

Allgemeine Servicebedingungen von Mettler-Toledo GmbH (genannt MT-A)

1. Servicevertrag

Beginn: Der Servicevertrag beginnt mit Erhalt einer unterschriebenen Offerte. Der Servicevertrag wird auf unbestimmte Zeit abgeschlossen.

Ende: Der Servicevertrag kann beidseitig unter Einhaltung einer einmonatigen Kündigungsfrist jeweils auf das Ende eines Kalenderjahres schriftlich gekündigt werden, andernfalls erneuert er sich um ein weiteres Kalenderjahr.

1.1 Vertragsmodul „Wartung“

1.1.1 Jährliche Wartung

Die jährliche Wartung beinhaltet folgende Arbeiten:

- Kontrollbesuch des MT-A Technikers vor Ort
- Funktionsprüfung und Sichtkontrolle der Geräte
- Kontrolle mit international rückführbaren Messmitteln
- Funktionsbezogene Reinigung des Gerätes
- Justierung nach Kundenanforderungen und/oder Herstellervorschriften
- Endkontrolle und Systemprüfung

Im Vertragsmodul sind Arbeitszeit, Reisezeit und Spesen einmal jährlich inbegriffen

1.1.2 Wartung alle 2 Jahre

Diese Wartung beinhaltet dieselben Leistungen wie die jährliche Wartung. Da durch die zeitfernen Wartungen ein höherer Arbeitsaufwand entsteht wird ein Zuschlag von 25% auf den gesamten Vertragspreis erhoben.

1.2 Vertragsmodul „Zertifikat“

MT-A offeriert im Zusammenhang mit Wartungen die Möglichkeit zur Kalibrierung und Akkreditierung Ihrer Geräte (u.a. ISO 17025) oder zu kundenspezifischen Zertifikaten.

1.3 Vertragsmodul „Reparatur-Vereinbarung“

1.3.1 Voraussetzung & Laufzeit

Das Vertragsmodul „Reparatur-Vereinbarung“ kann nur in Verbindung mit einer „Jährlichen Wartung“ abgeschlossen werden und umfasst bei Störungen die fachgemässe kostenlose Reparatur oder den Austausch des Gerätes (nach Wahl von MT-A). Die Reise- und Arbeitszeit des Technikers ist in diesem Modul inbegriffen. In der Regel läuft dieses Vertragsmodul nach 10 Jahre ab Lieferung eines Gerätes ohne schriftliche Mitteilung automatisch aus. Alle anderen Vertragsmodule werden unabhängig weitergeführt.

1.3.2 Vorbehalte

MT-A behält sich das Recht vor, Behebung von Störungen die auf folgende Ursachen zurückzuführen sind, separat und unabhängig vom Vertragsmodul in Rechnung zu stellen:

- unsachgemässe Verwendung, Bedienung oder Behandlung
- ungeeignete Betriebsmittel, Verbrauchsmaterial oder Umweltbedingungen am Standort
- Einwirkung von Geräten Dritter
- Eingriffe oder Änderungen am Gerät, die nicht durch das Servicepersonal von MT-A vorgenommen wurden
- Verbaute Ersatzteile, welche nicht von MT-A geliefert wurden

1.4 Verbrauchsmaterial, Zubehörteile und autorisierte Dritte

Die folgenden Teile und Materialien sind in keinem der Vertragsmoduleinbegriffen: Alle in den Bedienungsanleitungen aufgeführten Standard- und Sonderzubehöre, Fremdsoftware sowie Verbrauchsmaterial (z.B. Schutzhüllen, Farbbänder, Papierrollen, elektronische Speichermedien, Elektroden, Thermofühler, Glasscheiben) und Verschleissteile (z.B. Akku, mechanisch beanspruchte Teile, Transportbänder- und rollen).

Im Weiteren behält sich MT-A vor, die Servicearbeiten durch autorisierte Dritte ausführen zu lassen.

2. Service- und Reaktionszeit

Die Servicezeiten von MT-A sind von Montag bis Freitag zwischen 08:00 und 17:00. Ausgenommen davon sind Feier- und Brückentage von MT-A. Anderweitige schriftliche Abmachungen vorbehalten, beträgt die Reaktionszeit während der Servicezeiten normalerweise 48 Stunden (für Geräte mit Servicevertrag in der Regel 24 Stunden). Um die Serviceleistungen durchführen zu können muss das Personal von MT-A ungehinderten und sicheren Zugang zu den Geräten haben. Stillstandzeiten im Zusammenhang mit Serviceleistungen werden vom Kunden akzeptiert und sie berechtigen zu keinerlei Entschädigung.

3. Verrechnung nach Aufwand

Folgende Arbeiten fallen nicht unter die erwähnten Vertragsmodule und werden in jedem Fall nach Aufwand verrechnet:

- Reparaturen und einmalige Aufträge (wie z.B. ungeplante Wartungen/Kalibrationen), an Geräten welche nicht Bestandteil eines Servicevertrages sind. Diese werden pro Ereignis verrechnet. Zusätzlich wird pro Arbeitstag eine Fahrtkostenpauschale für die Kilometerentschädigung und Reisezeit der Techniker erhoben
- Arbeiten, die gemäss Bedienungsanleitung vom Kunden selbst ausgeführt werden können (z.B. konfigurieren der Geräte nach Kundenanforderungen)
- Änderungen am Gerät sowie Anbringung oder Beseitigung von Zusatzeinrichtungen und Zubehör
- Überholung und Standortwechsel der Geräte
- Behebung von Störungen an Geräten, die nicht von MT-A geliefert wurden, auf Verantwortung des Kunden
- Individuelle Anwenderschulungen vor Ort

- MT-A stellt Kontrollgewichte bis max. 60 kg zur Verfügung. Zusätzliche Gewichte werden nach separater Vereinbarung und Verrechnung zur Verfügung gestellt.
- Verzögerung der Leistungserbringung aufgrund von Zugangs- und Zutrittsvorschriften (z.B. zu Reinnräume) oder von anderweitigen zeitlichen Verzögerungen seitens des Kunden (z.B. Wartezeit)

4. Unbedenklichkeitserklärung

Der Benutzer oder Sicherheitsbeauftragte des Kunden hat die MT-A - Mitarbeiter/innen vor Arbeitsbeginn über eine mögliche Gefährdung der Gesundheit oder über Kontaminationsrisiken durch Geräte, Anlagen und Materialien zu informieren und ihm unaufgefordert die nötige Schutzkleidung zur Verfügung zu stellen. Eine entsprechende Bedenklichkeitserklärung ist den Mitarbeiter/innen von MT-A schriftlich zu übergeben. Bei eingesandten Geräten muss eine Unbedenklichkeitserklärung der Ware beigelegt sein. Ohne deren Vorfinden wird das Gerät nicht begutachtet. Wird die Unbedenklichkeitserklärung nicht unverzüglich nach Aufforderung nachgereicht behält sich MT-A das Recht vor, das Gerät kostenpflichtig an den Kunden zurückzusenden und dem Kunden eine pauschale Aufwandsentschädigung in Rechnung zu stellen.

© Mettler-Toledo GmbH

Gültig ab 01.09.2017

Diese Allgemeinen Servicebedingungen ersetzen alle bisherigen.

Wien, 30.08.2017