

Erläuterungen zu Wartungen und Wartungsverträgen

Allgemeines

Ziel einer Wartung ist die Vermeidung eines plötzlichen Ausfalls, die Verzögerung von Verschleißerscheinungen und die Vermeidung von Folgeschäden und Kosten.

Ein Vertrag zur Wartung wird unter der Voraussetzung abgeschlossen, dass das zu wartende Gerät sich prinzipiell in einem einwandfreien Zustand befindet und gemäß den in der Bedienungsanleitung genannten Bedingungen für einen „bestimmungsgemäßen Betrieb“ betrieben wurde. Soweit keine abweichenden Vereinbarungen getroffen werden, gelten die allgemeinen Geschäftsbedingungen von KNAUER.

KNAUER bietet Wartungsverträge über mehrere Jahre zum Festpreis für maximale Planungssicherheit an. Die Mindestlaufzeit eines Wartungsvertrags beträgt 2 Jahre und verlängert sich jeweils um ein Jahr, wenn er nicht mit einer Frist von drei Monaten vor dessen Ablauf von einem der Vertragspartner gekündigt wird.

Wartungsverträge von mindestens 3 Jahren Laufzeit werden mit 5 % rabattiert.

Leistungsumfang

Die durchzuführenden Arbeiten der Wartung sind im Angebot beschrieben. Wartungsrelevante Verschleißteile (im Angebot beschrieben) sind inklusive.

Präventive Wartung

Austausch der Verschleißteile, Justage, Aktualisierung der Geräte auf den aktuellen Firmware-Stand (wenn vom Kunden gewünscht), abschließende Funktionsprüfung, Protokollierung und Übergabe durch einen von KNAUER beauftragten und autorisierten Servicetechniker. Die Leistungen sind im Angebot beschrieben.

Störungsbeseitigung

Der Auftragnehmer beseitigt kleinere Störungen, die er im Zuge der regelmäßigen Inspektions- oder Wartungsarbeiten feststellt oder die ihm der Auftraggeber zuvor meldet, sofern diese den Inspektions- und Wartungsaufwand nur unwesentlich erhöhen. Sonstige Tätigkeiten, insbesondere solche, die der Instandsetzung des Vertragsgegenstandes dienen, sind nicht Gegenstand des Vertrages.

Nicht im Leistungsumfang enthalten sind:

- Zubehör (z.B. Kapillaren), Verbrauchsmaterialien und Ersatzteile, sofern diese nicht im jeweiligen Angebotspunkt enthalten sind.
- Umbauarbeiten und Aufarbeitungen des Gehäuses oder die Anbringung von Zusatzeinrichtungen.
- Beseitigung von Schäden, die durch die Verwendung von Zubehör oder Materialien verursacht werden, die KNAUER nicht geliefert oder nicht empfohlen hat.
- Beseitigung von Schäden, die durch Nichtbeachtung der beigefügten Betriebsanleitung und Gerätespezifi-

kation des Herstellers oder durch Umstände entstanden sind, die mit dem normalen Verwendungszweck der Maschine nicht in unmittelbarem Zusammenhang stehen.

- Kostenpflichtige Updates und Upgrades.
- Aufbau, Umbau und Inbetriebnahme (z.B. nach Standortwechsel).

Leistungszeit

Terminabsprachen für jeden Wartungseinsatz erfolgen mit mindestens 4 Wochen Vorlauf zum Wunschtermin. Für Leistungen, die auf Wunsch des Auftraggebers außerhalb der Regelarbeitszeit (Mo-Fr 8.00-17.00 Uhr) erbracht werden, wird ein Zuschlag von 30 % berechnet, sie bedürfen der vorherigen Abstimmung mit dem Auftragnehmer.

Pflichten des Auftraggebers

Der Auftraggeber ist verpflichtet, Veränderungen im Aufbau oder Standort des Systems respektive der Geräte sowie aktuelle Funktionsuntüchtigkeiten, Schäden und Störungen vor Terminlegung des nächsten Wartungseinsatzes mitzuteilen.

Der Auftraggeber hat dem Auftragnehmer zur Ausführung der Leistung dieses Vertrages Zutritt zu dem Vertragsgegenstand zu gewähren. Die Anlage bzw. die Geräte sind zur vereinbarten Leistungszeit betriebsbereit und befreit von gefährlichen Kontaminationen zusammen mit einer Sicherheitseinweisung zu übergeben.

Wird vom Auftraggeber kein Termin ermöglicht oder eingeräumt, wird die Wartung dennoch am Jahresende (1. Dezember) berechnet. Sollte aus Gründen, die der Kunde zu vertreten hat, eine zusätzliche Anfahrt oder Übernachtung nötig sein, dann werden diese berechnet.

Vergütung

Der Auftragnehmer legt nach erfolgten Wartungseinsatz Rechnung zu den beschriebenen Konditionen.

Mängelansprüche

Sollte der Kunde einmal nicht zufrieden sein mit der Wartung, sollte er schnellstmöglich (innerhalb 2 Wochen) KNAUER über die Hotline (030 809727-111) informieren und die Gründe nennen. KNAUER wird aktiv, damit die Reklamation zufriedenstellend abgeschlossen wird. Wird die Wartung nicht vollständig oder nicht ordnungsgemäß durchgeführt, so hat KNAUER unentgeltlich nachzuholen oder nachzubessern.

Schlussbestimmungen

Wenn die Geräte mit Wartungsvertrag den Eigentümer wechseln, dann informiert der Auftraggeber den Auftragnehmer zeitnah. Der neue Eigentümer ist Rechtsnachfolger und übernimmt den Wartungsvertrag. Ist eine Weiterführung des Vertrages durch den neuen Eigentümer nicht gewünscht, so kann der Vertrag gegen eine Gebühr beendet werden. KNAUER hat in diesem Fall ein fristloses Sonderkündigungsrecht.

Support: support@knauer.net, +49 30 809727-111

Stand: 9.12.2020