



### 1. Geltungsbereich

- 1.1. Die nachstehenden Allgemeinen Servicebedingungen gelten für alle Aufstellungs-, Inbetriebnahme-, Wartungs-, Inspektions-, Reparatur-, Kalibrierungs- und Eicharbeiten (nachfolgend als „Leistungen“ bezeichnet) an Waagen, Waagensteuerungen und Gesamtanlagen (nachfolgend als „Anlagen“ bezeichnet) für sämtliche - auch zukünftige – Verträge, Lieferungen und Leistungen, bei denen wir als Auftragnehmer diese Leistungen erbringen. Durch die Auftragserteilung erklärt sich unser Kunde mit den nachstehenden Bedingungen der Oschatzer Waagen GmbH (nachfolgend als „OWA GmbH“ bezeichnet) einverstanden.
- 1.2. Wird der Auftrag durch unseren Kunden nur auf Grund seiner eigenen Einkaufsbedingungen bestätigt, so wird diesen bereits hiermit widersprochen. Spätestens mit der Entgegennahme unserer Leistungen bzw. Ware gelten unsere Allgemeinen Servicebedingungen als angenommen.  
Diese Servicebedingungen gelten nicht, soweit wir mit Ihnen eine gesonderte schriftliche Vereinbarung getroffen haben.
- 1.3. Grundsätzlich werden nur Arbeiten an von uns gelieferten Anlagen sowie im Umfang des schriftlich erteilten Serviceauftrags ausgeführt. Tätigkeiten, die über den vereinbarten Arbeitsumfang hinausgehen, bedürfen unserer vorherigen schriftlichen Zustimmung.
- 1.4. Ergänzend bzw. neben diesen Servicebedingungen gelten die Verkaufs- und Lieferbedingungen der OWA GmbH sowie (wenn nicht anderweitig vereinbart) die aktuellen Kundendienst-Verrechnungssätze in ihrer jeweils gültigen Fassung.

### 2. Personal und Arbeitszeiten

- 2.1. Wir verpflichten uns, zur Erledigung von Serviceaufträgen ausschließlich qualifiziertes Fachpersonal der OWA GmbH oder autorisierter bzw. zertifizierter Partnerunternehmen einzusetzen, das die Arbeiten ordnungsgemäß und sachgerecht durchführen wird.
- 2.2. Wenn nicht anderweitig vereinbart, richtet sich die Dauer der normalen Arbeitszeit nach den gesetzlichen und tariflichen Bestimmungen der Bundesrepublik Deutschland.  
Die Normalarbeitszeit beträgt von Montag bis Freitag täglich 8 Stunden, 40 Stunden pro Woche und schließt Arbeits-, Reise- und Wartestunden ein.  
Mehrarbeitsstunden können unter Berücksichtigung der gesetzlichen Vorschriften vereinbart werden. Es sollten jedoch normalerweise 10 Stunden täglich bzw. 50 Stunden wöchentlich nicht überschritten werden.  
Das Einholen evtl. erforderlicher behördlicher Genehmigungen obliegt dem Besteller.

### 3. Mitwirkung und technische Hilfeleistung des Kunden

- 3.1. Der Kunde hat die OWA-Mitarbeiter bei der Durchführung der Leistungen auf seine Kosten zu unterstützen. Es ist ein Ansprechpartner für den Zeitraum der Leistungserbringung zu benennen. Es muss gewährleistet sein, dass der OWA-Techniker sofort nach Eintreffen mit den Leistungen beginnen kann und sich die Anlagen in einem reparatur-/wartungsbereiten Zustand befinden.
- 3.2. Die Durchführung von Wartungs- und Instandhaltungsmaßnahmen endbindet den Kunden nicht von seiner Verpflichtung hinsichtlich seiner Mitteilungspflicht gegenüber der OWA GmbH über geänderte Einsatzbedingungen – insbesondere bei Einsatz der Anlagen in Bereichen mit explosionsgefährdeten Atmosphären.
- 3.3. Der Kunde hat die zum Schutz von Personen und Sachen am Reparatur-/Wartungsplatz notwendigen speziellen Maßnahmen zu treffen. Er hat auch den OWA-Mitarbeiter über bestehende spezielle Sicherheitsvorschriften zu unterrichten, soweit diese für das Reparatur-/Wartungspersonal von Bedeutung sind und ggf. erforderliche besondere Schutz- oder Hygieneausrüstung beizustellen.
- 3.4. Der Kunde ist auf seine Kosten zur technischen Hilfeleistung verpflichtet, insbesondere zur:
  - a) Bereitstellung der notwendigen, geeigneten Hilfskräfte in der für die Reparatur/Wartung erforderlichen Zahl und für die erforderliche Zeit; die Hilfskräfte haben die Weisungen des OWA-Mitarbeiters zu befolgen. Wir übernehmen für die Hilfskräfte keine Haftung
  - b) Bereitstellen von Hebezeugen und Leitern (ggf. Gerüstarbeiten) sowie ggf. erforderlicher Vorrichtungen und schwerer Werkzeuge
  - c) Sicherstellung von Heizung, Beleuchtung, Betriebskraft an sowie Reinigung und Schutz der Reparatur-/Wartungsstelle und -materialien vor schädlichen Einflüssen jeglicher Art.
  - d) Bereitstellung geeigneter, trockener und verschließbarer Räume für die Aufbewahrung des Werkzeugs des Reparatur-/Wartungspersonals bei Leistungen, die sich mehr als einen Tag dauern.
  - e) Bereitstellung von Wägegut und ggf. erforderlichen Verpackungsmaterialien sowie Vornahme aller sonstigen Handlungen, die zur Einregulierung der Anlage und zur Durchführung einer vertraglich vorgesehenen Erprobung notwendig sind.



#### 4. Allgemeine Hinweise

- 4.1. Alle Leistungen und durchgeführten Arbeiten an den Anlagen werden protokolliert. Der Kunde erhält eine detaillierte Auflistung der durchgeführten Leistungen und falls notwendig erläutert der OWA-Mitarbeiter diese und bespricht mit Ihnen etwaige Unregelmäßigkeiten. Wir bitten Sie, sich nach Erbringung der Leistungen von dem ordnungsgemäßen Zustand der Anlage zu überzeugen.
- 4.2. Mit Ihrer Unterschrift bestätigen Sie die Abnahme sowie die einwandfreie Durchführung der erbrachten Leistungen und die Anzahl der benötigten Arbeitsstunden.  
Verzögert sich die Abnahme ohne unser Verschulden, so gilt die Abnahme nach Ablauf von 2 Wochen ab Anzeige der Beendigung der (Teil-)Leistungen als erfolgt.  
Mit der Abnahme entfällt unsere Haftung für erkennbare Mängel, soweit sich der Kunde nicht die Geltendmachung eines bestimmten Mangels vorbehalten hat.
- 4.3. Der Servicetechniker ist nicht berechtigt, rechtsverbindliche Erklärungen, Preise und Zusagen im Namen der OWA GmbH abzugeben.
- 4.4. Eventuelle Beanstandungen teilen Sie uns bitte spätestens acht Tage nach Erhalt der Rechnung schriftlich mit, später eingehende Beanstandungen können nicht mehr berücksichtigt / akzeptiert werden.  
Benachrichtigen Sie uns unverzüglich bei Verstößen und Fehlleistungen unseres Montagepersonals telefonisch, per Fax oder E-Mail.

#### 5. Erbringung von Leistungen

##### 5.1. Aufstellungs- und Inbetriebnahmeleistungen

Die OWA GmbH erbringt folgende Leistungen entsprechend den vertraglichen Vereinbarungen:

- a) Montage und Fixierung der gelieferten Anlagenkomponenten bis zu einer Höhe von 4 m
- b) Programmierung Anlage mit der gemeinsam mit dem Kunden vor Montagebeginn vereinbarten Systemkonfiguration
- c) Anschließen der am Aufstellort bereitgestellten Zuleitungen (elektrisch, pneumatisch)
- d) Funktionstest der Systemkonfiguration incl. Mess- und Prüfarbeiten
- e) Ggf. in Zusammenarbeit mit dem Kunden die Einrichtung eines Fernwartungszuganges
- f) Inbetriebnahme der Anlage und Einfahren mit Produkt
- g) Kurzeinweisung des Bedienpersonals
- h) Dokumentation der Leistungen

Änderungen des Auftragsumfanges müssen der OWA GmbH unverzüglich mitgeteilt werden. Nach Prüfung der Änderungen wird - soweit möglich – ein Angebot unterbreitet. Erst nach schriftlicher Bestätigung dieses Angebotes werden diese geänderten Leistungen ausgeführt.

##### 5.2. Wartungs-, Instandhaltungs- und Reparaturarbeiten

Die OWA GmbH hält für Kunden mit und ohne Wartungsvereinbarung qualifiziertes Servicepersonal, geeignete Mess- und Prüfmittel sowie einen begrenzten Rahmen an Ersatz- und Verschleißteilen vor. Die Termine werden zwischen der OWA GmbH und dem Kunden rechtzeitig im Voraus vereinbart.

Serviceleistungen werden in folgenden Formen erbracht:

- a) Telefonische Unterstützung und Beratung bei der Inbetriebnahme, Änderungen in der Konfiguration, zur Eingrenzung von Störungen und bei Wartungsarbeiten in Eigenregie während der Hotlinezeiten (Montag - Freitag von 8.00 bis 16.00 Uhr) sowie E-Mail-Support mit einer Reaktionszeit von max. 48 h. (\*3)
- b) Remote Service zur Ferndiagnose und – soweit technisch möglich - Fehlerbeseitigung über einen vom Kunden bereitzustellenden gesicherten Zugang zur Anlage über ISDN oder Internet (\*1)  
incl. Zugang zum Downloadbereich mit der Möglichkeit für einen Upload von Dateien
- c) Vor-Ort-Leistungen zur Störungseingrenzung und Behebung sowie für nachfolgend näher beschriebene Instandhaltungs- und Wartungsarbeiten

Die OWA GmbH erbringt im Rahmen eines Wartungsvertrages zu vereinbarten Zeitpunkten bzw. Intervallen oder entsprechend einer individuellen vertraglichen Vereinbarung folgende Arbeiten (\*2):

- Überprüfung des Zustandes der Anlage einschließlich Funktionsprüfung
- Kontrolle der Leichtgängigkeit und des Zusammenspiels der mechanischen Komponenten
- Überprüfung der elektrischen und pneumatischen Komponenten
- Überprüfung des Potenzialausgleichs und der Erdungspunkte der Anlage
- Austausch der vereinbarten Verschleiß- und Ersatzteile
- Hinweis auf zusätzlich erforderliche Komponenten (ggf. Angebotserstellung)
- Reinigung und erforderliche Schmierung



### (\*1) Fernwartung

- Die technischen Voraussetzungen für einen Remote-Service werden nur nach vorheriger schriftlicher Vereinbarung in der Anlage eingerichtet und nur nach vorheriger schriftlicher oder telefonischer Absprache aktiviert. Die für die Durchführung einer Remote-Verbindung notwendige technische Infrastruktur (ISDN- oder Internet-Anschluss an der Anlage) ist vom Kunden bereitzustellen.
- Die Online-Sitzung wird nach aktuellem Stand der Technik verschlüsselt. Das dient Ihrer und unserer Sicherheit.
- Im Rahmen der Fernwartung kann unser Support-Mitarbeiter auch die Steuerung Ihrer Anlage übernehmen. Bitte stimmen Sie im Vorfeld mit Ihrem EDV-Verantwortlichen ab, ob nach den Bestimmungen Ihres Hauses eine Fernsteuerung durch einen unserer Mitarbeiter zulässig ist. Sie können die Sitzung jederzeit abbrechen.
- Eine Datenübertragung (Filetransfer, Download) auf seine EDV-Anlage nimmt die OWA GmbH nur vor, wenn sie für die Leistung des Supportes unerlässlich ist. Diese Daten werden durch technische und organisatorische Maßnahmen geschützt.

### (\*2) Vom Leistungsumfang von Wartungs-, Instandhaltungs- und Reparaturarbeiten ausdrücklich ausgeschlossene Leistungen (wenn nicht separat vertraglich vereinbart):

- die Lieferung von Software, Software-Upgrades, Service Releases und Software-Updates und die damit verbundenen Dienstleistungen;
- ein Anschluss von zusätzlichen Fremdgeräten;
- Arbeiten, die nicht der akuten Behebung von Funktionsstörungen, sondern einer Maschinenüberholung oder lediglich dem Aussehen der Maschinen und Komponenten dienen, wie z.B. Farbanstriche;
- die Beseitigung von Schäden und Funktionsstörungen, die typischerweise durch Sachversicherungen für Maschinen und Komponenten solcher Art versichert sind. Darunter fällt insbesondere die Beseitigung von Schäden, deren Ursache in außerhalb der Maschine liegenden Umständen begründet ist, wie z.B. Überspannung, Induktion, Kurzschluss, Stromausfall, Brand- und Wasserschäden aller Art sowie Diebstahl;
- die Beseitigung von Schäden, die durch mutwillige und fahrlässige Beschädigungen, Eingriffe Dritter, nicht fachmännische Bedienung, die Nichteinhaltung der vorgeschriebenen technischen Rahmenbedingungen und die Verwendung von ungeeigneten Betriebsmitteln, Betriebsstoffen und Verbrauchsmaterialien sowie durch höhere Gewalt entstehen.

Wünscht der Kunde die Behebung von Störungen der vorgenannten Art, werden die hierzu erforderlichen Dienstleistungen, Ersatz- und Verschleißteile nach vorheriger Rücksprache und Freigabe mit der Serviceleitung angeboten bzw. zu den jeweils gültigen Kostensätzen und Preislisten in Rechnung gestellt.

### (\*3) Wünscht der Kunde eine kürzere Reaktionszeit, bzw. Leistungszeiten, die von den unter Punkt 2.2 genannten abweichen, so können diese individuell gegen zusätzliche Kosten vereinbart werden.

### 5.3. Kalibrierungen und Eichungen

Die OWA GmbH führt an allen Anlagen vor Auslieferung im Werk und auf Anforderung nach vorheriger schriftlicher Vereinbarung beim Kunden vor Ort eine Kalibrierung durch. Hierzu werden ausschließlich jährlich behördlich geprüfte M1-Eichgewichte verwendet. Dies gewährleistet eine Funktion im Rahmen der technisch möglichen Genauigkeit der Anlage, stellt jedoch keine Eichung dar.

Von der OWA GmbH hergestellte Anlagen die im rechtsgeschäftlichen Verkehr eingesetzt werden, müssen einer Ersteichung bzw. einem Konformitätsbewertungsverfahren unterzogen werden. Nach Erstellung der relevanten Unterlagen und Beantragung bei einer „Benannten/Notifizierten Stelle“ muss diese vor Ort im Beisein der OWA GmbH unter den realen Einsatzbedingungen mit Original-Wägegut durchgeführt werden. Die neben den Kosten der OWA GmbH anfallenden Kosten der Benannten/Notifizierten Stelle werden dem Kunden nach tatsächlichem Aufwand berechnet.

## 6. Mängelansprüche

- 6.1. Nach Abnahme der Reparatur/Wartung haften wir für Mängel der Reparatur/Wartung unter Ausschluss aller anderen Ansprüche des Kunden in der Weise, dass wir die Mängel zu beseitigen haben. Der Kunde hat uns einen festgestellten Mangel unverzüglich schriftlich anzuzeigen (siehe auch Pkt. 4).
- 6.2. Unsere Haftung besteht nicht, wenn der Mangel für die Interessen des Kunden unerheblich ist oder auf einem Umstand beruht, der dem Kunden zuzurechnen ist. Dies gilt insbesondere bezüglich der vom Kunden beigestellten Teile.
- 6.3. Bei seitens des Kunden oder Dritter unsachgemäß ohne unsere vorherige Zustimmung vorgenommenen Änderungen oder Instandsetzungsarbeiten wird unsere Haftung für die daraus entstehenden Folgen aufgehoben. Nur in dringenden Fällen der Gefährdung der Betriebssicherheit und zur Abwehr unverhältnismäßig großer Schäden, wobei wir sofort zu verständigen sind, oder wenn wir eine uns gesetzte angemessene Frist zur Mängelbeseitigung haben verstreichen lassen, hat der Kunde das Recht, den Mangel selbst oder durch Dritte beseitigen zu lassen und von uns Ersatz der notwendigen Kosten zu verlangen.



- 6.4. Von den durch die Mängelbeseitigung entstehenden unmittelbaren Kosten tragen wir – soweit sich die Beanstandung als berechtigt herausstellt – die Kosten des Ersatzstückes einschließlich des Versandes. Wir tragen außerdem die Kosten des Aus- und Einbaus sowie die Kosten der etwa erforderlichen Gestellung der notwendigen Monteure und Hilfskräfte einschließlich Fahrtkosten, soweit hierdurch keine unverhältnismäßige Belastung von uns eintritt.
- 6.5. Lassen wir – unter Berücksichtigung der gesetzlichen Ausnahmefälle – eine uns gestellte angemessene Frist für die Mängelbeseitigung fruchtlos verstreichen, so hat der Kunde im Rahmen der gesetzlichen Vorschriften ein Minderungsrecht. Das Minderungsrecht des Kunden besteht auch in sonstigen Fällen des Fehlschlagens der Mängelbeseitigung. Nur wenn die Reparatur/Wartung trotz der Minderung für den Kunden nachweisbar ohne Interesse ist, kann der Kunde vom Vertrag zurücktreten.

### 7. Unsere Haftung, Haftungsausschluss

- 7.1. Soweit in den Abschnitten 6, 7.3 und 7.4 nichts anderes bestimmt wird, sind Ansprüche des Kunden wegen Sach- oder Rechtsmängeln - gleich aus welchem Rechtsgrund - ausgeschlossen. Wir haften insoweit nicht für Schäden, die nicht am Reparatur-/Wartungsgegenstand selbst entstanden sind. Insbesondere haften wir insoweit nicht für entgangenen Gewinn oder sonstige Vermögensschäden des Kunden.
- 7.2. Soweit in den Abschnitten 7.3 und 7.4 nichts anderes bestimmt wird, sind Ansprüche des Kunden wegen Verletzung einer Pflicht aus dem Schuldverhältnis ausgeschlossen.
- 7.3. Vorstehende Haftungsfreizeichnungen (Abschnitte 7.1 und 7.2) gelten nicht, soweit wir zwingend gesetzlich haften. Zum Beispiel:
- nach dem Produkthaftungsgesetz,
  - wegen der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, die auf einer fahrlässigen oder vorsätzlichen Pflichtverletzung von uns oder einem unserer gesetzlichen Vertreter oder von einem unserer Erfüllungsgehilfen beruht,
  - soweit die Schadensursache auf Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit von uns oder einem unserer gesetzlichen Vertreter oder von einem unserer Erfüllungsgehilfen beruht,
  - wenn der Kunde Rechte wegen eines Mangels aus einer Garantie für die Beschaffenheit oder die bestimmte Dauer einer Beschaffenheit geltend macht,
  - wenn wir fahrlässig eine wesentliche Vertragspflicht, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Vertragspartner regelmäßig vertrauen darf (Kardinalpflicht), verletzen, oder
  - wenn Rückgriffsansprüche in der Verbrauchsgüterkauf-Lieferkette (§ 478 BGB) betroffen sind.
- 7.4. Soweit wir fahrlässig eine Kardinalpflicht verletzen, ist unsere Ersatzpflicht auf den vertragstypischen, vorhersehbaren Schaden begrenzt, soweit nicht Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit vorliegt oder wir wegen der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit haften.

### 8. Verjährung

Alle gegen uns gerichteten Ansprüche wegen eines Sach- oder Rechtsmangels verjähren 12 Monate nach dem gesetzlichen Gewährleistungsbeginn, es sei denn, dass das Produkthaftungsgesetz oder andere Gesetze, insbesondere § 438 Abs. 1 Nr. 2 BGB (Bauwerke und Sachen für Bauwerke), § 479 Abs. 1 BGB (Rückgriffsansprüche in der Verbrauchsgüterkauf-Lieferkette) oder § 634a Abs. 1 Nr. 2 BGB (Baumängel) längere Fristen vorschreiben. Die Verjährung von Ansprüchen wegen der Haftung für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit und für sonstige Schäden, die auf einer fahrlässigen oder vorsätzlichen Pflichtverletzung durch uns, einen unserer gesetzlichen Vertreter oder Erfüllungsgehilfen beruht, richtet sich nach den gesetzlichen Vorschriften.

### 9. Ersatzleistung des Kunden

Werden bei Reparatur-/Wartungsarbeiten außerhalb unsere Werkes ohne unser Verschulden die von uns gestellten Vorrichtungen oder Werkzeuge auf dem Reparatur-/Wartungsplatz beschädigt oder geraten sie ohne sein Verschulden in Verlust, so ist der Kunde zum Ersatz dieser Schäden verpflichtet. Schäden, die auf normale Abnutzung zurückzuführen sind, bleiben außer Betracht.

### 10. Gerichtsstand

Gerichtsstand ist für beide Seiten ist Oschatz

Gültig ab 01.09.2016