

## Allgemeine Geschäftsbedingungen für den ServiceGuard von Struers

(Fassung vom 1. Januar 2017)

Die vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen für den ServiceGuard von Struers (die „Service-AGB“) gelten im Verhältnis zwischen einem Kunden von Struers (der „Kunde“) und Struers (dem Unternehmen, das jeweils im Vertrag für den ServiceGuard von Struers oder in der Bestellung/Rechnung/Bestätigung beschriebenen Geräte. Die ServiceGuard-Leistungen werden von Struers selbst oder von einem verbundenen Unternehmen oder autorisierter Dienstleister von Struers erbracht. Verweise auf den „Vertrag“ beziehen sich auf den Vertrag für den ServiceGuard von Struers oder die Bestellung/Rechnung/Bestätigung für die ServiceGuard-Leistungen, einschließlich dieser Service-AGB. Die Verkaufsbedingungen von Struers gelten in ihrer jeweils geltenden Fassung in vollem Umfang auch für diese Service-AGB, als wären sie in diesen Service-AGB enthalten. Alle Begriffe, die in diesen Service-AGB nicht anders definiert sind, haben die ihnen in den Verkaufsbedingungen von Struers jeweils zugewiesene Bedeutung.

Der Umfang der im Rahmen dieser Service-AGB erbrachten Leistungen richtet sich danach, ob der Kunde den sog. „PREVENT Plan“ (nur Wartung), den „PROTECT Plan“ (Wartung und schnelle Reparaturen) oder den „PERFORM Plan“ (maßgeschneiderte Leistungen) gewählt hat. Diese werden zusammen als die „PLÄNE“ und jeweils einzeln als ein „PLAN“ bezeichnet. Die Art und Laufzeit der Leistungen sowie die jeweiligen Geräte sind im Vertrag angegeben. Der Vertrag gilt nur für die zum Zeitpunkt des Vertrages konfigurierten Geräte der Marke Struers.

### A. LEISTUNGEN

#### A.1. Vorbeugende Standard-Wartungsbesuche

Alle PLÄNE basieren auf vorbeugenden Standard-Wartungsbesuchen von Struers, die alle 12 Monate bzw. nach 1.500 Betriebsstunden (je nachdem, welches der frühere Zeitpunkt ist), durchzuführen sind. Bei stärkerer Beanspruchung müssen die im PLAN angegebenen Wartungsintervalle verkürzt werden.

Jeder Wartungsbesuch umfasst u. a. die allgemeine Reinigung und Inspektion, das Schmieren, den Austausch von Standard-Verschleißteilen, die Justierung von Geräten sowie Funktionstests. Der Wartungsbesuch ist in der Service-Checkliste erfasst, die auf Nachfrage für jedes Gerät erhältlich ist.

##### A.1.1. Allgemeine Reinigung und Inspektion

Reinigung beinhaltet nicht das Entfernen übermäßiger Ablagerungen von Schleifabrieb, Schmier- oder Schleiﬂmitteln, Verunreinigungen etc. aufgrund der Nichtvornahme der von Struers empfohlenen täglichen, wöchentlichen und/oder monatlichen Wartung durch den Kunden.

Reinigung beinhaltet nicht das Reinigen von Kühlsystemen oder Bestandteilen davon (Kühlmittelbehälter und -pumpen, Filtermittelschichten etc.).

Reinigung beinhaltet nicht die Innenreinigung des Computers (falls vorhanden).

##### A.1.2. Schmieren

Schmieren bedeutet, normal gewartete Bereiche der Geräte ausschließlich nach den Vorgaben der betreffenden Checkliste zu ölen und/oder einzufetten oder das bereits vorhandene Öl und/oder Fett auszutauschen.

##### A.1.3. Austausch von Standard-Verschleißteilen

Ausgetauscht werden bei Bedarf nur solche Verschleißteile, die in dem sog. „Standard Service Kit“ für das jeweilige Gerät enthalten sind. Typische Standard-Verschleißteile sind Riemchen, Verschlüsse, Dichtungen, Schläuche etc. Eine Liste der Standard-Verschleißteile für ein bestimmtes Gerät wird auf Nachfrage zur Verfügung gestellt.

Weitere Teile, die eventuell für Reparaturen, für die vollständige Erbringung der Leistungen im Rahmen des jeweiligen PLANS und/oder für die Wiederherstellung des normalen Betriebszustands der Geräte benötigt werden, werden dem Kunden in Höhe der bei Struers jeweils geltenden Stundensätze und Kosten für Ersatzteile in Rechnung gestellt.

Bei Härteprüfgeräten von Struers werden nach dem jeweiligen PLAN keine Verschleißteile eingebaut.

##### A.1.4. Basisinspektion, -untersuchung und/oder -anpassungen

Geräte, bei denen es sich nicht um Härteprüfgeräte handelt

Im Falle von Geräten, bei denen es sich nicht um Härteprüfgeräte handelt, umfasst die Wartung Messungen und Anpassungen der jeweiligen Kräfte, Belastungen, Geschwindigkeiten etc.

Die Geräte werden in technischer Hinsicht inspiziert, bewertet und überprüft. Ergebnisse und Empfehlungen werden nach Abschluss des Wartungsbesuchs im Wartungsprotokoll erfasst.

##### Härteprüfgeräte

Die Wartung umfasst die in der jeweiligen Service-Checkliste angegebenen Messungen und Anpassungen der jeweiligen Kräfte, Lastsysteme, Eindringkörper, optischen Systeme (ohne Kamera), internen Mechanik (ohne PC) etc.

Das Härteprüfgerät wird nur justiert oder kalibriert, um genaue indirekte Untersuchungsergebnisse auf dem Prüfblock von Struers zu erhalten.

##### A.1.5. Kalibrierung mit Werkszertifikat

Alle vorgenommenen Justierungen/Kalibrierungen erfolgen nach „Werkvorgaben“ und sind nicht nach ISO17025 akkreditiert. Im Rahmen von PLÄNEN werden standardmäßig keine Zertifikate irgendeiner Art (weder Werkszertifikate noch nach ISO17025 akkreditierte Zertifikate) ausgestellt.

##### A.1.6. Funktionstests

Der Wartungsbesuch wird mit einem Funktionstest abgeschlossen, anhand dessen überprüft wird, dass das Gerät voll funktionsfähig ist.

### A.2. Umfang der verschiedenen PLÄNE

#### A.2.1. PREVENT Plan

Im Rahmen des PREVENT Plans verpflichtet sich Struers, die vertraglich vorgesehene Anzahl vorbeugender Standard-Wartungsbesuche durchzuführen.

Die Wartungsbesuche nach dem PREVENT Plan sind vorbeugender Art und dienen nicht der Durchführung von Notfallmaßnahmen oder -reparaturen.

Der PREVENT Plan ist kein allumfassender, unbefristeter „Service-Vertrag“, der künftige Geräteausfälle, künftigen Service- und Reiseaufwand oder den Austausch von Teilen abdeckt.

Der PREVENT Plan tritt zum Rechnungsdatum in Kraft, und Wartungsbesuche erfolgen jeweils zu einem von Struers festgelegten Termin innerhalb der Vertragslaufzeit.

Wird ein umgehender Wartungsbesuch oder Notfallbesuch angefordert oder verlangt der Kunde im Vorfeld oder während des Standard-Wartungsbesuchs zusätzliche Reparaturen, so werden alle dafür benötigten Teile, Arbeitskräfte und Reisekosten gesondert in Rechnung gestellt.

#### A.2.2. PROTECT Plan

Der PROTECT Plan beinhaltet die Leistungen des PREVENT Plans und darüber hinaus einen schnellen Reparaturservice, der künftige Geräteausfälle, künftigen Service- und Reiseaufwand oder den Austausch von Teilen abdeckt.

Folgendes ist vom PROTECT Plan nicht abgedeckt:

- Teile, die wegen Nichtvornahme der nach der Bedienungsanleitung vorgeschriebenen täglichen, wöchentlichen oder jährlichen Wartung ausfallen;
- Teile, die wegen missbräuchlicher oder falscher Nutzung oder wegen von Struers nicht autorisierter Reparaturen ausfallen;
- Teile, die wegen Nutzung von Verbrauchsmaterialien Dritter ausfallen.

Vom PROTECT Plan abgedeckte erforderliche Reparaturen können nach Zustimmung beider Parteien zu einem bestimmten Termin innerhalb des Zeitrahmens des Service Level Agreements durchgeführt werden.

#### A.2.3. PERFORM Plan

Der PERFORM Plan kann die Leistungen des PROTECT Plans sowie weitere individuell vereinbarte und im Vertrag beschriebene Leistungen beinhalten.

### A.3. PLAN-Gewährleistung

Struers gewährleistet, dass alle Leistungen im Rahmen der PLÄNE in professioneller Weise durchgeführt werden und alle verwendeten Materialien für einen Zeitraum von einem Jahr nach Abschluss der Arbeiten mangelfrei sind. Erfüllen die Leistungen und/oder Materialien diese Gewährleistung nicht, kann Struers diese Materialien nach alleinigem Ermessen für den Kunden kostenfrei reparieren bzw. diese Leistungen nach alleinigem Ermessen und für den Kunden kostenfrei erneut durchführen. Voraussetzung hierfür ist, dass Struers spätestens zehn (10) Geschäftstage vor Ablauf der Gewährleistungsfrist eine schriftliche Mängelrüge vom Kunden erhält.

Die PLÄNE und die vorstehenden Gewährleistungen gelten nicht für Geräte, Teile oder Bestandteile in folgenden Situationen oder für Leistungen, die infolge dieser Situationen erforderlich sind:

- Schäden, die auf einen Unfall, eine Änderung oder eine falsche oder missbräuchliche Nutzung des Gerätes oder Bestandteils zurückzuführen sind (wie u. a. Anschluss an die falsche Netzspannung, Verwendung unpassender Sicherungen oder inkompatibler, defekter oder minderwertiger Vorrichtungen oder Zubehörteile, unpassende oder unzureichende Be- oder Entlüftung oder Nichtbefolgung der Betriebsanleitung);
- Schäden infolge der Nutzung des Gerätes oder Bestandteils mit nicht von Struers autorisierten oder empfohlenen Produkten oder Bestandteilen Dritter;
- Schäden durch höhere Gewalt (wie z. B. schlechtes Wetter, Blitzschlag, Überschwemmung, Sturm, Erdbeben und Orkane) oder Gründe, die außerhalb des Einflussbereichs des Kunden liegen (wie z. B. Feuer, Stromschwankungen oder -ausfall oder Störung oder Ausfall der Klimaanlage);
- Herunterladen von Software, Softwarekonfigurationen oder Datenbanken;
- Umzug der Geräte von einem geographischen Standort an einen anderen oder von einem Unternehmen zu einem anderen;
- falls Struers keine Fehler feststellt (z. B. das Problem nicht nachvollzogen werden kann); oder
- falls Geräte oder Bestandteile von Dritten betreut oder installiert werden, die von Struers nicht für die Erbringung von Reparatur- oder Wartungsleistungen autorisiert wurden.

Teile oder Bestandteile, die im Rahmen der PLÄNE ersetzt werden, werden gegen andere Teile bzw. Bestandteile ausgetauscht und der ersetzte Teil oder Bestandteil wird Eigentum von Struers.

Die in diesen Service-AGB beschriebenen Gewährleistungen gelten ausschließlich für die von Struers-Mitarbeitern erbrachten Leistungen und eingebauten Teile.

**DIE IN DIESEN SERVICE-AGB BESCHRIEBENEN GEWÄHRLEISTUNGEN WERDEN AUSDRÜCKLICH ANSTELLE ALLER SONSTIGEN GEWÄHRLEISTUNGEN ABGEBEN. STRUERS GIBT KEINE WEITEREN AUSDRÜCKLICHEN ODER STILLSCHWEIGENDEN GEWÄHRLEISTUNGEN AB, INSBESONDERE KEINE GEWÄHRLEISTUNGEN ARANTENDER MARKTGÄNGIGKEIT ODER EIGNUNG FÜR EINEN BESTIMMTEN ZWECK.**

Der PLAN umfasst nicht den Austausch von Elektroden oder Wegwerfartikeln wie Reagenzien, Lösungen, Papieren etc., die während des Betriebs der Geräte verbraucht werden. Der PLAN beinhaltet auch kein Struers-Zubehör, sofern in diesen Service-AGB nicht ausdrücklich etwas anderes angegeben ist.

Der PLAN beinhaltet auch kein Zubehör für Härteprüfgeräte wie u. a. PCs, Framegrabber, Softwarelizenzen, Digitalkameras oder computerbasierte Software.

Struers behält sich vor, alle Leistungs- und Reparaturkosten, einschließlich Arbeits- und Reisekosten sowie Kosten für Teile, die dadurch entstehen, dass der Kunde die Geräte nicht nach der jeweiligen Struers-Bedienungsanleitung ordnungsgemäß wartet und bedient oder sie mit Produkten oder -zubehör Dritter versieht und nutzt, dem Kunden in Rechnung zu stellen.

Nach Möglichkeit werden alle Wartungs- und Reparaturarbeiten vor Ort beim Kunden durchgeführt. Struers behält sich jedoch vor, alle vom PLAN abgedeckten Geräte oder Bestandteile mitzunehmen, um Wartungs- und Reparaturarbeiten an einem anderen Standort durchzuführen.

Die PLÄNE gelten nicht für Geräte, die auf andere als in diesen Service-AGB beschriebene Weise an Struers-Standorte zurückverbracht werden, und Struers haftet nicht für Schäden, die während des Transports der Geräte durch das Transportunternehmen entstehen.

Struers haftet nicht für Leistungsausfälle oder -verzögerungen, soweit diese auf Streiks, Arbeitskämpfe, Unfälle, Feuer, Explosionen, Überschwemmungen, Stürme, höhere Gewalt, Unvermögen der Beschaffung von Teilen oder Arbeitskräften zu einem wirtschaftlich angemessenen Preis oder sonstige Gründe, die außerhalb des angemessenen Einflussbereichs vom Struers liegen.

### B. PFLICHTEN DES KUNDEN

#### B.1. Haftung

Der Kunde haftet für sämtliche Kosten, einschließlich Arbeits- und Reisekosten, Kosten für Teile sowie für sämtliche Reparaturen, die nicht im PLAN inbegriffen sind.

Der Kunde haftet für sämtliche Kosten, einschließlich Arbeits- und Reisekosten, Kosten für Teile sowie für sämtliche nicht enthaltenen Reparaturen, die wegen Nichtdurchführung

empfohlener täglicher, wöchentlicher oder monatlicher Wartungsarbeiten durch den Kunden oder aufgrund falscher oder missbräuchlicher Nutzung durch den Kunden oder Naturkatastrophen erforderlich werden.

Der Kunde sorgt dafür, dass die Servicetechniker ihre Arbeiten in einer sicheren Arbeitsumgebung durchführen können.

#### B.2 Vorherige Genehmigung

Soll ein Gerät, das in diesen PLAN eingeschlossen ist, von seinem ursprünglichen Standort verlagert werden, so muss der Kunde von Struers eine schriftliche Genehmigung einholen. Unbefugtes Verlagern von Geräten kann den PLAN ungültig machen.

#### B.3 Verantwortung für Verlust oder Beschädigung von Leihgeräten

Die folgenden Bestimmungen gelten im Falle der Bereitstellung von Leihgeräten durch Struers:

- Der Kunde darf das Leihgerät ausschließlich zu den normalen Arbeitsbedingungen nutzen, die auch für das Originalgerät gelten.
- Der Kunde muss genauso vorsichtig mit dem Leihgerät umgehen, wie es für das Originalgerät vorgeschrieben ist, und darf dessen Aussehen und Funktionalität nicht verändern.
- Der Kunde muss das Leihgerät zu dem Zeitpunkt zurückgeben, zu dem er auch das Originalgerät zurückerhält. Andernfalls behält sich Struers vor, für jeden Tag der verspäteten Rückgabe des Leihgeräts eine Leihgebühr zum jeweils aktuellen Satz in Rechnung zu stellen. Struers kann im eigenen Ermessen auf diese Gebühr verzichten, wenn der Kunde Struers im Voraus über die Verzögerung und den Grund hierfür informiert.
- Der Kunde übernimmt die volle Verantwortung für sämtliche Verluste von oder Schäden an Geräten, die Struers dem Kunden aus jedweden Grund leiht, bei denen es sich nicht um normale Verschleißerscheinungen handelt.

#### B.4 Beschränkung von Rechtsbehelfen

Der alleinige und ausschließliche Rechtsbehelf des Kunden und die Gesamtverpflichtung von Struers (gleich ob vertraglich begründet, aus unerlaubter Handlung oder anderweitig) im Rahmen dieses Vertrages bezieht sich auf die vertragsgemäße Reparatur des mangelhaften Geräts oder der mangelhaften Bestandteile. Ist Struers nicht in der Lage, diese Reparatur durchzuführen, bezieht sich der alleinige und ausschließliche Rechtsbehelf des Kunden und die Gesamtverpflichtung von Struers auf die Zahlung des tatsächlichen Schadensersatzes, der die vom Kunden bezahlten Kosten oder, falls eine Zahlung noch nicht erfolgt ist, die zum betreffenden Zeitpunkt geltenden Gebühren für die Leistungen im Rahmen dieses Vertrages nicht überschreiten dürfen. Weder Struers noch ihre Mitarbeiter, Vertreter oder Bevollmächtigten haften gegenüber dem Kunden oder anderen Personen für Verluste oder Schäden aufgrund ihrer Handlungen im Zusammenhang mit einem PLAN oder diesen Service-AGB, insbesondere nicht für entgangene Gewinne, Nutzungsausfälle, Nutzungsergebnisse oder für andere Verluste oder Schäden jedweder Art, insbesondere für mittelbare, zufällige, besondere oder exemplarische Schäden, Schadensersatz mit Strafcharakter (punitive damages) oder Folgeschäden, Aufwendungen, Kosten, Gewinne, entgangene Einsparungen oder Einkünfte, verlorene oder beschädigte Daten, oder für andere Verpflichtungen aus oder im Zusammenhang mit diesem Vertrag oder im Rahmen der Nutzung oder der Unmöglichkeit der Nutzung des Geräts oder Leihgeräts, oder aus der Nutzung von im Rahmen dieses Vertrages zur Verfügung gestellten Materialien für die Leistungen. Im Rahmen dieses Vertrages werden dem Kunden bestimmte Rechtsansprüche eingeräumt; darüber hinaus stehen dem Kunden ggf. andere Rechte zu, die je nach Ansässigkeitsstaat oder -land des Kunden variieren. In einigen Staaten oder Ländern ist ein Ausschluss oder eine Beschränkung der Haftung für zufällige oder Folgeschäden oder stillschweigende Gewährleistungen nicht zulässig, so dass die vorstehenden Beschränkungen ggf. nicht zutreffen.

#### C. UNAUTORISIERTE REPARATUREN, ÄNDERUNGEN ETC.

Die Verpflichtungen von Struers aus diesem PLAN und diesen Service-AGB bestehen nicht, wenn festgestellt wird, dass das in diesem PLAN enthaltene Gerät von anderen auf

eine Weise geändert oder repariert wurde, die sich nachteilig auf die Zuverlässigkeit und Funktionalität des Geräts auswirkt.

#### D. LEISTUNGSSPEZIFISCHE VORAUSSETZUNGEN

Techniker haben zur Durchführung der Arbeiten freien und offenen Zugang zu allen wichtigen Bereichen; die Umgebung muss gesichert sein.

Den Technikern von Struers werden Parkmöglichkeiten zur Verfügung gestellt.

Von anderen verursachte Verzögerungen, die verhindern, dass die Vertreter von Struers ihrer Arbeit nachgehen können, werden dem Kunden zu den aktuellen Stundensätzen von Struers pro Mitarbeiter in Rechnung gestellt. Müssen die Arbeiten aufgrund der Verzögerungen auf einen neuen Termin verschoben werden, werden dem Kunden die Struers zusätzlich entstehenden Kosten in Rechnung gestellt. Zu diesen zusätzlichen Kosten zählen insbesondere Reisekosten, Flugkosten, Kosten für Teile und Transportkosten etc.

Struers setzt voraus, dass sämtliche Arbeiten in einem gewerkschaftsfreien Umfeld durchgeführt werden. Bei einer Verzögerung der Arbeiten werden Abweichungen oder Verzögerungen, die mit einem gewerkschaftlichen Umfeld in Verbindung stehen, als Sonderkosten in Rechnung gestellt.

Die Durchführung der Arbeiten setzt voraus, dass keine besonderen Zulassungen bzw. Sicherheitsfreigaben/-anforderungen zur Erfüllung des Leistungsumfanges im Rahmen des PLANS erforderlich sind. Sofern erforderlich, werden die Kosten zur Erlangung dieser Zulassungen/Freigaben dem Kunden in Rechnung gestellt.

Verzögerungen von termingebundenen Arbeiten im Rahmen eines PLANS aufgrund von Änderungen des Leistungsumfanges vor Ort (zusätzliche Teile, zusätzliche Arbeitskräfte, etc.) können zusätzliche Kosten für den Kunden bedeuten.

Struers wird die bei der Erbringung der Leistungen entstandenen Abfälle in vom Kunden bereitgestellte Container entsorgen.

#### E. ANNAHME

Sämtliche Geräte müssen sich vor ihrem Einsatz im Rahmen eines PLANS in gebrauchsfähigem Zustand befinden.

Struers behält sich vor, Geräte vor deren Freigabe und Annahme für den Einsatz im Rahmen eines PLANS zu den zum betreffenden Zeitpunkt geltenden Arbeits- und Reisekostensätzen von Struers zu überprüfen und zu reparieren.

#### F. KÜNDIGUNGSRECHT VON STRUERS

Struers behält sich vor, diesen Vertrag oder einen PLAN zu kündigen, falls Struers feststellt, dass dessen Fortsetzung aufgrund der Überalterung des Geräts, fehlender Ersatzteile oder fehlender Verfügbarkeit von Fachkenntnissen, Räumlichkeiten oder Werkzeugen, die zur Instandhaltung oder Reparatur des Geräts benötigt werden, wirtschaftlich nicht sinnvoll ist. In diesem Fall informiert Struers den Kunden mit einer Frist von dreißig (30) Tagen über die Kündigung und bestimmt im eigenen billigen Ermessen eine mögliche Anpassung der Kosten für den Kunden im Zusammenhang mit dem gekündigten PLAN. Diese Anpassung kann in Form einer Erstattung im Hinblick auf den noch nicht erfüllten Teil dieses Vertrages oder einer Gutschrift für zukünftige Käufe neuer oder verbesserter Struers-Produkte erfolgen.

#### G. GESAMTE VEREINBARUNG

Dieser Vertrag, einschließlich der Bestimmungen der Verkaufsbedingungen von Struers, die in diesen Vertrag aufgenommen sind und die auch die Erbringung von Leistungen durch Struers umfassen, stellt die gesamte Vereinbarung zwischen dem Kunden und Struers im Hinblick auf den Vertragsgegenstand dar, und kein Mitarbeiter oder Vertreter von Struers ist berechtigt, diese Service-AGB mündlich abzuändern. Im Falle von Widersprüchen haben die Bestimmungen des PLANS Vorrang vor den Service-AGB und den Verkaufsbedingungen von Struers. Die Verkaufsbedingungen von Struers erhalten Sie auf Nachfrage oder können unter [www.struers.com/Terms-and-Conditions-of-sale](http://www.struers.com/Terms-and-Conditions-of-sale) eingesehen werden.