

# Allgemeine Geschäftsbedingungen GLOBOS Service

## § 1 Allgemeines

- Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen GLOBOS Service der GLOBOS Logistik- und Informationssysteme GmbH (nachfolgend GLOBOS genannt) gelten ausschließlich gegenüber Unternehmern/Unternehmen i.S.d. § 24 AGB-Gesetz sowie Kaufleuten i.S.d. §§ 1 ff. HGB (nachfolgend KUNDE genannt).
- Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der GLOBOS Logistik- und Informationssysteme GmbH bleiben hiervon unberührt und gelten weiterhin.
- Abweichende Geschäftsbedingungen des Kunden sowie von den gesetzlichen Vorschriften abweichende Bedingungen, die GLOBOS nicht ausdrücklich anerkennt, sind unverbindlich, auch wenn GLOBOS ihnen nicht ausdrücklich widerspricht.

## § 2 Serviceleistung

- GLOBOS übernimmt die Serviceleistung der in der Anlage aufgeführten Geräte im Rahmen dieser Servicevereinbarung (auch GLOBOServ genannt). Ausnahmen werden in der Geräteanlage vermerkt.
- Zur Wiederherstellung des Betriebszustandes hat der Kunde den Mitarbeitern von GLOBOS freien Zugang zu den Geräten zu gewährleisten.

## § 3 Geschäftszeiten

- Die Geschäftszeiten von GLOBOS sind: Montag bis Donnerstag von 08:00 bis 17:00 Uhr und Freitag von 08:00 bis 15:00 Uhr.
- Störungen können über Telefon 0511/76920-110 zu den genannten Geschäftszeiten, per Fax unter 0511/76920-111, unter [www.globos.de](http://www.globos.de) oder per E-Mail an [service@globos.de](mailto:service@globos.de) gemeldet werden.

## § 4 Vor-Ort-Service

- Die zum Vereinbarungsumfang gehörenden Leistungen werden seitens GLOBOS am Gerätestandort zu den oben genannten Geschäftszeiten erbracht. Sollten diese nicht vor Ort erbracht werden können, kann GLOBOS diese Arbeiten in den eigenen Werkstatträumen ausführen. In diesem Fall trägt GLOBOS das Transportrisiko und die Transportkosten.
- Standortänderungen müssen GLOBOS unverzüglich in schriftlicher Form angezeigt werden und können zu einer Preisänderung oder einer außerordentlichen Kündigung durch GLOBOS führen. Das Kündigungsrecht des Kunden bleibt hiervon unberührt.

## § 5 Bring-In-Service

Die Anlieferung der defekten Geräte erfolgt durch den Kunden an GLOBOS. Das Transportrisiko und die Transportkosten trägt der Kunde. GLOBOS übernimmt die Kosten und das Transportrisiko der Rücklieferung.

## § 6 Abholservice

- Die Abholung der Geräte erfolgt kostenlos durch GLOBOS an dem/n festgelegten Erfüllungsstandort/en nach festgelegtem Intervall, maximal einmal wöchentlich.
- Sollten zum Vereinbarungsumfang gehörende Leistungen vor Ort ausführbar sein, kann GLOBOS diese Arbeiten nach eigenem Ermessen durchführen.
- GLOBOS übernimmt die Kosten der Rücklieferung.

## § 7 Reaktionszeit

- GLOBOS garantiert eine schnellstmögliche Reparaturzeit von der Störungsmeldung bis zur Wiederherstellung des Betriebszustandes. Die vereinbarte Reaktionszeit bezieht sich auf die oben genannten Geschäftszeiten. Grundlage ist die Störungsmeldung an GLOBOS bis 12 Uhr.
- Die Reaktionszeit endet mit Eintreffen eines Technikers beim Kunden (bei Vor-Ort-Service), dem Reparaturbeginn bei Werkstattreparaturen innerhalb der max. Reparaturzeit oder dem telefonischen Support.

## § 8 Durchlaufzeit

- Die Wiederherstellung des Betriebszustandes erfolgt innerhalb der vereinbarten Durchlaufzeit (in Werktagen). Als Grundlage der Berechnung gilt die Zeit zwischen Wareneingang der Firma GLOBOS und Übergabe an den Versand. Die Zeit des Versandweges geht nicht mit in die Berechnung ein.
- Ein Wareneingang nach 12 Uhr wird für den Folgetag gewertet. Der Zeitpunkt der „Eingangsinformation“ an den Kunden gilt nicht als Zeitpunkt der Warenannahme.

## § 9 Vorbeugende Wartung

- Ist vorbeugende Wartung vereinbart, so werden alle Baugruppen der in der Anlage aufgeführten Geräte nach festgelegtem Intervall geprüft und technisch relevante Teile gereinigt.
- Defekte oder offensichtlich verschlissene Teile werden in Abstimmung mit dem Kunden ggf. kostenpflichtig ersetzt.
- Die Art der Prüfung ist geräteabhängig und wird vom Techniker bedarfsorientiert durchgeführt. Ziel ist eine möglichst geringe Ausfallquote des Gerätes und das frühzeitige Erkennen drohender Defekte.

## § 10 Ersatzteile/ Verschleißteile

- GLOBOS übernimmt im Rahmen dieser Vereinbarung die Kosten für benötigte Ersatz- bzw. Verschleißteile der in der Anlage aufgeführten Geräte, sofern dies vereinbart wurde.
- Als **Ersatzteil** gelten folgende Bauteile:  
Drucker: alle Baukomponenten, die keine Verschleißteile und/oder Anbauteile sind; Handheld: alle Baukomponenten, außer Zubehör (Akkus, Stifte, Trageschlaufe, Gurte, Lanyards, Schutzhüllen, Taschen, Schutzfolien, Kabel, Netzteile, Speicherkarte) und/oder Anbauteile
- Als **Verschleißteil** gelten folgende Bauteile:  
Matrixdrucker: Druckkopf, Traktoren und -antriebe, Farbbandführungen und -halterungen, Andruckwalzen;  
Etikettendrucker: Druckkopf/-leiste, Andruckrollen, Messer (Cutter);  
Zeildrucker: Hammerbank;  
Laserdrucker: Maintenance Kit (Trommel- und Entwicklereinheit/Fixiereinheit/Einzuseinheit); Processunit.

## § 11 Arbeitszeit/ Fahrtkosten

- Arbeits- bzw. Fahrtkosten zur Wiederherstellung der Betriebsbereitschaft der in der Anlage aufgeführten Geräte gehen bei vereinbarter Kostenübernahme zu Lasten von GLOBOS.
- Wurde die Kostenübernahme nicht vereinbart, erfolgt die Berechnung des Aufwandes nach der jeweils gültigen Servicepreislise.

## § 12 Zahlung

Die Berechnung der Servicepauschalen erfolgt jeweils im Voraus. Die Servicepauschalen sind zahlbar innerhalb von 10 Tagen rein netto.

## § 13 Mindestlaufzeit

- Wird diese Vereinbarung nicht von einer der beiden Parteien mit einer Frist von 3 Monaten zum Ende der Mindestlaufzeit gekündigt, verlängert sich die Laufzeit automatisch um jeweils ein Jahr.
- Im Falle eines Totalschadens besteht für das betroffene Gerät ein außerordentliches Kündigungsrecht für beide Vertragsparteien. Für die Anerkennung eines Totalschadens ist entweder die Begutachtung durch einen GLOBOS-Mitarbeiter oder ein eindeutiger Nachweis über den Schaden durch den Kunden zu erbringen.

## § 14 Preisänderungen

Eine Anpassung der Preise wird dem Kunden spätestens einen Monat vor Beginn des nächsten Zahlungsintervalls mitgeteilt. Für die betroffenen Geräte besteht dann ein außerordentliches Kündigungsrecht von 2 Wochen.

## § 15 Totalschaden

- GLOBOS übernimmt im Rahmen dieser Vereinbarung die Kosten für die Wiederherstellung der in der Anlage aufgeführten Geräte bis zu einer maximalen Höhe von 75% des Zeitwertes. Der Zeitwert ergibt sich aus der Berechnung des Kaufpreises abzüglich 2% je Monat. Ist dieser Wert überschritten gilt es als wirtschaftlicher Totalschaden.
- Ein technischer Totalschaden liegt vor, wenn aufgrund der vorgefundenen Anzahl von Mängeln und der möglichen Nichtverfügbarkeit von Ersatzteilen eine technisch einwandfreie Instandsetzung nicht sichergestellt werden kann.
- Berechnungsgrundlage für eine Wiederbeschaffung ist ein technisch vergleichbares Gerät, bzw. bei einer Instandsetzung entstehende Reparaturkosten. Die Art der Wiederherstellung ist GLOBOS vorbehalten.

## § 16 Ausschluss

Ausgenommen von dieser Vereinbarung sind Geräteschäden, deren Ursache auf offensichtlich nicht bestimmungsgemäßer Nutzung beruhen, wie z. B. vorsätzlicher Zerstörung des Gerätes oder von Geräteteilen, Schäden aufgrund nicht sachgemäß ausgeführter Reparaturen des Kunden oder Dritter, Schäden durch den Gebrauch von ungeeignetem Verbrauchsmaterial, Etiketten oder Papier oder das Betreiben, Lagern und Reinigen der Geräte in Umgebungsbedingungen, die nicht den Gerätespezifikationen entsprechen.

Zusätzlich von der Serviceleistung ausgeschlossen sind:

- Vom Kunden gewünschte Veränderungen an den Geräten sowie deren Aufstellung an anderen Orten
- Ändern oder Einrichten der Konfiguration ohne Geräteredefekt
- Schönheitsfehler, optische Beeinträchtigungen und kleine Defekte, die die Funktion nicht beeinträchtigen
- Gewaltschäden, wenn Bauteile durch nicht vorsätzliche Gewalteinwirkung zerstört wurden.

## § 17 Haftung

- GLOBOS haftet auch für von ihr zu vertretende, im Zusammenhang mit der Instandsetzung oder vorbeugenden Wartung durch leichte Fahrlässigkeit verursachte Schäden an den Geräten, soweit diese Fahrlässigkeit die Verletzung solcher Vertragspflichten betrifft, deren Einhaltung für die Erreichung des Vertragszweckes von besonderer Bedeutung ist.
- GLOBOS haftet jedoch nur, soweit die Schäden typischerweise mit der Wartung verbunden und vorhersehbar sind.

## § 18 Gewährleistung

- GLOBOS leistet Gewähr für die vertragsgemäße Ausführung der zu erbringenden Leistungen nach Maßgabe der gesetzlichen Bestimmungen.
- Mängelrügen aus der Instandsetzung oder vorbeugend ausgeführten Servicetätigkeiten sind umgehend und spätestens 5 Werktagen nach der durchgeführten Serviceleistung an die technische Leitung von GLOBOS zu melden. (Hotline 0511/76920-110 oder per E-Mail an [service@globos.de](mailto:service@globos.de))

## § 19 Allgemeines

- Diese Vereinbarung unterliegt ausschließlich deutschem Recht. Für Streitigkeiten aus dieser Vereinbarung wird die ausschließliche Zuständigkeit des sachlich zuständigen Gerichtes für Hannover vereinbart. Änderungen und Ergänzungen bedürfen der Schriftform und der Zeichnung durch vertretungsbefugte Organe beider Parteien; dies gilt auch für Änderungen dieser Schriftformklausel.
- Falls einzelne Bestimmungen dieser Vereinbarung unwirksam sein sollten oder diese Vereinbarung Lücken enthält, wird dadurch die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen nicht berührt. Anstelle der unwirksamen Bestimmungen gilt diejenige wirksame Bestimmung als vereinbart, welche dem wirtschaftlichen Sinn und Zweck der unwirksamen Bestimmung entspricht. Im Fall von Lücken gilt diejenige Bestimmung als vereinbart, die dem entspricht, was nach Sinn und Zweck dieser Vereinbarung vereinbart worden wäre, hätte man die Angelegenheit von vornherein bedacht.
- Diese Vereinbarung geht auf die Gesamtrechtsnachfolger der Vertragsparteien über. Der Rechtsübergang auf Einzelrechtsnachfolger bedarf der schriftlichen Zustimmung der jeweils anderen Vertragspartei.