

Unsere Kundendienst- Techniker werden von uns für Montagen, Kabel- und Schlauchanschlüsse, Abstimmarbeiten, Programmierungen, Inbetriebnahme und Reparaturen von gelieferten Festo Komplett-Steuerungen (Elektronik und Pneumatik), Festo Pneumatik-Elementen und Festo Maschinen wie auch zur Einweisung des Bedienungspersonals des Bestellers auf Anforderung zu nachstehenden Bedingungen zur Verfügung gestellt.

Berechnungssätze

I. Stundensätze:

für Arbeits-, Reise-, Wege- und Wartezeiten sowie Zeiten für die erforderliche Zimmerbeschaffung.

Service-Monteur

Normalstunde
EUR 102,00
TNR. 11900201
50 % ige Überstunde
EUR 153,00
TNR. 11900203
100 % ige Überstunde
EUR 204,00
TNR. 11900204

Service-Techniker

Normalstunde
EUR 119,00
TNR. 11900208
50 % ige Überstunde
EUR 174,00
TNR. 11900210
100 % ige Überstunde
EUR 238,00
TNR. 11900220

Service-Ingenieur

Normalstunde
EUR 154,00
TNR. 11900216
50 % ige Überstunde
EUR 232,00
TNR. 11900218
100 % ige Überstunde
EUR 308,00
TNR. 11900221

Die normale Arbeitszeit des Kundendienst-Personals beträgt wöchentlich 38,5 Stunden (Montag-Freitag, täglich 7,7 Stunden). Darüber hinausgehende Stunden gelten als Überstunden.

II. Überstunden

Überstunden sind alle über 7,7 Std. Tagesleistung hinausgehenden Arbeitsstunden an normalen Werktagen, sowie an Samstagen, Sonn- und Feiertagen. Die Zuordnung erfolgt wie nachstehend angegeben:
50 % ige Überstunde bis 19 Uhr bzw. an Samstagen
100 % ige Überstunde zwischen 19 Uhr und 6 Uhr, sowie an Sonn- und Feiertagen.

III. Reisekosten

Als Reisekosten, einschließlich der Kosten des Transports des persönlichen Gepäcks und der Werkzeuge, werden berechnet:

1. Fremdverkehrsmittel nach Aufwand
2. Firmeneigenes Kfz
EUR 1,10 pro km
TNR. 11900031

IV. Auslösungssätze

Taggeld in Österreich (außerhalb Wiens)
EUR 79,00
TNR. 11900006

V. Übernachtungskosten

Nachtgeld in Österreich (außerhalb Wiens) nach Aufwand, jedoch mind.
EUR 92,00
TNR. 11900020

VI. Remote Services

Unter „Remote Service“ versteht Festo einen Service, der auf einem entfernten Weg zur Verfügung gestellt wird (Team-Viewer, Skype for Business, Teams, Bomgar, GoToMeeting, etc). Die Betriebskosten (Ziffer III bis V) gelten in diesem Fall nicht, und die Preisberechnung kann entweder auf der Grundlage des Preises für den Service als Paket oder auf Stundenbasis erfolgen (Ziffer I und II).

Das Festo Service Team kann damit eine Fernverbindung zum Computer des Kunden herstellen und unterstützt den Kunden bei der Findung der erforderlichen Schritte, um das System in Betrieb zu nehmen. Die Hinweise haben den Charakter von Vorschlägen und hängen u.a. auch von der Richtigkeit und Vollständigkeit der Angaben des Kunden ab. Die Vorschläge stellen keine Zusicherung zur umfassenden Verwendbarkeit dar.

Das Festo Service Team kann dem Kunden Änderungen am SPS-Code oder an den Parametern der Festo Geräte vorschlagen. Es ist jedoch unbedingt erforderlich, dass die Person, mit der das Festo Service Team aus der Ferne zusammenarbeiten wird, über ausreichendes technisches Wissen verfügt, um die Vorschläge zu bewerten und zu entscheiden, ob sie realisierbar sind und weder die Maschine noch Personen vor Ort in Gefahr bringt, da die Verantwortung allein auf der Kundenseite liegt. Die Prüfung und Entscheidung, ob und gegebenenfalls welcher Vorschlag für seinen Verwendungszweck geeignet ist, obliegt dem Kunden selbst.

Für ein erfolgreiches Remote-Erlebnis muss der Kunde eine zuverlässige Internetverbindung (mindestens 10 Mbit/s Download-Geschwindigkeit und 2 Mbit/s Upload-Geschwindigkeit) zur Verfügung stellen und alle Anforderungen (Software-Installationen, Administratorrechte, ordnungsgemäße elektrische und mechanische Funktion und Systemverfügbarkeit ohne Beeinträchtigung anderer Kundenprozesse) erfüllen, die zuvor vom Festo Service Team festgelegt wurden.

**Gestellung von
Technikern und
Ingenieuren im
Inland
ab 01.01.2025**

DVR: 0000868 FESTO
Firmenbuch Wien
FN 38435 y
UID: ATU14650108
ARA-LzNr.:1920

Festo Gesellschaft m.b.H.

Linzer Straße 227
A-1140 Wien

QM – System
ÖNORM EN ISO 9001:2015
Zertifikat-Registrier-Nummer:
TÜV-Süd: Q1530182

Telefon +43 1 91075-0
Telefax +43 1 91075-250

service.at@festo.com
www.festo.at

UniCredit Bank Austria AG
BIC: BKAUATWW
IBAN: AT241200024910341500

Allgemeine Bedingungen

I. Mitwirkung des Bestellers

1. Der Besteller ist auf seine Kosten der Unterstützung des Service-Personals von Festo verpflichtet, insbesondere zu:
 - a) Bereitstellung der notwendigen geeigneten Hilfskräfte in der für die Arbeiten erforderlichen Zahl und für die nötige Zeit, auch wenn die Montage etc. von Festo übernommen wurde. Die Hilfskräfte haben die Weisungen des Festo Kundendienst-Leiters zu befolgen. Festo behält sich das Recht vor, ungeeignete Hilfskräfte zurückzuweisen.
 - b) Bereitstellung der erforderlichen technischen Vorrichtungen und Anschlüsse sowie geeigneter verschließbarer Räume für die Aufbewahrung der Werkzeuge, Teile und Materialien des Festo Service-Personals
2. Er hat die zum Schutz von Personen und Sachen am Einsatzort notwendigen Maßnahmen zu treffen. Er hat auch die Serviceeinsatzleitung über bestehende Sicherheitsvorschriften zu unterrichten, soweit diese für das Service-Personal von Bedeutung sind. Er benachrichtigt die Serviceeinsatzleitung von Verstößen des Service-Personals gegen solche Sicherheitsvorschriften. Bei schwerwiegenden Verstößen kann er dem Zuwiderhandelnden im Benehmen mit der Serviceeinsatzleitung den Zutritt zum Einsatzort verweigern.
3. Vom Besteller sind die Arbeits- und Reisestunden des Festo Service-Personals auf dem ihm vorgelegten Formular durch eine vertretungsberechtigte Person zu bescheinigen und Einwendungen gegen Höhe und Umfang der angesetzten Zeiten sofort zu erheben. Spätere Einwendungen hiergegen sind ausgeschlossen.

II. Montagefrist

1. Alle Angaben über Kundendienst sind nur annähernd maßgebend. Sollte aufgrund irgendeines von Festo zu vertretendem Umstand eine Kundendienst Frist nicht eingehalten werden können, so ist der Besteller verpflichtet, eine angemessene Nachfrist zu setzen. Unter Ausschluss weitergehender Ansprüche aus Verzugs Gesichtspunkten (Haftungsbeschränkungen, siehe V.) ist der Besteller nach Ablauf, der von ihm zu gewährenden Nachfrist zum Rücktritt berechtigt.
2. Sollte aufgrund eines von Festo nicht zu vertretenden Umstandes eine Kundendienst-Frist nicht eingehalten werden können, so tritt automatisch eine angemessene Verlängerung ein. Hieraus kann der Besteller keine Ersatzansprüche oder sonstige Rechte wegen etwaiger Nachteile gegen Festo geltend machen.
3. Sollten irgendwelche nicht von Festo zu vertretenden Umstände dem verantwortlichen Festo Kundendienst-Leiter die Aufnahme der Arbeiten nicht gestatten oder ihn dazu zwingen, die aufgenommenen Arbeiten zu unterbrechen, so sind seine Maßnahmen bindend. Die hierdurch entstehenden Kosten gehen zu Lasten des Bestellers.

III. Abnahme

1. Der Besteller ist zur Abnahme der Kundendienstleistung verpflichtet, sobald ihm deren Beendigung angezeigt worden ist. Erweist sich die Leistung als nicht vertragsmäßig, so ist Festo zur Beseitigung des Mangels auf ihre Kosten verpflichtet. Dies gilt nicht, wenn der Mangel auf einem Umstand beruht, der dem Besteller zuzurechnen ist.
2. Verzögert sich die Abnahme ohne Verschulden von Festo, so gilt die Abnahme nach Ablauf einer Woche seit Anzeige der Beendigung der Kundendienst-Leistung als erfolgt.
3. Mit der Abnahme entfällt die Haftung von Festo für erkennbare Mängel, soweit sich der Besteller nicht die Geltendmachung eines bestimmten Mangels vorbehalten hat.

IV. Gewährleistung

1. Nach Abnahme der Kundendienst-Leistung durch den Besteller verjähren etwaige Mängel an der Kundendienst-Leistung nach 12 Monaten seit Abnahme. Festo leistet Gewähr durch Nachbesserung oder Ersatzlieferung.
2. Der Besteller hat Festo die für die Nachbesserung bzw. Ersatzlieferung erforderliche Zeit und Gelegenheit zu geben. Der Besteller ist zum Rücktritt oder zur Minderung nur berechtigt, wenn die Nachbesserung bzw. Ersatzlieferung endgültig fehlgeschlagen sind. Der Besteller hat den festgestellten Mangel unverzüglich Festo anzuzeigen. Für gegen Berechnung gelieferte Ersatzteile etc. leistet Festo ausschließlich Gewähr gemäß Punkt 8 der jeweils aktuell veröffentlichten Festo Liefer-, Zahlungs- und Softwarenutzungsbedingungen.
3. Eine Haftung von Festo für Mängel an der Kundendienst-Leistung besteht nicht, wenn die Mängel auf einen Umstand beruhen, der dem Besteller zuzurechnen ist. Die Haftung von Festo entfällt ebenfalls, wenn der Besteller ohne ihre Genehmigung Änderungen oder Instandsetzungsarbeiten vorgenommen hat.

V. Haftungsbeschränkungen

Der Besteller kann über die ihm laut den vorstehenden Bestimmungen zustehenden Ansprüche hinaus keine Ersatzansprüche oder sonstige Rechte wegen etwaiger Nachteile, die mit der Kundendienst-Leistung zusammenhängen, gegen Festo geltend machen, gleichgültig auf welchem Rechtsgrund er sich beruft. Der Haftungsausschluss gilt nicht bei grober Fahrlässigkeit sowie der Verletzung vertragswesentlicher Pflichten. Jedoch ist die Haftung in diesen Fällen auf voraussehbare, typischerweise bei Tätigkeiten/ Geschäften der vorliegenden Art etwa eintretende Schäden beschränkt. Darüber hinaus gilt der Haftungsausschluss nicht bei vorsätzlicher Verursachung sowie bei der Verletzung von Leben, Körper und Gesundheit und soweit eine Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz besteht.

VI. Ersatzleistung des Bestellers

Werden ohne Verschulden von Mitarbeitern/Service-Personal von Festo die vom Besteller oder durch das Unternehmen in welchem die Kundendienst-Leistung stattfindet gestellten Vorrichtungen oder Werkzeuge, sowohl auf dem Transport als auch am Einsatzort selbst beschädigt oder geraten in

Verlust, so wird der Besteller, um die Durchführung der Service-Leistungen zu gewährleisten und sicher zu stellen, verpflichtet, entsprechenden Ersatz leisten.

VII. Zahlungsbedingungen

- a) Sämtliche Preise verstehen sich netto. Zusätzlich wird die gesetzliche Mehrwertsteuer erhoben.
- b) Die Berechnung von Arbeiten, die besondere Vorbereitungen und Vorrichtungen erfordern, erfolgt aufgrund besonderer Vereinbarungen.
- c) Die Kundendienst-Kosten sind sofort nach Empfang der Rechnung ohne jeden Abzug zahlbar. Die Zurückbehaltung und Aufrechnung sind nur mit anerkannten, unbestrittenen oder rechtskräftig fest gestellten Forderungen gestattet.

VIII. Gerichtsstand

Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus dem Vertragsverhältnis ist, wenn der Kunde Vollkaufmann, eine juristische Person des öffentlichen Rechts oder ein öffentlich-rechtliches Sondervermögen ist, das Gericht unseres geschäftlichen Firmensitzes (Wien) zuständig. Wir sind aber auch berechtigt, am geschäftlichen Hauptsitz des Bestellers Klage zu erheben. Erfüllungsort für die Kundendienst-Leistung ist der inländische Standort der von Festo gelieferten Anlage.

Soweit in diesen allgemeinen Bedingungen nicht, nicht vollständig oder nicht anderweitig geregelt, gelten die jeweils aktuell veröffentlichten Liefer-, Zahlungs- und Softwarenutzungsbedingungen der Festo Gesellschaft m.b.H. mit deren Geltung und Einbeziehung der Auftraggeber sich einverstanden erklärt. Sollten Ihnen diese Liefer-, Zahlungs- und Softwarenutzungsbedingungen nicht vorliegen, können Sie diese unter https://www.festo.com/cms/de-at_at/agb.htm abrufen. Davon abweichenden Bedingungen des Bestellers wird hiermit ausdrücklich widersprochen. Solche Bedingungen verpflichten Festo nur, wenn Festo sie schriftlich anerkannt hat.

FESTO