

# Allgemeine Geschäftsbedingungen für Serviceleistungen der INTILION GmbH

(Stand: Januar 2026)

## 1 Allgemeines, Geltungsbereich und Vertragsschluss

- 1.1. Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Serviceleistungen („AGS“) gelten für alle – auch zukünftige – Instandhaltungs-, Reparatur-, Wartungs- und sonstigen Serviceleistungen (zusammen „Serviceleistungen“) unseres Unternehmens („Auftragnehmer“). Die AGS gelten nur, wenn der Besteller Unternehmer (§ 14 BGB), eine juristische Person des öffentlichen Rechts oder ein öffentlich-rechtliches Sondervermögen ist. Im Hinblick auf für die Ausführung von Serviceleistungen ggf. erforderlichen Ersatzteile gelten die „Allgemeinen Liefer- und Montagebedingungen“ des Auftragnehmers in ihrer jeweils gültigen Fassung, die unter <https://intilion.com/allgemeinen-geschaeftsbedingungen/> aufrufbar sind.
- 1.2. Diese AGS des Auftragnehmers gelten ausschließlich. Abweichende, entgegenstehende oder ergänzende Allgemeine Geschäftsbedingungen des Bestellers werden nur dann und insoweit Vertragsbestandteil, als der Auftragnehmer ihrer Geltung ausdrücklich zugestimmt hat. Dieses Zustimmungserfordernis gilt in jedem Fall, beispielsweise auch dann, wenn der Auftragnehmer in Kenntnis der Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Bestellers oder eines Dritten die Serviceleistungen vorbehaltlos ausführt.
- 1.3. Allein maßgeblich für die Rechtsbeziehungen zwischen dem Auftragnehmer und dem Besteller ist der schriftlich geschlossene Vertrag, einschließlich dieser AGS. Der Vertrag gibt alle Abreden zwischen den Vertragsparteien zum Vertragsgegenstand vollständig wieder. Mündliche Zusagen des Auftragnehmers vor Abschluss des Vertrages sind rechtlich unverbindlich und mündliche Abreden der Vertragsparteien werden durch den schriftlichen Vertrag ersetzt, sofern sich nicht jeweils ausdrücklich aus ihnen ergibt, dass sie verbindlich fortgelten.
- 1.4. Ergänzungen und Abänderungen der getroffenen Vereinbarungen einschließlich dieser AGS bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform. Mit Ausnahme von Geschäftsführung oder Prokuren sind die Mitarbeiter des Auftragnehmers nicht berechtigt, hiervon abweichende mündliche Abreden zu treffen. Garantien und Zusicherungen müssen ausdrücklich als solche gekennzeichnet und schriftlich bestätigt sein.
- 1.5. Die Angebote des Auftragnehmers sind freibleibend und unverbindlich. Die Bestellung von Serviceleistungen durch den Besteller gilt als verbindliches Vertragsangebot. Sofern sich aus der Bestellung nichts anderes ergibt, ist der Auftragnehmer berechtigt, dieses Vertragsangebot innerhalb von 14 Tagen nach seinem Zugang beim Auftragnehmer anzunehmen. Die Annahme kann durch Auftragsbestätigung in Schrift- oder Textform (z.B. Brief, E-Mail, Telefax) oder durch Ausführung der Serviceleistung erklärt werden.
- 1.6. Zeichnungen, Abbildungen, technische Daten, Gewichts-, Maß- und Leistungsbeschreibungen sind nur annähernd maßgebend, soweit nicht die Verwendbarkeit zum vertraglich vorausgesetzten Zweck eine genaue Übereinstimmung voraussetzt. Sie stellen insbesondere keine vereinbarte oder garantierte Beschaffenheit dar. An diesen Unterlagen behält sich der Auftragnehmer Eigentums- und Urheberrechte vor. Sie dürfen Dritten ohne schriftliche Genehmigung des Auftragnehmers nicht zugänglich gemacht werden. Aussagen in Produktschriften, technischen Informationen und sonstigen allgemeinen öffentlichen Informationen sind nur verbindlich, wenn der Auftragnehmer dies ausdrücklich bestätigt.

- 1.7. Rechtsverbindliche Erklärungen und Anzeigen, die nach Vertragsschluss vom Besteller gegenüber dem Auftragnehmer abzugeben sind (z.B. Fristsetzung, Mängelanzeigen, Erklärungen von Rücktritt oder Minderung) bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Schrift- oder Textform (z.B. Brief, E-Mail, Telefax).

## **2 Mitwirkung und technische Hilfeleistungen des Bestellers**

- 2.1. Der Besteller hat dem Auftragnehmer vor Beginn der Leistungserbringung die genauen örtlichen Verhältnisse mitzuteilen und auf örtliche, räumliche und infrastrukturelle Besonderheiten hinzuweisen, die der vertragsgemäßen Ausführung der Serviceleistung entgegenstehen.
- 2.2. Der Besteller stellt auf eigene Kosten und Gefahr Hilfskräfte (in erforderlicher Zahl und für die erforderliche Zeit) und, soweit vereinbart, Werkzeuge, Hebezeuge mit Bedienungspersonal sowie alle Materialien und Ausrüstungsgegenstände zur Verfügung, die für einen reibungslosen Ablauf der Serviceleistung benötigt werden. Des Weiteren stellt der Besteller dem Personal des Auftragnehmers („Servicepersonal“) einen trockenen und verschließbaren Raum zur Verfügung, der geeignet ist zur sicheren Aufbewahrung von Lieferteilen, Werkzeugen sowie Kleidungsstücken und sonstigem Eigentum des Servicepersonals. Der Besteller stellt auf eigene Kosten dem Auftragnehmer die für die Durchführung der beauftragten Serviceleistung benötigten Betriebs- und Hilfsstoffe (z.B. Strom, Wasser, Druckluft usw.) zur Verfügung und erträgt auch die Kosten für deren Entsorgung (z.B. Abwasser usw.). Der Besteller hat dafür Sorge zu tragen, dass seine Hilfskräfte die Weisungen des Auftragnehmers befolgen; der Auftragnehmer übernimmt jedoch für die Hilfskräfte des Bestellers keine Haftung.
- 2.3. Werden vom Auftragnehmer gestellte Werkzeuge oder Vorrichtungen am Einsatzort beschädigt oder geraten in Verlust, so ist der Besteller zum Ersatz verpflichtet, soweit der Verlust oder die Beschädigung von ihm zu vertreten ist.
- 2.4. Der Besteller verpflichtet sich, für die Sicherheit des Arbeitsplatzes, die Beachtung bestehender Sicherheitsvorschriften sowie für angemessene Arbeitsbedingungen zu sorgen, insbesondere die Maschinen und Anlagen, an denen Reparaturen durchgeführt werden sollen, zu säubern. Er hat das Servicepersonal auf spezielle, in seinem Betrieb bestehende Sicherheitsvorschriften hinzuweisen.
- 2.5. Der Besteller hat für die Einhaltung der sich aus der Unfallverhütungsvorschrift DGUV Vorschrift 3 ergebenden Unternehmerpflichten, insbesondere der in §§ 3 bis 5 dieser Vorschrift festgelegten Pflichten, eigenverantwortlich Sorge zu tragen.
- 2.6. Erforderliche innerbetriebliche Arbeitsgenehmigungen, Zugangsberechtigungen, Ausweise etc. beschafft der Besteller auf seine Kosten.

## **3 Preise und Zahlungsbedingungen**

- 3.1. Die vom Auftragnehmer in Rechnung gestellte Vergütung sowie Reisekosten berechnen sich, soweit nichts anderes schriftlich vereinbart wurde, nach dem zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses gültigen Preis- und Leistungsverzeichnis des Auftragnehmers für Serviceleistungen, dass der Auftragnehmer dem Besteller auf Verlangen postalisch übermittelt. Die Umsatzsteuer wird in der jeweiligen gesetzlichen Höhe zusätzlich zu Lasten des Kunden berechnet.
- 3.2. Der Auftragnehmer ist berechtigt, bei Vertragsabschluss eine angemessene Vorauszahlung zu verlangen.

- 3.3. Verwendete Teile, Materialien und Sonderleistungen sowie zu vergütende Reise- und Unterbringungskosten für das Servicepersonal sind in der Rechnung jeweils gesondert auszuweisen. Wird die Serviceleistung aufgrund eines verbindlichen Kostenvoranschlags ausgeführt, so genügt eine Bezugnahme auf den Kostenvoranschlag, wobei nur Abweichungen im Leistungsumfang besonders aufzuführen sind.
- 3.4. Die vereinbarte Vergütung basiert auf ungehindertem Zugang zum Ort der Leistung sowie der Erfüllung aller kundenseitigen Mitwirkungspflichten. Verzögert sich die Serviceleistung durch Umstände, die der Auftragnehmer nicht zu vertreten hat, so hat der Besteller in angemessenem Umfang die Kosten für Wartezeit und weitere erforderlich werdende Reisen des Servicepersonals zu übernehmen.
- 3.5. Kommt der Besteller mit seinen Zahlungsverpflichtungen in Verzug, so hat der Besteller Verzugszinsen zum jeweils geltenden Verzugszinssatz (§ 288 II BGB) zu bezahlen. Der Auftragnehmer behält sich die Geltendmachung eines weiteren Verzugsschadens vor. Gegenüber Kaufleuten bleibt der Anspruch des Auftragnehmers auf den kaufmännischen Fälligkeitszins (§ 353 HGB) unberührt.
- 3.6. Ohne besondere Vereinbarung ist die Zahlung für Serviceleistungen 10 Tage nach Rechnungseingang ohne Skonto auf das Konto des Auftragnehmers zu leisten.
- 3.7. Der Besteller kann nur aufrechnen und/oder ein Zurückbehaltungsrecht nur dann geltend machen, wenn seine Gegenforderung unbestritten oder rechtskräftig festgestellt ist.
- 3.8. Sofern der Besteller im Geschäftsverkehr neben seiner postalischen Adresse auch eine E-Mail-Adresse verwendet, ist der Auftragnehmer berechtigt, seine Rechnung ausschließlich elektronisch (per E-Mail) an den Besteller zu übermitteln, es sei denn, der Besteller widerspricht dem elektronischen Rechnungsversand.

## 4 Reisekosten

- 4.1. Die Reisekosten des Servicepersonals enthalten neben Bahn und Flugkosten, die Kosten des Transports und der Transportversicherung für das persönliche Gepäck und die mitgeführten bzw. versandten Werkzeuge und werden nach Aufwand dem Besteller in Rechnung gestellt. Hierzu zählen auch eventuelle Kosten für die Visa-Beschaffung sowie für vorgeschriebene ärztliche und gesundheitspolizeiliche Untersuchungen, ferner für Abgaben, Sicherheitsleistungen und sonstige Kosten beim grenzüberschreitenden Verkehr.
- 4.2. Zu den Reisekosten gehören auch die Kosten für die in die Einsatzzeit fallenden tariflichen Familienheimfahrten des Servicepersonals.
- 4.3. Bei Benutzung eines Kraftfahrzeuges wird Kilometergeld nach den jeweiligen gültigen Kostensätzen berechnet, die jederzeit beim Auftragnehmer abgerufen werden können. Die Auswahl des Beförderungsmittels obliegt dem Auftragnehmer nach billigem Ermessen.
- 4.4. Ist die Unterkunft des Servicepersonals mehr als 2 km vom Einsatzort entfernt, werden die täglichen Fahrtkosten und die tägliche Wegezeit als Reisezeit berechnet.

## 5 Nicht durchführbare Serviceleistung

- 5.1. Die zur Abgabe eines Angebots durchgeführte Fehlerdiagnose sowie weiterer Aufwand werden dem Besteller auch dann in Rechnung gestellt, wenn die Serviceleistung aus vom Auftragnehmer nicht zu vertretenden Gründen nicht durchgeführt werden kann, insbesondere weil:
  - a. der beanstandete Fehler bei der Überprüfung nicht aufgetreten ist,
  - b. der Besteller den vereinbarten Servicetermin schulhaft versäumt hat,
  - c. der Auftrag während der Durchführung seitens des Bestellers gekündigt wurde,
  - d. benötigte Ersatzteile nicht in angemessener Frist zu beschaffen sind,
  - e. das Ergebnis der Fehlerdiagnose eine andere Serviceleistung erfordert (z.B. nicht die Batterie, sondern das Ladegerät ist betroffen).
- 5.2. Der Gegenstand, für den die Serviceleistung erbracht wurde („Servicegegenstand“) braucht nur auf ausdrücklichen Wunsch des Bestellers gegen Erstattung der Kosten wieder in den Ursprungszustand zurückversetzt zu werden, es sei denn, dass die vorgenommenen Arbeiten nicht erforderlich waren.
- 5.3. Arbeitsunterbrechungen und eine Verlängerung der Ausführungsfristen über einen ausdrücklich vereinbarten Endtermin hinaus, die auf Umstände zurückzuführen sind, welche nicht vom Auftragnehmer zu vertreten sind, gehen zu Lasten des Bestellers.

## 6 Leistungszeit und Leistungsverzögerungen bei Serviceleistungen

- 6.1. Die Angaben über Servicefristen beruhen auf Schätzungen und sind daher nicht verbindlich. Die Vereinbarung einer verbindlichen Servicefrist kann der Besteller erst dann verlangen, wenn der Umfang der Arbeiten genau feststeht, die voraussichtlich erforderlichen Ersatz- oder Austauschteile beim Besteller vorhanden sind oder von ihm zeitgerecht beigestellt werden können, Einigkeit erzielt wurde über den Umfang der Mitwirkungshandlungen des Bestellers bei der Durchführung der Serviceleistungen und etwaige behördliche Genehmigungen seitens des Bestellers eingeholt wurden und vorliegen. Die verbindliche Servicefrist beginnt mit dem Tag, an dem nach der übereinstimmenden Auffassung des Bestellers und des Auftragnehmers die vorgenannten Voraussetzungen vorliegen, der Auftragnehmer freien Zugang zum Ort der Serviceleistung erhalten hat, der Beginn der Serviceleistung vom Besteller freigegeben wurde und darüber ein Protokoll verfasst wurde, welches das Datum des Beginns der Serviceleistung nennt und vom Besteller und Auftragnehmer unterzeichnet wurde.
- 6.2. Bei vom Besteller erteilten Zusatz- und Erweiterungsaufträgen oder bei notwendigen zusätzlichen Serviceleistungen verlängert sich die Servicefrist entsprechend.
- 6.3. Die verbindliche Servicefrist ist eingehalten, wenn bis zu ihrem Ablauf der Servicegegenstand zur Übernahme durch den Besteller, im Falle einer vertraglich vorgesehenen Erprobung zu deren Vornahme, bereit ist.
- 6.4. Der Auftragnehmer haftet nicht für Unmöglichkeit der Leistung, Nichtleistung oder Verzögerung der Leistung, soweit diese durch höhere Gewalt oder sonstige, zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses nicht vorhersehbare Ereignisse (z.B. Betriebsstörungen aller Art, Schwierigkeiten in der Material- oder Energiebeschaffung, Transportverzögerungen, Streiks,

rechtmäßige Aussperrungen, Mangel an Arbeitskräften, Energie oder Rohstoffen, Schwierigkeiten bei der Beschaffung von notwendigen behördlichen Genehmigungen, behördliche Maßnahmen oder die ausbleibende, nicht richtige oder nicht rechtzeitige Belieferung durch Lieferanten) verursacht worden sind, die der Auftragnehmer nicht zu vertreten hat; die COVID-19-Pandemie stellt einen Fall höherer Gewalt im Sinne dieser Ziff. 6.4 dar. Sofern solche Ereignisse dem Auftragnehmer die Leistung wesentlich erschweren oder unmöglich machen und die Behinderung nicht nur von vorübergehender Dauer ist, ist der Auftragnehmer zum Rücktritt vom Vertrag berechtigt. Bei Hindernissen vorübergehender Dauer verlängern sich die Leistungsfristen oder verschieben sich die Leistungstermine um den Zeitraum der Behinderung zzgl. einer angemessenen Anlaufzeit. Soweit dem Besteller infolge der Verzögerung die Abnahme der Lieferung oder Leistung nicht zuzumuten ist, kann er durch unverzügliche Erklärung gegenüber dem Auftragnehmer vom Vertrag zurücktreten.

## **7 Tätigkeitsbescheinigung nach Abschluss der Serviceleistung; Abnahme**

- 7.1. Nach Abschluss des Serviceeinsatzes, spätestens jedoch am Ende jeder Arbeitswoche, hat der Besteller dem Servicepersonal auf von diesen vorzulegenden Arbeitsbescheinigungen die aufgewandten Stunden zu bescheinigen.
- 7.2. Der Besteller verpflichtet sich zur Abnahme der Serviceleistungen, sobald ihm deren Beendigung angezeigt worden ist oder eine im Einzelfall vertraglich vorgesehene Erprobung des Servicegegenstandes stattgefunden hat. Erweist sich die Serviceleistung als nicht vertragsgemäß, so ist der Auftragnehmer zur Beseitigung des Mangels verpflichtet. Dies gilt nicht, wenn der Mangel auf einem Umstand beruht, der dem Besteller zuzurechnen ist. Liegt ein unerheblicher Mangel vor, so kann der Besteller die Abnahme nicht verweigern.
- 7.3. Verzögert sich die Abnahme ohne Verschulden des Auftragnehmers, so gilt die Abnahme nach Ablauf von 1 Woche seit Anzeige der Beendigung der Serviceleistung, spätestens mit Inbetriebnahme des Servicegegenstands, als erfolgt.
- 7.4. Mit der Abnahme der Serviceleistung entfällt die Haftung des Auftragnehmers für erkennbare Mängel, soweit sich der Besteller nicht die Geltendmachung eines bestimmten Mangels vorbehalten hat.

## **8 Haftung für mangelhafte Serviceleistungen**

- 8.1. Für die Rechte des Bestellers bei mangelhaften Serviceleistungen geltend die gesetzlichen Vorschriften, soweit nachfolgend nichts anderes bestimmt ist.
- 8.2. Der Besteller hat dem Auftragnehmer einen festgestellten Mangel unverzüglich in Schrift- oder Textform (z.B. Brief, E-Mail, Telefax) anzuzeigen und ihm die erforderliche Zeit und Gelegenheit zur Mängelbeseitigung zu gewähren.
- 8.3. Die Haftung des Auftragnehmers besteht nicht, wenn der Mangel auf einem Umstand beruht, der dem Besteller zuzurechnen ist; dies gilt insbesondere bezüglich vom Besteller beigestellter Teile sowie unsachgemäße, ohne vorherige Zustimmung des Auftragnehmers vorgenommene Änderungen oder Instandsetzungsarbeiten.
- 8.4. Stellt sich ein Mängelbeseitigungsverlangen des Bestellers als unberechtigt heraus, kann der Auftragnehmer die hieraus entstandenen Kosten vom Besteller ersetzt verlangen, es sei denn, die fehlende Mängelhaftigkeit war für den Besteller nicht erkennbar.
- 8.5. Von jeglicher Mängelhaftung des Auftragnehmers ausgeschlossen sind:

- a. Defekte, die durch Beschädigung, falsche Anschlüsse oder Bedienung sowie durch Nichtbeachtung der Herstellerangaben seitens des Bestellers verursacht werden;
- b. Schäden durch unsachgemäße und nicht bestimmungsgerechte Verwendung;
- c. Schäden infolge höherer Gewalt (z.B. Blitzschlag);
- d. Mängel verursacht durch Verschmutzung oder Verschleiß bei Überbeanspruchung mechanischer und/oder elektronischer Teile;
- e. Schäden verursacht durch außergewöhnliche mechanische, chemische oder atmosphärische Einflüsse.

## **9 Serviceleistungen im Werk des Auftragnehmers**

- 9.1. Bei Serviceleistungen, die eine Verbringung des Servicegegenstandes in das Werk des Auftragnehmers oder eines seiner Subunternehmer erforderlich machen, erfolgt der An- und Abtransport des Servicegegenstandes auf Kosten des Bestellers.
- 9.2. Der Besteller trägt die Transportgefahr. Auf Wunsch des Bestellers wird auf seine Kosten der Hin- und Rücktransport gegen versicherbare Transportgefahren, wie z.B. Diebstahl, Bruch, Feuer versichert.
- 9.3. Während der Serviceleistung im Werk des Auftragnehmers oder eines seiner Subunternehmer besteht kein Versicherungsschutz. Der Besteller hat für die Aufrechterhaltung des bestehenden Versicherungsschutzes für den Servicegegenstand z.B. hinsichtlich Feuer-, Leitungswasser-, Sturm- und Maschinenbruchversicherung zu sorgen. Nur auf ausdrücklichen Wunsch und auf Kosten des Bestellers wird der Auftragnehmer Versicherungsschutz für diese Gefahren besorgen.
- 9.4. Bei Verzug des Bestellers mit der Rücknahme des Servicegegenstandes kann der Auftragnehmer für die Lagerung in seinem Werk oder dem Werk seines Subunternehmers angemessenes Lagergeld berechnen. Der Servicegegenstand kann nach Ermessen des Auftragnehmers auch anderweitig aufbewahrt werden. Kosten und Gefahr der Lagerung gehen zu Lasten des Bestellers.

## **10 Haftung des Auftragnehmers**

- 10.1. Sofern sich aus diesen AGs, einschließlich der nachfolgenden Bestimmungen, nichts anderes ergibt, haftet der Auftragnehmer bei einer Verletzung von vertraglichen und außervertraglichen Pflichten nach den gesetzlichen Vorschriften.
- 10.2. Auf Schadensersatz haftet der Auftragnehmer – gleich aus welchem Rechtsgrund – nur
  - a. bei Vorsatz,
  - b. bei grober Fahrlässigkeit des Inhabers/der Organe oder leitender Angestellter,
  - c. bei schuldhafter Verletzung von Leben, Körper, Gesundheit,
  - d. bei Mängeln, die arglistig verschwiegen oder deren Abwesenheit garantiert wurde.

Bei schuldhafter Verletzung wesentlicher Vertragspflichten (Pflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglichen und auf deren Einhaltung der Vertragspartner regelmäßig vertraut und vertrauen

darf) haftet der Auftragnehmer auch bei grober Fahrlässigkeit nicht leitender Angestellter und bei leichter Fahrlässigkeit; in letzterem Fall begrenzt auf den vertragstypischen, vernünftigerweise vorhersehbaren Schaden. Weitergehende Ansprüche sind ausgeschlossen.

## **11 Verjährung**

11.1. Die Verjährungsfrist für vertragliche und außervertragliche Ansprüche wegen mangelhafter Serviceleistungen beträgt 12 Monate und beginnt mit der Abnahme.

11.2. Für Schadensersatzansprüche gemäß Ziff. 10. Buchst. a. bis d. gelten die gesetzlichen Fristen.

11.3. Die gesetzlichen Verjährungsfristen gelten auch für Mängel eines Bauwerks oder für Leistungen, die entsprechend ihrer üblichen Verwendungsweise für ein Bauwerk verwendet wurden und dessen Mängelhaftigkeit verursacht haben.

## **12 Gerichtsstand und anwendbares Recht**

12.1. Ist der Besteller Kaufmann oder eine juristische Person des öffentlichen Rechts, so ist Gerichtsstand in Paderborn. Der gleiche Gerichtsstand gilt, wenn der Besteller in der Bundesrepublik Deutschland keinen allgemeinen Gerichtsstand hat. Der Auftragnehmer kann den Besteller jedoch nach seiner Wahl auch am Sitz des Bestellers verklagen. Für Klagen gegen den Auftragnehmer ist in diesen Fällen jedoch Paderborn ausschließlicher Gerichtsstand. Zwingende gesetzliche Bestimmungen über ausschließliche Gerichtsstände bleiben von dieser Regelung unberührt.

12.2. Für alle Rechtsbeziehungen zwischen Auftragnehmer und Besteller gilt nur das für die Rechtsbeziehung inländischer Parteien maßgebliche Recht der Bundesrepublik Deutschland. Das UN-Kaufrecht findet keine Anwendung.

## **13 Personenbezogene Daten**

Für die Verarbeitung personenbezogener Daten gilt die Datenschutzerklärung des Auftragnehmers, die unter [www.intilion.com/datenschutz-intilion](http://www.intilion.com/datenschutz-intilion) abgerufen werden kann.