Nutzungsbedingungen für Wartungsleistungen

1. Nutzungsbedingungen

1.1 Die nachfolgend aufgeführten Nutzungsbedingungen gelten für die Inanspruchnahme der Erbringung von Wartungsleistungen durch die ARBURG GmbH + Co KG, Arthur-Hehl-Straße, 72290 Loßburg („ARBURG") betreffend der beim Kunden installierten Maschine. Sie gelten für die Inanspruchnahme der jeweiligen in Ziff. 2.1. c) näher differenzierten Leistungen.

1.2 Diese Nutzungsbedingungen gelten nur gegenüber Unternehmen sowie gegenüber juristischen Personen des öffentlichen Rechts und einem öffentlich-rechtlichen Sondervermögen. Sie gelten nicht gegenüber Verbrauchern.

1.3 Gegenstand dieser Nutzungsbedingungen ist die entgeltliche Erbringung von Wartungsleistungen durch ARBURG betreffend der beim Kunden, konkret und mittels Serien-Nummer ermittelbaren ARBURG-Maschine.

1.4 Über diese Nutzungsbedingungen hinaus gelten die sich aus den online unter https://www.arburg.com/media/daten/terms/Terms_and_Conditions_Service_de_DE.pdf abrufbaren Allgemeinen Geschäfts- und Lieferbedingungen für Service und Ersatzteile ergebenden Regelungen in der jeweils geltenden Fassung.

1.5 Entgegenstehende, in diesen Nutzungsbedingen nicht erhaltene anders lautende Bedingungen des Kunden werden nicht anerkannt, selbst wenn ARBURG in Kenntnis derartiger Bedingungen Lieferungen oder Leistungen an den Kunden vorbehaltlos erbringt.

1.6 Produktbeschreibungen usw. sind Leistungsbeschreibungen, jedoch keine Garantien. Handelsübliche Abweichungen sind zulässig, soweit der vertraglich vorgesehene Zweck nicht nennenswert beeinträchtigt wird.

2. Leistungsumfang

2.1 Der Kunde erhält von ARBURG bis zur in Ziff. 7. benannten Beendigung die nachfolgenden Leistungen:

a) ARBURG übernimmt die Wartung der im Angebot genannten Maschine gem. gewähltem Wartungspaket (siehe lit. d)) zur Erfüllung des Wartungsplans, welcher mit der Maschinendokumentation übergeben wird, da der Wartungsplan erst nach der abschließenden technischen Ausarbeitung der Maschine erstellt werden kann. Festgestellte Mängel, die nicht im Zuge der Wartung zu beheben sind, werden protokolliert und dem Kunden mit Vorschlägen zu deren Behebung vorgelegt.

b) Die Wartungsleistungen erfolgen ausschließlich an Werktagen (Montag bis Freitag) während der üblichen Geschäftszeiten. An Wochenenden, gesetzlichen Feiertagen sowie außerhalb der regulären Arbeitszeiten werden keine Wartungsleistungen vorgenommen, sofern nicht ausdrücklich etwas anderes schriftlich vereinbart wurde.

c) Der Vertrag gilt nur für durch ARBURG an den Kunden gelieferte Maschinen. Ausgenommen sind daher insbesondere Maschinen, die der Kunde nicht bei ARBURG erworben hat. Peripheriegeräte werden von diesem Vertrag nicht erfasst.

d) Der genaue Umfang der Wartungsleistungen richtet sich nach der zugebuchten Ausprägungsstufe. Der Umfang der Wartungsleistungen je nach Paket gestaltet sich wie folgt:

(1) Paket „Maintenance"

- Herstellerwartung gemäß Wartungsplan alle 5.000 Betriebsstunden oder spätestens nach jeweils einem Jahr (maßgebend ist das zuerst eintretende Ereignis)
- Es werden jeweils die Leistungen der 5.000, 10.000, 15.000 und 20.000 Stunden-Wartung durchgeführt (siehe Wartungsplan) – je nach Laufzeit des Wartungsvertrags. Der Leistungsumfang begrenzt sich dabei auf die betriebsstundenbezogenen Wartungspunkte
- Bereitstellung des Wartungsmaterials, exkl. Öle und Schmierstoffe

Weitergehende Reparaturen oder Optimierungen sind im Wartungsvertrag nicht enthalten.

(2) Paket „Maintenance Protect"

- Herstellerwartung gemäß Wartungsplan alle 5.000 Betriebsstunden oder spätestens nach jeweils einem Jahr (maßgebend ist das zuerst eintretende Ereignis)
- Es werden jeweils die Leistungen der 5.000, 10.000, 15.000 und 20.000 Stunden-Wartung durchgeführt (siehe Wartungsplan) – je nach Laufzeit des Wartungsvertrags. Der Leistungsumfang begrenzt sich auf die betriebsstundenbezogenen Wartungspunkte
- Bereitstellung des Wartungsmaterials, exkl. Öle und Schmierstoffe
- Zusätzliche erweiterte Serviceleistungen für die Vertragsdauer:
  - o Kostenfreie Instandsetzung der Maschine durch Reparatur oder Austausch defekter Teile bei technischen Defekten, die nicht auf äußere Einwirkung, unsachgemäße Bedienung, unterlassene Wartung oder natürliche Abnutzung zurückzuführen sind. Verschleißteile wie insbesondere Relais, Heizbänder, Sicherungen, Dichtungen, Filter, alle Teile der Plastifizierung und andere besonders vom Verschleiß betroffene Teile sind explizit ausgenommen.

e) Nicht enthalten sind folgende ausgenommene Leistungen:

(1) Reisekosten und Übernachtungskosten des Servicetechnikers bei Wartungen

(2) Versandkosten des Wartungsmaterials

(3) Öle und Schmierstoffe sind vom Kunden zum vereinbarten Wartungstermin bereit zu stellen.

(4) Alle Wartungen zwischen den 5.000, 10.000, 15.000 und 20.000 Stunden-Wartungsintervallen sind vom Kunden auf eigene Veranlassung und auf eigene Kosten auszuführen

(5) Sekundärkreislauf des Wärmetauschers am Temperiergerät reinigen und entkalken (10.000 h)

(6) Wasserdurchströmter Teil des Hydraulikölkühlers reinigen und entkalken.

2.2 Jede durchgeführte Wartung wird von ARBURG an der Steuerung quittiert und durch einen Monteurbericht bestätigt, sowie in der digitalen Maschinenhistorie dokumentiert.

3. Wartungstermine

3.1 ARBURG weist den Kunden einmal jährlich auf den anstehenden Wartungstermin hin. Der genaue Termin für die Wartung wird zwischen den Parteien abgestimmt. Sofern die Betriebsstundengrenzen von jeweils 5.000 Stunden vor Ablauf eines Jahres erreicht werden, verpflichtet sich der Kunde, sich rechtzeitig vor den jeweiligen Wartungszeitpunkten bei ARBURG zu melden, um einen Termin zu vereinbaren. Für die Planung der Wartung durch ARBURG ist eine Vorlaufzeit von mindestens 10 Werktagen notwendig, d. h. der Kunde muss mindestens 10 Werktage vor der jeweiligen Wartung einen Termin mit ARBURG vereinbaren. Dem Kunden wird empfohlen, ARBURG bereits bei Vertragsschluss die geplanten Betriebsstunden der Maschine mitzuteilen, um eine reibungslose Planung der Wartungsintervalle sicherzustellen.

3.2 Verzögert sich eine bereits terminierte Wartung durch Maßnahmen im Rahmen von Arbeitskämpfen, insbesondere durch Streik und Aussperrung oder durch andere Umstände, die von ARBURG nicht verschuldet sind, wird innerhalb einer angemessenen Frist ein neuer Termin vereinbart.

4. Mitwirkungspflichten des Kunden bei Wartungsarbeiten
4.1 Der Kunde hat dem Wartungspersonal von ARBURG zum vereinbarten Termin Zutritt zu der Maschine zur Durchführung der Wartung zu gestatten. Der Kunde hat sicherzustellen, dass eine ungestörte Durchführung der Wartung möglich ist und notwendigen Versorgungsanschlüsse vorhanden sind. Externe An- oder Umbauten, die die Wartung behindern könnten, sind vom Kunden rechtzeitig vor Eintreffen des Wartungspersonals zu entfernen. Der Kunde stellt sicher, dass die Maschine zum Wartungstermin funktionsfähig und gereinigt ist. Er sorgt dafür, dass ARBURG keine Wartezeiten entstehen. Um die Arbeiten ohne Verzug aufnehmen zu können, ist die Maschine und die Arbeitsumgebung unmittelbar vor dem Wartungstermin durch den Kunden zu reinigen.
4.2 Vor Ort muss der Kunde, die zum Schutz des Wartungspersonals und der für die Wartung notwendigen Sachen, wie Werkzeuge usw. und notwendigen Maßnahmen treffen. Er hat das Wartungspersonal über bestehende Sicherheitsvorschriften, Gefährdungen und über mögliche Kontaminationen (insbesondere, wenn es sich um spezielle handelt) zu unterrichten, soweit diese für das Wartungspersonal von Bedeutung sind. Der Kunde stellt außerdem sicher, dass bei Durchführung der Wartung qualifizierte Ansprechpartner anwesend sind.
4.3 Die Entsorgung von ausgetauschtem Verbrauchsmaterial, sowie Verpackungsmaterial, welches im Rahmen der Wartung anfällt, obliegt dem Kunden.
4.4 Sollte der Kunden gegen seine Mitwirkungspflichten verstoßen und dem Wartungspersonal hierdurch ein zeitlicher Mehraufwand entstehen, wird dieser Mehraufwand dem Kunden auf Basis der jeweils aktuellen Konditionen (die zum Zeitpunkt der Leistungserbringung gültigen Verrechnungssätze von ARBURG) bzw. Ziff. 5.2. gesondert in Rechnung gestellt.

5. Vergütung
5.1 Die von ARBURG zu erbringenden Wartungsleistungen werden separat zum Maschinenauftrag fakturiert. Die Berechnung erfolgt jährlich beginnend mit der Maschinenauslieferung zu dem in der separaten Vertragsbestätigung – und abhängig vom jeweiligen Service-Paket – angegebenen Preis. Nicht enthalten sind Reise- und Fahrtkosten, welche gesondert in Rechnung gestellt werden (sofern eine Reisekostenpauschale vereinbart wurde, ist diese maßgebend).
5.2 Erhöhter Zeitaufwand, der entstanden ist, weil der Kunde den Mitwirkungspflichten nach Ziff. 4 nicht nachgekommen ist, wird nach tatsächlichem Aufwand auf Basis der jeweils aktuellen Konditionen (die zum Zeitpunkt der Leistungserbringung gültigen Verrechnungssätze von ARBURG) berechnet. Für Arbeiten an Maschinen, die von Kunden nicht gem. Ziff. 4.1 gereinigt wurden, wird von ARBURG aufgrund des zusätzlichen Aufwands zusätzlich ein Schmutzzuschlag von pauschal EUR 100,00 netto pro verschmutzte Maschine berechnet.
5.3 Im Falle einer kurzfristigen Stornierung oder Terminverschiebung von Wartungseinsätzen (weniger als zwei Werktage vor dem vereinbarten Wartungstermin) durch den Kunden, wird eine pauschale Stornierungsgebühr in Höhe von EUR 250,00 netto für den entstandenen administrativen Aufwand und zusätzlich eine Pauschale in Höhe von EUR 450,00 netto pro eingeplantem Wartungs-Servicemitarbeitenden erhoben.
5.4 Bereits angefallene Kosten, wie z. B. Aufwände für Reise- und Stornierungskosten, werden zusätzlich nach tatsächlichem Aufwand in Rechnung gestellt.
5.5 Die Rechnungsstellung für das erste Wartungsjahr erfolgt nach der Auslieferung der Maschine. Die Rechnungsstellungen für die Folgejahre erfolgen jeweils im Jahresintervall, wobei die Rechnungsstellung jeweils nach Kalenderjahren abgegrenzt wird. Sofern die maximale Betriebsstundengrenze vor Übermittlung der letzten geplanten Rechnungstellung erreicht wird, erfolgt die letzte Rechnung nach Durchführung der letzten vertraglich vereinbarten Leistungserbringung. In diese Nutzungsbedingungen nicht eingeschlossene Leistungen werden gesondert berechnet. Rechnungen sind innerhalb von 14 Tagen ab Rechnungsdatum ohne Abzug zur Zahlung fällig.
5.6 Bei verspäteten Zahlungen berechnen wir ohne weitere Mahnung Verzugszinsen i. H. v. 9 Prozentpunkten über dem jeweiligen Basiszinssatz nach § 247 Abs. 1 BGB. Das Recht weitergehende Schadensersatzansprüche geltend zu machen, wird dadurch nicht beschränkt.
5.7 Eine Aufrechnung oder Zurückbehaltung von Zahlungen ist nur wegen von ARBURG anerkannter, nicht bestrittener oder rechtskräftig festgestellter Rechtsansprüche des Kunden statthaft.

6. Gewährleistung und Haftung
6.1 Wurde die Wartungsleistung – hiervon ausgenommen sind die Ersatzteile – nicht, nicht vollständig oder nicht ordnungsgemäß ausgeführt, richten sich die Ansprüche des Kunden nach den gesetzlichen Vorschriften.
6.2 ARBURG leistet Gewähr für neue Ersatzteile für die Dauer von 12 Monaten, bei gebrauchten Ersatzteilen für die Dauer von 3 Monaten. Die Gewährleistungsfristen beginnen ab dem Lieferungstag. Vorstehende Bestimmungen gelten nicht, sofern das Gesetz längere Fristen zwingend vorschreibt.
Gewährleistungsansprüche – mit Ausnahme bei Ersatzteilen – des Kunden verjähren innerhalb eines Jahres nach Durchführung der Wartung, Serviceleistung oder Lieferung. Dies gilt nicht, sofern das Gesetz längere Fristen zwingend vorschreibt.
Die Gewährleistung von ARBURG beschränkt sich bei Ersatzteilen auf Konstruktions-, Herstellungs- und Materialfehler unter Ausschluss der Gewährleistung für Verschleißteile wie insbesondere Relais, Heizbänder, Sicherungen, Dichtungen, Filter, alle Teile der Plastifizierung und andere besonders vom Verschleiß betroffene Teile.
6.3 Der Kunde hat Mängel an Ersatzteilen bzw. Wartungs-/Serviceleistungen jeglicher Art – mit Ausnahme von versteckten Mängeln – innerhalb von 8 Tagen nach der Anlieferung oder Erbringung schriftlich zu rügen, ansonsten gelten die Ersatzteile/Wartungs-/Serviceleistungen als genehmigt. Versteckte Mängel sind unverzüglich nach der Entdeckung, spätestens innerhalb von 8 Tagen, schriftlich zu rügen, ansonsten gelten die Ersatzteile/Wartungs-/Serviceleistungen hinsichtlich dieser Mängel, spätestens jedoch 12 Monate nach Gefahrübergang, als genehmigt. Verhandlungen über eine Beanstandung stellen keinen Verzicht auf den Einwand der verspäteten, ungenügenden oder unbegründeten Mängelrüge dar.
6.4 Sachmängelrechte an Ersatzteilen können nur entstehen, wenn die Ersatzteile bei Gefahrübergang einen Sachmangel aufweisen. Keine Sachmängelrechte entstehen insbesondere bei ungeeigneter oder unsachgemäßer Verwendung, fehlerhafter Montage bzw. Inbetriebsetzung durch den Kunden oder Dritte, natürlicher Abnutzung, fehlerhaft oder nachlässiger Behandlung oder Handhabung, mangelhafter Wartung, Missachtung der Vorgaben in der Betriebsanleitung, ungeeigneten Betriebsmitteln, Austausch der Werkstoffe, bei Nichtbeachtung der ausschließlichen Verwendung von Originalteilen, mangelhaften Bauarbeiten, ungeeignetem Baugrund, chemischer, elektrochemischer oder elektrischer Einflüsse, sofern diese Umstände nicht auf ein Verschulden

von ARBURG zurückzuführen sind.
6.5 Ergibt die Prüfung einer Mängelrüge, dass ein Mangel nicht vorliegt bzw. der Kunde für den Mangel verantwortlich ist, ist ARBURG berechtigt, die durch die Überprüfung und ggfs. Beseitigung entstandenen Kosten dem Kunden in Rechnung zu stellen.
6.6 Für Schäden, die am Serviceobjekt selbst entstehen bzw. für Mangelfolgeschäden einschließlich Nutzungsausfall haftet ARBURG nur in den nachfolgend in Abs. 7 genannten Grenzen.
6.7 ARBURG haftet entsprechend den Vorschriften des Produkthaftungsgesetzes sowie in den Fällen zu vertretenden Unvermögens und zu vertretender Unmöglichkeit. Ferner haftet ARBURG für Schäden nach den gesetzlichen Bestimmungen in den Fällen des Vorsatzes, der groben Fahrlässigkeit, bei Übernahme einer Garantie sowie bei einer von ARBURG zu vertretenden Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit. Verletzt ARBURG im Übrigen mit einfacher Fahrlässigkeit eine vertragswesentliche Pflicht (sog. Kardinalpflicht), d.h. eine Pflicht, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertrauen darf, ist die Ersatzpflicht von ARBURG auf den vertragstypischen, vorhersehbaren Schaden begrenzt. In allen anderen Fällen der Haftung sind Schadensersatzansprüche wegen der Verletzung einer Pflicht aus dem Schuldverhältnis sowie wegen unerlaubter Handlung ausgeschlossen, so dass ARBURG insoweit nicht für entgangenen Gewinn oder sonstige Vermögensschäden des Kunden haftet. Soweit die Haftung von ARBURG aufgrund der Bestimmungen dieses Vertrages ausgeschlossen oder beschränkt ist, gilt dies auch für die persönliche Haftung der Angestellten, Arbeitnehmer, Mitarbeitenden, Vertreter und Erfüllungsgehilfen von ARBURG.

7. Geltungsdauer
7.1 Die Laufzeit der Nutzungsbedingungen richtet sich nach der Laufzeit des gewählten Service-Pakets.
7.2 Die Möglichkeit zur außerordentlichen Kündigung des Wartungsvertrages aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Eine außerordentliche Kündigung ist für ARBURG insbesondere dann möglich, wenn
a) ein Zahlungsverzug von mehr als 30 Tagen besteht oder
b) die Wartung durch vom Kunden veranlasste Änderungen an der/n Maschine/n oder durch den Anschluss von nicht durch ARBURG gelieferte Hard- oder Software wesentlich erschwert wird.
7.3 Jede Kündigung bedarf mindestens der Textform.
7.4 Es besteht die Option vor Beendigung dieses Wartungsvertrags einen Folgewartungsvertrag mit ARBURG abzuschließen. Die Parteien werden auf Wunsch des Kunden einen entsprechenden gesonderten Folgewartungsvertrag abschießen.

8. Geheimhaltung
8.1 Beide Parteien verpflichten sich gegenseitig, Knowhow und Betriebsgeheimnisse, die sie bei der Durchführung dieser Nutzungsbedingungen übereinander erfahren und alles Know-how, das nicht allgemein bekannt ist, gegenüber Dritten geheim zu halten und ihre Mitarbeiter entsprechend zu verpflichten.
8.2 Diese Vertraulichkeitsverpflichtung besteht für einen Zeitraum von 2 Jahren nach Beendigung der Nutzungsbedingungen fort.

9. Datennutzung und Datenschutz
9.1 ARBURG setzt den Kunden davon in Kenntnis, dass personenbezogene Daten – solange und soweit geschäftsnotwendig und im Rahmen der Datenschutz-Grundverordnung zulässig – von ARBURG EDV-mäßig gespeichert und zum Zwecke der Vertragserfüllung verarbeitet werden. Rechtsgrundlage für die Speicherung der Daten ist Art. 6 Abs. 1 lit. b) DSGVO.
9.2 Verantwortlicher gem. Art. 4 Abs. 7 DSGVO ist die ARBURG GmbH + Co KG, Arthur-Hehl-Straße, 72290 Loßburg, Deutschland, E-Mail: contact@arburg.com, Telefon: +49 7446 33-0, (siehe unter Impressum). Den Datenschutzbeauftragten von ARBURG erreichen Sie unter der E-Mail-Adresse datenschutzbeauftragter@arburg.com oder der vorgenannten Postadresse mit dem Zusatz „der Datenschutzbeauftragte".
9.3 Weitere Informationen über die Verarbeitung von personenbezogenen Daten durch ARBURG, einschließlich Ihrer Reche, erhalten Sie unter https://www.arburg.com/de/datenschutz/.

10. Schlussbestimmungen
10.1 Für alle Rechtsbestimmungen zwischen ARBURG und dem Kunden gilt ausschließlich das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss der Anwendung der Vorschriften über den internationalen Warenverkauf (CISG, UN-Kaufrecht).
10.2 Gerichtsstand und Erfüllungsort für sämtliche Rechte und Pflichten der Parteien aus diesen Nutzungsbedingungen aus Geschäften jeder Art – auch Wechsel- und Scheckstreitigkeiten – ist Freudenstadt (Bundesrepublik Deutschland). ARBURG ist jedoch auch berechtigt, den Kunden an dessen allgemeinem Gerichtsstand zu verklagen.
10.3 Sollte eine der vorstehenden Bedingungen unwirksam oder undurchführbar sein oder werden, so wird die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen hierdurch nicht berührt. In diesem Fall ist die unwirksame oder undurchführbare Bestimmung durch eine wirksame und durchführbare Bestimmung zu ersetzen, die den mit der unwirksamen oder undurchführbaren Bestimmung verfolgten Regelungszielen am nächsten kommt. Gleiches gilt für die Ausfüllung etwaiger Lücken in diesen Nutzungsbedingungen.

Version: 11/2025