

### Kundendienst Reparatur-Auftrag

Eingangsdatum      Uhrzeit      gemeldet durch

Auftragserteilung durch      Unterschrift

#### Angaben zum Gerät

#### Auftraggeber/Rechnungsempfänger

Fehlerort/Hersteller      Fehler besteht seit

Firma

Gerätebezeichnung      Geräte-Nr.

Herr/Frau

Kaufdatum      Händler

Straße + Haus-Nr.

PLZ/Ort/Ortsteil

#### Termin

Telefon      Fax      Mobil      E-Mail

Ich habe die umseitig abgedruckte Widerrufsbelehrung gelesen und verstanden. Ich möchte, dass vor Ablauf der Widerrufsfrist mit der Dienstleistung begonnen wird und weiß, dass mein Widerrufsrecht mit vollständiger Vertragserfüllung durch den Unternehmer endet.

Datum : \_\_\_\_\_ Kunde: \_\_\_\_\_

**Fehlerangabe des Kunden** \_\_\_\_\_

**Durchgeführte Arbeiten** \_\_\_\_\_

EDV-Nr.	Bezeichnung	Menge	Preis	EDV-Nr.	Bezeichnung	Menge	Preis

- Kleinmaterial/Messung/Sicherheitsprüfung    R sl < \_\_\_\_\_ Ω, R iso > \_\_\_\_\_ M Ω, I ea < \_\_\_\_\_ mA, I \_\_\_\_\_ A, I diff < \_\_\_\_\_ mA
- \_\_\_\_\_ Maschineneinsatz     Kleinreparaturpauschale     Überprüfungspauschale

Datum	Name	1 AW =5 min.	Kfz	km	Bemerkungen	Datum	Name	Std.	Kfz	km	Bemerkungen

Zur Vorbereitung und Abschluss des Reparaturauftrages wird pauschal eine Rüstzeit von 2 AW berechnet. Alle Preise zuzügl. gesetzl. MWSt.

#### Arbeit abgeschlossen

Hiermit wird die Auftragserteilung sowie die Richtigkeit der ordnungsgemäßen und mängelfreien Ausführung der oben genannten Arbeiten bestätigt. Es gelten die auf der Rückseite abgedruckten AGB.

- Ja
- Nein

Datum      Monteur/Techniker      Anerkannt      Unterschrift Kunde

# Anlage zum Angebot / Auftragserteilung / Auftragsbestätigung

## Allgemeine Geschäftsbedingungen

Unsere allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten, soweit nicht ausdrücklich etwas Anderes vereinbart ist, für alle Angebote Aufträge, Kaufverträge und Lieferungen, die wir an Auftraggeber (Käufer) leisten. Sie gelten gleichfalls für künftige Geschäftsbeziehungen, auch wenn sie nicht nochmals ausdrücklich vereinbart werden. Abweichende allgemeine Geschäftsbedingungen des Käufers werden nicht anerkannt, auch wenn wir ihnen nicht ausdrücklich widersprechen.

### I. Leistungs- und Reparaturbedingungen

#### 1. Allgemeines

- 1.1 Für die Ausführung von Bauleistungen gilt die Vergabe- und Vertragsordnung für Bauleistungen (VOB) Teil B als Ganzes und betreffend DIN 18299, DIN 18382, DIN 18384, DIN 18385 und DIN 18386 als "Allgemeine Technische Vertragsbedingungen für Bauleistungen (ATV)" auszugsweise auch Teil C.
- 1.2 Zum Angebot des Werkunternehmers gehörige Unterlagen wie Abbildungen, Zeichnungen usw. sind nur annähernd als maß- und gewichtsgenau anzusehen, es sei denn, die Maß- und Gewichtsgenauigkeit wurde ausdrücklich bestätigt. An diesen Unterlagen behält sich der Werkunternehmer Eigentums- und Urheberrecht vor. Sie dürfen ohne Einverständnis des Werkunternehmers Dritten nicht zugänglich gemacht oder auf sonstige Weise missbräuchlich verwendet werden. Wird der Auftrag nicht erteilt, so sind kundenindividuell erstellte Unterlagen unaufgefordert und in allen anderen Fällen nach Aufforderung unverzüglich zurückzusenden.

#### 2. Termine

- 2.1 Der vereinbarte Liefer- oder Fertigstellungstermin ist nur dann verbindlich, wenn die Einhaltung nicht durch Umstände, die der Werkunternehmer nicht zu vertreten hat, unmöglich gemacht wird. Als solche Umstände sind auch Änderungen sowie Fehlen von Unterlagen (Baugenehmigung u. a.) anzusehen, die zur Auftragsdurchführung notwendig sind.
- 2.2 Der Kunde hat in Fällen des Verzugs (bei der Erstellung von Bauleistungen) nur dann den Anspruch aus § 8 Nr. 3 VOB/B, wenn für Beginn und Fertigstellung eine Zeit nach dem Kalender schriftlich vereinbart war und der Kunde nach Ablauf dieser Zeit eine angemessene Nachfrist gesetzt und erklärt hat, dass er nach fruchtlosem Ablauf der Frist den Auftrag entziehen wird.

#### 3. Kosten für die nicht durchgeführten Aufträge

- Da Fehlersuchzeit Arbeitszeit ist, wird – im Falle, dass keine Gewährleistungsarbeiten vorliegen – der entstandene und zu belegenden Aufwand dem Kunden in Rechnung gestellt, wenn ein Auftrag nicht durchgeführt werden kann, weil:
- 3.1 der beanstandete Fehler unter Beachtung der Regeln der Technik nicht festgestellt werden konnte;
  - 3.2 der Kunde den vereinbarten Termin schuldhaft versäumt;
  - 3.3 der Auftrag während der Durchführung zurückgezogen wurde;
  - 3.4 die Empfangsbedingungen bei Nutzung entsprechender Produkte aus dem Bereich Unterhaltungselektronik nicht einwandfrei gegeben sind.

#### 4. Gewährleistung und Haftung

- 4.1 Die Gewährleistungsfrist für alle Arbeitsleistungen, Reparaturen usw., die keine Bauleistungen sind, und für eingebautes Material beträgt 1 Jahr. Für Bauleistungen gilt die VOB/B als Ganzes sowie auszugsweise die WB/C. Bei Ersatzteilen gelten die Herstellerbedingungen.
  - 4.2 Bei Vorliegen eines Mangels hat der Kunde dem Werkunternehmer eine angemessene Frist zur Nacherfüllung zu setzen. Der Kunde hat insbesondere dafür Sorge zu tragen, dass der beanstandete Gegenstand zur Untersuchung und Durchführung der Nacherfüllung dem Werkunternehmer oder dessen Beauftragung zur Verfügung steht.
  - 4.3 Ist der Werkunternehmer zur Nacherfüllung verpflichtet, kann er diese nach eigener Wahl durch Beseitigung des Mangels oder durch Neuherstellung des Werkes erbringen.
  - 4.4 Schlägt die Nacherfüllung fehl, ist der Kunde berechtigt, die Vergütung zu mindern oder vom Vertrag zurückzutreten. Der Rücktritt ist ausgeschlossen bei Unerheblichkeit der Pflichtverletzung des Unternehmers oder wenn Gegenstand des Vertrages eine Bauleistung ist.
  - 4.5 Bei einer Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, die auf einer fahrlässigen Pflichtverletzung des Werkunternehmers oder einer vorsätzlichen oder fahrlässigen Pflichtverletzung seines gesetzlichen Vertreters oder Erfüllungsgehilfen beruht, haftet der Werkunternehmer nach den gesetzlichen Bestimmungen. Das Gleiche gilt für sonstige Schäden, die auf einer grob fahrlässigen Pflichtverletzung des Werkunternehmers oder auf einer vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Pflichtverletzung seines gesetzlichen Vertreters oder Erfüllungsgehilfen beruhen. Für sonstige Schäden, die auf die Verletzung wesentlicher Pflichten infolge leichter Fahrlässigkeit des Werkunternehmers, seiner gesetzlichen Vertreter oder Erfüllungsgehilfen beruhen, ist die Haftung des Werkunternehmers auf den vorhersehbaren vertragstypischen Schaden bis zu maximal zum doppelten Wert des Auftragsgegenstandes begrenzt. Ausgeschlossen sind Schadenersatzansprüche für sonstige Schäden bei der Verletzung von Nebenpflichten im Falle leichter Fahrlässigkeit. Der Werkunternehmer haftet nicht für sonstige Schäden aus Verzug, die auf einfacher Fahrlässigkeit beruhen; die gesetzlichen Rechte des Kunden nach Ablauf einer angemessenen Nachfrist bleiben davon unberührt. Die vorstehenden Haftungsausschlüsse und/oder Beschränkungen gelten nicht, sofern der Werkunternehmer einen Mangel arglistig verschwiegen oder eine selbstständige Garantie für die Beschaffenheit der Sache übernommen hat. Ansprüche des Kunden auf Ersatz vergeblicher Aufwendungen statt des Schadenersatzanspruchs statt der Leistung bleiben unberührt.
  - 4.6 Für das vom Auftraggeber selbst gestellte Material wird keine Haftung und Gewährleistung übernommen.
- #### 5. Erweitertes Pfandrecht des Werkunternehmers an beweglichen Sachen
- 5.1 Dem Werkunternehmer steht wegen seiner Forderung aus dem Auftrag ein Pfandrecht an dem aufgrund des Auftrags in seinen Besitz gelangten Gegenstand des Kunden zu. Das Pfandrecht kann auch wegen Forderungen aus früher durchgeführten Arbeiten, Ersatzteillieferungen und sonstigen Leistungen geltend gemacht werden, soweit sie mit dem Gegenstand im Zusammenhang stehen. Für sonstige Ansprüche aus der Geschäftsverbindung gilt das Pfandrecht nur, soweit diese unbestritten oder rechtskräftig sind.
  - 5.2 Wird der Gegenstand nicht innerhalb 4 Wochen nach Abholaufforderung abgeholt, kann vom Werkunternehmer mit Ablauf dieser Frist ein angemessenes Lagergeld berechnet werden. Erfolgt nicht spätestens 3 Monate nach der Abholaufforderung die Abholung, entfällt die Verpflichtung zur weiteren Aufbewahrung und jede Haftung für leicht fahrlässige Beschädigung oder Untergang. 1 Monat vor Ablauf dieser Frist ist dem Kunden eine Verkaufsandrohung zuzusenden. Der Werkunternehmer ist berechtigt, den Gegenstand nach Ablauf dieser Frist zur Deckung seiner Forderungen zum Verkehrswert zu veräußern. Ein etwaiger Mehrerlös ist dem Kunden zu erstatten.

#### 6. Eigentumsvorbehalt

Soweit die anlässlich von Reparaturen eingefügten Ersatzteile o. A. nicht wesentliche Bestandteile werden, behält sich der Werkunternehmer das Eigentum an diesen eingebauten Teilen bis zum Ausgleich aller Forderungen des Werkunternehmers aus dem Vertrag vor. Kommt der Kunde in Zahlungsverzug oder kommt er seinen Verpflichtungen aus dem Eigentumsvorbehalt nicht nach und hat der Werkunternehmer deshalb den Rücktritt vom Vertrag erklärt, kann der Werkunternehmer den Gegenstand zum Zweck des Ausbaus der eingefügten Teile herausverlangen. Sämtliche Kosten der Zurückholung und des Ausbaus trägt der Kunde. Erfolgt die Reparatur beim Kunden, so hat der Kunde dem Werkunternehmer die Gelegenheit zu geben, den Ausbau beim Kunden vorzunehmen. Arbeits- und Wegekosten gehen zu Lasten des Kunden. Gibt der Kunde die Gelegenheit zum Ausbau nicht, gilt Ziffer 6 Abs. 2 Sätze 1 und 2 entsprechend.

### II. Fahrtkosten und Herrichten von Materialien

Zeiten für An- und Abfahrt sowie für das Richten der Materialien werden als Arbeitszeit abgerechnet. Alternativ/zusätzlich werden Fahrtkosten/Kfz-Kosten zum Pauschalbetrag oder nach tatsächlich angefallenen Entfernungskilometern berechnet.

### III. Gemeinsame Bestimmungen für Leistungen, Reparaturen und Verkäufe

#### 1. Preise und Zahlungsbedingungen

- 1.1 Die Endpreise verstehen sich ab Betriebszist des Werkunternehmers bzw. Verkäufers inkl. Mehrwertsteuer.
- 1.2 Alle Rechnungsbeträge sind sofort nach Rechnungsstellung in einer Summe zahlbar. Teilzahlungen bei Verkäufen sind nur möglich, wenn sie vorher schriftlich vereinbart wurden.
- 1.3 Reparaturrechnungen sind bar zu bezahlen. Schecks und Wechsel werden nur zahlungshalber angenommen und nur nach besonderer Vereinbarung.
- 1.4 Für Leistungen, die im Auftrag nicht enthalten sind oder die von der Leistungsbeschreibung abweichen, kann ein Nachtragsangebot vom Kunden angefordert oder vom Werkunternehmer abgegeben werden. Soweit dies nicht erfolgt, werden diese Leistungen nach Aufmaß und Zeit berechnet. Hinsichtlich der Anzeige und des Nachweises von Zeitarbeiten gilt bei der Erstellung von Bauleistungen § 15 Nr. 5 VOB/B.
- 1.5 Bei Aufträgen, deren Ausführung über einen Monat andauert, sind je nach Fortschreiten der Arbeiten Abschlagszahlungen in Höhe von 90 % des jeweiligen Wertes der geleisteten Arbeiten zu erbringen. Die Abschlagszahlungen sind vom Werkunternehmer anzufordern und binnen 10 Tagen ab Rechnungsdatum vom Kunden zu leisten.
- 1.6 Der Kunde kommt auch ohne Mahnung neben den sonstigen gesetzlich geregelten Fällen spätestens in Verzug, wenn er nicht innerhalb 30 Tagen nach Fälligkeit und Zugang einer Rechnung oder gleichwertigen Zahlungsaufstellung leistet. Ist unsicher, ob oder wann dem Kunden die Rechnung oder Zahlungsaufstellung zugegangen ist, tritt an ihrer Stelle der Empfang der gekauften Sache.

#### 2. Gerichtsstand

Für sämtliche gegenwärtigen und zukünftigen Ansprüche aus der Geschäftsverbindung mit Kaufleuten einschließlich Wechsel- und Scheckforderungen ist ausschließlicher Gerichtsstand der Sitz des Werkunternehmers bzw. des Verkäufers.

#### 3. Eigentumsvorbehalt

Von uns gelieferte Ware bleibt bis zur vollständigen Bezahlung unser Eigentum.

### IV. Widerrufsrecht

Einem Verbraucher steht bei außerhalb von Geschäftsräumen geschlossenen Verträgen (§ 312b BGB) und bei Fernabsatzverträgen (§ 312c BGB) ein Widerrufsrecht gemäß § 355 BGB zu.

#### Widerrufsbelehrung

##### Widerrufsrecht

Sie haben das Recht, binnen vierzehn Tagen ohne Angabe von Gründen diesen Vertrag zu widerrufen. Die Widerrufsfrist beträgt vierzehn Tage ab dem Tag des Vertragsabschlusses. Um Ihr Widerrufsrecht auszuüben, müssen Sie uns (Elektroservice Gert und Christoph Besemer GbR, Am Brand 1, 72622 Nürtingen-Reudern) mittels einer eindeutigen Erklärung (z. B. ein mit der Post versandter Brief, Telefax oder E-Mail) über Ihren Entschluss, diesen Vertrag zu widerrufen, informieren. Sie können dafür das beigefügte Muster-Widerrufsformular verwenden, das jedoch nicht vorgeschrieben ist. Zur Wahrung der Widerrufsfrist reicht es aus, dass Sie die Mitteilung über die Ausübung des Widerrufsrechts vor Ablauf der Widerrufsfrist absenden.

##### Folgen des Widerrufs

Wenn Sie diesen Vertrag widerrufen, haben wir Ihnen alle Zahlungen, die wir von Ihnen erhalten haben, einschließlich der Lieferkosten (mit Ausnahme der zusätzlichen Kosten, die sich daraus ergeben, dass Sie eine andere Art der Lieferung als die von uns angebotene, günstigste Standardlieferung gewählt haben), unverzüglich und spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag zurückzahlen, an dem die Mitteilung über Ihren Widerruf dieses Vertrags bei uns eingegangen ist. Für diese Rückzahlung verwenden wir dasselbe Zahlungsmittel, das Sie bei der ursprünglichen Transaktion eingesetzt haben, es sei denn, mit Ihnen wurde ausdrücklich etwas anderes vereinbart; in keinem Fall werden Ihnen wegen dieser Rückzahlung Entgelte berechnet. Haben Sie verlangt, dass die Dienstleistungen während der Widerrufsfrist beginnen soll, so haben Sie einen angemessenen Betrag zu zahlen, der dem Anteil der bis zu dem Zeitpunkt, zu dem Sie uns von der Ausübung des Widerrufsrechts hinsichtlich dieses Vertrags unterrichten, bereits erbrachten Dienstleistungen im Vergleich zum Gesamtumfang der im Vertrag vorgesehenen Dienstleistungen entspricht.

Das Widerrufsrecht besteht entsprechend § 312g Abs. 2 Nr. 11 BGB nicht bei Verträgen, bei denen der Verbraucher den Unternehmer ausdrücklich aufgefordert hat, ihn aufzusuchen, um dringende Reparatur- oder Instandhaltungsarbeiten vorzunehmen.

Das Widerrufsrecht erlischt bei einem Vertrag zur Erbringung von Dienstleistungen, wenn der Unternehmer die Dienstleistung vollständig erbracht hat und mit der Ausführung der Dienstleistung erst begonnen hat, nachdem der Verbraucher dazu seine ausdrückliche Zustimmung gegeben hat und gleichzeitig seine Kenntnis davon bestätigt hat, dass er sein Widerrufsrecht bei vollständiger Vertragserfüllung durch den Unternehmer verliert.