

## KUNDENDIENST

### Allgemeine Geschäftsbedingungen für die Ausführung von Wartungs- und Instandsetzungsarbeiten

Franke Aquarotter GmbH  
Parkstraße 1-5  
D-14974 Ludwigsfelde  
Telefon +49 (0) 3378 818-0  
www.franke.com

**Kundendienst:**  
**Tel.: 0180 2 – 6666 33**  
**ws-kundendienst.de@franke.com**

**Wartungs- / Instandsetzungsarbeiten außerhalb unseres Werkes werden auf Grundlage der folgenden Bedingungen durchgeführt.**

#### 1. Allgemeines

- 1.1. Diese allgemeinen Geschäftsbedingungen sind in der Bundesrepublik Deutschland gültig und bindend bei der Beauftragung unseres technischen Kundendienstes.
- 1.2. Die Aufgabe des Kundendienstes beschränkt sich ausschließlich auf Wartungs-, Instandsetzungsarbeiten und/oder Inbetriebnahmen von Produkten und/oder Teilen, die von Franke Washroom Systems hergestellt oder vertrieben werden.
- 1.3. In Ihrem Auftrag übernimmt der Kundendienst mit Service-Partnern die Beseitigung von technischen Reklamationen vor Ort. Dies auch dann, wenn Ihre Beauftragung über ein Verbundunternehmen oder über den entsprechenden Außendienst erfolgte.
- 1.4. Bei Ihrer Auftragsvergabe, zur Inanspruchnahme der Dienstleistungen, erfolgt die Erstellung von Lieferscheinen und Rechnung ausschließlich im Namen der  
**Franke Aquarotter GmbH**  
**Postfach 1335**  
**D – 14962 Ludwigsfelde**
- 1.5. Unsere Koordinationsstelle kann den Auftrag an einen, uns verbundenen, Service-Partner zur Erledigung weiterleiten, in dessen Namen dann die Rechnungsstellung erfolgt.
- 1.6. Wir behalten uns die Entscheidung vor, wo die Instandsetzung durchgeführt wird. Hieraus resultierende Kosten gehen zu Lasten des Entscheiders. Etwaige Kosten für von uns nicht beauftragte Hin- und Rücksendungen von Ersatzteilen oder bemängelten Produkten gehen zu Lasten des Auftraggebers.
- 1.7. Ansprüche aus Verträgen (speziell Sachmangelhaftung) sind ausschließlich zwischen den Vertragspartnern zu regeln.

#### 2. Sachmangelhaftung

- 2.1. Die Abrechnung von Leistungen, die im Rahmen von Zusagen der Franke Unternehmensgruppe

erfolgen, belasten wir dem Herstellerwerk. Maßgeblich gelten hierfür die Vertragsbedingungen zwischen Käufer und Franke Washroom Systems, in denen auch Fristen und Bedingungen geregelt sind. Die ursprünglich vereinbarten Fristen werden durch die Ersatzteillieferung oder Instandsetzung innerhalb der Sachmangelhaftung weder erneuert noch verlängert.

- 2.2. Sachmängel und Sachmängelschäden können bei Auftragsvergabe angemeldet werden. Verbindlich für die tatsächliche kaufmännische Abwicklung der Reklamation sind vorgefundene und/oder nachgewiesene Rahmenbedingungen hinsichtlich der vertraglichen Haftungspflicht von Franke Washroom Systems.
- 2.3. Der Kundendiensttechniker ist verpflichtet, den Fristennachweis zum Sachmangel zu prüfen. Das kann in Form eines Lieferscheines oder einer Rechnung für das bemängelte Produkt sein. Sofern zum Zeitpunkt der Mängelbeseitigung kein Nachweis erbracht werden kann, belasten wir dem Auftraggeber die entstandenen Kosten. Eine nachträgliche Anspruchstellung ist mit Belegvorlage möglich und führt zur Entlastung des Auftraggebers.
- 2.4. Eine Regulierungspflicht von weitergehenden Ansprüchen des Auftraggebers oder von Dritten besteht nicht, sofern nicht gegenteilig in den Vertragsvereinbarungen zwischen Käufer und Franke Washroom Systems geregelt.
- 2.5. Ansprüche aus anderen Verträgen müssen zwischen den Vertragspartnern geregelt werden.
- 2.6. Nicht in Rechnung gestellte Teile gehen in unser Eigentum über.

#### 3. Rechnungsgrundlagen

- 3.1. Kostenpflichtige Leistungen belasten wir grundsätzlich dem Auftraggeber.
- 3.2. Wir berechnen die Dienstleistung entsprechend dem tatsächlich geleisteten zeitlichen Aufwand des Kundendiensttechnikers.
- 3.3. Schriftliche Angebote und mündliche Kostenschätzungen sind unverbindlich. Es gelten

die Preise vorbehaltlich endgültiger Festsetzung nach Ausführung der Instandsetzungsarbeiten.

- 3.4. Pauschalkostenvereinbarungen und/oder Preisvereinbarungen aus Wartungsverträgen sind verbindlich und für die Vertragspartner bindend.
- 3.5. Wir berechnen die Dienstleistungsstunde mit € 56,00
- 3.6. Die Kosten für Anfahrtszeit und Fahrzeug belasten wir mit  
€ 1,80 pro Kilometer Fahrstrecke

Über 50 km berechnen wir, bei Auftragsabwicklung im Rahmen der Routinetour, mit maximal € 90,00. Gewünschte Sonderfahrten berechnen wir nach Aufwand für Hin- und Rückfahrt.

- 3.7. Kosten zur Fehlerermittlung sind einschließlich An- und Abfahrt in der Gesamtrechnungssumme enthalten. Sie werden, auch bei Nichterteilung des Instandsetzungsauftrages, dem Auftraggeber in Rechnung gestellt.
- 3.8. Ersetzte Teile werden entsprechend der jeweils gültigen Fassung unserer Preisliste zum Zeitpunkt der Instandsetzung berechnet.
- 3.9. Die Mehrwertsteuer, zu den jeweils geltenden gesetzlichen Sätzen, ist Bestandteil der Gesamtrechnungssumme und wird gesondert ausgewiesen.
- 3.10. Zahlungsziele sind nicht vereinbart. Somit ist die Rechnungssumme mit Mehrwertsteueranteil sofort und ohne Abzug von Skonto fällig.
- 3.11. Die genannten Verrechnungspreise gelten innerhalb der üblichen Geschäftszeiten. Beauftragte Arbeiten, die außerhalb dieser Geschäftszeiten erledigt werden müssen, belasten wir mit einem Zuschlag auf Anfahrt und Arbeitszeit. Dieser Zuschlag ist in Abhängigkeit der tatsächlich beauftragten Terminvorgabe und bewegt sich zwischen 50% und 100%.

#### 4. Auftragspriorität

- 4.1. Aufträge, die vom Auftraggeber mit einer hohen Priorität eingestuft werden, zu einer speziellen Anfahrt führen, somit außerhalb der Routinetour des Kundendiensttechnikers erledigt werden müssen, belasten wir zusätzlich nach Aufwand.
- 4.2. Es entsteht dann eine zusätzliche Aufwandspauschale, abweichend zu Punkt 3.6 in Höhe von € 150,--

#### 5. Bereitschaftsdienst an Wochenenden und überregionalen Feiertagen

- 5.1. Diese Dienstleistung wird ausschließlich für Mängel an zentralen Anlagen zur Trinkwassersteuerung, Trinkwassertemperierung oder zur Trinkwasserdesinfektion angeboten.
- 5.2. An diesen Tagen ist ein Kundendiensttechniker in der Zeit von 09:00 Uhr bis 15:00 Uhr telefonisch über die Rufnummer 0180 2 – 6666 33 erreichbar, der den ggf. notwendigen Technikerversand einleitet oder Alternativen anbietet.
- 5.3. Bereitschaftskosten bei Inanspruchnahme
  - 5.3.1. Ersatzteile belasten wir nach der jeweils gültigen Preisliste.
  - 5.3.2. Technikereinsatz  
Die Arbeitsstunde berechnen wir gemäß Position 3.5, jedoch mit einem Zuschlag von 100%.
  - 5.3.3. Die An- und Abfahrtszeit des Kundendiensttechnikers berechnen wir nach tatsächlichem Zeitaufwand (in der Rechnungsposition „Arbeitszeit“).
  - 5.3.4. Die Fahrzeugkosten belasten wir nach tatsächlich gefahrenen Kilometern mit 95 Cent/km. Alternativ ein angemessenes Reisemittel zum Kostennachweis.
  - 5.3.5. Materialversand (ohne Einsatz des Kundendiensttechnikers) erfolgt mit einer Versandpauschale € 30,-- zuzüglich besonderer Versand- oder Beförderungsgebühren.
  - 5.3.6. Innerhalb vereinbarter Fristen zur kostenfreien Nachbesserung berechnen wir gemäß Position 5.3.2 und Position 5.3.5, jedoch ohne Versandpauschale. Im Falle der Zusendung berechnen wir auch das Ersatzteil gemäß gültiger Preisliste. Nach Einreichung des bemängelten Teiles und Bestätigung des Fristennachweises, schreiben wir die Ersatzteilkosten gut.

#### 6. Ausführungshinweise

- 6.1. Wartungs-, Instandsetzungs-, oder Inbetriebnahmearbeiten werden von uns im Rahmen möglicher Güte und Zweckmäßigkeit ausgeführt. Dies unter Ausschluss weiterer Ansprüche. Die Produkte oder Anlagenteile müssen frei zugänglich sein.
- 6.2. Sachmängel oder Schäden, die durch nicht instandgesetzte Teile oder in keinem direkten Zusammenhang mit von uns ausgeführten Arbeiten entstehen, sind nicht in unserer Zuständigkeit und Verantwortung.

- 6.3. Beim Einsatz von kostenpflichtig erneuerten Ersatzteilen gelten die Vertragsbestimmungen des jeweiligen Herstellers. Sachmängelfristen laufen aber mindestens bis zum Ablauf der ursprünglich vereinbarten Frist mit dem Vertragspartner. Diese erneuert oder verlängert sich jedoch nicht und setzt den zweckgebundenen Gebrauch und Einsatz voraus.
- 6.4. Funktionsstörungen, die auf bauseits bedingte Verschmutzung, Verkalkung, Korrosion sowie Entfettung und/oder Mängel, welche auf benutzungsbedingten Verschleiß zurückzuführen sind, können nicht im Rahmen der Sachmängelhaftung (also ohne Kostenbelastung) beseitigt werden. Hierzu zählen auch Dinge wie unsachgemäßer Gebrauch oder unsachgemäßer Einbau der Produkte/Ersatzteile.

#### 7. Leistungsartenhinweis in der Rechnung oder im Lieferschein

LA	Beschreibung
02	<b>Gewährleistung / ohne Kostenbelastung für den Auftraggeber, Auftraggeber erhält einen Lieferschein</b>
04	<b>Kostenpflichtig, Auftraggeber erhält eine Rechnung</b>
08	<b>Kostenpflichtige Wartungspauschale gemäß Vertragsvereinbarungen, Vertragspartner erhält eine Rechnung</b>

Stand: August 2011