

# Serviceabkommen

zwischen

## **coffee-full-service GmbH**

Ziriakenhofstraße 1

78120 Furtwangen

oder einen autorisierten Händler vor Ort

- im folgenden c-f-s –oder H-v.O genannt

und dem Kunden

-----  
-----  
-----

- im folgenden KUNDE genannt –

Die Firma c-f-s, oder ein von c-f-s beauftragter Händler vor Ort als Service Partner bietet eine Vollwartung „ an. Die Firma cf- S / H-v.O sichert über die Vertragslaufzeit von drei Jahren den unten aufgeführten Servicebeitrag als Fixpreis zu.

Hardwareservice

Systembezeichnung 1: Beani Espresso / Instant

Seriennummer System 1:

Zubehör:

**Servicebeitrag 1. Jahr monatlich 29,00 EUR / 2. und 3. Jahr monatlich 37,33 EUR**

Dieses Abkommen hat die Instandhaltung und Instandsetzung der in den folgenden Zeilen näher bezeichneten Produkten des Kunden durch c-f-s / H-v.O zum Gegenstand. Für das Serviceabkommen sind die beiliegenden Bedingungen für Serviceleistungen von c-f-s / H-v.O verbindlich. Angaben über die Servicebeiträge sind, falls nicht ausdrücklich vereinbart, jährlich netto, zzgl. der jeweils gültigen Mehrwertsteuer fällig.

1. Jahr 348,00 EUR / 2. und 3. Jahr 448,00 Jahr

Ort, Datum

Ort, Datum

.....  
**Händler vor Ort** (Unterschrift + Stempel)

.....  
**Kunde** (Unterschrift + Stempel)

## **Einzugsermächtigung**

Anmerkung: Nur gültig bei einer Abrechnung mit Einzugsermächtigung

Hiermit bevollmächtigen wir die Firma coffee-full-service GmbH / Händler vor Ort die oben genannten Beträge zum Serviceabkommen jährlich bei Fälligkeit von nachfolgend aufgeführter Bankverbindung einzuziehen.

.....  
Bankverbindung

.....  
Bankleitzahl

.....  
Kontonummer

.....  
Kontoinhaber

.....  
Ort, Datum, Unterschrift

## **Bedingungen für Serviceleistungen von coffee-full-service GmbH / Händler vor Ort im Rahmen eines Hardware-Serviceabkommens**

### **1. Gegenstand des Serviceabkommens**

C-F-S GmbH / H-v.O wird die in den aufgeführten Produkten den technischen Service übernehmen. C-F-S GmbH / H-v.O wird während der Dauer des Serviceabkommens die vertragsgegenständlichen Produkte in betriebsbereitem Zustand erhalten und die hierfür erforderlichen Serviceleistungen erbringen, sofern die Ersatzteilversorgung bzw. softwaretechnische Unterstützung des Herstellers gewährleistet wird. Sollten aufgrund des Alters der Geräte keine Ersatzteile vom Hersteller mehr

verfügbar, Jahressprünge oder Währungsumstellungen nicht möglich sein, übernimmt C-F-S GmbH / H-v.O dafür keine Haftung. Sieht das Servicekonzept des Herstellers vorbeugende Wartungsarbeiten vor, werden diese in der Regel anlässlich von Instandsetzungsarbeiten vorgenommen. Die Serviceleistungen werden während der üblichen Arbeitszeit von C-F-S GmbH / H-v.O erbracht. C-F-S GmbH / H-v.O wird, wenn sie es für erforderlich hält, im Rahmen der Serviceleistungen technische Änderungen zur Verbesserung von Funktion und Sicherheit an den in den Servicescheinen aufgeführten Produkten vornehmen. Falls erforderlich, werden im Rahmen der Serviceleistungen Teile gegen neue oder reparierte (technisch überarbeitet) ausgetauscht. Die ausgetauschten Teile gehen in das Eigentum von C-F-S GmbH / H-v.O über.

## **2. Zustandekommen, Laufzeit und Kündigung**

Das Serviceabkommen wird mit Gegenzeichnung durch C-F-S GmbH / H-v.O rechtswirksam. Es wird auf 3 Jahre geschlossen und kann mit einer Frist von 3 Monaten zum Ende eines jeden Betreuungsjahres schriftlich gekündigt werden. Das Betreuungsjahr beginnt mit dem Tag des im Serviceschein aufgeführten Gültigkeitsdatums. Spätere Erweiterungen der bestehenden Konfiguration werden zu den jeweils gültigen Konditionen in das Serviceabkommen aufgenommen. Die Laufzeit der Serviceverpflichtung für die Erweiterung der Konfiguration richtet sich nach derjenigen der Grundkonfiguration. Bleibt der Kunde mit einer Zahlung, zu der er nach diesem Serviceabkommen verpflichtet ist, 30 Tage im Rückstand, kann C-F-S GmbH / H-v.O ohne Einhaltung einer Frist das Serviceabkommen kündigen.

## **3. Servicebeitrag, Preisänderungen und Zahlungsbedingungen**

Der Servicebeitrag ist in den Servicescheinen festgelegt und jeweils jährlich im voraus an C-F-S GmbH / H-v.O zu entrichten. Erhöht oder verringert sich die allgemeine Kostenstruktur von C-F-S GmbH / H-v.O durch gesetzliche (Steuern, Lohnnebenkosten, etc) oder wirtschaftliche (Energiepreise, Lohnkosten, etc) Veränderungen, kann C-F-S GmbH / H-v.O den Servicebeitrag um einen adäquaten Anteil erhöhen bzw. senken. Der neue Servicebeitrag tritt einen Monat nach schriftlicher Ankündigung in Kraft. C-F-S GmbH / H-v.O kann den Servicebeitrag auch unabhängig davon mit einer Anzeigefrist von 3 Monaten ihrem veränderten Service-Listenpreis anpassen. Führt dies zu einer Erhöhung des Servicebeitrages um mehr als 7,5 % innerhalb eines Betreuungsjahres, so hat der Kunde das Recht, das Serviceabkommen mit einer Frist von 1 Monat zum Inkrafttreten der Änderung des Servicebeitrages vorzeitig zu kündigen. Die Kündigung muss durch einen eingeschriebenen Brief erfolgen. Sämtliche vom Kunden zu leistenden Zahlungen verstehen sich ohne Abzug und sind sofort nach Rechnungsstellung fällig. Die jeweils geltende Mehrwertsteuer ist in der Rechnung gesondert ausgewiesen und vom Kunden zusätzlich zu bezahlen. Kommt der Kunde mit einer Zahlung aus diesem Serviceabkommen in Verzug, ist C-F-S GmbH / H-v.O berechtigt, Verzugszinsen in Höhe von 5 % über dem jeweiligen Basiszinssatz zu berechnen. Ist der Kunde ein Unternehmer oder eine sonstige Person im Sinne des § 310 Abs. 1 BGB, beträgt der Zinssatz 8% über dem Basiszinssatz. Bei Nachweis bleibt C-F-S GmbH / H-v.O die Geltendmachung weiterer Schäden vorbehalten. C-F-S GmbH / H-v.O ist berechtigt, weitere Leistungen einzustellen, egal aus welcher Lieferung oder Leistung.

## **4. Serviceleistungen außerhalb der regulären Arbeitszeit von C-F-S GMBH**

Die reguläre Arbeitszeit gilt definiert als: Montag – Freitag: 09:00 – 16:00 Uhr. Die bei C-F-S GmbH / H-v.O übliche Geschäftszeit für die Erbringung von Serviceleistungen kann auf Wunsch des Kunden und vorheriger Abstimmung mit C-F-S GmbH / H-v.O zu den jeweils gültigen Bedingungen verändert werden. C-F-S GmbH / H-v.O wird bei eingehenden Störmeldungen (per FAX oder bestätigtem Telefonat) im Regelfall spätestens am folgenden Werktag mit der Fehlerbeseitigung beginnen. Für Störmeldungen, die außerhalb der regulären C-F-S GmbH / H-v.O Arbeitszeit eingehen, beginnt die Reaktionszeit mit dem Anfang der nächsten regulären Arbeitszeitphase. Soweit möglich, wird C-F-S GmbH / H-v.O auf Wunsch des Kunden Serviceleistungen auch außerhalb der C-F-S GmbH / H-v.O üblichen Geschäftszeit erbringen und zu den jeweils gültigen Bedingungen und Preisen berechnen. Benötigte Ersatzteile werden nicht zusätzlich berechnet, sofern sie bei Austausch während der regulären Arbeitszeit unter der Serviceabkommen gefallen wären.

## **5. Ausschlüsse**

Instandhaltung und Instandsetzung umfassen nicht die Behebung von Störungen oder Schäden, die durch höhere Gewalt oder Verschulden des Kunden oder Dritter, wie durch unsachgemäße Behandlung oder Bedienung, Nichteinhaltung der Herstellerbestimmungen über Raumbedingungen, Stromversorgung und andere technische Anschlüsse oder Anschluss von Fremdprodukten, nicht geeigneter Füllware, Verwendung ungeeigneter Wasserqualität (z.B. Kalk) oder ungeeigneten Zubehörs sowie Eingriffe oder Reparaturen durch den Kunden oder Dritte entstanden sind. Kundenspezifische Programmierarbeiten wie Preis-, Artikeländerungen oder nachträgliche Produktänderungen sind ebenfalls nicht Bestandteil des Serviceabkommens. Die Kosten für Zubehör und Verbrauchsmaterialien und dergleichen sind durch das Serviceabkommen nicht abgedeckt. Benötigtes Zubehör befindet sich im Vertriebsprogramm von C-F-S GmbH / H-v.O und kann vom Kunden zu den jeweils bei C-F-S GmbH / H-v.O hierfür geltenden Bedingungen bezogen werden. Sind die vertragsgegenständlichen Produkte länger als 3 Jahre im Einsatz, kann die Weiterführung des Serviceabkommens von einer kostenpflichtigen Überholung abhängig gemacht werden.

## **6. Kundenpflichten**

Der Kunde wird einfachere Arbeiten wie z.B. Reinigung, Pflege und einfache Kontrollen, selbst durchführen. Die Einhaltung herstellerelevanter Reinigungs- und Wartungsvorgaben liegt in der Verantwortung des Kunden. Der Kunde erklärt sich bereit, zur genaueren Störungseingrenzung nach telefonischen Anweisungen zumutbare Tätigkeiten am Gerät durch zu führen. Falls defekte Einheiten vom Kunden selbst ausgetauscht werden können, werden nur die Tauschkomponenten per Versand zugeschickt und vom Kunden selbst eingebaut. Das defekte Bauteil muss an C-F-S GmbH / zur H-v.O innerhalb 10 Werktagen frei Haus zurück geschickt werden. Weiter verpflichtet sich der Kunde einen geeigneten Wasserfilter aus dem Zubehörprogramm von C-F-S GmbH / H-v.O zu verwenden. Die Feststellung eines erschöpften Wasserfilters, sowie die Beauftragung an C-F-S GmbH / H-v.O diesen zu ersetzen, liegt ausschließlich in der Pflicht des Kunden. Erschöpfte Wasserfilter sind gleichbedeutend mit ungeeigneter Wasserqualität.

## **7. Haftung**

C-F-S GmbH / H-v.O ,deren leitende Angestellte und deren Erfüllungsgehilfen sind bei Verletzung vertraglicher oder außervertraglicher Pflichten zum Schadenersatz für unmittelbare und mittelbare Schäden nur bei grober Fahrlässigkeit und Vorsatz verpflichtet. Die Haftung umfasst nur solche Schäden, die C-F-S GmbH / H-v.O bzw. deren Erfüllungshilfen zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses oder zum Zeitpunkt der Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht unter Berücksichtigung der ihnen bekannten oder schuldhaft unbekannt gebliebenen Umstände, voraussehbar waren und wird in der Höhe auf maximal € 50.000,00 bei Sachschäden und € 200.000,00 bei Personenschäden pro Schadensfall begrenzt. Die Haftung für den Verlust von Daten oder Programmen bei grob fahrlässiger oder vorsätzlicher Handlung eines C-F-S GmbH / H-v.O Mitarbeiters, leitenden Angestellten oder Erfüllungsgehilfen von C-F-S GmbH / H-v.O im Rahmen von vertragsgegenständlichen Dienstleistungen ist auf die Rücksicherung der letzten Datensicherung des Geräte-Nutzers beschränkt. In allen übrigen Fällen haften C-F-S GmbH / H-v.O und deren Erfüllungsgehilfen nicht für den Verlust aufgezeichneter Daten und Programme, für Mangelfolgeschäden, für Gewinnverlust, für Nutzungsausfall sowie sonstige Vermögensschäden.

## **8. Datenschutz**

C-F-S GmbH / v H-v.O verpflichtet sich, Daten und Informationen des Kunden, die als vertraulich gekennzeichnet sind, geheim zu halten. C-F-S GmbH / H-v.O erklärt, dass alle Mitarbeiter zur Geheimhaltung verpflichtet sind.

## **9. Salvatorische Klausel**

Sollte eine oder mehrere Bestimmungen dieser Vereinbarung unwirksam sein oder werden, oder dieser Vertragstext eine Regelungslücke enthalten, so werden die Vertragsparteien die unwirksame oder unvollständige Bestimmung durch angemessene Regelungen ersetzen, die dem wirtschaftlichen Zweck der gewollten Regelung weitestgehend entsprechen. Die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen bleibt davon unberührt.

## **10. Schriftform**

Änderungen oder Ergänzungen dieses Serviceabkommens bedürfen der Schriftform.

## **11. Erfüllungsort**

Erfüllungsort und Gerichtsstand ist der für den jeweiligen Sitz von C-F-S GmbH / H-v.O zuständige Gerichtsort.