

# Bedingungen Servicevertrag Miele für Professionalgeräte

---

## Allgemeine Vertragsbedingungen

### 1 Voraussetzungen

Die Bedingungen für den Abschluss eines Servicevertrags mit der Miele Italia GmbH, sind die korrekte Installation und geeignete Betriebsbedingungen für die im Vertrag angegebenen Geräte.

Vom Umfang des Servicevertrags ausgeschlossen sind:

1. die Beseitigung von Störungen, die durch unsachgemäße Behandlung seitens des Auftraggebers, Einwirkung Dritter oder höhere Gewalt verursacht werden.
2. Störungen, die durch Umweltbedingungen am Aufstellungsort, durch die Versorgungsanlage, durch Zubehör, Verbrauchsstoffe oder Teile verursacht werden, die keine Miele Originalersatzteile sind bzw. den Spezifikationen der Firma Miele nicht entsprechen.
3. Lieferung von Betriebsmitteln, Verbrauchsstoffen und Zubehör sowie die Lieferung von Nachbewicklungen bei Muldenmangeln.

### 2 Von Miele erbrachte Dienstleistungen (im Folgenden auch Miele Service)

1. Der Service Miele gewährleistet die sorgfältige und fachgerechte Ausführung der Service-Leistungen sowie der im einzelnen aufgeführten Verpflichtungen entsprechend des Serviceprotokolls für die jeweilige Geräteart innerhalb der Geschäftszeiten der Firma Miele. Sondervereinbarungen für erweiterte Service-Zeiten sind in Einzelfällen möglich.
2. Der Service Miele überwacht die empfohlenen Service-Termine und setzt sich bei anfallenden Service-Terminen mit dem Auftraggeber in Verbindung.
3. Der Service Miele beginnt mit den notwendigen Reparaturarbeiten schnellstmöglich nach der Benachrichtigung durch den Auftraggeber. Ist der Service Miele aus nicht zu vertretenden Gründen wie z.B. höhere Gewalt, Streik, Aussperrung nicht in der Lage, die Reaktionszeit schnellstmöglich einzuhalten, verlängert sich diese um die Dauer des Hindernisses.
4. Die Leistungen des Service Miele gelten als abgenommen, wenn die betreffenden Geräte nach Durchführung sämtlicher Leistungen vom Auftraggeber in Betrieb genommen wurden und dieser innerhalb einer Frist von 1 Woche ab Inbetriebnahme keine Mängelrüge erhoben hat.
5. Mängelansprüche bestehen für 12 Monate ab Durchführung der einzelnen Service-Leistungen. Ansprüche aus fehlerhaften Leistungen beschränken sich dabei auf unentgeltliche Nachbesserung. Sollte die Nachbesserung verweigert werden oder fehlschlagen (mindestens zwei Nachbesserungsversuche sind dem Service Miele einzuräumen), hat der Auftraggeber Anspruch auf Herabsetzung der Vergütung. Zur Rückgängigmachung des Vertrages oder einzelner Teile dieses ist der Auftraggeber nur berechtigt, wenn er an einer Fortsetzung des Vertrages nach Art des fortbestehenden Mangels vernünftigerweise kein Interesse mehr hat.

### 3 Pflichten des Auftraggebers

1. Der Auftraggeber verpflichtet sich, die in den Vertrag aufgenommenen Geräte fachgerecht zu betreiben und die laut Gebrauchsanweisung notwendigen Pflege- und Reinigungsarbeiten durchzuführen.
2. Der Auftraggeber verpflichtet sich, eine Änderung der Nutzung der Geräte (Umfang und eingesetzte Mittel) sowie eine Veränderung des Standorts der Geräte unverzüglich schriftlich anzuzeigen.
3. Werden im Rahmen von Service-Verträgen die Reparaturaufwendungen durch den Service Miele getragen, verpflichtet sich der Auftraggeber dazu, auftretende Fehler oder Störungen, die er selber nicht beheben kann, umgehend zu melden, genau zu beschreiben und zu dokumentieren, damit der Service Miele die Instandsetzung zeitnah einleiten kann.
4. Der Auftraggeber verpflichtet sich, eine Person als Ansprechpartner für den Service Miele zu benennen. Der Auftraggeber stellt sicher, dass diese Person die notwendigen Qualifikationen besitzt und über ausreichende Entscheidungsbefugnisse verfügt, um eine schnelle und gewissenhafte Abwicklung der Service-Leistungen zu ermöglichen. Der Ansprechpartner ist dafür verantwortlich, die Geräte ohne Wartezeiten dem Service-Personal zugänglich zu machen und während der Service-Leistung anwesend zu sein. Wenn der Miele Service-Techniker wegen Verschuldens des Auftraggebers nicht arbeiten kann, werden Anfahrt und die Einsatzzeit nach den aktuellen Anfahrtspauschalen und Tagessätzen berechnet. Ändert sich der autorisierte Ansprechpartner, so ist der Service Miele zu benachrichtigen.
5. Der Auftraggeber legt dem Service Miele nach Aufforderung den Service-Vertrag vor. Kann der Vertrag nicht vorgelegt werden, ist der Miele Service-Techniker berechtigt, den Einsatz nach den aktuellen Anfahrtspauschalen sowie Tagessätzen zu berechnen.

### 4 Haftung von Miele

1. Schadens- und Aufwendungsersatzansprüche des Auftraggebers (im Folgenden: Schadensersatzansprüche), gleich aus welchem Rechtsgrund, sind ausgeschlossen.
2. Dieser Haftungsausschluss gilt nicht für Produkthaftungsansprüche, in Fällen des Vorsatzes und grober Fahrlässigkeit, wegen der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, wegen Verletzung wesentlicher Vertragspflichten, bei Übernahme einer Garantie oder arglistiger Täuschung. Der Schadensersatzanspruch für die Verletzung wesentlicher Vertragspflichten ist jedoch auf den vertragstypischen, vorhersehbaren Schaden begrenzt, soweit nicht Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit vorliegt oder wegen der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit zwingend gehaftet wird. Unter vertragswesentlichen Pflichten werden dabei solche Pflichten verstanden, deren Verletzung die Erreichung des Vertragszweckes gefährden sowie alle Pflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglichen und auf deren Einhaltung der Vertragspartner regelmäßig vertraut und vertrauen darf.
3. Nach Ablauf eines Jahres, nachdem der Kunde einen Schaden erkannt hat oder ihn bei normaler Sorgfalt hätte erkennen können, erlischt sein Anrecht auf Schadensersatz und/oder Erstattung von Kosten.

# Bedingungen Servicevertrag Miele für Professionalgeräte

---

## 5 Vergütung und Preisänderungen

1. Für die Miele Service-Leistungen werden Service-Pauschalen pro Jahr erhoben. Die Höhe der Pauschalen richtet sich nach dem Inhalt des Vertrags auf Basis der jeweils aktuellen Miele Preisliste für PROFESSIONAL-Dienstleistungen.
2. Die Pauschalen für die gewünschten Service-Leistungen sind der Firma Miele im Voraus und ohne jeden Abzug für ein Intervall\*) zu vergüten. Steht die Service-Pauschale nach Ablauf der Zahlungsfrist aus, so verliert der Service-Vertrag automatisch seine Wirksamkeit.
3. Preisänderungen werden schriftlich mitgeteilt. Der Auftraggeber ist berechtigt, innerhalb von zwei Monaten nach Erhalt der neuen Preise schriftlich zu kündigen. Geht bei der Firma Miele keine Kündigung ein, gilt die Preisänderung als genehmigt.

## 6 Fernservice

1. Die Vertragspartner sind sich darüber einig, dass die Verantwortung und die Entscheidungsbefugnis für den Betrieb der Anlage beim Auftraggeber bleibt. Für die Beurteilung der Zulässigkeit des Fernservices sowie für die Wahrung der Rechte der Betroffenen bleibt ebenso ausschließlich der Auftraggeber verantwortlich. Der Fernservice kann keine regelmäßige Kontrolle und sicherheitstechnische Prüfung der Anlage ersetzen.
2. Kann die Anlage nicht oder nicht vollständig durch Fernservice in Stand gesetzt werden, wird Miele den Auftraggeber hierüber umgehend in Kenntnis setzen. Miele wird auf Wunsch des Auftraggebers weitergehende Wartungs- oder Instandhaltungsmaßnahmen vorschlagen, durch die der ordnungsgemäße Betrieb der Anlage gewährleistet werden kann. Hierüber ist – sofern nicht durch einen gesonderten Wartungs- oder Instandhaltungsvertrag geregelt – eine separate schriftliche Vereinbarung abzuschließen. Die notwendigen Maßnahmen sind nicht Bestandteil des Fernservices.
3. Über die zur Nutzung des Fernservices notwendigen Telekommunikationseinrichtungen wird der Auftraggeber von Miele informiert. Der Auftraggeber trägt alle bei ihm anfallenden Kosten, insbesondere für den notwendigen Telefonanschluss sowie für anfallende Verbindungsgebühren.
4. Vor der Durchführung von Fernservicearbeiten wird der Auftraggeber zum eigenen Schutz für angemessene Sicherheitsvorkehrungen sorgen. Der Auftraggeber räumt Miele dabei nur die Zugriffsrechte ein, die Miele zur Durchführung des Fernservices tatsächlich benötigt.
5. Der Aufbau der Fernserviceverbindung erfolgt nur nach vorheriger Freigabe durch den Auftraggeber. Ausgenommen hiervon sind automatische Meldungen der Anlage im Fehlerfall oder bei Erreichen eines Wartungsintervalls, sofern dies beauftragt wurde.
6. Der Fernservice, mit Ausnahme der automatischen Meldungen, darf nur stattfinden, wenn Mitarbeiter des Auftraggebers anwesend sind, die die Fernwartung sperren können und die die ablaufenden Vorgänge und Änderungen kontrollieren können.

## 7 Vertragsdauer

1. Der Vertrag verlängert sich jeweils um ein weiteres Jahr, wenn er nicht zwei Monate vor Ablauf in schriftlicher Form von einem Vertragspartner gekündigt wird.
2. Für den Fall einer Vertragsverlängerung behält sich Miele Preisänderungen vor.
3. Unabhängig von der vereinbarten Kündigungsfrist kann dieser Vertrag ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist jederzeit von einem der Vertragspartner gekündigt werden, wenn der andere Vertragspartner Bestimmungen dieses Vertrages beharrlich verletzt und trotz schriftlicher Aufforderung die Verletzung dieser Vertragsbestimmung fortsetzt.

## 8 Gültigkeitsbereich

1. Dieser Vertrag verliert seine Gültigkeit, wenn der Standort der Geräte außerhalb der Landesgrenzen des Gerichtsstandes verlegt wird (siehe § 10).

## 9 Salvatorische Klausel

1. Sollten einzelne Bestimmungen dieses Vertrages unwirksam sein, so soll dies die Wirksamkeit der anderen Bestimmungen im Übrigen nicht berühren.

## 10 Sonstiges

1. Die Rechte aus diesem Vertrag sind nicht übertragbar. Ausnahmen bedürfen der schriftlichen Zustimmung von Miele. Änderungen oder Erweiterungen dieser Allgemeinen Vertragsbedingungen müssen schriftlich erfolgen. Es bestehen keine mündlichen Nebenabreden.
2. Dieser Vertrag unterliegt der italienischen Gesetzgebung unter Ausschluss seiner Verweisungsregeln des Internationalen Privatrechts.
3. Ausschließlicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten im Zusammenhang mit diesem Vertrag ist das Gericht, das für das Gebiet, in dem die Miele Italia GmbH ihren Sitz hat, zuständig ist.