

## Nilfisk GmbH

Guido-Oberdorfer-Str. 2-10  
89287 Bellenberg  
Deutschland

T: +49 7306 72444  
www.nilfisk.de

## Allgemeine Geschäftsbedingungen des Servicevertrags

### Einleitung

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

### Definitionen

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

B) Vertrag bedeutet diese Servicevertragsbedingungen

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

D) Vertragsangebot bezeichnet das vom Kunden unterzeichnete Servicevertragsangebot

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

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

G) Maschine die im Vertragsangebot genannte und von diesem Vertrag abgedeckte Maschine

H) Nilfisk bedeutet Nilfisk GmbH

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

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

K) Servicebesuch Besuch durch einen Nilfisk Techniker gemäß Abschnitt 1 - 2 dieses Vertrags

### 1. Wartungsservice

1.1. Wartungs-Leistungen umfasst die regelmäßigen geplanten Besuche von Nilfisk. Die jährliche Anzahl der Besuche wird im Vertragsangebot basierend auf dem erwarteten Nutzungsniveau und der Nutzungsumgebung der Maschine vereinbart oder, sofern verfügbar, über die digitale dynamische Überwachungslösung vereinbart.

1.2. Vor einem Wartungsbesuchs wird Nilfisk den Kunden kontaktieren, um den Besuch zu vereinbaren.

1.3. Nilfisk verpflichtet sich, die Maschine(n) technisch zu überprüfen und die Wartungsleistungen auszuführen. 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, welche über den von Nilfisk jeweils festgelegten normalen Wartungsservice hinausgehen (weitere Informationen zu den einzelnen Maschinen sind auf Anfrage erhältlich) und über die in Abschnitt 3.2 festgelegte Richtlinie zur „fairen Nutzung“ hinausgehen, werden in Rechnung gestellt, sofern das Vertragsangebot 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 ein definiert als Besuch, der aufgrund einer Störung mit der Maschine durchgeführt wird. Nilfisk wird vom Kunden beauftragt diese Servicer-Leistung nach Terminabstimmung auszuführen.

2.2. Nilfisk wird die Service-Leistung gemäß den lokal vereinbarten Reaktionszeiten gemäß den gewählten Vertragstyp, wie im Vertragsangebot angegeben, ausführen.

2.3. Die Reaktionszeit ist definiert Zeit zwischen zwischen einer bei Nilfisk registrierten Störungsmeldung und den Besuch des Technikers vor Ort. Die Reaktionszeit ist im Anhang angegeben. 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, z. B. Inseln ohne Brückenverbindung oder Ähnliches.

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 Vertrag enthaltenen Leistungen und Teile hängt vom gewählten Vertragstyp und den im Vertragsangebot festgelegten Optionen ab.

3.2. Die im Vertragsangebot definierten Leistungen unterliegen der fach- und zweckgerechten Nutzung der Nilfisk Maschine. Wenn Nilfisk eine potenzielle übermäßige Nutzung auf einem oder mehreren im Vertragsangebot aufgeführten 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, das Vertragsangebot 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 dem im Vertragsangebot 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 Vertragsangebot enthalten sind, werden in Rechnung gestellt. Eine im Vertragsangebot angebotene Vertragsabdeckung 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 externen - interne Ladegeräte, die beim Kauf der Maschinen bereitgestellt werden.

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

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

3.5. Der kostenfreie Austausch von Bauteile 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 Vertragsangebot aufgeführten Maschinen verlängert sich um ein Jahr zur gesetzlichen Gewährleistung, sofern die Maschinen neu sind, d. h. das der Servicevertrag innerhalb von dreißig (30) Tagen ab Lieferdatum der Maschine abgeschlossen wird.

3.7. Für Arbeiten, die vom Nilfisk Techniker im Zusammenhang mit Kollisionen oder vorsätzlichen Schäden, Missbrauch, falscher oder fehlender täglicher Wartung der Maschine durchgeführt werden, für die der Kunde verantwortlich ist, werden berechnet.

3.8. Nilfisk ist bestrebt, für alle Besuche am angegebenen Standort denselben Nilfisk Techniker einzusetzen. Es kann aufgrund 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 Vertragsabdeckung von Batterien und Ladegeräten erfordert eine korrekte Wartung, Aufladung und Ladezyklen 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.

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 Vertragsangebot 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 ist dafür verantwortlich, sicherzustellen, dass Nilfisk zum vereinbarten Zeitpunkt für geplante Servicebesuche während der normalen Arbeitszeiten von Nilfisk (wie auf der lokalen Nilfisk Website angegeben) oder anderweitig zu individuell vereinbarten Zeiten außerhalb der normalen Arbeitszeiten Zugang zur Maschine hat.

4.2. Nilfisk behält sich vor, dem Kunden alle zusätzlichen Arbeits- oder Reisekosten, die anfallen, wenn der Zugang zur Maschine zum vereinbarten Ort, Datum und Uhrzeit nicht möglich ist, zu berechnen.

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 Standorts der vom Servicevertrag umfassten Maschinen zu informieren. Die Rabatte, die aufgrund der Maschinenstandorte gewährt werden, werden entsprechend geändert.

## 5. Kundenpflichten – Nutzung und tägliche Wartung

5.1. Der Kunde ist für die tägliche und wöchentliche 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 das Aufladen von Batterien unter Einhaltung der in der Bedienungsanleitung der Maschine festgelegten 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 vorherige schriftliche 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 Vertrag und/oder Garantieleistungen zu erbringen, bevor Nilfisk dem Vertragsangebot 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 Wartungsanleitung der Maschine und den Nutzungsniveaus gemäß dem Vertragsangebot 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 Vertrag und dem Vertragsangebot auszusetzen, wenn der Kunde die Zahlungsverpflichtungen aus diesem Vertrag gegenüber Nilfisk nicht erfüllt.

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 Vertragsangebot in Übereinstimmung mit dem jeweiligen lokalen Einzelhandelspreisindex anzupassen.

6.4. Es gelten die allgemeingültigen 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 gemäß Abschnitt 5 dieser Vertrag durch den Kunden

7.1.2. Betrieb der Maschine, der nicht den Sicherheitsregeln in der Bedienungsanleitung der Maschine entspricht, und/oder bei unsachgemäßer 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 werden, oder die Verwendung von Bauteilen, die nicht von Nilfisk geliefert werden; 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 dieser Vertrag ergibt, darf niemals einen Betrag übersteigen, der dem Zwölffachen der durchschnittlichen monatlichen Käufe entspricht, die der Käufer im Rahmen dieses Vertrags 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 Vertrags, 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 Vertrag beginnt an dem im Vertragsangebot angegebenen Datum und läuft für einen Zeitraum von einem Kalenderjahr. Dieser Vertrag und das Vertragsangebot werden jährlich um ein Kalenderjahr verlängert. „Pro“-Verträge im Sinne des Vertragsangebots laufen unbefristet, es sei denn, sie werden gemäß diesem Vertrag gekündigt. „Plus“- und „Premium“-Verträge im Sinne des Vertragsangebots laufen

maximal fünf (5) Jahre, sofern im Vertragsangebot nichts anderes angegeben ist, und werden anschließend in „Pro“-Verträge umgewandelt, es sei denn, sie werden in Übereinstimmung mit diesem Vertrag gekündigt.

8.2. Falls die Parteien eine jährliche Rechnungsstellung vereinbart haben, können beide Parteien diesen Vertrag und/oder das Vertragsangebot mit einer Frist von drei (3) Monaten schriftlich kündigen. Falls die Parteien eine vierteljährliche oder monatliche Abrechnung vereinbart haben, können beide Parteien diesen Vertrag und das Vertragsangebot unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von sechs (6) Monaten schriftlich kündigen. Das Vertragsangebot kann für eine oder mehrere Maschinen, wie im Vertragsangebot erwähnt, 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 Vertrag 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 Vertrag kann von jeder Partei gekündigt werden, wenn die andere Partei eine ihrer Verpflichtungen aus diesem Vertrag wesentlich verletzt und diesen Verstoß nicht innerhalb von dreißig (30) Tagen nach Erhalt einer schriftlichen Mitteilung über den Verstoß behebt.

8.5. Dieser Vertrag und das Vertragsangebot können 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 Vertrag ergeben, im Anhang näher angegeben.

Anhang zu den Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Service Contract

Kontaktdaten für Support bei Wartung oder Störfall

Online-Formular: Auf Nilfisk Webseite unter SERVICELEISTUNGEN - Support erhalten

E-Mail-Adresse: [servicetechniker-anforderung.de@nilfisk.com](mailto:servicetechniker-anforderung.de@nilfisk.com)

Telefon: +49 (0)7306-72-444

## 2. Reparaturservice

Die maßgebliche Reaktionszeit gemäß Abschnitt 2.3 des Vertrags ist:

Zutreffende Reaktionszeit einfügen: Montag – Freitag – 7:00 Uhr bis 17:00 Uhr

## 3. Einzelheiten zur Serviceabdeckung

Die lokal festgelegten Gebühren gemäß Abschnitt 3.10.3 des Vertrags sind:

Gemäß den gesetzlichen Regelungen für Sonn- und Feiertagszuschläge

## 6. Gebühren und Zahlungsbedingungen

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

Gemäß Abschnitt 6.5 des Vertrags 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 Vertrag den Rechtsvorschriften von Land einfügen unter Ausschluss des Kollisionsrechts. Alle Streitigkeiten zwischen den Parteien, die sich aus, im Rahmen oder im Zusammenhang mit diesem Vertrag ergeben, unterliegen der ausschließlichen Zuständigkeit des Gerichts erster Instanz in lokales Land, Hauptstadt, ggf. genaue Bezeichnung des Amtsgerichts angeben.