

## I. Allgemeines

1. Die nachstehenden Geschäftsbedingungen gelten für die GFH GmbH Servicevereinbarungen „Basic“, „Silver“, „Gold“ und „Diamond“ (diese Servicevereinbarungen werden nachfolgend als „Servicevereinbarungen“ bezeichnet).
2. Nachrangig hierzu gelten die „Allgemeinen Liefer- und Servicebedingungen für die GFH GmbH, die unter [www.gfh-gmbh.de](http://www.gfh-gmbh.de) eingesehen werden können und die die GFH GmbH dem Kunden auf Wunsch als Druckexemplar zur Verfügung stellt. Darin sind unter anderem Einzelheiten zu Gewährleistung und Haftung enthalten.
3. Die Servicevereinbarungen gelten für alle Maschinen der GFH GmbH. Die Servicevereinbarung ist gültig für eine Maschine und kann je Maschine separat abgeschlossen werden.
4. Allgemeine Ansprechzeiten:  
**Montag bis Donnerstag von 08:00 Uhr bis 17:00 Uhr und freitags von 08:00 Uhr – 15:00 Uhr.**
5. Service-Kontaktdaten:  
Servicehotline: 0991 / 290 92 - 100  
E-Mail-Adresse: [service@gfh-gmbh.de](mailto:service@gfh-gmbh.de)
6. Für die Servicevereinbarung „Basic“, „Silver“ und „Gold“ gelten die standortüblichen Werk-tage.  
Davon ausgenommen sind:  
Samstage, Sonn- und Feiertage (Deutschland, Bayern), sowie die Betriebsruhe der GFH GmbH die in den Kalenderwochen 1 und 52 besteht.
7. Reaktionszeiten vor Ort:  
Bei Entscheidung eines notwendigen Serviceeinsatzes vor 13:00 Uhr, beträgt die Reaktionszeit wie in den Servicevereinbarungen beschrieben. Nach 13:00 Uhr startet die Reaktionszeit mit Beginn des

darauffolgenden Arbeitstages, wie ebenso in den Servicevereinbarungen beschrieben.

8. Eine Beurteilung über einen notwendigen Serviceeinsatz vor Ort kann erst nach erfolgreicher Fehlerdiagnose mittels Telefon- und Fernwartung erfolgen.

## II. Leistungsbestandteile „Basic“

### 1. Die Servicevereinbarung „Basic“ beinhaltet folgende Leistungsbestandteile:

- 24/7 Hotline
- telefonische Fehleranalyse inkl. Ticketerstellung
- Reaktionszeiten per Telefon, Fernwartung und vor Ort
- Online-Ferndiagnose und Telefon-Support außerhalb Gewährleistung – Abrechnung nach Fall- / Ticketpauschale

### 2. Leistungsumfang „24/7 Hotline“:

Die GFH GmbH steht mit der Hotline rund um die Uhr und sieben Tage die Woche dem Kunden zur Verfügung.

### 3. Leistungsumfang „Telefonische Fehleranalyse inkl. Ticketerstellung“:

- 3.1. Diagnose und Beseitigung von Fehlern der GFH GmbH-Maschinen, Unterstützung und Vorbereitung von Serviceeinsätzen, sofern dies telefonisch möglich ist.  
Es gelten die unter I. Punkt 4. genannten allgemeinen Ansprechzeiten.
- 3.2. Bei jedem neuem Servicefall wird mit Angabe der Maschinenummer dem Kunden eine Ticketnummer zugewiesen.

**4. Leistungsumfang „Reaktionszeiten per Telefon, Fernwartung und vor Ort“:**

Die telefonische Reaktionszeit beträgt < 8 Stunden, die nachfolgende Reaktionszeiten der Fernwartung erfolgt < 4 Stunden.

Nach Entscheidung über einen Serviceeinsatz vor Ort beträgt die Reaktionszeit vor Ort < 5 Tage, exklusive Reisezeit.

**5. Leistungsumfang „Online-Ferndiagnose und Telefon-Support außerhalb Gewährleistung – Abrechnung nach Fall- / Ticketpauschale“:**

Die Diagnose und Beseitigung von Fehlern der GFH-Maschinen, Unterstützung und Vorbereitung von Serviceeinsätzen innerhalb der unter I. Punkt 4. genannten Ansprechzeiten, sofern dies mit Hilfe des Fernwartungssystems möglich ist.

**III. Leistungsbestandteile „Silver“**

**1. Die Servicevereinbarung „Silver“ beinhaltet folgende Leistungsbestandteile:**

- 24/7 Hotline
- telefonische Fehleranalyse inkl. Ticketerstellung
- Reaktionszeiten per Telefon, Fernwartung und vor Ort
- Gewährleisteter Vor-Ort-Service
- Online-Ferndiagnose und Telefon-Support außerhalb Gewährleistung – **20h inklusive/Jahr**
- Softwarewartung

**2. Leistungsumfang „24/7 Hotline“:**

Die GFH GmbH steht mit der Hotline rund um die Uhr und sieben Tage die Woche dem Kunden zur Verfügung.

**3. Leistungsumfang „Telefonische Fehleranalyse inkl. Ticketerstellung“:**

3.1. Diagnose und Beseitigung von Fehlern der GFH GmbH-Maschinen, Unterstützung und Vorbereitung von Serviceeinsätzen, sofern dies telefonisch möglich ist.

Es gelten die unter I. Punkt 4. Genannten allgemeinen Ansprechzeiten.

3.2. Bei jedem neuem Servicefall wird mit Angabe der Maschinenummer dem Kunden eine Ticketnummer zugewiesen.

**4. Leistungsumfang „Reaktionszeiten per Telefon, Fernwartung und vor Ort“:**

Die telefonische Reaktionszeit beträgt < 4 Stunden, die nachfolgende Reaktionszeiten der Fernwartung erfolgt < 2 Stunden. Nach Entscheidung über einen Serviceeinsatz vor Ort beträgt die Reaktionszeit vor Ort < 5 Tage, exklusive Reisezeit. Der Vor-Ort-Service wird hier von der GFH GmbH garantiert.

**5. Leistungsumfang „Gewährleisteter Vor-Ort-Service“:**

Ist eine Fehlerbehebung/-beseitigung via Telefon & Fernwartung nicht möglich, gewährleisten wir einen Service vor Ort unter Berücksichtigung der Reaktionszeiten „Silver“.

**6. Leistungsumfang „Online-Ferndiagnose und Telefon-Support außerhalb Gewährleistung – 20h inklusive/Jahr“:**

Diagnose und Beseitigung von Fehlern der GFH-Maschine und Unterstützung und Vorbereitung von Serviceeinsätzen innerhalb

der unter I. Punkt 4. genannten Ansprechzeiten, sofern dies mit Hilfe des Fernwartungssystems möglich ist.

#### **7. Leistungsumfang „Softwarewartung“:**

Softwareupdates innerhalb derselben Hauptversion (Major release) von GL.control sind innerhalb der Laufzeit kostenlos.

### **IV. Leistungsbestandteile „Gold“**

#### **1. Die Servicevereinbarung „Gold beinhaltet folgende Leistungsbestandteile:**

- 24/7 Hotline
- telefonische Fehleranalyse inkl. Ticketerstellung
- Reaktionszeiten per Telefon, Fernwartung und vor Ort
- Gewährleisteter Vor-Ort-Service
- Online-Ferndiagnose und Telefon-Support außerhalb Gewährleistung – **40h inklusive/Jahr**
- Softwarewartung

#### **2. Leistungsumfang „24/7 Hotline“:**

Die GFH GmbH steht mit der Hotline rund um die Uhr und sieben Tage die Woche dem Kunden zur Verfügung.

#### **3. Leistungsumfang „Telefonische Fehleranalyse inkl. Ticketerstellung“:**

- 3.1. Diagnose und Beseitigung von Fehlern der GFH GmbH-Maschinen, Unterstützung und Vorbereitung von Serviceeinsätzen, sofern dies telefonisch möglich ist.  
Es gelten die unter I. Punkt 4. genannten allgemeinen Ansprechzeiten.
- 3.2. Bei jedem neuem Servicefall wird mit Angabe der Maschinenummer dem Kunden ein Ticketnummer zugewiesen.
4. **Leistungsumfang „Reaktionszeiten per Telefon, Fernwartung und vor Ort“:**

Die telefonische Reaktionszeit beträgt < 4 Stunden, die nachfolgende Reaktionszeiten der Fernwartung erfolgt < 2 Stunden. Nach Entscheidung über einen Serviceeinsatz vor Ort beträgt die Reaktionszeit vor Ort

< 2 Tage, exklusive Reisezeit. Der Vor-Ort-Service wird hier von der GFH GmbH gewährleistet.

#### **5. Leistungsumfang „Gewährleisteter Vor-Ort-Service“:**

Ist eine Fehlerbehebung/-beseitigung via Telefon & Fernwartung nicht möglich, gewährleisten wir einen Service vor Ort unter Berücksichtigung der Reaktionszeiten „Gold“.

#### **6. Leistungsumfang „Online-Ferndiagnose und Telefon-Support außerhalb Gewährleistung – 40 h inklusive/Jahr“:**

Diagnose und Beseitigung von Fehlern der GFH-Maschine und Unterstützung und Vorbereitung von Serviceeinsätzen innerhalb der unter I. Punkt 4. genannten Ansprechzeiten, sofern dies mit Hilfe des Fernwartungssystems möglich ist.

#### **7. Leistungsumfang „Softwarewartung“:**

Softwareupdates innerhalb derselben Hauptversion (Major release) von GL.control sind innerhalb der Laufzeit kostenlos.

### **V. Leistungsbestandteile „Diamond“**

#### **1. Die Servicevereinbarung „Diamond“ beinhaltet folgende Leistungsbestandteile:**

- 24/7 Hotline
- telefonische Fehleranalyse inkl. Ticketerstellung
- Reaktionszeiten per Telefon, Fernwartung und vor Ort
- Gewährleisteter Vor-Ort-Service

- Online-Ferndiagnose und Telefon-Support außerhalb Gewährleistung – **40h inklusive/Jahr**
- Softwarewartung

## 2. Leistungsumfang „24/7 Hotline“:

Die GFH GmbH steht mit der Hotline rund um die Uhr und sieben Tage die Woche dem Kunden zur Verfügung.

## 3. Leistungsumfang „Telefonische Fehleranalyse inkl. Ticketerstellung“:

- 3.1. Diagnose und Beseitigung von Fehlern der GFH GmbH-Maschinen, Unterstützung und Vorbereitung von Serviceeinsätzen, sofern dies telefonisch möglich ist.  
Es gelten die unter I. Punkt 4. genannten allgemeinen Ansprechzeiten.
- 3.2. Bei jedem neuem Servicefall wird mit Angabe der Maschinenummer dem Kunden eine Ticketnummer zugewiesen.

## 4. Leistungsumfang „Reaktionszeiten per Telefon, Fernwartung und vor Ort“:

Die telefonische Reaktionszeit beträgt < 4 Stunden, die nachfolgende Reaktionszeiten der Fernwartung erfolgt < 2 Stunden. Nach Entscheidung über einen Serviceeinsatz vor Ort beträgt die Reaktionszeit vor Ort < 1 Tage, exklusive Reisezeit. Der Vor-Ort-Service wird hier von der GFH GmbH gewährleistet.

## 5. Leistungsumfang „Gewährleisteter Vor-Ort-Service“:

Ist eine Fehlerbehebung/-beseitigung via Telefon & Fernwartung nicht möglich, gewährleisten wir einen Service vor Ort unter Berücksichtigung der Reaktionszeiten „Diamond“.

## 6. Leistungsumfang „Online-Ferndiagnose und Telefon-Support außerhalb Gewährleistung – 40h inklusive/Jahr“:

Diagnose und Beseitigung von Fehlern der GFH-Maschine und Unterstützung und Vorbereitung von Serviceeinsätzen innerhalb der unter I. Punkt 4. genannten Ansprechzeiten, sofern dies mit Hilfe des Fernwartungssystems möglich ist.

## 7. Leistungsumfang „Softwarewartung“:

Softwareupdates innerhalb derselben Hauptversion (Major release) von GL.control sind innerhalb der Laufzeit kostenlos.

## VI. Preise und Zahlung

1. Die Pauschalen der Servicevereinbarungen „Silver“, „Gold“ und „Diamond“ werden jährlich pauschal für die gesamte Laufzeit der Servicevereinbarung zu Beginn einer Abrechnungsperiode abgerechnet.
2. Soweit nicht anders vereinbart, sind sämtliche von der GFH GmbH gestellten Rechnungen innerhalb von 14 Tagen netto ab Zugang beim Kunden ohne Abzug auf das von der GFH GmbH jeweils angegebene Konto zahlbar. Für die Rechtzeitigkeit der Zahlung ist das Datum der Gutschrift auf dem Konto von GFH maßgebend.

## VII. Vertragsdauer und Preisanpassung

1. Die Servicevereinbarungen „Silver“, „Gold“ und „Diamond“ haben eine befristete festgelegte Laufzeit von 2 Jahren (sogenannte Grundlaufzeit). Die Laufzeit beginnt frühestens mit der Abnahme der betreffenden Maschine beim Kunden.
2. Zum Ende der Laufzeit verlängern sich die Servicevereinbarungen jeweils automatisch um 1 Jahr, wenn sie nicht mit einer Frist von 6 Monaten zum Laufzeitende schriftlich gekündigt werden.

3. Zur Abbildung steigender Kosten ist die GFH GmbH berechtigt, eine Anpassung der Jahrespauschale in Höhe von bis zu 5 % mit Wirkung ab einem neuen Vertragsjahr vorzunehmen. Die Anpassung wird nur wirksam, wenn sie dem Kunden mindestens 6 Monate vor Beginn des betreffenden Vertragsjahres schriftlich unter Hinweis auf die Möglichkeit der ordentlichen Kündigung gemäß vorstehendem Absatz VII. Punkt 2 angekündigt wurde. Von der Preisanpassung ausgenommen ist die Grundlaufzeit (vgl. Absatz VII. Punkt 1) einer Servicevereinbarung.