

# SERVICEBEDINGUNGEN

Fassung 16.12.2024

## I. Vereinbarungsgegenstand

Während der Laufzeit der Servicevereinbarung wird die STILL Gesellschaft.m.b.H, FN 92920 y, (nachfolgend „STILL“ genannt) die in in der Servicevereinbarung benannten Serviceobjekte (nachfolgend „Serviceobjekte“ genannt) durch Ausführung von Wartungs- und/oder Reparaturarbeiten entsprechend dem vereinbarten Serviceumfang (nachfolgend „Servicearbeiten“ genannt) warten.

## II. Laufzeit

Die Servicevereinbarung wird auf die in der Servicevereinbarung genannte Dauer abgeschlossen.

## III. Servicearbeiten

1. Der Inhalt der Wartung ist im Wartungsplan der jeweiligen Betriebsanleitung des Serviceobjektes definiert. Der Kunde ist im Besitz des Wartungsplanes. Die Wartung entbindet den Fahrzeugbetreiber nicht von den täglichen Pflichten des Fahrers, die lt. Bedienungsanleitung vorgeschrieben sind (z.B.: Batteriewasser, Abschmierdienst, Reinigung usw.).
2. Hinsichtlich der Serviceobjekte gewährleistet STILL, eine Reaktionszeit von 5 Stunden nach Meldung eines Schadens während der üblichen Geschäftszeiten (Montag - Freitag 7.00-16.00 Uhr; mit Ausnahme von Feiertagen). Bei Meldungen die außerhalb der üblichen Geschäftszeiten einlangen, beginnt die Reparatur am nächsten Regelarbeitstag. Selbiges gilt jedenfalls auch in Fällen, in denen zwischen dem Einlangen der Meldung und dem Ende der üblichen Geschäftszeiten nicht mindestens die Reaktionszeit liegt.
3. Die Servicearbeiten erfolgen am Standort des Kunden zu den üblichen Geschäftszeiten (Montag - Freitag 7.00-16.00 Uhr; mit Ausnahme von Feiertagen). Auf Wunsch des Kunden außerhalb dieser Zeiten durchgeführte Servicearbeiten , werden dem Kunden folgende Zuschläge in Rechnung gestellt: An Werktagen von 06.00 bis 07.00 Uhr und 16.00 bis 19.00 Uhr 50% der jeweils gültigen Service-Verrechnungssätzen von STILL. Ab 19.00 Uhr bis 22.00 Uhr 100% der jeweils gültigen Service-Verrechnungssätzen von STILL. Ab 22.00 Uhr bis 06.00 Uhr 150% der jeweils gültigen Service-Verrechnungssätzen von STILL. An Samstagen sowie an gesetzlichen Feiertagen und an Sonntagen 300% der jeweils gültigen Service-Verrechnungssätzen von STILL. Während der Servicedauer stehen die Serviceobjekte für Arbeiten nicht zur Verfügung. Ersatzansprüche wegen einer durch Servicearbeiten evtl. bedingten Stilllegung der Serviceobjekte sind ausgeschlossen.
4. Der Kunde hat dafür zu sorgen, dass alle Servicearbeiten möglichst an einem Tag erbracht werden können. STILL ist berechtigt, die Servicearbeiten an so wenig Tagen als möglich zu erbringen, soweit dies dem Kunden zumutbar ist.
5. Die Terminvereinbarung erfolgt einvernehmlich auf Basis der gemäß Wartungsplan notwendigen Wartungsintervalle. Terminverschiebungen müssen mindestens 5 Tage vor geplantem Termin schriftlich vom Kunde oder STILL an die jeweils andere Partei bekannt gegeben werden. Der neue Termin muss von der jeweils anderen Partei, welcher die Terminverschiebung zugegangen ist, bestätigt werden. Wartezeiten, die durch den Kunden entstehen, werden wie Arbeitsstunden berechnet und gesondert in Rechnung gestellt. Die vereinbarten zusätzlichen Optionen werden nur zu den vereinbarten Terminen im Rahmen der Wartungen durchgeführt.
6. Terminvereinbarungen oder Terminzusagen von STILL sind jedenfalls nur dann verbindlich, wenn sie von STILL schriftlich bestätigt werden. STILL haftet nicht für Termin- oder Leistungsverzögerungen, die nicht durch ihr Verschulden entstehen. Dies gilt auch für vereinbarte Reaktionszeiten.
7. Für die Durchführung der Servicearbeiten hat der Kunde den Mitarbeitern von STILL zu den üblichen Geschäftszeiten (Montag - Freitag 7.00-16.00 Uhr; mit Ausnahme von Feiertagen) die Serviceobjekte sowie einen geeigneten Platz, der ausreichend belüftet, beleuchtet und ggf. beheizt ist, unentgeltlich zur Verfügung zu stellen. Dieser Platz muss in einem Gebäude sein und für die Durchführung der Servicearbeiten am Serviceobjekt geeignet sein und den gesetzlichen und behördlichen Anforderungen entsprechen. Der Kunde trägt Sorge für die Sicherung des Platzes gegen unbefugten Zutritt während der durchzuführenden Servicearbeiten. Falls erforderlich, hat er für STILL darüber hinaus eine Lagermöglichkeit, insbesondere für Ersatzteile und Betriebsstoffe zur Verfügung zu stellen. Erfordern die Servicearbeiten Betriebsmittel des Kunden (z.B. Strom, Wasser) oder eine technische Hilfestellung des Kunden, so stellt der Kunde diese den Mitarbeitern von STILL unentgeltlich und so zeitgerecht zur Verfügung, dass keine Verzögerungen bei der Durchführung der Servicearbeiten eintreten. Vom Kunden durch mangelnde Mitwirkung verursachte Verzögerungen gehen zu seinen Lasten. Die dadurch verursachten zusätzliche Aufwände werden nach Zeit und Aufwand zu den jeweils gültigen Service-Verrechnungssätzen von STILL abgerechnet und dem Kunden gesondert in Rechnung gestellt.
8. Der Kunde erhält nach Durchführung der Servicearbeiten je Serviceobjekt einen Bericht mit Inspektionsbefund und Angabe der ausgeführten Arbeiten. Sämtliche Reparaturarbeiten an den Serviceobjekten werden jeweils ausschließlich durch STILL ausgeführt. Nach erfolgter Prüfung werden festgestellte Verschleißteile, deren Abnutzungsgrad die Betriebssicherheit des Serviceobjektes beeinträchtigen, sowie andere Mängel dem Kunden gemeldet. Der Kunde entscheidet, ob er die Reparatur sofort im Anschluss an die Wartung oder zu einem späteren Termin beauftragt. Diese Reparaturleistungen sind nur Gegenstand der Servicevereinbarung, sofern diese vom vereinbarten Serviceumfang umfasst sind. Ansonsten werden diese Reparaturarbeiten gesondert in Rechnung gestellt.
9. Bei Großreparaturen und Altgeräten ist STILL einseitig berechtigt, im Einzelfall die Durchführung von Servicearbeiten abzulehnen, wenn die Kosten dieser Servicearbeiten den Zeitwert des betreffenden Serviceobjektes übersteigen. Der Kunde ist diesfalls jedoch berechtigt, die Durchführung betreffenden Servicearbeiten gesondert bei STILL zu beauftragen. Diese Arbeiten werden nach den jeweils gültigen Service-Verrechnungssätzen von STILL gesondert abgerechnet. Erfolgt keine gesonderte Beauftragung gilt die Servicevereinbarung hinsichtlich der betreffenden Serviceobjekte als einvernehmlich aufgelöst.

## IV. Servicerate

1. Die für die in der Servicevereinbarung genannten Serviceobjekte vereinbarten Serviceraten gelten (unter Berücksichtigung der Regelungen des Punktes V) für die Laufzeit der Servicevereinbarung grundsätzlich in der vereinbarten Höhe zuzüglich der gesetzlichen USt.
2. In der Servicerate sind alle Arbeitsstunden, die Anfahrt und Materialkosten für Arbeiten inkludiert, welche im Rahmen des vereinbarten Serviceumfang erbracht werden, sofern dies vom jeweiligen Serviceumfang umfasst ist (so sind beispielsweise Materialkosten bei UVV und Wartung Comfort nicht inkludiert).
3. Der Servicerate liegt eine Nutzung der Serviceobjekte gemäß den Angaben in der Servicevereinbarung, insbesondere die angeführten jährlichen Betriebsstunden, sowie die vom Kunden bei Vereinbarungsabschluss angegebenen Einsatzbedingungen zugrunde. Die

Betriebsstunden werden mit dem im Serviceobjekt eingebauten Betriebsstundenzähler gemessen. Der Kunde hat STILL die Betriebsstundenzahl des jeweiligen Abrechnungszeitraums mitzuteilen. Unabhängig von den tatsächlich angefallenen Betriebsstunden werden zumindest 750 Betriebsstunden pro Gegengewichtsstapler oder Schubmaststapler und 500 Betriebsstunden pro sonstiges Gerät und Jahr angesetzt (Mindestbetriebsstunden). Im Zuge der Jahresabrechnung werden die Mehrstunden, die die vereinbarten jährlichen Betriebsstunden für das jeweilige Serviceobjekt überschreiten, zu den vereinbarten Stundensätzen verrechnet. Restlaufzeiten unter einem Jahr werden anteilig abgerechnet. Der Kunde verpflichtet sich, bei Störungen des Betriebsstundenzählers STILL unverzüglich zu verständigen. Für den Fall, dass der Betriebsstundenzähler an einem Serviceobjekt ausfällt, werden zur Ermittlung der Betriebsstunden für den Zeitraum, in dem der Betriebsstundenzähler ausgefallen ist, die durchschnittliche Einsatzzeit des vorangegangenen Quartals dieses Serviceobjekts in Ansatz gebracht.

#### **V. Änderung der Servicerate**

1. STILL ist berechtigt, die Servicerate zu indexieren bzw. zu erhöhen, wobei zur Ermittlung der Indexierung/Erhöhung folgenden Erhöhungen in der nachfolgenden Gewichtung zu berücksichtigen sind:
  - (i) Mit einer Gewichtung von 40 % der von der Bundesanstalt Statistik Österreich verlaubliche Verbraucherpreisindex 2020 (VPI 2020). Die Wertanpassung erfolgt jeweils jährlich zum Beginn eines jeden Kalenderjahres um den durchschnittlichen VPI des jeweils vorhergehenden Kalenderjahres. Beginnt die Servicevereinbarung entsprechend Ziffer VIII. 1. ab dem 01. September eines Jahres zu laufen, so erfolgt die erste Wertanpassung mit Beginn des auf das Inkrafttreten der Servicevereinbarung zweitfolgenden Kalenderjahres um den durchschnittlichen VPI des dem Inkrafttreten der Servicevereinbarung nachfolgenden Kalenderjahres.
  - (ii) Mit einer Gewichtung von 60 % die Veränderung des IST-Lohnes gemäß Kollektivvertrag für metalltechnische Industrie. Bei Objekten älter als zwölf Jahre bzw. Objekte, die während dieser Laufzeit dieses Alter erreichen, werden gesonderte Bedingungen vereinbart.
2. STILL behält sich darüber hinaus eine Änderung bzw. Anpassung der Serviceraten vor, wenn (i) der Kunde die Einsatzbedingungen, die er STILL mitteilen muss, für das Serviceobjekt ändert, wobei in diesem Fall eine Neubewertung der Einsatzanalyse notwendig ist, wenn (ii) der Kunde die für das Serviceobjekt vereinbarten Betriebsstunden um mehr als 10% per annum überschreitet sowie wenn (iii) sich während der Laufzeit der Servicevereinbarung die gesetzlichen Bestimmungen ändern oder andere unerwartete Ereignisse eintreten, jeweils mit der Folge, dass die Serviceobjekte umgerüstet oder neu ausgerüstet werden müssen oder dass sich der Aufwand von STILL für die Servicearbeiten auf andere Weise erhöht.

#### **VI. Zahlung der Servicerate**

1. Die Verpflichtung des Kunden zur Zahlung der monatlichen Servicerate beginnt mit Inkrafttreten der Servicevereinbarung (siehe Ziffer VIII. 1.). Die Servicerate ist jeweils sofort ohne Abzug gegen Rechnungsstellung zur Zahlung an STILL fällig. Rechnungen für Leistungen von STILL, die nicht durch die Servicerate abgedeckt sind, sind vom Kunden sofort nach Rechnungserhalt zur Zahlung fällig.
2. Geht eine Zahlung gemäß der Servicevereinbarung erst nach Fälligkeit bei STILL ein, so ist STILL berechtigt, ohne dass es einer Mahnung bedarf, bis zum Eingang der Zahlung Verzugszinsen in Höhe von 1 % pro angefangenen Monat in Rechnung zu stellen. Daneben ist eine Mahngebühr in Höhe von € 25 pro Zahlungsaufforderung zu tragen. Die Geltendmachung eines weitergehenden Verzugschadens wird hierdurch nicht ausgeschlossen.
3. Der Kunde ist nur dann berechtigt, wegen etwaiger eigener Ansprüche ein Aufrechnungs- oder Zurückbehaltungsrecht gegenüber STILL geltend zu machen, wenn er STILL vorher von seinen Ansprüchen in Kenntnis gesetzt hat und diese Ansprüche seitens STILL als begründet festgestellt werden oder die Gegenforderung des Kunden unbestritten oder rechtskräftig festgestellt ist.

#### **VII. Gefahrtragung und Haftung**

1. STILL ist bei Eintritt von vom Kunden durch Verletzung seiner vertraglichen Verpflichtung und/oder einer unsachgemäßen Benutzung oder Behandlung der Serviceobjekte, insbesondere auf Gewalteinwirkung, zurückzuführenden Schäden bis zu deren Beseitigung von ihren Servicepflichten gemäß der Servicevereinbarung entbunden, ohne dass der Anspruch von STILL auf Erhalt der Servicerate entfällt. Die aufgrund solcher Schäden von STILL durchzuführenden Reparaturarbeiten und benötigten Ersatzteile werden dem Kunden gemäß der jeweils geltenden Preisliste gesondert in Rechnung gestellt.
2. Entsteht nach Durchführung von Servicearbeiten an einem Serviceobjekt ein Defekt, dessen Ursache aber nicht auf eine mangelhafte Durchführung von Servicearbeiten, sondern auf normalen Verschleiß zurückzuführen ist, so haftet STILL hierfür nicht. STILL haftet nur für Schäden, die nachweislich aus grob schuldhafter (Vorsatz oder krass grobe Fahrlässigkeit) Verletzung der Verpflichtungen aus der Servicevereinbarung entstanden sind.
3. Sofern ein Serviceobjekt im vom Kunden verschuldeten Schadenfall nicht mehr repariert werden kann, wird die Servicevereinbarung hinsichtlich des betroffenen Serviceobjektes vorzeitig beendet.

#### **VIII. Inkrafttreten und Beendigung der Servicevereinbarung**

1. Die Servicevereinbarung tritt mit der Unterzeichnung durch beide Parteien in Kraft. Die Vereinbarungslaufzeit verlängert sich nach Ablauf der vereinbarten Laufzeit jeweils um weitere 12 Monaten, wenn die Servicevereinbarung nicht spätestens 4 Wochen vor Ablauf schriftlich gekündigt wird.
2. Jede Partei ist berechtigt, die Servicevereinbarung aus wichtigem Grund vorzeitig ohne Einhaltung von Kündigungsfrist und Kündigungstermin aufzulösen, wenn ihr die Fortsetzung der Servicevereinbarung unzumutbar ist. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere dann vor, wenn die jeweils andere Partei trotz Mahnung wiederholt gegen eine nicht unerhebliche Bestimmung der Servicevereinbarung verstößt oder – soweit insolvenzrechtlich zulässig – sich die wirtschaftlichen Verhältnisse des Kunden wesentlich verschlechtern, so dass eine Gefährdung der Erfüllung der Zahlungspflichten unter der Servicevereinbarung vorliegt.
3. Die Kündigung bzw. vorzeitige Auflösung bedarf der Schriftform.
4. Wird die Servicevereinbarung aus Gründen, die der Kunde zu vertreten hat, vorzeitig beendet, ist STILL berechtigt, ohne besonderen Schadensnachweis als Schadensersatz vom Kunden 45% der Serviceentgelte zu verlangen, die bis zum Ende des Zeitraumes bis zur nächstmöglichen Kündigung noch zu zahlen gewesen wären. Das Recht von STILL, den Ersatz eines nachgewiesenen darüberhinausgehenden Schadens zu verlangen, wird hierdurch nicht ausgeschlossen.

#### **X. Gerichtsstand**

1. Gerichtsstand ist das Handelsgericht Wien. STILL hat jedoch das Recht, auch den allgemeinen Gerichtsstand des Kunden zu wählen.
2. Die Servicevereinbarung unterliegt ausschließlich dem Recht der Republik Österreich unter Ausschluss der Kollisionsnormen und des UN-Kaufrechts.

#### **XI. Salvatorische Klausel**

Sollten einzelne Bestimmungen der Servicevereinbarung unwirksam sein oder werden, oder sollte sich in der Servicevereinbarung eine Lücke herausstellen, so wird die Wirksamkeit der Servicevereinbarung im Übrigen dadurch nicht berührt. Vielmehr soll anstelle der unwirksamen Bestimmung oder zur Ausfüllung der Lücke eine Regelung gelten, die im Rahmen des rechtlich Zulässigen dem am nächsten kommt, was die Parteien bei Abschluss der Servicevereinbarung gewollt haben bzw. - im Falle einer Lücke - gewollt hätten, sofern sie den Punkt bedacht hätten.

#### **XII. Sonstige Vereinbarungsbestandteile**

1. Zwischen STILL und dem Kunden wird die Geltung der Allgemeinen Verkaufs-, Liefer-, und Geschäftsbedingungen von STILL („AGB“), soweit nicht in der Servicevereinbarung und ihren Anlagen davon abweichende, den widersprechende Vereinbarungen getroffen werden. Allfällige Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden kommen nicht zur Anwendung.
2. Änderungen und/oder Ergänzungen der Servicevereinbarung bedürfen der Schriftform.

#### **XIII. Zusatzbestimmungen zu den Serviceoption Full Service Smart bzw Full Service:**

1. Im Falle der Vereinbarung der Serviceoption Full Service Smart bzw Full Service gelten die Bestimmungen der Servicevereinbarung unter Beachtung der Zusatzbestimmungen dieses Punktes XIII. (sinngemäß). Ausgenommen hiervon ist die Bestimmung des Punktes VIII. 1. 2. Satz (automatische Verlängerung bei Nichtkündigung).
2. Durch die Ausführung der Servicearbeiten wird STILL die Serviceobjekte in einem betriebsbereiten und den Unfallverhütungsvorschriften entsprechenden Zustand erhalten. Im Leistungsumfang der Full Service Servicevereinbarung enthalten sind alle erforderlichen Wartungsarbeiten, die jährliche FEM-Prüfung (UVV) mindestens gemäß Unfallverhütungsvorschrift (bei Man-Up-Fahrzeugen, z.B. MX-X..., ist die UVV nicht inkludiert und muss vom Kunden selbst organisiert werden) und die notwendigen Reparaturen. Eingeschlossen sind alle Ersatz- und Austauschteile, soweit nicht in Ziffer XIII 3 anders geregelt. Den Zyklus der Wartungen bestimmt STILL in eigener Verantwortung.
3. Nicht im Leistungsumfang enthalten sind (i) Leistungen an und der Austausch von Batterien, Reifen, Rollen, Rädern, Gabeln, optionalen Rußpartikelfiltern, Anbaugeräten, Ladegeräten, Einbauladegeräten, Terminals, Scannern, Lagerverwaltungssystemen, Hard und Software des Fleet-managers, Personenschutzanlagen und sonstigem Zubehör, soweit diese nicht ausdrücklich zum Gegenstand der Full Service Servicevereinbarung gemacht werden, und (ii) Software Pflegeleistungen.
4. Wurden Leistungen gemäß Ziffer XIII 3 (i) zum Gegenstand der Full Service Servicevereinbarung gemacht, gilt folgendes:

##### Reifen/Rollen/Räder:

Ein kostenfreier Austausch der Bereifung erfolgt ausschließlich bei verschleißbedingter vollständiger Abnutzung des Nutzbelages und ist, sofern nichts Abweichendes vereinbart wurde, auf max. 1 Satz pro Vereinbarungsjahr beschränkt. Eine Profilierung der Reifen ist nicht Gegenstand der Full Service Servicevereinbarung. Das gilt auch für Serviceobjekte, die für den öffentlichen Verkehr zugelassen sind. Ein kostenfreier Austausch von Reifen, Rädern und Rollen ist ausgeschlossen, wenn diese im Rahmen des Einsatzes des Serviceobjektes ursächlich durch Verpackungsmaterial oder Verpackungsbänder beschädigt oder zerstört wurden.

##### Gabelzinken:

Ein kostenfreier Austausch erfolgt nur bei verschleißbedingter Abnutzung. Bei sachgerechter Nutzung wird eine Standzeit der Gabelzinken von 4.000 Betriebsstunden angenommen. Dies gilt auch für Gabelzinken, die fest mit einem Anbaugerät verbunden sind.

##### Batterien:

STILL führt die erforderlichen Batterieprüfungen durch (Messen der Zellspannung sowie der Säuredichte, Füllstandkontrolle des Elektrolyts, Kontrolle der Batteriepole, Stecker, Verbinder und Batteriestopfen, ggf. Kontrolle der Aquamatik und der Elektrolytumwälzung). Wurde zusätzlich eine Funktionsgarantie vereinbart, gilt dafür: STILL gewährleistet die Funktionsfähigkeit während der Vereinbarungslaufzeit begrenzt auf einen Zeitraum von max. 60 Monaten (für Neubatterien im Einschichtbetrieb) höchstens aber 6.000 Betriebsstunden oder 1.500 Ladezyklen. Voraussetzung hierfür ist die sachgemäße Nutzung sowie die Einhaltung der Bedienungsanleitung einschließlich der Sicherstellung des richtigen Wasserstands in den Batterien und das tägliche Laden der Batterie gemäß Herstellervorschrift. Eine kostenfreie Instandsetzung bei Nicht-Einhaltung der Bedienungsanleitung oder bei unsachgemäßer Nutzung der Batterie wird ausgeschlossen.

Für Li-Ionenbatterien garantiert STILL mindestens 70% der Nennkapazität über 48 Monate oder max. 1500 Voll-Ladezyklen bei 24 Volt und 48 Volt (C-Line) Batterien und 60 Monate oder max. 2000 Ladezyklen bei 48 Volt und 80 Volt bei X-Line. Voraussetzung hierfür ist die sachgemäße Nutzung sowie die Einhaltung der Bedienungsanleitung und das Laden der Batterie gemäß Herstellervorschrift.

Wenn der Kunde es wünscht, führt STILL kostenpflichtige Reinigungen von Batterien und Batterietrögen durch.

##### Ladegerät:

Im Leistungsumfang enthalten sind eine jährliche Funktionsprüfung und verschleißbedingte Reparaturen.

##### Anbaugeräte:

Im Leistungsumfang enthalten sind alle erforderlichen Wartungen, die jährliche Prüfung FEM (UVV) und verschleißbedingte Reparaturen.

5. Bei Serviceobjekten älter als 10 Jahre oder mit mehr als 12.000 Betriebsstunden bzw. 6.000 Betriebsstunden bei deichselgeführten Serviceobjekten, erfolgt bei verschleißbedingtem Totalausfall der Baugruppen (i) Hubgerüst (einschließlich Gabelträger und Anbaugeräten), (ii) Elektromaschinen (Fahr- und Pumpenmotoren, Generatoren), (iii) Antriebsachsen, Getriebe, (iv) Verbrennungsmotoren, (v) Lenkachsen und (vi) Elektrische/Elektronische Steuergeräte eine Beteiligung des Kunden an den Instandsetzungskosten in Höhe von 50%. Vor Reparaturbeginn an vorgenannten Baugruppen erfolgt eine Abstimmung zwischen dem Kunden und STILL über die Durchführung der Instandsetzung.  
Werden Gebrauchtgeräte aus dem Kundenbestand Gegenstand der Full Service Servicevereinbarung, sind vor der Übernahme der Full Service Verantwortung eine Wartung und eine Sicherheitsprüfung gemäß FEM (UVV) durchzuführen. Die hierdurch entstehenden Kosten sowie die daraus resultierenden Reparaturkosten werden dem Kunden gesondert in Rechnung gestellt. Vor der Durchführung dieser Reparaturen erfolgt eine Abstimmung mit dem Kunden.