

PROMIX-SOLUTIONS

ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN FÜR DIENSTLEISTUNGSVERTRÄGE

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen finden Sie im Internet unter www.promix-solutions.com

1. ALLGEMEINES

1.1 Begriffsbestimmungen

„KÄUFER“ bezeichnet eine natürliche oder juristische Person, die die VERTRAGSDOKUMENTE als Vertragspartner von PROMIX SOLUTIONS unterzeichnet.

„VERTRAG“ bezeichnet die BESTELLUNG sowie alle darin genannten Dokumente.

PROMIX-Serviceangebote und Servicepakete

PROMIX bietet seinen KÄUFERN Basisdienstleistungen und Servicepakete zur Unterstützung des Betriebs und der Wartung von PROMIX-Gasdosierungssystemen an. Die Dienstleistungen gelten für PROMIX-Systeme, die dem KÄUFER durch eine PROMIX-Kommissionsnummer mitgeteilt wurden. Die Dienstleistungen erstrecken sich nicht auf Geräte, die nicht von PROMIX Solutions AG stammen.

Das PROMIX-Serviceangebot

Die PROMIX-Serviceorganisation steht den KÄUFERN für Anfragen und Fernunterstützung zur Verfügung. PROMIX-Spezialisten stehen für geplante Wartungsarbeiten und fallweise Unterstützung zur Verfügung.

PROMIX-Servicepakete

Der KÄUFER kann sich entweder ausschließlich auf den Basisdienst von PROMIX verlassen oder standardisierte Servicepakete von PROMIX erwerben. Der Basisdienst wird nach Verfügbarkeit bereitgestellt.

Im Rahmen der Servicepakete profitiert der KÄUFER je nach ausgewähltem Servicepaket von enthaltenen Leistungen, erweiterten Leistungen, definierten Servicelevels oder einer Vorzugsbehandlung. Servicepakete müssen für eine feste (Mindest-)Laufzeit erworben werden.

Servicepakete können sowohl für neue PROMIX-Systeme als auch für bereits in Betrieb befindliche Systeme erworben werden.

Mit seinen Servicepaketen möchte PROMIX die Betriebszeit der Gasdosierungsstationen des KÄUFERS maximieren.

Dies wird durch schlanke, kostengünstige, schnelle und qualitativ hochwertige Dienstleistungen erreicht, die sich durch Flexibilität auszeichnen, wo immer sie benötigt werden.

2. DIENSTLEISTUNGEN VON PROMIX

2.1. Fernservice

Der PROMIX-Service steht allen KÄUFERN für Anfragen und Meldungen zur Verfügung und ist die zentrale Anlaufstelle für KÄUFER. Das Serviceteam bietet dem KÄUFER Fernunterstützung. Der PROMIX-Service kann auch Ersatzteilbestellungen und Anfragen für Vor-Ort-Support entgegennehmen und diese mit dem KÄUFER koordinieren.

Der Fernsupport erfolgt per Telefon, virtuell über Online-Kommunikationstools (z. B. MS Teams) oder per E-Mail und wird gegebenenfalls mit Fernzugriff kombiniert.

Erreichbarkeit: per Telefon unter +49 6441 566 94 25 oder per E-Mail service@promix-solutions.com

Basisservice: Entgegennahme von Anfragen je nach Verfügbarkeit, in der Regel mit einer Antwort innerhalb von <16 Geschäftsstunden.

Servicepaket: Vorrangige Bearbeitung von Anfragen, Antwort innerhalb von weniger als einer Geschäftsstunde und garantierte Verfügbarkeit von Ersatzteilen.

2.2. Allgemeine Geschäftsbedingungen und Servicezeiten

Der PROMIX-Service ist für die Bearbeitung und Abwicklung von Anfragen zuständig. Er wird in erster Linie während der Geschäftszeiten angeboten, d. h. montags bis freitags von 8 bis 17 Uhr MEZ, außer an nationalen und lokalen Feiertagen in Deutschland. In dringenden Fällen wird der Support nach Möglichkeit auch außerhalb der Geschäftszeiten angeboten.

Im Rahmen der Servicepakete beginnt die individuelle Fernunterstützung so schnell wie möglich und mit einer Interventionszeit von jeweils weniger als 1 Stunde, berechnet innerhalb der Geschäftszeiten.

In allen anderen Fällen wird der Fernsupport nur nach Verfügbarkeit bereitgestellt.

2.3. Wartungsservice

Die Wartung der Booster-Einheit trägt zur Erhaltung der Funktionalität der PROMIX-Gasdosieranlagen bei und sorgt für Zuverlässigkeit und einen störungsfreien Betrieb.

Der PROMIX-Wartungsservice für Gasdosieranlagen umfasst den Austausch des Druckverstärkers. Das Ersatzgerät ist ein von PROMIX gewartetes Originalgerät mit garantierter gleichwertiger Leistung und denselben Garantiebedingungen wie für jedes andere PROMIX-Gerät.

Beim Basisservice wird der Service auf Anfrage angeboten, wobei die PROMIX-Serviceanzeige die empfohlenen Intervalle für Serviceleistungen angibt. Beim Basisservice wird der Service ausgeführt und gemäß der aktuellen PROMIX-Preisliste berechnet. Mit den Servicepaketen hat der KÄUFER Anspruch auf Wartungsleistungen in Form des Versands eines Ersatzverstärkers und/oder der Installation vor Ort. Diese Leistung wird unabhängig von der allgemeinen Serviceanzeige auf dem HMI des Gasdosierungssystems garantiert. Die Häufigkeit der Wartung hängt vom ausgewählten Paket ab, und ist im entsprechenden Promix Angebot definiert:

Booster-Service | A

berechtigt den KÄUFER zu einem alle zwei Jahre (alle 2 Jahre) oder jährlich (1 Mal pro Jahr) stattfindenden Austauschversand des Boostergeräts, ohne Vor-Ort-Service.

Die Versandkosten für die Ersatzlieferung des Booster (Service A) sind wie folgt: Der KÄUFER trägt die Organisation und die Kosten für den Versand des KÄUFER-Geräts an PROMIX, PROMIX trägt die Organisation und die Kosten für den Versand des Ersatzgeräts an den KÄUFER.

Gasdosierungsstation-Service | B

berechtigt den KÄUFER zu einem alle zwei Jahre (alle 2 Jahre) oder jährlich (1 Mal pro Jahr) stattfindenden Inspektions- und Wartungsservice der jeweiligen Gasdosierstation. Der Service umfasst die Wartung oder den Austausch des Boostergeräts und die vollständige Inspektion der Gasdosierstation am Promix-Standort in Wetzlar, Deutschland.

Die Versandkosten für die Gasdosierstation (Service B) sind wie folgt: Der KÄUFER trägt die Organisation und die Kosten für den Versand der Gasdosierstation an PROMIX, PROMIX trägt die Organisation und die Kosten für den Versand der gewarteten Gasdosierstation zurück an den KÄUFER. Zusätzliche PROMIX-Wartungsleistungen können in jedem Fall einzeln erworben werden, einschließlich Vor-Ort-Leistungen.

Zusätzliche PROMIX-Wartungsleistungen können in jedem Fall einzeln erworben werden, einschließlich Vor-Ort-Leistungen.

2.4. Notdienst

2.4.1. Fernunterstützung

Der Betrieb des KÄUFERS kann in hohem Maße vom Betrieb des PROMIX-Gasdosierungssystems abhängig sein.

Im Rahmen der Servicepakete hat der KÄUFER Anspruch auf beschleunigten Support über den Notdienst. Wenn die Produktionslinie des KÄUFERS aufgrund einer Fehlfunktion des PROMIX-Gasdosier-Boostersystems gezwungen ist, die Produktion zu unterbrechen, werden sofortige Maßnahmen eingeleitet, um den Betrieb so schnell wie möglich wieder aufzunehmen.

Der erste Schritt ist immer die Fernunterstützung, bei der das PROMIX-Servicepersonal die Details des Falls erhält und gemeinsam mit dem KÄUFER geeignete Maßnahmen festlegt, um die Produktion wieder aufzunehmen.

Für den Basisservice wird der Service auf Anfrage und nach Verfügbarkeit angeboten.

2.4.2. Booster-Service mit Ersatzversand

Falls der Fernservice das Problem nicht lösen kann, um den zuverlässigen Betrieb des KÄUFERS wieder aufzunehmen, wird ein Booster-Ersatzservice mit Ersatzversand initiiert.

Im Rahmen der Servicepakete wird das jeweilige Gerät innerhalb von garantierten und priorisierten 8 Geschäftsstunden (Versandvorlaufzeit) zur Übergabe an den Spediteur bereitgestellt. Die Verfügbarkeit des Geräts ist garantiert.

Wenn die Verfügbarkeit des Booster-Geräts nicht gewährleistet ist, gewährt PROMIX dem KÄUFER für jeden Werktag der Verzögerung eine Gutschrift in Höhe von 2,0 % der jährlichen Pauschalgebühr für die Servicepakete, unter Ausschluss aller anderen Rechtsmittel oder Ansprüche des KÄUFERS. Die Gesamtgutschriften pro Vertragsjahr sind auf einen Betrag in Höhe von 20 % der jährlichen Pauschalgebühr begrenzt. Diese Gutschriften können nur auf zukünftige Rechnungsbeträge angerechnet werden. Barzahlung ist ausgeschlossen.

Wenn in einem Notfall zusätzliche Vor-Ort-Dienstleistungen erforderlich sind, gilt die aktuelle PROMIX-Preisliste.

Für den Basisdienst wird der Service auf Anfrage und nach Verfügbarkeit angeboten.

Die Versandkosten für die Ersatzlieferung des Boosters werden wie folgt aufgeteilt: Der KÄUFER trägt die Organisation und die Kosten für den Versand des Geräts des KÄUFERS an PROMIX, PROMIX trägt die Organisation und die Kosten für den Versand des Ersatzgeräts.

2.4.3. Ersatzteilservice

Original-Ersatzteile von PROMIX ermöglichen die Wartung und Reparatur von PROMIX-Gasdosieranlagen mit qualifizierten und geprüften Ersatzteilen.

Im Rahmen der Servicepakete gewährt PROMIX dem KÄUFER bevorzugten Support und garantierte Verfügbarkeit bei der Beschaffung von Ersatzteilen. Dazu gehören speziell qualifizierte Beratung bei der Identifizierung und Beschaffung von Ersatzteilen sowie die vorrangige Bearbeitung von Ersatzteilbestellungen. Die Kosten für das Booster-Gerät sind sowohl im Paketpreis für den Wartungsservice als auch für den Notfallservice enthalten. Ersatzteile für das Gasdosierungssystem können gemäß der aktuellen PROMIX-Preisliste erworben werden.

Für den Basisservice werden Ersatzteile auf Anfrage und nach Verfügbarkeit gemäß der aktuellen PROMIX-Preisliste angeboten.

2.5. Vor-Ort-Support

Die Wartung trägt zur Erhaltung der Funktionsfähigkeit der PROMIX-Gasdosierungssysteme bei und sorgt für Zuverlässigkeit und einen störungsfreien Betrieb. Die Wartung wird von qualifiziertem Personal gemäß Checklisten und Wartungsplänen unter Berücksichtigung der systemspezifischen Betriebszeit durchgeführt.

Die Systemwartung und Fehlerbehebung kann 1. per Fernwartung, 2. durch Lieferung eines Ersatzboosters oder 3. vor Ort beim KÄUFER durchgeführt werden. Letzteres ist an Werktagen während der Geschäftszeiten von PROMIX und zu einem zuvor vereinbarten Zeitpunkt möglich.

Im Rahmen der Servicepakete hat jede erforderliche Vor-Ort-Unterstützung Vorrang vor Anfragen zu den Basis-Servicebedingungen.

In allen anderen Fällen, einschließlich Notfällen, werden Wartung und Fehlerbehebung auf Anfrage und gemäß der aktuellen PROMIX-Preisliste durchgeführt. In solchen Fällen werden dem KÄUFER die Reisekosten,

Spesen, Ersatzteile und Servicestunden gemäß der aktuellen PROMIX-Preisliste in Rechnung gestellt.

Der KÄUFER muss PROMIX Zugang zu seinem Gasdosierungssystem und ungehinderte Arbeitsbedingungen für den Vor-Ort-Support gewähren. Der KÄUFER hat die erforderlichen Maßnahmen zum Schutz von Personen und Sachwerten am Arbeitsplatz zu treffen. Der KÄUFER hat den PROMIX-Kundendienst über alle bestehenden besonderen Sicherheits- und Zugangsbestimmungen zu informieren, soweit diese für PROMIX von Bedeutung sind.

2.6. Entschädigung

Der KÄUFER vergütet die Leistungen von PROMIX nach Zeit- und Materialaufwand und gemäß der jeweils gültigen Preisliste von PROMIX. Dies gilt immer dann, wenn eine Leistung nicht durch eine Pauschale abgedeckt ist.

2.7. Servicepakete

2.7.1. Jahrespauschale

PROMIX berechnet für die PROMIX-Servicepakete eine jährliche Pauschalgebühr. Diese Pauschalgebühr ist jährlich im Voraus zu entrichten und nicht erstattungsfähig. Die Pauschalgebühr umfasst die in der Pauschalgebühr enthaltenen Leistungen und Vorteile; weitere von PROMIX erbrachte Leistungen sind gemäß der jeweils gültigen PROMIX-Preisliste zu vergüten.

Während einer festen Vertragslaufzeit kann die jährliche Pauschalgebühr nicht angepasst werden. PROMIX kann die jährliche Pauschalgebühr mit Wirkung für nachfolgende feste Verlängerungszeiträume anpassen. Nach Bekanntgabe einer solchen Anpassung ist der KÄUFER berechtigt, ein Servicepaket innerhalb von 10 Tagen nach Erhalt der Bekanntgabe zu kündigen. Wird ein Servicepaket nicht innerhalb dieser Frist gekündigt, gilt die Anpassung als akzeptiert.

2.7.2. Servicepakete: Enthaltene Leistungen

Im Rahmen der Servicepakete fallen keine Bearbeitungsgebühren an, diese sind in der jährlichen Pauschalgebühr enthalten, mit Ausnahme der Rücksendekosten für den am Standort des KÄUFERS vorhandenen Booster und des Versands der Gasdosierstation an Promix.

Die pauschale Servicegebühr umfasst den Notdienst, bevorzugten Support und Vorzugsbedingungen für die Beschaffung von Ersatzteilen.

2.8. Voraussetzungen für die in den Servicepaketen enthaltenen Leistungen

Alle in den Servicepaketen enthaltenen Leistungen setzen voraus, dass der KÄUFER das Promix-Gasdosierungssystem nicht manipuliert oder verändert hat, die PROMIX-Spezifikationen, Vorschriften, Betriebs- und Wartungsanweisungen einhält und ausschließlich Original-Ersatzteile von PROMIX verwendet. Ist dies nicht der Fall und entstehen PROMIX dadurch zusätzliche Kosten, kann eine zusätzliche Vergütung fällig werden.

Wenn der KÄUFER sich für den Kauf des A-Servicepakets für ein bestehendes System entscheidet, bei dem eine Änderung durch das PROMIX-Servicepersonal erforderlich ist, um einen reibungslosen Austausch des Druckverstärkers zu ermöglichen, muss der KÄUFER möglicherweise zusätzlich einmalig und im Voraus einen Vor-Ort-Installationsservice erwerben.

Zusätzlich zu den Allgemeinen Geschäftsbedingungen VON PROMIX ist der KÄUFER zur Mitwirkung verpflichtet.

2.9. Telekommunikationsverbindungen und Haftungsbeschränkungen

Der Fernsupport durch PROMIX und die Fernwartung erfordern Telekommunikationsverbindungen zwischen dem KÄUFER und PROMIX.

Der KÄUFER ist dafür verantwortlich, Sicherheitsmaßnahmen und Vorkehrungen zu treffen, um sicherzustellen, dass seine Sicherheitsanforderungen bei der Kommunikation über Telekommunikationsverbindungen erfüllt werden. PROMIX verweist außerdem auf die folgenden allgemeinen Empfehlungen:

- Verwendung separater Datennetze für Maschinen-PCs (IPCs) und Büro-/Verwaltungsnetze. Andernfalls muss der KÄUFER seine IT-Ressourcen mit geeigneten Zugriffsschutzmechanismen schützen.
- Sofortige Implementierung von Software-Updates für alle verwendeten Softwareprogramme.

PROMIX kann dem KÄUFER Live-Empfehlungen für Maßnahmen und Lösungen unter direkter Bezugnahme auf das Gasdosierungssystem des KÄUFERS geben. Der KÄUFER befolgt solche Empfehlungen für Maßnahmen und Lösungen auf eigenes Risiko und muss vor deren Umsetzung stets die Sicherheit des Personals des KÄUFERS und die Integrität seines

Gasdosierungssystems gewährleisten. Im Zweifelsfall sollten die empfohlenen Maßnahmen und Lösungen ausgesetzt und PROMIX-Techniker um Unterstützung vor Ort gebeten werden.

2.10. Meldung von Vorfällen

Es liegt auch im Interesse des KÄUFERS, jede Fehlfunktion seines PROMIX-Gasdosierungssystems so schnell wie möglich zu melden. Der KÄUFER muss bei Fehlfunktionen aktiv an der Fehleranalyse mitarbeiten. Eine Meldung eines Vorfalls muss mindestens Angaben zum Zeitpunkt und zur Art der Fehlfunktion, zur Funktion, in der der Vorfall aufgetreten ist, und zu den Arbeiten enthalten, die zum Zeitpunkt des Vorfalls am oder mit dem PROMIX-Gasdosierungssystem durchgeführt wurden.

2.11. Inkrafttreten, Laufzeit und Kündigung

Der Vertrag tritt mit Übermittlung der Auftragsbestätigung durch Promix Solutions an den KÄUFER in Kraft und wird für die folgende Vertragslaufzeit geschlossen:

- Basisdienstleistung ohne Servicepaket: Auf unbestimmte Zeit, wobei der KÄUFER den Vertrag jederzeit mit einer Frist von einem Monat kündigen kann.
- Servicepakete: Für eine anfängliche feste Vertragslaufzeit von 2 Jahren ab Beginn der anfänglichen festen Vertragslaufzeit, wobei sich der Vertrag danach automatisch um jeweils 2 weitere Jahre verlängert, wenn er nicht von einer der Parteien mit einer Frist von einem Monat zum Ende der anfänglichen festen Vertragslaufzeit oder einer Verlängerungszeit gekündigt wird.

3. ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN DER PROMIX SOLUTIONS AG

Es gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der PROMIX SOLUTIONS AG, die integraler Bestandteil dieses Vertrags sind. Im Falle von Widersprüchen hat dieses Vertragsdokument Vorrang. Abweichende Geschäftsbedingungen des KÄUFERS gelten nur, wenn sie von PROMIX ausdrücklich schriftlich anerkannt wurden. Leistungsbeschreibungen von PROMIX in anderen Dokumenten haben lediglich ergänzenden und erläuternden Charakter. Das Vertragsverhältnis wird ausschließlich durch den vorliegenden Vertrag und seine Bestandteile geregelt.