

# Zusätzliche Bedingungen für Serviceleistungen

Anwendbar im Verkehr mit Kaufleuten und öffentlichen Kunden im Sinne des § 310 Abs. 1 BGB.

Ausgabe Nr.: 2  
Stand: November 2019

## 1. ALLGEMEINES

- 1.1 Für unsere Aufträge über Serviceleistungen (z.B. Planung, Errichtung, Inbetriebnahme, Wartung, Betrieb) gelten die nachstehenden zusätzlichen Bedingungen für Serviceleistungen.
- 1.2 Diese zusätzlichen Bedingungen für Serviceleistungen gelten ergänzend zu unseren „Lieferbedingungen“ welche für Aufträge über Serviceleistungen ebenfalls gelten. Die Lieferbedingungen können unter <https://www.telent.de/de/meta-footer/agb/> heruntergeladen, gespeichert und ausgedruckt werden oder werden von uns auf Wunsch auch jederzeit zur Verfügung gestellt.
- 1.3 Im Fall von Widersprüchen zwischen diesen zusätzlichen Bedingungen für Serviceleistungen und den Lieferbedingungen haben diese zusätzlichen Bedingungen für Serviceleistungen Vorrang.

## 2. DURCHFÜHRUNG VON SERVICEAUFTRÄGEN

- 2.1 Die normale Arbeitszeit richtet sich nach den für das von uns zur Durchführung des Auftrages eingesetzte Personal geltenden tariflichen und gesetzlichen Bestimmungen.
- 2.2 Werden Abweichungen von der normalen Arbeitszeit erforderlich, die für das zur Durchführung des Auftrages von uns eingesetzte Personal gelten, teilt der Kunde dies uns mit und es wird unter Mitwirkung des Kunden versucht, ggf. nach Einholung eventuell erforderlicher Zustimmungen und Genehmigungen, eine Vereinbarung über die Bedingungen für Arbeiten außerhalb der normalen Arbeitszeit zu treffen.
- 2.3 Wir können die zur Durchführung des Auftrages eingesetzten Mitarbeiter jederzeit auf unsere Kosten abberufen und durch andere, gleich qualifizierte Mitarbeiter ersetzen.
- 2.4 Der Kunde hat die gesetzlich vorgeschriebenen Bestimmungen zur Vermeidung von Unfällen an seinen Standorten zu beachten und alle zur Vermeidung von Unfällen an seinen Standorten erforderlichen Vorkehrungen und Maßnahmen zu treffen. Der Kunde teilt dem von uns zur Auftragsdurchführung eingesetzten Personal die an den Standorten des Kunden geltenden Sicherheitsbestimmungen mit.
- 2.5 Die Durchführung von Arbeiten auf Verlangen des Kunden, gegen die wir bzw. unsere zur Durchführung des Auftrages eingesetzten Mitarbeiter schwerwiegende Bedenken haben (z.B. bezüglich der Sicherheitsvorschriften), können wir ablehnen.
- 2.6 Verzögert sich die Durchführung des Auftrages durch nicht von uns zu vertretende Umstände, hat der Kunde die Kosten für hierdurch verursachte Wartezeit und zusätzlich erforderliche Reisen des Personals von uns zu tragen.
- 2.7 Sollte der Kunde Leistungen von uns in Anspruch nehmen, die nicht vom Umfang des Auftrages erfasst sind, werden diese Leistungen nach den Regelungen über die Abrechnung nach Zeit und Aufwand (vgl. Ziffer 8.2) be-

rechnet, soweit nichts Anderes vereinbart ist.

- 2.8 Soweit nichts Anderes vereinbart ist, sind wir berechtigt, ganz oder teilweise geeignete Dritte mit der Durchführung des Auftrages zu beauftragen.

## 3. MITWIRKUNGSPFLICHTEN

- 3.1 Vor Durchführung des Auftrages hat der Kunde alle seinerseits zur Erfüllung des Auftrages erforderlichen Vorkehrungen und Mitwirkungshandlungen auf seine Kosten zu erbringen.
- 3.2 Der Kunde wird uns bei der Auftragsdurchführung sowie bei der Analyse, Bearbeitung und Behebung von Mängeln im Rahmen der Auftragsdurchführung fallbezogen unterstützen und dafür z.B. Raum, Maschinen/Rechner und Maschinen-/Rechnerzeit, Personal, Dokumentationen und Unterlagen im erforderlichen Umfang zur Verfügung stellen.
- 3.3 Sollten für die Erbringung der Serviceleistungen Informationen über oder Zugriff auf Systeme oder Schnittstellen erforderlich sein, hat der Kunde sicherzustellen, dass uns diese Informationen oder Zugriffsmöglichkeit rechtzeitig vor Beginn der Auftragsdurchführung vorliegen.
- 3.4 Soweit nichts Anderes schriftlich vereinbart wurde, hat der Kunde insbesondere auf seine Kosten zu übernehmen und rechtzeitig zu stellen:
  - a) Alle Erd-, Bau- und sonstigen branchenfremden Nebenarbeiten einschließlich der dazu benötigten Fach- und Hilfskräfte, Baustoffe und Werkzeuge;
  - b) die zur Durchführung des Auftrages erforderlichen Bedarfsgegenstände und -stoffe wie Gerüste, Hebezeuge und andere Vorrichtungen, Brennstoffe und Schmiermittel;
  - c) Energie und Wasser an der Verwendungsstelle einschließlich der Anschlüsse, Heizung und Beleuchtung;
  - d) bei der Montagestelle für die Aufbewahrung der Maschinenteile, Apparaturen, Materialien, Werkzeuge usw., genügend große, geeignete, trockene und verschleißbare Räume und für das Montagepersonal angemessene Arbeits- und Aufenthaltsräume einschließlich den Umständen angemessener sanitärer Anlagen; im Übrigen hat der Kunde zum Schutz unseres Besitzes und unseres Montagepersonals auf der Baustelle die Maßnahmen zu treffen, die der Kunde zum Schutz seines eigenen Besitzes treffen würde.
  - e) Schutzkleidung und Schutzvorrichtungen, die infolge besonderer Umstände auf der Montagestelle erforderlich sind.
- 3.5 Vor Beginn der Arbeiten stellt der Kunde uns unaufgefordert die nötigen Angaben über die Lage verdeckt geführter Strom-, Gas-, Wasserleitungen oder ähnlicher Anlagen sowie die erforderlichen statischen Angaben zur Verfügung.
- 3.6 Die für die Aufnahme der Arbeiten erforderlichen Beistellungen und Gegenstände am Ort der Leistungsdurchführung müssen sich vor Beginn der Arbeiten am Ort der Leistungserbringung befinden. Alle Vorarbeiten müssen so weit fortgeschritten sein, dass wir mit den Leistungen

# Zusätzliche Bedingungen für Serviceleistungen

Anwendbar im Verkehr mit Kaufleuten und öffentlichen Kunden im Sinne des § 310 Abs. 1 BGB.

Ausgabe Nr.: 2  
Stand: November 2019

vereinbarungsgemäß beginnen und diese ohne Unterbrechung durchführen können. Anfahrwege, Aufstellungs- und Montageplatz etc. müssen ungehindert zugänglich (geeignet und geräumt) sein.

- 3.7 Die Beibringung von eventuell erforderlichen behördlichen Erlaubnissen und Genehmigungen erfolgt auf Kosten und Risiko des Kunden. Dies umfasst auch spezifische Anforderungen, wie zum Beispiel Überprüfungs Voraussetzungen, Sicherheitsüberprüfungen nach SÜG (Sicherheitsüberprüfungsgesetz) und LuftSiG (Luftverkehrsgesetz), Ausweise, Einweisungen oder Schulungen.
- 3.8 Umfassen unsere Serviceleistungen auch eine Ferndiagnose oder einen Fernzugriff auf Einrichtungen/Systeme des Kunden, ist der Kunde verpflichtet, die für diese Serviceleistungen erforderlichen Einrichtungen und Programme mit allen notwendigen Sicherheitsstandards (insbesondere Firewall, Virenschutz) betriebsbereit zu erhalten, erforderliche technische Schnittstellen und Anbindungen zu unterhalten und uns die fallbezogene Nutzung zu ermöglichen.
- 3.9 Es ist Sache des Kunden, für eine geeignete Datensicherung zu sorgen (dies betrifft sowohl Programme als auch Daten des Kunden). Werden dem Kunden durch uns anstehende Arbeiten bekannt, wird er jeweils prüfen, ob eine aktuelle Datensicherung gegeben ist und, falls nicht, hierfür Sorge tragen. Auch die Überprüfung der Datensicherung (ob diese funktionsfähig und brauchbar ist) ist Sache des Kunden.
- 3.10 Der Kunde ist verpflichtet, uns unaufgefordert über alle gesetzlichen, behördlichen und anderen Vorschriften oder Regelwerke (auch vom Kunden) und besondere Umstände zu informieren, die bei der Vertragsdurchführung zu beachten sind und die zu einer Erschwerung derselben führen können.
- 3.11 Der Kunde ist verpflichtet, im Bedarfsfall den Zutritt zu technischen Standorten zu ermöglichen und evtl. notwendige Anmeldungen und Genehmigungen (ggf. auch bei Dritten) dazu einzuholen.
- 3.12 Verzögert oder erschwert sich die Auftragsdurchführung, weil der Kunde seinen Mitwirkungspflichten nicht nachkommt, ist der Kunde zum Ersatz etwaiger dadurch entstehender Mehrkosten und Zusatzaufwendungen verpflichtet.

## 4. FRISTEN, HÖHERE GEWALT, VERZUG

Die nachfolgenden Ziffern 4.1 und 4.2 gelten für Serviceaufträge anstelle der Ziffern 4.1 und 4.2 unserer Lieferbedingungen. Im Übrigen gelten die Ziffern 4.3 bis 4.9 unserer Lieferbedingungen auch für Serviceaufträge.

- 4.1 Zeitangaben von uns sind keine Fixtermine (§§ 361 BGB, 376 HGB), es sei denn, sie werden ausdrücklich als Fixtermine bezeichnet.
- 4.2 Die Einhaltung vereinbarter Termine setzt die rechtzeitige Erfüllung sämtlicher vom Kunden zu leistenden Verpflichtungen und Mitwirkungen voraus, insbesondere den Eingang sämtlicher vom Kunden zu liefernden Unterlagen, erforderlichen Genehmigungen und Freigaben, Pläne sowie Einhaltung von vereinbarten Zahlungsbedingungen und sonstigen Verpflichtungen. Werden diese

nicht erfüllt, verlängern sich Fristen angemessen, es sei denn, die Verzögerung ist durch uns zu vertreten.

## 5. ABNAHME

- 5.1 Eine Abnahme unserer Leistungen findet nicht statt, es sei denn, der Kunde und wir haben eine schriftliche Vereinbarung über das Erfordernis einer Abnahme getroffen.
- 5.2 Falls eine (Teil-) Abnahme unserer Leistungen vereinbart wurde, teilen wir dem Kunden schriftlich die Abnahmebereitschaft mit. Die Abnahme wird dann innerhalb von 7 Tagen nach Meldung der Bereitstellung zur Abnahme durchgeführt.
- 5.3 Die Erklärung der Abnahme darf nicht wegen unwesentlicher Mängel verweigert werden.
- 5.4 Lehnt der Kunde die Abnahme ab, hat er uns innerhalb von 14 Tagen nach Meldung der Bereitstellung zur Abnahme schriftlich mit einer für uns nachvollziehbaren und hinreichend detaillierten Mangelbeschreibung den Grund der Abnahmeverweigerung mitzuteilen. Bei berechtigten Beanstandungen werden wir innerhalb angemessener Frist die Abnahmefähigkeit des Werkes herbeiführen und dem Kunden erneut die Abnahmebereitschaft mitteilen. Sodann finden die Regelungen in Ziffern 5.2 ff. erneut Anwendung.
- 5.5 Die Abnahme gilt mit Ablauf einer Frist von 14 Tagen nach Meldung der Bereitstellung zur Abnahme als erfolgt, wenn der Kunde die Abnahme oder die gemäß Ziffer 5.4 begründete Ablehnung der Abnahme nicht innerhalb von 14 Tagen nach Meldung der Bereitstellung zur Abnahme gegenüber uns erklärt.
- 5.6 Nimmt der Kunde abzunehmende Leistungen vorbehaltlos in Gebrauch, gilt die Leistung als abgenommen.
- 5.7 Der Kunde trägt die Kosten der Abnahme.

## 6. GEFAHRÜBERGANG

Die nachfolgende Ziffer 6 ersetzt für Serviceaufträge die Ziffer 3.3 unserer Lieferbedingungen.

- 6.1 Die Gefahr des zufälligen Untergangs oder der Verschlechterung geht mit der Fertigstellung der Leistung durch uns auf den Kunden über, es sei denn, die Leistung bedarf einer Abnahme (vgl. Ziffer 5). Im Fall von abzunehmenden Werkleistungen geht die Gefahr mit Abnahme (vgl. Ziffer 5) auf den Kunden über.
- 6.2 Wenn der Beginn, die Durchführung der Leistung (z.B. Aufstellung oder Montage), die Übernahme in den Betrieb oder der Probebetrieb aus vom Kunden zu vertretenden Gründen verzögert wird oder der Kunde aus sonstigen Gründen in Annahmeverzug kommt, geht die Gefahr mit dem Beginn des Annahmeverzugs auf den Kunden über.
- 6.3 Das Risiko des Untergangs oder der zufälligen Beschädigung von Gegenständen oder Materialien, die der Kunde bestellt, trägt der Kunde.

# Zusätzliche Bedingungen für Serviceleistungen

Anwendbar im Verkehr mit Kaufleuten und öffentlichen Kunden im Sinne des § 310 Abs. 1 BGB.

Ausgabe Nr.: 2  
Stand: November 2019

## 7. SACH-/RECHTSMÄNGEL

Bei Werkverträgen gelten die Bestimmungen der Ziffer 7 unserer Lieferbedingungen mit der Maßgabe, dass an die Stelle des Begriffs „Ware“ das „geschuldete Werk“ und an die Stelle des Begriffs „Lieferung“ die „Erbringung der Leistung“ tritt.

## 8. VERGÜTUNG, PREISE

### 8.1 Allgemeines

Unsere Serviceleistungen werden zu Pauschalpreisen (vgl. nachfolgend Ziffer 8.3), nach Zeit und Aufwand (vgl. nachfolgend Ziffer 8.2) oder nach Aufmaß (vgl. nachfolgend Ziffer 8.4) abgerechnet. Für alle Berechnungsarten gelten folgende allgemeine Bestimmungen:

- a) Für Abrechnungen und Zahlungen gelten die vertraglichen Vereinbarungen. Eine Inbetriebnahme wird gesondert berechnet, soweit nichts Anderes vereinbart wird.
- b) Preise verstehen sich zuzüglich der jeweils zum Zeitpunkt der Abrechnung geltenden gesetzlichen Umsatzsteuer.
- c) Soweit nichts Anderes vereinbart ist, trägt der Kunde neben der vereinbarten Vergütung alle erforderlichen Nebenkosten wie Reisekosten, Kosten für den Transport des Handwerkszeugs und des persönlichen Gepäcks sowie Auslösungen.
- d) Materialbezüge, Dienst- und Arbeitsleistungen, die wir beim Kunden erbringen, sind vom Kunden auf unseren Wunsch durch schriftliche Quittungen zu belegen.
- e) Kann das zur Auftragsdurchführung von uns eingesetzte Personal infolge von Verkürzungen der Arbeitszeit beim Kunden oder aus sonstigen Gründen, die im Risiko- und Verantwortungsbereich des Kunden liegen, die bei uns geltenden betrieblichen Arbeitszeiten nicht erreichen, werden diese Ausfallzeiten wie normale Arbeitszeit nach den Bestimmungen der Abrechnung nach Zeit und Aufwand (vgl. Ziffer 8.2) in Rechnung gestellt.
- f) Führen wir auf Verlangen des Kunden Leistungen aus, die im Vertrag nicht vereinbart sind, werden diese Leistungen nach den Bestimmungen der Abrechnung nach Zeit und Aufwand (vgl. Ziffer 8.2) in Rechnung gestellt.
- g) Werden die Leistungen aus Gründen, die wir nicht zu vertreten haben, nach Zustimmung des Kunden zu Zeiten oder unter Umständen ausgeführt, die von den vertraglich vorausgesetzten Arbeitsbedingungen abweichen, hat der Kunde uns hierdurch verursachte Mehraufwendungen und Zusatzkosten zu erstatten.

### 8.2 Abrechnung nach Zeit und Aufwand:

- a) Es werden berechnet:
  - die aufgewendete Arbeitszeit nach Maßgabe unserer bei Ausführung der Arbeiten geltenden jeweils gültigen Verrechnungssätze; Wartezeiten gelten als Arbeitszeit, Reisezeiten gelten als Arbeitszeit;

- Aufwendungen, die uns für Auslösungen entstehen,
- die notwendigen Auslagen (z.B. Fahrgeld, Beförderung von Gepäck, Handwerkszeug und Kleinmaterial usw.),
- das aufgewendete Material zu den vereinbarten Preisen,
- die Vergütung für die vereinbarte Bereitstellung von Spezialwerkzeugen, Maß- und Prüfgeräten usw. gemäß unseren jeweils gültigen Preissätzen.

- b) Verlangt der Kunde Arbeiten zu Zeiten außerhalb der gewöhnlichen Arbeitszeiten (vgl. Ziffern 2.3 und 2.4) oder unter Umständen, die Zuschläge erfordern, sind wir berechtigt, neben den Verrechnungssätzen angemessene Zuschläge zu berechnen.
- c) Die von uns geleisteten Arbeitsstunden sind vom Kunden auf unseren Wunsch, mindestens jedoch halbmonatlich zu bescheinigen.

### 8.3 Abrechnung zu Pauschalpreisen

- a) Der Pauschalpreis deckt die vereinbarten Leistungen zu den uns bei Vertragsabschluss benannten Arbeitsbedingungen und sonstigen Umständen ab. Er beruht auf einer Arbeitszeit von 40 Stunden pro Woche, soweit nichts Anderes vereinbart ist.
- b) Der Kunde bescheinigt auf unseren Wunsch halbmonatlich nach bestem Wissen unverbindlich die für die zum Pauschalpreis erbrachten Leistungen aufgewendete Arbeitszeit des eingesetzten Personals von uns.

### 8.4 Abrechnung von Leistungen nach Aufmaß

Die Berechnung erfolgt zu den für die Aufmaßeinheit festgelegten Sätzen.

## 9. ZAHLUNGSBEDINGUNGEN

Die folgenden Zahlungsbedingungen treten an Stelle von Ziffern 11.1 und 11.2 unserer Lieferbedingungen.

- 9.1 Unsere Leistungen werden nach Durchführung der geschuldeten Leistung abgerechnet, es sei denn, es erfolgt eine (Teil-) Abnahme der Leistung (vgl. Ziffer 5). Leistungen, die vom Kunden abgenommen werden (vgl. Ziffer 5), werden nach (Teil-) Abnahme in Rechnung gestellt.
- 9.2 Bei Dauerschuldverhältnissen oder bei Verträgen mit einer längeren Laufzeit als einem Monat können wir die erbrachten Leistungen, die nicht vom Auftragnehmer abgenommen werden (vgl. Ziffer 5), am Ende eines jeden Monats während der Vertragslaufzeit abrechnen.
- 9.3 Rechnungen sind innerhalb von 30 Tagen nach Rechnungsstellung zahlbar.
- 9.4 Wir sind berechtigt, Zahlungen auf die älteste, fällige Rechnung zu verrechnen. Es gelten die gesetzlichen Regelungen betreffend der Folgen des Zahlungsverzuges.