispielsweise für einen Versicherungsfall erforderlich sein (Begutachtung), ist uns dies 10 Arbeitstage nach Austausch mitzuteilen. Wir behalten uns vor, die ausgetauschten Teile zum Zwecke der Begutachtung der Versicherung bzw. Gerichten und Behörden zur Verfügung zu stellen. Sollte binnen 10 Arbeitstagen keine Mitteilung erfolgen, behalten wir uns vor, die Austauschteile zu entsorgen.

4 Serviceanforderung zur Durchführung von Vor-Ort-Maßnahmen/ Zutritt zum Service-Gegenstand

- 4.1 Der Kunde gewährt uns für die Durchführung der Servicemaßnahmen zu den vereinbarten Zeiten freien Zugang zu den Produkten. Der Kunde haftet für den einwandfreien und gefahrfreien Zustand des Zuganges und des Arbeitsplatzes.

- 4.2 Es ist bei jedem Einsatz die Anwesenheit eines Verantwortlichen, Zeichnungsberechtigten des Kunden vor Ort erforderlich. Ist dies nicht der Fall, werden wir bzw. unser Erfüllungsgehilfe die Anlage auf Kosten des Auftraggebers verlassen.
- 4.3 Sollte ein Serviceeinsatz aufgrund unzureichender Informationen durch den Kunden zur PV-Anlage unnötigerweise erschwert werden (z.B. nicht genannte notwendige Hilfsmittel, insbesondere Hebebühnen, Hebewinden, Kran, etc.), können wir den Einsatz abrechnen. Wir haben in diesem Fall Anspruch auf Vergütung für diesen Einsatz zu unseren allgemein gültigen Vergütungssätzen. Sollte der Kunde unsere allgemeinen Vergütungssätze nicht kennen, werden wir diese dem Kunden auf Anfrage unverzüglich übermitteln.
- 4.4 Vom Kunden geltend gemachte Fehler bzw. Defekte, welche wir nicht zu vertreten haben und keinen Gewährleistungsfall bzw. von uns gegebenen Garantiefall darstellen, werden dem Auftraggeber ebenfalls kostenpflichtig in Rechnung gestellt.
- 4.5 Sollte der Verantwortliche, Zeichnungsberechtigte direkt vor Ort auf die Reparatur bestehen, wird diese nur mit seiner Unterschrift auf dem Protokoll durchgeführt. Auf dem Protokoll werden die voraussichtlichen Kosten festgehalten. Es wird darauf hingewiesen, dass diese vom tatsächlichen Aufwand abweichen könnten.

5 Sonstige Mitwirkungspflichten des Kunden

- 5.1 Dem Kunden obliegt es, die in seiner Sphäre liegenden erforderlichen technischen und organisatorischen Voraussetzungen sowie die erforderlichen Vorkehrungen zum Arbeitsschutz zu schaffen, um es uns zu ermöglichen, die vertragsgegenständlichen Serviceleistungen vollständig und vertragsgerecht zu erbringen. Der Kunde hat uns in angemessener Weise bei der Ausführung der vereinbarten Leistungen zu unterstützen. Er hat insbesondere die erforderlichen Informationen, Zugang zu den Einrichtungen (auch für Kleintransporter bis 3,5 t), Versorgungsanschlüsse und Betriebsstoffe sowie alle erforderlichen Hilfsmittel (insbesondere Hebebühnen, Hebewinden, Kran, etc.) kostenlos zur Verfügung zu stellen.
- 5.2 Der Kunde trägt die Verantwortung, dass die Kommunikationsverbindungen zu den jeweiligen Produkten jederzeit funktionsfähig sind, insbesondere während eines Servicefalls. Es muss uns möglich sein, auf die Produkte online zuzugreifen.
- 5.3 Der Kunde hat uns zudem auf erste Anforderung Einsicht in die in seinem Besitz befindlichen technischen Unterlagen über die betreffenden Produkte zu gestatten, die im Zusammenhang mit der Servicemaßnahme zweckdienlich und erforderlich sind.

- 5.4 Der Kunde ist verpflichtet, Daten und Programme regelmäßig in anwendungsadäquaten Intervallen und vor einschicken der Produkte zu sichern.

6 Verzögerung/Verschiebung und Unterbrechung der Dienstleistung; Leistungsverzug

- 6.1 Verzögert sich die Durchführung unserer Serviceleistungen durch Umstände, die der Kunde zu vertreten hat, so hat dieser die Kosten aufgrund des Verzugs zu tragen. Insbesondere die Wartezeit der eingesetzten Mitarbeiter und/ oder erneute An- und Abreisekosten oder Übernachtungskosten, je nachdem was günstiger ist.
- 6.2 Vorbezeichnete Ziffer 6.1 gilt auch, sofern die Serviceleistungen nicht bzw. verzögert durchgeführt werden können aufgrund mangelnder Mitwirkungspflichten des Kunden. Insbesondere unzureichend und/ oder falsch übermittelte Informationen zur Anlage (beispielsweise nicht genannte oder zur Verfügung gestellte Hilfsmittel, insbesondere Hebebühnen, Hebewinden, Kran, etc.).

7 Zusätzliche Arbeiten, Ersatzteile

- 7.1 Die von uns durchzuführenden Arbeiten ergeben sich aus dem vereinbarten Umfang, mangels eines solchen nach billigem Ermessen aus den Erfordernissen des Befundes durch uns bzw. unserer Erfüllungsgehilfen. Über den vereinbarten Umfang hinausgehende Arbeiten werden nach Zustimmung des Kunden zusätzlich nach Art und Umfang, Zeitaufwand und Nebenkosten zu unseren allgemeinen Vergütungssätzen abgerechnet. Sollte der Kunde unsere allgemeinen Vergütungssätze nicht kennen, werden wir diese dem Kunden auf Anfrage unverzüglich übermitteln.
- 7.2 Für benötigte Ersatzteile und erbrachte Dienste gelten unsere jeweils gültigen Preise zzgl. der gesetzlichen Mehrwertsteuer zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses.

8 Mängelrüge, Gewährleistung, Pflichtverletzung

Im Falle von werkvertraglichen Leistungen gilt folgendes:

- 8.1 Sollten wir eine mängelbehaftete Leistung erbracht haben, hat uns der Kunde Gelegenheit zur Nacherfüllung innerhalb angemessener Fristen zu geben, sofern nicht die Nacherfüllung für den Kunden im Einzelfall unzumutbar ist oder besondere Umstände vorliegen, die unter Abwägung der beiderseitigen Interessen einen sofortigen Rücktritt rechtfertigen.

- 8.2 Mängelansprüche müssen vom Kunden schriftlich unter Benennung sämtlicher erkannter Mängel und unter Angabe der Umstände, unter denen sich diese gezeigt haben, geltend gemacht werden.
- 8.3 Ein Mangel liegt nicht vor, wenn sich ein vom Kunden behaupteter Mangel nicht reproduzieren lässt. Hat der Kunde Eingriffe in gelieferte Komponenten, Hard- oder Software vorgenommen, so bestehen Mängelansprüche des Kunden nur, wenn dieser nachweist, dass sein Eingriff nicht ursächlich für den Mangel war.
- 8.4 Ergibt sich, dass ein vom Kunden behaupteter Mangel nicht vorliegt, lässt sich ein behaupteter Mangel insbesondere nicht reproduzieren, so sind wir berechtigt, für unsere Aufwendungen eine angemessene Vergütung zu verlangen, es sei denn, dem Kunden fällt nur leichte Fahrlässigkeit zur Last bzw. kann nachweisen, dass der Mangel tatsächlich vor Mängelrüge aufgetreten ist. KACO new energy GmbH behält sich vor, auch in Garantiefällen Mehraufwendungen in Rechnung zu stellen. Als angemessene Vergütung werden unsere allgemein gültigen Vergütungssätze herangezogen. Sollte der Kunde unsere allgemeinen Vergütungssätze nicht kennen, werden wir diese dem Kunden auf Anfrage unverzüglich übermitteln.
- 8.5 Schlägt die Nacherfüllung fehl, wird sie von uns verweigert oder ist sie dem Kunden unzumutbar, stehen ihm ggf. ausschließlich die sonstigen gesetzlichen Mängelansprüche (Rücktritt, Minderung, Selbstvornahme, Schadensersatz oder Ersatz vergeblicher Aufwendungen) zu. Schadensersatzansprüche bestehen ausschließlich nach Maßgabe der Ziffer 9. dieser Bedingungen.
- 8.6 Liegt der Mangel in einer nur unerheblichen Abweichung von einer vereinbarten Beschaffenheit, steht dem Auftraggeber nach unserer Wahl nur ein Recht auf Nacherfüllung oder auf angemessene Minderung zu. Ist keine Beschaffenheit vereinbart, gilt dasselbe bei einer nur unerheblichen Abweichung von der Eignung für die nach dem Vertrag vorausgesetzte, sonst gewöhnliche Verwendung, die bei Waren gleicher Art üblich ist und die der Kunde nach der Art der Ware erwarten kann.

9 Haftung

- 9.1 Wir haften ausschließlich nach Maßgabe folgender Regelungen:

Dem Grunde nach haften wir

- für vorsätzliches oder grob fahrlässiges Handeln
- für jede schuldhaft Verletzung wesentlicher Vertragspflichten.

- 9.2 Soweit wir in Fällen einfacher Fahrlässigkeit haften, ist unsere Ersatzpflicht der Höhe nach auf den Ersatz des vertragstypischen vorhersehbaren Schaden begrenzt.
- 9.3 Im Übrigen ist die Haftung für Sach- und Vermögensschäden ausgeschlossen.
- 9.4 Von der Haftungsbeschränkung und -ausschluss ausgenommen ist die Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz sowie für die Verletzung von Leben, Körper und/oder Gesundheit.
- 9.5 Für die Wiederbeschaffung von Daten haften wir nur, wenn der Kunde sichergestellt hat, dass verloren gegangene Daten mit vertretbarem Aufwand wiederhergestellt werden können. Der Kunde ist daher verpflichtet, Daten und Programme in anwendungsadäquaten Intervallen regelmäßig zu sichern.
- 9.6 Soweit gemäß vorstehender Regelungen unsere Haftung auf Schadensersatz ausgeschlossen oder beschränkt ist, erstreckt sich dies auch auf die persönliche Haftung unserer Organe, Arbeitnehmer und sonstiger Mitarbeiter, Vertreter und Erfüllungsgehilfen und gilt auch für alle Ansprüche wegen Verschuldens bei Vertragsverhandlungen, Verletzung von Nebenpflichten und Ansprüche aus unerlaubter Handlung (§§ 823 ff. BGB), nicht hingegen für Ansprüche gemäß der §§ 1, 4 ProdHaftG.

10 Verjährung

- 10.1 Mängelansprüche des Kunden, sofern der Kunde Unternehmer ist, verjähren in einem Jahr von dem gesetzlichen Verjährungsbeginn an. Ausgenommen hiervon sind Ansprüche nach § 634a Abs. 1 Nr. 2 BGB.
- 10.2 Sonstige vertragliche Ansprüche des Kunden, sofern dieser Unternehmer ist, wegen Pflichtverletzungen verjähren in einem Jahr von dem gesetzlichen Verjährungsbeginn an.
- 10.3 Von den vorstehenden Regelungen bleiben die gesetzlichen Verjährungsfristen in den folgenden Fällen unberührt:
- für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit;
 - für sonstige Schäden, die auf einer vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Pflichtverletzung durch uns, unsere gesetzlichen Vertreter oder Erfüllungsgehilfen beruhen;
 - für das Recht des Kunden, sich bei einer von uns zu vertretenden, nicht in einem Mangel der Kaufsache oder des Werks bestehenden Pflichtverletzung, vom Vertrag zu lösen;
 - für Ansprüche wegen arglistigem Verschweigen eines Mangels und aus einer Beschaffenheitsgarantie im Sinne von § 639 BGB;

11 Abtretungsverbot, Aufrechnung und Zurückbehaltungsrechte

- 11.1 Die Abtretung von Ansprüchen, die dem Kunden aus der Geschäftsverbindung gegen uns zustehen, ist ausgeschlossen.
- 11.2 Der Kunde ist zur Aufrechnung und zur Geltendmachung der §§ 273, 320 BGB nur befugt, wenn seine Gegenansprüche entweder unbestritten oder rechtskräftig festgestellt sind. Im Gegenseitigkeitsverhältnis stehende Ansprüche, insbesondere Ersatzansprüche wegen Mängelbeseitigungs- oder Fertigstellungskosten, sind davon ausgenommen.

12 Höhere Gewalt

- 12.1 In Fällen von höherer Gewalt ist die hiervon betroffene Vertragspartei für die Dauer und im Umfang der Auswirkung von der Verpflichtung zur Leistung oder Abnahme befreit. Höhere Gewalt ist jedes außerhalb der Kontrolle des jeweiligen Vertragspartners liegende Ereignis, durch das er ganz oder teilweise an der Erfüllung seiner Verpflichtungen gehindert wird, einschließlich Feuerschäden, Überschwemmungen, Streiks und rechtmäßiger Aussperrungen sowie nicht von ihm verschuldeter Betriebsstörungen oder behördlicher Verfügungen. Versorgungsschwierigkeiten und andere Leistungsstörungen auf Seiten unseres Vorlieferanten gelten nur dann als höhere Gewalt, wenn der Vorlieferant seinerseits durch ein Ereignis gemäß Satz 1 an der Erbringung der ihm obliegenden Leistung gehindert ist.
- 12.2 Der betroffene Vertragspartner wird dem anderen Vertragspartner unverzüglich den Eintritt sowie den Wegfall der höheren Gewalt anzeigen und sich nach besten Kräften bemühen, die höhere Gewalt zu beheben und in ihren Auswirkungen soweit wie möglich zu beschränken.
- 12.3 Die Vertragspartner werden sich bei Eintritt höherer Gewalt über das weitere Vorgehen abstimmen und festlegen, ob nach ihrer Beendigung die während dieser Zeit nicht erbrachte Leistung nachgeholt werden sollen. Ungeachtet dessen ist jeder Vertragspartner berechtigt, von den hiervon betroffenen Verträgen zurückzutreten, wenn die höhere Gewalt mehr als zwei Wochen seit dem vereinbarten Termin andauert. Das Recht jedes Vertragspartners, im Falle länger andauernder höherer Gewalt den Vertrag aus wichtigem Grund zu kündigen, bleibt unberührt.

13 Rechnungen

- 13.1 KACO new energy GmbH behält sich das Recht vor, Rechnungen auf elektronischen Weg an die von ihm bekannt gegebene E-Mail-Adresse zu versenden. Der Kunde verzichtet auf eine postalische Zusendung der Rechnung.

- 13.2 Der Kunde hat empfängerseitig dafür Sorge zu tragen, dass sämtliche elektronische Zusendungen der Rechnung per Email durch KACO new energy GmbH ordnungsgemäß an die vom Kunden bekannt gegebene E-Mail-Adresse zugestellt werden können und technische Einrichtungen wie etwa Filterprogramme oder Firewalls entsprechend zu adaptieren. Etwaige automatisierte elektronische Antwortschreiben an den KACO new energy GmbH (z. B.: Abwesenheitsnotiz) können nicht berücksichtigt werden und stehen einer gültigen Zustellung nicht entgegen.
- 13.3 Der Kunde hat eine Änderung der E-Mail-Adresse, an welche die Rechnung zugestellt werden soll, unverzüglich schriftlich und rechtsgültig KACO new energy GmbH mitzuteilen. Zusendungen von Rechnungen von KACO new energy GmbH, die vom Kunden zuletzt bekannt gegebene E-Mail-Adresse gelten diesem als zugegangen, wenn der Kunde eine Änderung seiner E-Mail-Adresse KACO new energy GmbH nicht bekannt gegeben hat.
- 13.4 KACO new energy GmbH haftet nicht für Schäden die aus einem gegenüber einer postalischen Zusendung allenfalls erhöhten Risiko einer elektronischen Zusendung der Rechnung per E-Mail resultieren. Der Kunde trägt das durch eine Speicherung der elektronischen Rechnung erhöhte Risiko eines Zugriffs durch unberechtigte Dritte.
- 13.5 Der Kunde kann die Teilnahme an der elektronischen Zusendung der Rechnung per E-Mail jederzeit widerrufen. Nach Eintreffen und Bearbeitung der schriftlichen Kündigung bei KACO new energy GmbH erhält der Kunde Rechnungen zukünftig postalisch an KACO new energy GmbH zuletzt bekannt gegebenen Post-Anschrift zugestellt. KACO new energy GmbH behält sich das Recht vor, pro Rechnung Zusatzkosten in Höhe von 5€ in Rechnung stellen. KACO new energy GmbH behält sich das Recht vor, aus wichtigem Grund die Zustellung der Rechnung über E-Mail selbständig an KACO new energy GmbH zuletzt bekannt gegebene Post- Anschrift umzustellen.
- 13.6 Eine Änderung der Geschäftsbedingungen für die elektronische Zusendung der Rechnung per E-Mail wird dem Kunden im Wege der elektronischen Zusendung der Rechnung per E-Mail zur Kenntnis gebracht. Diese Änderung tritt nach Ablauf einer Frist von 30 Tagen nach Zustellung in Kraft und gilt als genehmigt, wenn der Kunde die Teilnahme an der elektronischen Zusendung der Rechnung per E-Mail innerhalb dieser Frist nicht gemäß Punkt 5 widerruft. KACO new energy GmbH wird den Kunden auf Änderungen der Geschäftsbedingungen, die 30-tägige Frist, den Fristbeginn und die Bedeutung seines Verhaltens besonders hinweisen.

14 Gerichtsstand/Sonstiges

- 14.1 Wenn die Vertragsparteien Kaufleute, juristische Personen des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtliche Sondervermögen sind oder wenn mindestens eine der Vertragsparteien keinen allgemeinen Gerichtsstand in Deutschland hat, ist ausschließlicher Gerichtsstand - auch

im Urkunds- und Wechselprozess - Heilbronn/Neckar. Wir können den Kunden aber auch an dem Sitz des Kunden verklagen.

- 14.2 Es gilt ausschließlich deutsches Recht unter Ausschluss des UN- Kaufrechts. Diese Rechtswahl gilt gegenüber Verbrauchern nur insoweit, als dass dadurch nicht zwingende anwendbare Verbraucherschutzvorschriften des Staates in dem der Verbraucher zum Zeitpunkt seiner Bestellung seinen willentlichen Aufenthalt hat, entzogen werden.
- 14.3 Änderungen dieser Vereinbarung bedürfen der Schriftform. Die Aufhebung des Schriftformerfordernisses bedarf ebenfalls der Schriftform. Der Vorrang der – auch mündlichen – Individualabrede gemäß § 305b BGB bleibt unberührt.