

Bedingungen für den Einsatz von Personal

1. Allgemeines
 1. Sämtliche Aufträge werden zu den nachfolgenden Bedingungen ausgeführt. Abweichende Regelungen bedürfen der Schriftform.
 2. Aufträge sind schriftlich zu erteilen. Mündlich oder telefonisch erteilte Aufträge sind schriftlich vor Beginn der Arbeiten vom Besteller zu bestätigen. Unterbleibt diese Bestätigung, so gilt im Zweifelsfall unser Verständnis der mündlichen oder telefonischen Bestellaufnahme als verbindlich.
 3. Der Einsatz unseres Personals erfolgt nach unserer Wahl. Das Personal sowie eventuell erforderliche Werkzeuge sollten erst abgerufen werden, wenn alle Vorbereitungen zur Durchführung der Arbeiten abgeschlossen sind.
 4. Der Besteller stellt auf eigene Kosten und Gefahr:
 1. Hilfskräfte, Werkzeuge, Hebezeuge sowie alle anderen benötigten Materialien,
 2. einen trocknen, verschleißbaren Raum, der geeignet ist zur sicheren Aufbewahrung von Lieferteilen, Werkzeugen sowie Kleidungsstücken und sonstigen Eigentum des Personals.
 5. Werden von uns gestellte Werkzeuge oder Vorrichtungen auf dem Transport oder an dem Arbeitsplatz beschädigt, oder geraten sie in Verlust, so ist der Besteller zum Ersatz verpflichtet. Schäden, die auf normale Abnutzung zurückzuführen sind, bleiben außer Betracht.
 6. Der Besteller verpflichtet sich, für die Sicherheit des Arbeitsplatzes, die Beachtung der bestehenden Sicherheitsvorschriften sowie für angemessene Arbeitsbedingungen.
 7. Erforderliche Arbeitsgenehmigungen, Ausweise u. ä. beschafft der Besteller auf seine Kosten.
2. Kostenschlag
 1. Wird vor Ausführung eines Auftrages die Erstellung eines Kostenvorschlages gewünscht, so hat der Besteller dies ausdrücklich anzugeben.
 2. Kostenschläge sind nur dann verbindlich, wenn sie schriftlich abgegeben und als verbindlich bezeichnet werden. Ein verbindlicher Kostenschlag kann ohne Rückfragen bis zu 15% überschritten werden, sofern die Durchführung zusätzlicher Arbeiten notwendig erscheint.
3. Kosten für nicht durchgeführte Aufträge
 1. Der entstandene und zu belegende Aufwand wird dem Besteller in Rechnung gestellt (Fehlerrückzeit = Arbeitszeit), wenn ein Auftrag nicht durchgeführt werden kann, weil
 1. der beanstandete Fehler bei der Überprüfung nicht auftrat,
 2. der Besteller den vereinbarten Termin schuldhaft versäumt hat,
 3. der Auftrag während der Durchführung zurückgenommen wurde
4. Reisekosten
 1. Die Reisekosten des Servicepersonals (einschließlich der Kosten des Transports und der Transportversicherung des persönlichen Gepäcks sowie des mitgeführten und des versandten Werkzeugs) werden nach den Auslagen in Rechnung gestellt. Hierzu zählen auch eventuelle Kosten für die Visa-Beschaffung sowie für vorgeschriebene ärztliche oder gesundheitspolizeiliche Untersuchungen und Verrichtungen, ferner Abgaben, Sicherheitsleistungen und sonstige Zahlungen beim grenzüberschreitenden Verkehr.
 2. Zu den Reisekosten gehören auch die Kosten für die in die Einsatzzeit fallenden tariflichen Familienheimfahrten des Personals.
 3. Mangels anderer Abmachung werden für das Personal die Bahnkosten (samt Zuschlägen) oder die Kosten für Flugreisen berechnet. Bei Benutzung eines Kraftfahrzeugs wird km-Geld nach den jeweils gültigen Kostensätzen berechnet. Die Auswahl des jeweiligen Beförderungsmittels obliegt uns als Auftragnehmer.
 4. Ist die Unterkunft mehr als 2 km vom Einsatzort entfernt, werden die täglichen Fahrtkosten und die tägliche Wegezeit als Arbeitszeit verrechnet, jedoch ohne Zuschläge.
 5. Für die Vergütung von Reisekosten gilt der Standort des Personals als Ausgangspunkt und Rückreiseziel.
5. Servicekosten
 1. Wir berechnen nach den jeweils gültigen Kostensätzen bzw. nach Aufwand
 1. Arbeits-, Vorbereitungs- und Wartestunden
 2. Zuschläge für Überstunden und für Sonn- und Feiertage nach den jeweils gültigen Tarifbestimmungen.
 3. Reisezeit = Arbeitszeit
 4. Aufwand für Porto, Telegramme und Telefongespräche
 5. Auslösung
 2. Die Servicesätze sind ermittelt auf der Basis der derzeitigen Lohn- und Gehaltskosten. Bei Veränderungen aufgrund tariflicher oder betrieblicher Regelungen müssen wir uns eine entsprechende Berichtigung vorbehalten.
6. Ablösung und Krankheit von Personal
 1. Wird die Ablösung von Personal aus einem nicht von uns zu vertretenen Grund notwendig, so werden die dadurch entstandenen Kosten in Rechnung gestellt.
 2. Bei Auslandseinsätzen gilt ergänzend folgende Regelung: Der Lohn und die Auslösung werden auch für die Dauer einer durch Krankheit oder Unfall verursachten Arbeitsunfähigkeit berechnet, sofern eine Rückfahrt nicht möglich ist. Die Arztkosten und die vollen Krankheitskosten im Falle einer Krankheit oder eines erforderlichen Krankenhausaufenthaltes übernimmt der Besteller. Eventuelle Ersatzleistungen der Krankenversicherung des Personals werden dem Besteller gutgeschrieben, jedoch nicht mehr als der Besteller in dem Versicherungsfall auslegte. Während der Dauer eines Krankenhausaufenthaltes ermäßigt sich der Auslösesatz auf 1/2 seiner Höhe, zuzüglich der Kosten der Unterkunft (Hotel) falls solche noch entstehen. Die Kosten eines infolge Krankheit notwendigen Personalaustausches trägt der Besteller bei Einsatz bedingter Krankheit ganz, bei sonstiger Krankheit zur Hälfte. Diese Regelung gilt entsprechend für den Todesfall mit der Maßgabe, dass anstelle der Rückreisekosten die Überführungskosten treten. Der Fall einer Einsatz bedingten Quarantäne steht dem Krankheitsfall gleich.
7. Abnahme
 1. Der Besteller verpflichtet sich zur Abnahme der Arbeiten, sobald ihm deren Beendigung angezeigt worden ist und eine etwa vertraglich vorgesehene Erprobung des Liefergegenstandes stattgefunden hat.
 2. Verzögert sich die Abnahme ohne unser Verschulden, so gilt die Abnahme nach Ablauf einer Woche seit Anzeige der Beendigung des Serviceeinsatzes als erfolgt.
 3. Nach Abschluss des Serviceeinsatzes, mindestens jedoch jede Woche sind dem Personal auf der von ihm vorzulegender Arbeitsbescheinigung die aufgewandten Stunden vom Besteller oder seinem Stellvertreter zu bescheinigen. Diese Bescheinigung ist für den Besteller verbindlich.
8. Gewährleistung und Haftung
 1. Zur Mängelbeseitigung hat uns der Besteller die nach billigem Ermessen erforderliche Zeit und Gelegenheit zu gewähren. Der Besteller hat insbesondere dafür Sorge zu tragen, dass der beanstandete Gegenstand zur Untersuchung und Durchführung der Nachbesserung unserem Personal zur Verfügung steht. Ersetzte Teile gehen in unser Eigentum über.
 2. Stellt sich im Rahmen eines Gewährleistungsverlangens des Bestellers heraus, dass der beanstandete Fehler auf eine andere technische Ursache zurückzuführen ist, als sie bei ursprünglicher Lieferung vorlag, so handelt es sich um keinen Fall von Gewährleistung. Der entstandene und zu belegende Aufwand wird daher dem Besteller in Rechnung gestellt.
 3. Von jeglicher Gewährleistung ausgenommen sind Fehler, die durch Beschädigung, falschen Anschluss oder Bedienung durch den Besteller verursacht werden sowie Schäden durch höhere Gewalt z. B. Blitzschlag, Mängel durch Verschleiß bei Überbeanspruchung mechanischer oder elektronischer Teile durch Verschmutzung, Schäden durch außergewöhnliche mechanische, chemische oder atmosphärische Einflüsse.
 4. Der Gewährleistungsanspruch erlischt, wenn ohne unser Einverständnis Reparaturen oder Änderungen an den Leistungen vorgenommen werden.
 5. Offensichtliche Mängel der erbrachten Leistungen muss der Besteller spätestens sieben Werktagen nach Abnahme oder Inbetriebnahme, verdeckte Mängel spätestens sieben Tage nach ihrer Entdeckung schriftlich anzeigen, ansonsten sind wir von der Mängelhaftung befreit. Soweit uns oder unsere Erfüllungsgehilfen ein Verschulden trifft, haften wir nur für Schäden an dem Liefergegenstand durch lastenfreie Instandsetzung. Andere Ansprüche des Kunden, insbesondere solche auf Schadenersatz auch aus unerlaubter Handlung sind ausgeschlossen. Dieser Haftungsausschluss gilt nicht bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit. Für Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit nicht leitender Mitarbeiter haftet das Unternehmen jedoch nur, wenn es eine wesentliche Vertragspflicht verletzt. Der Ersatz von reinen Vermögensschäden, d. h. von Produktionsausfall, Produktionsminderung oder entgangenem Gewinn, wird durch die allgemeinen Grundsätze von Treu und Glauben, etwa in den Fällen der Unverhältnismäßigkeit zwischen Höhe der Vergütung und Schadenshöhe begrenzt. Der Haftungsausschluss gilt ferner nicht in den Fällen, in denen nach Produkthaftungsgesetz bei Fehlern der Montage für Personenschäden oder Sachschäden an privat genutzten Gegenständen gehaftet wird. Er gilt auch nicht beim Fehlen von Eigenschaften, die ausdrücklich zugesichert sind, wenn die Zusicherung gerade bezweckt hat, den Kunden gegen Schäden, die nicht am montierten oder in Betrieb genommener Software, selbst entstanden sind, abzusichern.
9. Preise und Zahlungsbedingungen
 1. Die Servicekosten sind sofort nach Erhalt unserer Rechnung ohne jeden Abzug zu zahlen. Wir sind berechtigt, dem Besteller Abschlagszahlungen in Höhe von 90% des Wertes der jeweilig erbrachten Serviceleistung in Rechnung zu stellen. Wechsel werden nicht angenommen.
 2. Der Besteller kann aufrechnen oder ein Zurückbehaltungsrecht nur dann geltend machen, wenn seine Gegenforderung unbestritten oder rechtskräftig festgestellt ist.
 3. Kommt der Besteller mit seinen Zahlungsverpflichtungen in Verzug, so hat dieser uns den entstandenen Verzugschaden zu ersetzen. Verzugszinsen werden in der tatsächlich entstandenen Höhe, mindestens aber mit 3% über dem jeweiligen Diskontsatz der Deutschen Bundesbank berechnet.
 4. Die aufgrund der gesetzlichen Vorschriften der Bundesrepublik Deutschland auf dem Einkommen unseres Personals ruhenden Steuern, Abgaben und Beiträge werden von uns mit dem Personal abgerechnet. Etwaige Steuern, Abgaben und Beiträge, die das Land, in welchem der Service ausgeführt wird, in Zusammenhang mit der erbrachten Leistung steht, trägt der Besteller.
10. Schlußbestimmungen
 1. Für sämtliche gegenwärtigen und zukünftigen Ansprüche aus der Geschäftsverbindung einschließlich Wechsel- und Scheckforderungen mit Vollkaufleuten, juristischen Personen des öffentlichen Rechts und Trägern von öffentlich-rechtlichen Sondervermögen befinden sich Erfüllungsort und Gerichtsstand am Sitz unserer Gesellschaft.
 2. Für das Vertragsverhältnis gelten ausschließlich die Gesetze der Bundesrepublik Deutschland.
 3. Durch etwaige Unwirksamkeit einer oder mehrerer Bestimmungen wird die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen nicht berührt.