

Allgemeine Bedingungen für Serviceleistungen

1 Art und Umfang der Leistungen

- 1.1 HELL führt Serviceleistungen im Rahmen von Serviceverträgen oder nach entsprechender Beauftragung zu den nachfolgenden Bedingungen aus. Abweichende Vereinbarungen sind bei Serviceverträgen ggfs. in der jeweiligen Leistungsbeschreibung zum Servicevertrag (Anlage 1, Ziffer 4) aufgeführt. Das Ausführen von Serviceleistungen ohne gültigen Servicevertrag bleibt HELL vorbehalten. HELL ist in solchen Fällen darüber hinaus auch nicht verpflichtet, auf Anforderungen im Rahmen der Rufbereitschaft zu reagieren.
- 1.2 Serviceleistungen werden innerhalb der üblichen Arbeitszeiten vom Auftraggeber angefordert und vom HELL erbracht. Die üblichen Arbeitszeiten sind montags bis donnerstags von 7 bis 16 Uhr sowie freitags von 7 bis 13 Uhr, ausgenommen Feiertage. Verbindliche Fristen und Termine für Serviceleistungen gelten nur dann, wenn sie in der Leistungsbeschreibung zum Servicevertrag als Reaktionszeit ausdrücklich vereinbart wurden.
- 1.3 Serviceverträge, die eine Rufbereitschaft beinhalten, erlauben dem Auftraggeber Serviceleistungen von HELL auch außerhalb der üblichen Arbeitszeiten anzufordern. HELL stellt dem Auftraggeber hierfür die Rufnummer eines Anrufbeantworters zur Verfügung. Die Anforderung des Servicepersonals außerhalb der üblichen Arbeitszeiten erfolgt durch Besprechen des Anrufbeantworters.
- 1.4 Für turnusmäßige Inspektionen oder Wartungen teilt HELL dem Auftraggeber die genauen Termine spätestens zwei Wochen vor dem geplanten Termin mit. Inspektionen und Wartungen enthalten ausschließlich solche Leistungen, die zur Beurteilung und Erhaltung des Sollzustandes einer jeweiligen Anlage erforderlich werden. Sie sind durch Arbeitskarten in den Anlagen des Vertrages beschrieben oder ergeben sich ansonsten nach dem Stand der Technik. Darüberhinausgehende Leistungen, die insbesondere der Instandsetzung oder Fehlerbehebung dienen, bedürfen einer gesonderten Beauftragung und werden vom Auftraggeber zusätzlich vergütet.
- 1.5 Bei Serviceverträgen, die eine Ersatzteilverhaltung beinhalten, hält HELL in seinem Hauptlager am Standort Krefeld die gemäß Leistungsbeschreibung vorgesehenen Bauteile und Komponenten vor. HELL ist nicht verpflichtet, den Umfang der Ersatzteile in seinen Servicefahrzeugen ständig mitzuführen. Zusätzlicher Aufwand, der durch die Verbringung von Ersatzteilen entsteht, trägt der Auftraggeber.
- 1.6 HELL erstellt zu den Serviceleistungen einen Service- bzw. Wartungsbericht, der unmittelbar nach Abschluss der Arbeiten an den Auftraggeber übergeben bzw. elektronisch versendet wird.
- 1.7 Ist für die Durchführung der Serviceleistungen eine erstmalige Übernahmeinspektion erforderlich, so ist diese einschließlich der Vergütung in der Leistungsbeschreibung unter Ziffer 4 zusätzlich beschrieben und vereinbart.
- 1.8 Bei Serviceleistungen für Gefahrenmeldeanlagen nach DIN VDE 0833 richten sich Art und Umfang der Leistungen auch nach den folgenden Vorgaben der DIN-Norm. Für die Instandhaltung Teil 1 Ziffer 5.3.1, für die Inspektion Teil 1 Ziffer 5.3.2, für die Wartung Teil 1 Ziffer 5.3.3, für den Störungsdienst Teil 1 Ziffer 5.3.4 sowie Teil 2 Ziffer 9.3.
- 1.9 HELL ist berechtigt, Leistungen durch Dritte ausführen zu lassen, sofern sein Betrieb hierfür nicht eingerichtet ist, andernfalls nur mit Zustimmung des Auftraggebers.

2 Preise und Zahlungen

- 2.1 Sofern für Serviceleistungen keine individuellen Preisvereinbarungen im Rahmen eines Servicevertrages getroffen wurden, erfolgt die Abrechnung nach den jeweils gültigen Verrechnungssätzen für Serviceleistungen (Anlage 3) einsehbar unter www.hell-online.de/downloads/
- 2.2 Die für Wartungen bzw. Inspektionen vereinbarten Preise (Pauschalen) gemäß Anlage 1 Ziffer 3 beinhalten sämtliche Arbeitsaufwendungen einschließlich aller Lohn-, Fahrt- und Reisekosten. Verbrauchsmaterialien, Betriebsmittel, Ersatzteile sowie deren Entsorgung sind im Pauschalpreis nicht inbegriffen und werden gesondert berechnet oder vom Auftraggeber beigestellt bzw. übernommen.
- 2.3 Preise für die vereinbarte Rufbereitschaft sowie für die Vorhaltung von Ersatzteilen beinhalten ausschließlich die Bereitstellung und Vorhaltung bei HELL. Für die Berechnung des tatsächlich eingesetzten Servicepersonals gilt Ziffer 2.1. Aus der Vorhaltung gelieferte Ersatzteile werden gemäß Ziffer 2.4 berechnet.

- Anlage 2 -

- 2.4 Materialkosten und Ersatzteile werden zu den Listenpreisen der Hersteller bzw. der Lieferanten zuzüglich eines Aufschlags von 15 Prozent (15 %) berechnet.
- 2.5 Die in einem Servicevertrag vereinbarten Preise werden mit Beginn des Vertrages für den Rest des laufenden Abrechnungszeitraumes anteilig berechnet und sofort zur Zahlung fällig. Sie sind danach für die weiteren Abrechnungszeiträume jeweils im Voraus zu entrichten. Sonstige Serviceleistungen werden nach Abschluss der Arbeiten sofort in Rechnung gestellt.
- 2.6 HELL erhebt bei Inanspruchnahme der Rufbereitschaft durch den Auftraggeber zusätzlich eine Aufwandspauschale nach den Verrechnungssätzen gemäß Anlage 3, wenn zwischen HELL und dem Auftraggeber keine entsprechende Vereinbarung über die Nutzung der Rufbereitschaft besteht und HELL den Auftrag dennoch annimmt und ausführt.
- 2.7 Für Serviceleistungen, die per Fernzugriff erfolgen und deren abrechenbare Arbeitszeit weniger als zwei Stunden beträgt, berechnet HELL zusätzlich eine Aufwandspauschale nach den gültigen Verrechnungssätzen gemäß Anlage 3.
- 2.8 Die vereinbarten Preise gelten zuzüglich der gesetzlichen Mehrwertsteuer. Zahlungen sind sofort nach Zugang der Rechnung ohne Abzug fällig.
- 2.9 Für individuell im Rahmen eines Servicevertrags vereinbarte Preise gilt eine Bindefrist von 12 Monaten ab Abschluss des Vertrages.

3 Maßnahmen und Pflichten der Vertragsparteien

- 3.1 Der Auftraggeber sorgt dafür, dass eine zügige Durchführung der Arbeiten möglich ist. Er trifft darüber hinaus in seinem Verantwortungsbereich die zum Schutz von Personen und Sachen notwendigen Maßnahmen und weist das Personal von HELL in die jeweiligen Arbeitsbereiche ein.
(DGUV-Vorschrift 1, Kapitel 2: Grundpflichten des Unternehmers)
- 3.2 Der Auftraggeber erteilt die zur Durchführung der Arbeiten erforderlichen Auskünfte und sorgt dafür, dass Dokumentationsunterlagen und insbesondere Datensicherungen relevanter Anlagenkomponenten für den Auftragnehmer zugänglich sind. Er gewährleistet zudem die Vollständigkeit, Aktualität, Konsistenz und Qualität der Inhalte. Sofern nicht weitergehend vereinbart, bestehen diese mindestens aus:
- Kommentierte Anwenderprogramme bei Automatisierungsgeräten
 - Datensicherungen zur Analyse und Wiederherstellung von Gerätekonfigurationen
 - Netzwerkplan mit Teilnehmeradressen als Anlagenübersicht
 - Schaltplanunterlagen
 - Funktions- und Anlagenbeschreibungen
- 3.3 Zur Vorbereitung und Durchführung der Arbeiten wird auf Seiten des Auftraggebers ein Verantwortlicher benannt, der befugt ist, Arbeitsaufträge zu erteilen und Anordnungen zu treffen. Er entscheidet über Maßnahmen und erteilt Auskünfte, die insbesondere im Rahmen von Störungseinsätzen zur Wiederherstellung des Anlagenbetriebes notwendig werden und die nicht im Risikobereich von HELL liegen.
- 3.4 Für Anlagen oder Teile hiervon, die sich zum Zeitpunkt der Arbeiten in einem undokumentierten bzw. unvollendeten Zustand befinden (z. B. bei laufenden Umbaumaßnahmen durch Dritte) trifft der Auftraggeber zusätzliche Vorkehrungen und stellt damit sicher, dass HELL seine Arbeiten ohne besonderes Risiko durchführen kann.
- 3.5 Der Auftraggeber stellt bei Bedarf unentgeltlich zur Verfügung:
- Leitern, Gerüste und Arbeitsbühnen
 - Besondere Schutzausrüstungen, sofern im Rahmen von Ziffer 3.1 durch den Auftraggeber gefordert
 - Internet- bzw. Fernsprechverbindung sofern in den Arbeitsbereichen keine Netzabdeckung vorliegt.
 - Aufsichtspersonal, sofern im Rahmen von Ziffer 3.1 durch den Auftraggeber gefordert
- 3.6 HELL hat sich mit Abschluss des Vertrages über den Umfang und den allgemeinen Zustand der Anlagen informiert. Er hat erforderlichenfalls eine Übernahmeinspektion mit dem Auftraggeber vereinbart und wird wichtige Sachverhalte zur Abwicklung des Vertrages in einem Anlagenbuch dokumentieren. Er hat hierbei jedoch vorausgesetzt, dass die ihm zugesicherten Unterlagen und Sicherungen den Vorgaben gemäß Ziffer 3.2 entsprechen.
- 3.7 HELL setzt für die Arbeiten ausschließlich Mitarbeiter ein, die entsprechend ausgebildet, fachlich qualifiziert und unterwiesen sind. Der Auftragnehmer erteilt darüber hinaus alle notwendigen Auskünfte, die

- Anlage 2 -

insbesondere für die Beurteilung der Wirtschaftlichkeit und Betriebssicherheit beim Auftraggeber relevant sind.

- 3.8 Sofern Aktualisierungen in den Bestandsunterlagen notwendig werden, übergibt HELL spätestens mit Abschluss der Arbeiten eine aktuelle Datensicherung sowie eventuell handschriftlich revidierte Dokumentationsunterlagen an den Auftraggeber.

4 Gewährleistung und Haftung

- 4.1 Sofern nicht anders vereinbart, beträgt die Gewährleistungsfrist für Lieferungen und Leistungen im Rahmen dieses Servicevertrages 12 Monate. Offensichtliche Mängel müssen jedoch innerhalb von 5 Werktagen nach Zugang des Serviceberichtes gerügt werden, wenn der Auftraggeber die Leistungen nicht selbst mit Gegenzeichnung des Serviceberichtes abgenommen hat.
- 4.2 Haftungs- und Gewährleistungsansprüche sind für solche Leistungen ausgeschlossen, die der Auftraggeber eigenverantwortlich in seinem Risikobereich anordnet, beistellt oder für die HELL Bedenken mitgeteilt hat.
- 4.3 HELL haftet nicht für Schäden, die als Folge von fehlerhaften Auskünften, Dokumentationsunterlagen oder Datensicherungen gemäß Ziffern 3.2, 3.3, und 3.4 entstehen.
- 4.4 Für Haftungs- und Gewährleistungsansprüche gelten ansonsten die gesetzlichen Bestimmungen.

5 Sonstige Bedingungen

- 5.1 Zusätzliche oder geänderte Bedingungen sind gegebenenfalls in der Leistungsbeschreibung Anlage 1 unter Ziffer 4 „Zusätzliche Bedingungen“ aufgeführt. Sie gelten vorrangig zu den hier genannten „Allgemeinen Bedingungen zum Servicevertrag“ oder ersetzen diese im Einzelfall.
- 5.2 Nebenabreden und Vertragsänderungen bedürfen der Schriftform.
- 5.3 Gerichtsstand ist der Sitz des Auftragnehmers.
- 5.4 Für den Fall, dass eine oder mehrere Bestimmungen dieses Vertrages unwirksam sind, gelten die übrigen Bestimmungen unverändert fort.

Gültig ab den 30.4.2026