

Besondere Bedingungen für Servicevereinbarungen

1. Allgemeines

- 1.1. Die nachstehenden Geschäftsbedingungen gelten für die GFH GmbH Servicevereinbarungen „Basic“, „Silver“, „Gold“ und „Diamond“ (diese Servicevereinbarungen werden nachfolgend als „Servicevereinbarungen“ bezeichnet).
- 1.2. Die Servicevereinbarungen gelten für alle Maschinen der GFH GmbH. Die Servicevereinbarung ist gültig für eine Maschine und kann je Maschine separat abgeschlossen werden.
- 1.3. Allgemeine Ansprechzeiten:
**Montag bis Donnerstag von 08:00 Uhr bis 17:00 Uhr und
Freitag von 08:00 Uhr – 12:30 Uhr MEZ / MESZ (Deutschland).**
- 1.4. Service-Kontaktdaten:
**Servicehotline: +49 991 / 290 92 – 100
E-Mail-Adresse: service@gfh-gmbh.de**
- 1.5. Für die Servicevereinbarung „Basic“, „Silver“ und „Gold“ gelten die standortüblichen Werktage.
Davon ausgenommen sind:
Samstage, Sonn- und Feiertage (Deutschland, Bayern), sowie die Betriebsruhe der GFH GmbH in den Kalenderwochen 1 und 52.
- 1.6. 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.
- 1.7. Eine Beurteilung über einen notwendigen Serviceeinsatz vor Ort kann erst nach erfolgreicher Fehlerdiagnose mittels Telefon- und Fernwartung erfolgen. Für eine erfolgreiche Fehlerbehebung muss der Anrufer in der Lage sein über die technischen Sachverhalte sicher in deutscher oder englischer Sprache zu kommunizieren. Für eine optimale Unterstützung müssen die technischen Voraussetzungen gegeben sein, eine stabile VPN-Verbindung zur Remote-Einwahl zu ermöglichen.

Besondere Bedingungen für Servicevereinbarungen

2. Servicevereinbarung „BASIC“

2.1. 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

2.2. Leistungsumfang „24/7 Hotline“:

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

2.3. Leistungsumfang „Telefonische Fehleranalyse inkl. Ticketerstellung“:

- Diagnose und Beseitigung von Fehlern der GFH-Maschinen, Unterstützung und Vorbereitung von Serviceeinsätzen, sofern dies telefonisch möglich ist.
- Verfügbarkeit eines qualifizierten Technikers innerhalb der unter 1.3. genannten allgemeinen Ansprechzeiten.
- Jedem neuen Servicefall wird nach Angabe der Maschinenummer eine Ticketnummer zugewiesen.

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

Die telefonische Reaktionszeit beträgt < 8 Stunden, die nachfolgende Reaktionszeit der Fernwartung beträgt < 4 Stunden. Nach Entscheidung über einen Serviceeinsatz vor Ort beträgt die unverbindliche Reaktionszeit vor Ort typischerweise < 5 Tage, exklusive Reisezeit.

2.5. 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 erfolgt innerhalb der unter 1.3. genannten Ansprechzeiten, sofern dies mit Hilfe des Fernwartungssystems möglich ist.

Besondere Bedingungen für Servicevereinbarungen

3. Servicevereinbarung „SILVER“

3.1. 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:
20 h inklusive / Jahr
- Softwarewartung

3.2. Leistungsumfang „24/7 Hotline“:

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

3.3. Leistungsumfang „Telefonische Fehleranalyse inkl. Ticketerstellung“:

- Diagnose und Beseitigung von Fehlern der GFH-Maschinen, Unterstützung und Vorbereitung von Serviceeinsätzen, sofern dies telefonisch möglich ist.
- Verfügbarkeit eines qualifizierten Technikers (Ansprechzeiten):
**Montag bis Donnerstag von 07:00 Uhr bis 18:00 Uhr und
Freitag von 07:00 Uhr – 15:00 Uhr MEZ / MESZ (Deutschland).**
- Jedem neuen Servicefall wird nach Angabe der Maschinenummer eine Ticketnummer zugewiesen.

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

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

3.5. Leistungsumfang „Gewährleisteter Vor-Ort-Service“:

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

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

Die Diagnose und Beseitigung von Fehlern der GFH-Maschinen, Unterstützung und Vorbereitung von Serviceeinsätzen erfolgt innerhalb der unter 3.3. genannten Ansprechzeiten, sofern dies mit Hilfe des Fernwartungssystems möglich ist.

3.7. Leistungsumfang „Softwarewartung“:

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

Besondere Bedingungen für Servicevereinbarungen

4. Servicevereinbarung „GOLD“

4.1. 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:
40 h inklusive / Jahr
- Softwarewartung

4.2. Leistungsumfang „24/7 Hotline“:

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

4.3. Leistungsumfang „Telefonische Fehleranalyse inkl. Ticketerstellung“:

- Diagnose und Beseitigung von Fehlern der GFH-Maschinen, Unterstützung und Vorbereitung von Serviceeinsätzen, sofern dies telefonisch möglich ist.
- Verfügbarkeit eines qualifizierten Technikers (Ansprechzeiten):
Montag bis Freitag von 06:00 Uhr bis 22:00 Uhr MEZ / MESZ (Deutschland).
- Jedem neuen Servicefall wird nach Angabe der Maschinenummer eine Ticketnummer zugewiesen.

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

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

4.5. Leistungsumfang „Gewährleisteter Vor-Ort-Service“:

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

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

Die Diagnose und Beseitigung von Fehlern der GFH-Maschinen, Unterstützung und Vorbereitung von Serviceeinsätzen erfolgt innerhalb der unter 4.3. genannten Ansprechzeiten, sofern dies mit Hilfe des Fernwartungssystems möglich ist.

4.7. Leistungsumfang „Softwarewartung“:

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

Besondere Bedingungen für Servicevereinbarungen

5. Servicevereinbarung „DIAMOND“

5.1. 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: **40 h inklusive / Jahr**
- Softwarewartung

5.2. Leistungsumfang „24/7 Hotline“:

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

5.3. Leistungsumfang „Telefonische Fehleranalyse inkl. Ticketerstellung“:

- Diagnose und Beseitigung von Fehlern der GFH-Maschinen, Unterstützung und Vorbereitung von Serviceeinsätzen, sofern dies telefonisch möglich ist.
- Verfügbarkeit eines qualifizierten Technikers (Ansprechzeiten):
Montag bis Sonntag von 00:00 Uhr bis 24:00 Uhr
- Jedem neuen Servicefall wird nach Angabe der Maschinenummer eine Ticketnummer zugewiesen.

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

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

5.5. Leistungsumfang „Gewährleisteter Vor-Ort-Service“:

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

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

Die Diagnose und Beseitigung von Fehlern der GFH-Maschinen, Unterstützung und Vorbereitung von Serviceeinsätzen erfolgt innerhalb der unter 5.3. genannten Ansprechzeiten, sofern dies mit Hilfe des Fernwartungssystems möglich ist.

5.7. Leistungsumfang „Softwarewartung“:

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

Besondere Bedingungen für Servicevereinbarungen

6. Preise und Zahlung

- 6.1. Die Pauschalen der Servicevereinbarungen „Silver“, „Gold“ und „Diamond“ werden jährlich pauschal für die gesamte Laufzeit der Servicevereinbarung zu Beginn einer Abrechnungsperiode abgerechnet.
- 6.2. 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.

7. Vertragsdauer und Preisanpassung

- 7.1. 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.
- 7.2. 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.
- 7.3. 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 7.2 angekündigt wurde. Von der Preisanpassung ausgenommen ist die Grundlaufzeit einer Servicevereinbarung (vgl. Absatz 7.1).

Besondere Bedingungen für Servicevereinbarungen

8. Haftung

- 8.1. Die GFH GmbH haftet unbeschränkt für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit. Für einfache Fahrlässigkeit haftet die GFH GmbH nur und begrenzt auf den vertragstypisch vorhersehbaren Schaden, sofern eine Pflicht verletzt wird, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung Sie als Kunde regelmäßig vertrauen dürfen (Kardinalpflicht).
- 8.2. Für die Fälle der anfänglichen Unmöglichkeit haftet die GFH GmbH nur, wenn ihr das Leistungshindernis bekannt war oder die Unkenntnis auf grober Fahrlässigkeit beruht.
Die vorstehenden Haftungsbeschränkungen bzw. -ausschlüsse gelten nicht bei arglistigem Verschweigen eines Mangels, aus der Übernahme einer Garantie und für Ansprüche nach dem Produkthaftungsgesetz und bei Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit.
- 8.3. Die Haftung für die Vernichtung von Daten beschränkt sich auf den Kostenaufwand, der zu ihrer Rekonstruktion erforderlich wäre, wenn diese Daten durch den Kunden ordnungsgemäß gesichert worden wären.
- 8.4. Soweit die Haftung der GFH GmbH ausgeschlossen oder beschränkt ist, gilt dies auch für die persönliche Haftung ihrer Angestellten, Arbeitnehmer, Mitarbeiter, Vertreter und Erfüllungsgehilfen.

9. Verjährung

- 9.1. Mängelansprüche und Haftungsansprüche des Kunden verjähren in 12 Monaten.
- 9.2. Mängelansprüche des Kunden wegen Mängel an Bauwerken und Werken, dessen Erfolg in der Erbringung von Planungs- oder Überwachungsleistungen besteht, verjähren in fünf Jahren.
- 9.3. Für die Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit, für grob fahrlässiges oder vorsätzliches Verhalten, die schuldhafte Verletzung von Kardinalpflichten - Pflicht, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung Sie als Kunde regelmäßig vertrauen dürfen -, die Verletzung von Garantien sowie bei Ansprüchen nach dem Produkthaftungsgesetz gelten die gesetzlichen Verjährungsvorschriften.
- 9.4. Der Beginn der Verjährung erfolgt nach betriebsbereiter Übergabe.