

## Nilfisk GmbH

Metzgerstraße 68  
5101 Bergheim/Salzburg  
Österreich

T: +43 662 456 400 90  
www.nilfisk.at

## Allgemeine Geschäftsbedingungen des Servicevertrags

### Einleitung

Die nachstehenden Bedingungen gelten, wenn der Kunde einen Servicevertrag mit Nilfisk unterzeichnet hat, sofern die Parteien nichts anderes schriftlich vereinbaren. Diese Bedingungen gelten neben den AGB von Nilfisk, welche Vorrang haben.

### Definitionen

A) Sofern sich aus dem Kontext nichts anderes ergibt, haben die nachfolgend definierten Begriffe und Ausdrücke, wenn sie in diesem Servicevertrag verwendet werden, die unten angegebenen Bedeutungen oder die anderweitig in diesem Servicevertrag festgelegten Bedeutungen. Werden Begriffe nicht erläutert oder definiert, sind sie entsprechend ihrer allgemeinen Bedeutung zu interpretieren, wie es der Kontext erfordert.

B) Vereinbarung bedeutet diese Servicevertragsbedingungen

C) Anhang bezeichnet den geltenden Anhang zu diesem Servicevertrag mit lokalen Bedingungen, Tarifen usw.

D) Servicevertrag bezeichnet den vom Kunden unterzeichneten Servicevertrag

E) Kunde ist der Leistungsempfänger der Serviceleistungen im Rahmen dieses Servicevertrags

F) Recht bezeichnet alle jeweils auf diesen Servicevertrag anwendbaren aktuell geltenden Rechtsvorschriften

G) Maschine bezeichnet die im Servicevertrag angeführte und von diesem Servicevertrag abgedeckte Maschine

H) Nilfisk bedeutet Nilfisk GmbH

I) Serviceleistungen sind die von Nilfisk gemäß Abschnitt 1 und 2 dieses Servicevertrags erbrachten Dienstleistungen

J) Servicevertragsgebühren sind die vom Kunden für die von Nilfisk erbrachten Serviceleistungen zu zahlenden Gebühren, wie im Servicevertrag definiert

K) Servicebesuch bezeichnet den Besuch durch einen Nilfisk Techniker gemäß Abschnitt 1 - 2 dieses Servicevertrags

## 1. Wartungsservice

1.1. Wartungsleistungen umfassen die regelmäßigen, geplanten Besuche von Nilfisk. Die jährliche Anzahl der Besuche wird im Servicevertrag basierend auf dem erwarteten Nutzungsniveau und der Nutzungsumgebung der Maschine vereinbart, oder, sofern verfügbar, über die digitale dynamische Überwachungslösung vereinbart.

1.2. Vor einem Wartungsbesuch wird Nilfisk den Kunden kontaktieren, um einen Termin zu vereinbaren.

1.3. Nilfisk verpflichtet sich, die Maschine(n) technisch zu überprüfen und die Wartungsleistungen durchzuführen. Die Besuche werden mit einem Funktions-/Sicherheitstest abgeschlossen. Alle Tests und Überprüfungen, die nach lokalem zwingendem Recht erforderlich sind, werden ebenfalls durchgeführt.

1.4. Alle Servicetätigkeiten, die während eines Wartungsbesuchs durchgeführt werden und über den von Nilfisk jeweils festgelegten normalen Wartungsservice (weitere Informationen zu den einzelnen Maschinen sind auf Anfrage erhältlich) bzw. über die in Abschnitt 3.2 festgelegte Richtlinie zur „fairen Nutzung“ hinausgeht, werden in Rechnung gestellt, sofern das Servicevertrag nicht die ausgeführten Tätigkeiten und/oder verwendeten Bauteile abdeckt.

1.5. Die Reparatur und der Austausch von Bauteilen während der Wartungsbesuche liegt im alleinigen Ermessen des Nilfisk Technikers.

## 2. Reparaturservice

2.1. Reparaturservice ist definiert als Besuch, der auf Grund einer Störung an der Maschine durchgeführt wird. Nilfisk wird vom Kunden beauftragt diese Serviceleistung nach Terminabstimmung durchzuführen.

2.2. Nilfisk wird die Serviceleistungen gemäß der im Servicevertrag angegebenen Reaktionszeit (abhängig vom Servicevertragstyp) durchführen.

2.3. Die Reaktionszeit ist die definierte Zeit, zwischen einer bei Nilfisk registrierten Störungsmeldung und dem Besuch des Technikers vor Ort. Die Reaktionszeit umfasst weder Wochenenden bzw. Feiertage. Die angegebenen Reaktionszeiten sind möglicherweise nicht anwendbar, wenn sich das Gerät in abgelegenen oder schwer erreichbaren Bereichen / Regionen befindet.

2.4. Die Reparatur und der Austausch von Bauteilen während der Reparaturbesuche liegt im alleinigen Ermessen des Nilfisk Technikers.

### 3. Einzelheiten zur Serviceabdeckung

3.1. Die im Servicevertrag enthaltenen Leistungen und Teile hängen vom gewählten Servicevertragstyp und den im Servicevertrag festgelegten Optionen ab.

3.2. Die im Servicevertrag definierten Leistungen unterliegen der fach- und zweckgerechten Nutzung der Nilfisk Maschine. Wenn Nilfisk eine potenzielle, übermäßige Nutzung auf einer oder mehreren im Servicevertrag angeführten Maschinen feststellt, wird versucht, die Hauptursache in Zusammenarbeit mit dem Kunden zu ermitteln. Wenn dies entgegen den Erwartungen nicht gelöst werden kann, behält sich Nilfisk das Recht vor, den Servicevertrag zu kündigen oder zu ändern und/oder zusätzliche Kosten zu berechnen, die für eine solche übermäßige Nutzung anfallen. „Übermäßige Nutzung“ bezieht sich auf ein Nutzungsniveau, das über den im Servicevertrag angegebenen Betriebsstunden - Anwendungsbereich (Umgebung mit hohem Staubgehalt, extreme Temperaturen wie in Kühlhäusern oder abrasive Oberflächen wie rutschfeste Böden oder dergleichen) liegt und übermäßige Kosten verursacht.

3.3. Nilfisk liefert Bauteile und Materialien für die Durchführung der Serviceleistungen, übernimmt jedoch keine Garantie für deren Verfügbarkeit. Bauteile und Materialien, die nicht im Servicevertrag enthalten sind, werden in Rechnung gestellt. Eine im Servicevertrag angebotene Servicevertragsabdeckung oder Komponentenrabatte gelten nur während der Servicebesuche, d. h. nicht über andere Kanäle.

3.4. Die Bauteilkategorisierung ist wie folgt definiert:

3.4.1. Ersatzteile sind integrale Bestandteile der Maschine, z. B. Motoren, Ventile, Pumpen, Steuerungsplatinen und Griffe.

3.4.2. Batterien und Ladegeräte sind definiert als die Batterien und externe/interne Ladegeräte, die beim Kauf der Maschinen bereitgestellt werden.

3.4.3. Verbrauchsmaterialien sind Teile, die auf Grund normaler Abnutzung regelmäßig ausgetauscht oder nachgefüllt werden müssen, z. B. Schläuche, Kabel, Öle, Filter, Teile mit direktem Bodenkontakt wie Bürsten, Kehrwalzen, Sauglippen und Seitenschürzen.

3.4.4. Pads, Chemikalien, Reinigungsmittel und Staubbeutel sind bei keinem Servicevertragstyp enthalten.

3.5. Der kostenfreie Austausch von Bauteilen umfasst ausschließlich bereits auf der Maschine installierte Versionen von Bauteilen. Zusätzliche und/oder neue Bauteile oder aktualisierte Versionen der Bauteile werden separat berechnet.

3.6. Die Garantie für die im Servicevertrag angeführten Maschinen verlängert sich um ein Jahr zur gesetzlichen Gewährleistung, sofern die Maschinen neu sind, d. h. dass der Servicevertrag innerhalb von dreißig (30) Tagen ab Lieferdatum der Maschine abgeschlossen wird.

3.7. Schäden welche an der Maschine auf Grund von Kollisionen, unsachgemäßer Verwendung, Missbrauch, falscher oder fehlender täglicher Reinigung bzw. Wartung (für die der Kunde verantwortlich ist) entstehen, werden berechnet.

3.8. Nilfisk ist bestrebt, für alle Besuche am angegebenen Standort den selben Nilfisk Techniker einzusetzen. Es kann auf Grund der betrieblichen Umstände in einigen Fällen erforderlich sein, dass Nilfisk einen anderen Nilfisk Techniker entsendet.

3.9. Nilfisk kann keine 100%-ige Fehlerbehebung beim ersten Besuch garantieren.

### 3.10. Besonderheiten für Kunden mit Premium-Abdeckung:

3.10.1. Die Servicevertragsabdeckung von Batterien und Ladegeräten erfordert eine korrekte Wartung, Reinigung und Aufladung durch den Kunden gemäß den Anweisungen in der Bedienungsanleitung der Maschine. Nilfisk behält sich das Recht vor, bei Bedarf einen externen Batteriespezialisten zu konsultieren, um beschädigte Batterien zu untersuchen.

3.10.2. Verbrauchsmaterialien sind auf eine jährliche Anzahl von Sets begrenzt, die der Anzahl der vereinbarten jährlichen Wartungsbesuche entspricht. Die Verbrauchsmaterialien werden bei jedem Wartungsbesuch nach Bedarf geliefert/ausgetauscht. Sollten zusätzliche Verbrauchsmaterialien benötigt werden, werden diese separat in Rechnung gestellt.

3.10.3. Die Wochenend- und Feiertagsabdeckung ist nicht in allen Regionen verfügbar und hängt von der Verfügbarkeit von Nilfisk Technikern vor Ort im Einzelfall ab. Verfügbarkeit kann nicht garantiert werden. Die Abdeckung an Wochenenden und lokalen Feiertagen ist nicht im Servicevertrag enthalten, sondern stellt lediglich eine Option für Kunden mit Premium-Abdeckung dar und wird von Fall zu Fall zu lokal festgelegten Sätzen berechnet, wie im Anhang näher beschrieben.

### 4. Kundenpflichten – Servicebesuche

4.1. Der Kunde hat sicherzustellen, dass Nilfisk zum vereinbarten Zeitpunkt für geplante Servicebesuche während der normalen Arbeitszeiten von Nilfisk (wie im Anhang definiert) oder anderweitig zu individuell vereinbarten Zeiten außerhalb der normalen Arbeitszeiten Zugang zur Maschine hat.

4.2. Nilfisk behält sich das Recht vor, dem Kunden alle zusätzlich anfallenden Arbeits- oder Reisekosten zu berechnen, sollte der Zugang zur Maschine zum vereinbarten Zeitpunkt nicht möglich sein.

4.3. Während der Servicebesuche ist der Kunde dafür verantwortlich, dass die Serviceleistungen an einem sicheren Ort erbracht werden können.

4.4. Der Kunde ist dafür verantwortlich, Nilfisk über gefährliche Stoffe oder Umstände vor Ort zu informieren und dem Nilfisk Techniker die notwendigen Informationen über die Sicherheitsvorkehrungen zur Verfügung zu stellen. Es liegt in der Verantwortung des Kunden, dem Nilfisk Techniker die notwendigen Sicherheitsmaßnahmen und Gegenstände zur Verfügung zu stellen und alle damit verbundenen Kosten zu tragen.

4.5. Der Kunde ist dafür verantwortlich, Nilfisk rechtzeitig über Änderungen des Standortes der vom Servicevertrag umfassten Maschinen zu informieren. Die Rabatte, die auf Grund der Maschinenstandorte gewährt werden, werden entsprechend geändert.

### 5. Kundenpflichten – Nutzung, tägliche Reinigung und Wartung

5.1. Der Kunde ist für die tägliche und wöchentliche Reinigung, Wartung und Kontrolle der Maschine verantwortlich, einschließlich des Nachfüllens von Ölen, Schmiermitteln, Kühlmitteln und Flüssigkeiten gemäß den Angaben in der Bedienungsanleitung der Maschine.

5.2. Der Kunde führt regelmäßige Kontrollen, Reinigungen und Aufladungen an den Batterien unter Einhaltung der in der Bedienungsanleitung der Maschine festgelegten Angaben und Ladezyklen durch.

5.3. Der Kunde verwendet Materialien wie Öl, Fett, Wasser, Reinigungsmittel usw., die gemäß den in der Bedienungsanleitung der Maschine festgelegten Standards verwendet werden müssen.

5.4. Der Kunde darf ohne vorheriger, schriftlicher Zustimmung von Nilfisk keine Änderungen oder Anpassungen an der Ausrüstung vornehmen oder Dritten die Durchführung von Wartungs- oder Reparaturarbeiten gestatten. Nilfisk ist nicht verpflichtet, Serviceleistungen gemäß diesem Servicevertrag und/oder Garantieleistungen zu erbringen, bevor Nilfisk dem Servicevertrag zugestimmt hat.

5.5. Der Kunde ist dafür verantwortlich, Nilfisk zu benachrichtigen, sobald er Kenntnis von einer Störung im Betrieb der Maschine erlangt, sowie bei Undichtigkeiten, ungewöhnlichem Verschleiß oder Geräuschen, bei Änderungen der Nutzungsbedingungen, die in der Bedienungsanleitung der Maschine und den Nutzungsniveaus gemäß dem Servicevertrag oder dergleichen vorgesehen sind.

## 6. Gebühren und Zahlungsbedingungen

6.1. Servicevertragsgebühren zuzüglich der jeweils geltenden Umsatzsteuer sind im Voraus zu zahlen. Nilfisk ist berechtigt, alle seine Verpflichtungen aus diesem Servicevertrag auszusetzen, wenn der Kunde den Zahlungsverpflichtungen aus diesem Servicevertrag gegenüber Nilfisk nicht nachkommt.

6.2. Leistungen und Bauteile, die nicht im Servicevertrag enthalten sind, werden von Nilfisk gesondert in Rechnung gestellt. Von Nilfisk gelieferte Bauteile bleiben bis zur vollständigen Bezahlung der entsprechenden Rechnung durch den Kunden Eigentum von Nilfisk.

6.3. Nilfisk behält sich vor, jährlich die Servicevertragsgebühren und die Preise für die Bauteile gemäß dem Servicevertrag in Übereinstimmung mit dem jeweiligen lokalen Einzelhandelspreisindex anzupassen.

6.4. Es gelten die allgemein gültigen Nilfisk Zahlungsbedingungen. Sofern mit den Kunden bereits Zahlungsbedingungen vereinbart sind, gelten diese auch für diesen Servicevertrag.

6.5. Alle Rechnungsbeträge werden in der Landeswährung angegeben und alle Zahlungen müssen in der Landeswährung erfolgen, wie im Anhang näher beschrieben.

## 7. Haftungsbeschränkungen

7.1. Nilfisk ist nicht verantwortlich oder haftbar für Schäden oder Ausgaben, die entstanden sind durch beispielsweise:

7.1.1. Nichteinhaltung der Verpflichtungen durch den Kunden, gemäß Abschnitt 5 dieses Servicevertrags

7.1.2. Betrieb der Maschine, der nicht den Sicherheitsregeln in der Bedienungsanleitung der Maschine entspricht, und/oder bei unsachgemäßem oder fehlerhafter Verwendung der Maschine

7.1.3. Vorfälle durch vorsätzliche oder unbeabsichtigte Beschädigung wie Manipulation, Umkippen, Feuer, Sabotage, Kollision, falsche Lagerung sowie Schäden durch grobe Fahrlässigkeit, Missbrauch, böswillige Handlungen oder anormalen Verschleiß

7.1.4. Reparaturen oder mechanische Eingriffe, die nicht von Nilfisk durchgeführt wurden, oder die Verwendung von Bauteilen, die nicht von Nilfisk geliefert wurden; und

7.1.5. Nichteinhaltung der für die Maschine geltenden Gesetze, Vorschriften usw. durch den Kunden.

7.2. Die Gesamthaftung von Nilfisk, die sich aus oder im Zusammenhang mit diesem Servicevertrag ergibt, darf niemals einen Betrag übersteigen, der dem Zwölfwachen der durchschnittlichen, monatlichen Käufe entspricht, die der Käufer im Rahmen dieses Servicevertrags getätigt hat (ohne Umsatzsteuer, Frachtkosten, Steuern und sonstige Abgaben), mit der Ausnahme, dass diese Haftungsbeschränkung nicht für Schäden oder Verluste gilt, die durch Nilfisk, seine Maschinen oder Serviceleistungen verursacht wurden und die sich aus (i) Tod oder Körperverletzung oder Sachschäden, (ii) der Verletzung von Rechten an geistigem Eigentum eines Dritten, (iii) der Verletzung der Vertraulichkeit oder (iv) einem anderen Grund ergeben, aus dem die Haftung nach geltendem zwingendem Recht nicht eingeschränkt oder ausgeschlossen werden kann.

7.3. Im Falle eines Garantieanspruchs auf Bauteile und Material ist die Haftung von Nilfisk auf die Kosten für die Reparatur oder den Austausch der fehlerhaften Bauteile und des fehlerhaften Materials beschränkt. Arbeiten, die über die Beseitigung des jeweiligen Garantieproblems hinausgehen, sind nicht abgedeckt.

7.4. Nilfisk haftet dem Kunden gegenüber nicht für besondere, indirekte, Neben-, Straf- oder Folgeschäden, wie beispielsweise künftige Umsatz-, Einkommens- oder Gewinneinbußen, Wertminderungen beim Kunden oder eine Verschlechterung oder einen Verlusts des Rufs oder der Geschäftsmöglichkeiten oder Schäden, die sich aus Änderungen von Rechtsvorschriften oder deren Auslegung ergeben.

7.5. Nilfisk haftet nicht für Nichterfüllung oder Verzögerungen bei der Erfüllung dieses Servicevertrags, die ganz oder teilweise direkt oder indirekt auf Feuer, höhere Gewalt, Streik, Aussperrung, Arbeitsunterbrechung, fehlende Rohstoffe, Lieferungen oder Bauteile, Umrüstung, Verzögerungen von Transportunternehmen, Embargo, behördliche Anordnung oder Richtlinie, zivile Aufstände oder Störungen, Aufstände, Cyberberatungen, Pandemien oder andere Gründe zurückzuführen sind, die außerhalb der zumutbaren kommerziellen Kontrolle einer Partei liegen.

## 8. Laufzeit und Kündigung

8.1. Dieser Servicevertrag beginnt an dem im Servicevertrag angegebenen Datum und läuft für einen Zeitraum von einem Kalenderjahr. Dieser Servicevertrag wird jährlich um ein Kalenderjahr verlängert. „Pro“-Verträge im Sinne des Servicevertrags laufen unbefristet, es sei denn, sie werden gemäß diesem Servicevertrag gekündigt. „Plus“- und „Premium“-Verträge laufen maximal fünf (5) Jahre, sofern im Servicevertrag nichts anderes angegeben ist und werden anschließend in „Pro“-Verträge umgewandelt, es sei denn, sie werden in Übereinstimmung mit diesem Servicevertrag gekündigt.

8.2. Falls die Parteien eine jährliche Rechnungsstellung vereinbart haben, kann der Kunde diesen Servicevertrag mit einer Frist von drei (3)

Monaten schriftlich kündigen. Falls die Parteien eine vierteljährliche oder monatliche Abrechnung vereinbart haben, kann der Kunde diesen Servicevertrag unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von sechs (6) Monaten schriftlich kündigen. Der Servicevertrag kann für eine oder mehrere Maschinen, mit der oben genannten Frist gekündigt werden. Um Zweifel auszuschließen: Nilfisk erstattet dem Kunden alle im Voraus bezahlten Besuche, die im Falle einer Kündigung durch Nilfisk noch nicht durchgeführt wurden.

8.3. Dieser Servicevertrag kann von Nilfisk fristlos gekündigt werden, falls der Kunde insolvent wird, gegen ihn ein Beschluss auf Eröffnung eines Insolvenzverfahrens ergeht, eine Vereinbarung mit seinen Gläubigern trifft, ähnliche Maßnahmen infolge von Schulden ergreift oder erleidet, sowie im Falle einer Übertragung und/oder Fusion des Unternehmens, der Anteile oder ähnlicher Handlungen des Kunden oder im Falle des Todes des Kunden.

8.4. Dieser Servicevertrag kann von jeder Partei gekündigt werden, wenn die andere Partei eine ihrer Verpflichtungen aus diesem Servicevertrag wesentlich verletzt und diesen Verstoß nicht innerhalb von dreißig (30) Tagen nach Erhalt einer schriftlichen Mitteilung über den Verstoß behebt.

8.5. Dieser Servicevertrag kann von Nilfisk mit einer Frist von drei (3) Monaten schriftlich gekündigt werden.

## 9. Anwendbares Recht und Gerichtsbarkeit

9.1. Sofern die Parteien nichts anderes vereinbaren, sind das anwendbare Recht und die Gerichtsbarkeit in Bezug auf Streitigkeiten zwischen den Parteien, die sich aus, im Rahmen oder im Zusammenhang mit diesem Servicevertrag ergeben, im Anhang näher angegeben.

Anhang zu den Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Servicevertrags

Kontaktdaten für Support bei Wartung oder Störfall

Online-Formular: Auf Nilfisk Webseite [www.nilfisk.at](http://www.nilfisk.at) unter "SERVICELEISTUNGEN" - "Support erhalten"

E-Mail Adresse: [service.at@nilfisk.com](mailto:service.at@nilfisk.com)

Telefon: +43 (0)662-456-400-90

## 2. Reparaturservice

Die maßgebliche Reaktionszeit gemäß Abschnitt 2.3 des Servicevertrags beträgt:

48 Stunden bzw. 24 Stunden bei Vertragstyp Premium. Nilfisk Normalarbeitszeiten: Montag bis Donnerstag 07:30 Uhr bis 16:30 Uhr, Freitag 07:30 Uhr bis 12:00 Uhr

## 3. Einzelheiten zur Serviceabdeckung

Die lokal festgelegten Gebühren gemäß Abschnitt 3.10.3 des Servicevertrags sind:

Gemäß den gesetzlichen Regelungen für Sonn- und Feiertagszuschläge geregelt

## 6. Gebühren und Zahlungsbedingungen

Es gelten die allgemeingültigen Nilfisk Zahlungsbedingungen innerhalb dreißig (30) Tage netto nach der Rechnungslegung durch Nilfisk. Sofern mit den Kunden bereits Zahlungsbedingungen vereinbart sind, gelten diese auch für diesen Servicevertrag.

Gemäß Abschnitt 6.5 des Servicevertrags werden alle Rechnungen in der lokalen Währung in EURO erstellt und alle Rechnungen sind in EURO zu zahlen.

## 9. Anwendbares Recht und Gerichtsbarkeit

Sofern von den Parteien nichts anderes vereinbart wurde, unterliegt dieser Servicevertrag den Rechtsvorschriften von Österreich unter Ausschluss des Kollisionsrechts. Alle Streitigkeiten zwischen den Parteien, die sich aus, im Rahmen oder im Zusammenhang mit diesem Servicevertrag ergeben, unterliegen der ausschließlichen Zuständigkeit des Gerichts erster Instanz am Sitz der Nilfisk GmbH.