

Servicebedingungen Repair Online der Robert Bosch AG – Geschäftsbereich Power Tools –

Stand: Januar 2017

1. Geltungsbereich

- 1.1 Diese Servicebedingungen (nachfolgend „**Bedingungen**“ genannt) gelten in ihrer zum Vertragsschluss gültigen Fassung für alle Geschäfte (nachfolgend „Servicearbeiten“ genannt), die über die Bosch Online Plattform „Repair Online“ zwischen der Robert Bosch AG, Geschäftsbereich Elektrowerkzeuge, Luterbachstrasse 10, CH-4528 Zuchwil (nachfolgend „wir“ oder „uns“) und dem Kunden (nachfolgend „Auftraggeber“) angebahnt und abgewickelt werden. Für Servicearbeiten im Rahmen der Bosch Herstellergarantie gelten sie ergänzend zu unseren Herstellergarantiebedingungen. Bei Widersprüchen zwischen der Bosch Herstellergarantie und diesen Bedingungen gehen die Regelungen der Bosch Herstellergarantie vor.
- 1.2 Die auf „Repair Online“ angebotenen Servicearbeiten richten sich gleichermaßen an Konsumenten und Unternehmer, jedoch nur an Endabnehmer. Für Zwecke dieser Bedingungen, (i) ist ein "Konsument" jede natürliche Person, die ein Rechtsgeschäft zu Zwecken abschließt, die überwiegend weder ihrer gewerblichen noch ihrer selbständigen beruflichen Tätigkeit zugerechnet werden können und (ii) ist ein "Unternehmer" eine natürliche oder juristische Person oder eine rechtsfähige Personengesellschaft, die bei Abschluss des Vertrages in Ausübung ihrer gewerblichen oder selbständigen beruflichen Tätigkeit handelt.
- 1.3 Entgegenstehende, zusätzliche oder von unseren Bedingungen abweichende Allgemeine Geschäftsbedingungen gelten nicht, es sei denn, wir haben ihrer Geltung schriftlich zugestimmt. Die nachstehenden Bedingungen gelten auch dann, wenn wir in Kenntnis entgegenstehender, zusätzlicher oder von unseren Bedingungen abweichender Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Auftraggebers die Servicearbeiten vorbehaltlos ausführen.
- 1.4 Rechte, die uns nach den gesetzlichen Vorschriften oder nach sonstigen Vereinbarungen über diese Bedingungen hinaus zustehen, bleiben unberührt.

2. Vertragsschluss

- 2.1 Unsere Leistungsangebote, insbesondere innerhalb unseres Internetauftritts, sind unverbindlich und stellen kein Angebot auf Abschluss eines Vertrags dar. Vielmehr sind sie lediglich eine unverbindliche Aufforderung an potentielle Auftraggeber zur Erteilung eines Vertragsangebots. Technische sowie sonstige Änderungen des Internetauftritts bleiben im Rahmen des Zumutbaren vorbehalten.
- 2.2 Die konkrete Art der Auftragserteilung ergibt sich aus unseren jeweiligen Leistungsangeboten. Falls wir eine Auftragserteilung durch ein Auftragsformular vorsehen, wird der Auftrag durch die Übersendung des für das jeweilige Leistungsangebot ausgefüllten und unterschriebenen Auftragsformulars (nachfolgend „Serviceauftrag“ genannt) als Beilage zum Servicegut an die unter Ziffer 12.1 genannte Adresse erteilt. Die Erteilung eines Auftrags auf elektronischem Wege erfolgt über die hierfür zur Verfügung gestellte Webseite. Mit der Bestellung durch Klicken auf die Schaltfläche „kostenpflichtig bestellen“ erklärt der Auftraggeber verbindlich sein Vertragsangebot. Vor Absenden seiner Bestellung hat der Auftraggeber nochmals die Gelegenheit, die eingegebenen Daten in einem Bestätigungsfenster zu überprüfen und zu korrigieren. Bestellungen, die nicht im Rahmen unserer Herstellergarantie erfolgen, sind nur innerhalb der Schweiz möglich. Die Bestellung kann nur in deutscher Sprache erfolgen. Der Eingang der Bestellung des Auftraggebers wird unverzüglich bestätigt. Die Eingangsbestätigung stellt noch keine verbindliche Annahme der Bestellung dar, sondern dient lediglich der Information, dass die Bestellung des Auftraggebers eingegangen ist.
- 2.3 Der Vertrag kommt erst durch Absendung einer Auftragsbestätigung oder durch Beginn der Serviceleistungen durch uns zustande.

- 2.4 Der Vertragsschluss erfolgt unter dem Vorbehalt, im Falle nicht richtiger oder nicht ordnungsgemäßer Selbstbelieferung mit den für die Servicearbeiten erforderlichen Leistungen nicht oder nur teilweise zu leisten. Dies gilt nicht, wenn wir die nicht richtige oder nicht ordnungsgemäße Selbstbelieferung schuldhaft herbeigeführt haben. Im Falle der Nichtverfügbarkeit oder der nur teilweisen Verfügbarkeit der für die Servicearbeiten erforderlichen Leistung wird der Auftraggeber innerhalb von 7 Werktagen informiert. Eine eventuell bereits erhaltene Gegenleistung wird entsprechend unverzüglich zurückerstattet.

3. Vorzeitige Beendigung des Vertrags

- 3.1 Vorausgesetzt, dass wir die Servicearbeit noch nicht vollständig erbracht haben, kann das Vertragsverhältnis vom Auftraggeber gegen Vergütung der von uns bis zur Vertragsauflösung vertragsgemäß erbrachten Leistungen und gegen unsere volle Schadloshaltung (inkl. entgangenem Gewinn; positives Vertragsinteresse) jederzeit widerrufen oder gekündigt werden.

4. Einsendung des Serviceguts

- 4.1 Der Auftraggeber kann das Servicegut von uns unter der im jeweiligen Serviceauftrag angegebenen Abholadresse abholen lassen. Sendet der Auftraggeber das Servicegut auf sonstige Weise ein, geschieht dies auf eigene Gefahr und Kosten. Unfrei an uns übersandte Pakete werden nicht angenommen.

5. Preise und Zahlungsbedingungen

- 5.1 Die Preise für die Servicearbeiten und etwaige zusätzliche Kosten richten sich nach unserem am Tag der Auftragserteilung geltenden und auf unserer Website „Repair Online“ veröffentlichtem Preisverzeichnis. Maßgeblich ist insoweit das in dem Serviceauftrag angegebene Datum. Alle Preise enthalten die jeweils gültige gesetzliche Mehrwertsteuer. Servicearbeiten im Rahmen eines Garantie- oder Gewährleistungsfalls sind für den Auftraggeber kostenlos.
- 5.2 Das Recht, mit Gegenansprüchen zu verrechnen oder Zahlungen zurückzubehalten, steht dem Auftraggeber nur soweit zu, als seine Gegenansprüche rechtskräftig festgestellt oder durch uns anerkannt wurden.

6. Kostenlimit für Servicearbeiten und Kostenvoranschlag

- 6.1 Ein Serviceauftrag über Reparatur- oder Instandsetzungsleistungen (nachfolgend auch „Reparaturauftrag“ genannt) ist lediglich bis zum im Reparaturauftrag genannten Kostenlimit verbindlich. Unterschreiten die Servicearbeiten das vereinbarte Kostenlimit, werden dem Auftraggeber nur die tatsächlich angefallenen Kosten berechnet.
- 6.2 Überschreiten die Kosten für die Servicearbeiten voraussichtlich das im Reparaturauftrag angegebene Kostenlimit oder (ii) stellt sich heraus, dass das Servicegut über die beauftragte Serviceleistung hinaus reparaturbedürftig ist oder (iii) ist der Auftraggeber bei Auftragserteilung fälschlicherweise von einem kostenfreien Garantie-/Gewährleistungsfall ausgegangen, erstellen wir einen Kostenvoranschlag und senden ihn per E-Mail an die im Serviceauftrag angegebene Adresse des Auftraggebers.
- 6.3 Nimmt der Auftraggeber innerhalb von 3 Wochen nach Zugang des Kostenvoranschlags das darin unterbreitete Serviceangebot schriftlich – per Brief, E-Mail oder Fax – an, kommt ein Vertrag zu den Bedingungen des Kostenvoranschlags zustande.

- 6.4 Lehnt der Auftraggeber das Serviceangebot ab, senden wir das Servicegut demontiert und kostenpflichtig an die in dem Serviceauftrag angegebene Lieferadresse zurück. Anstelle der Rücksendung kann der Auftraggeber uns auch beauftragen, die instand zu setzende Maschine ordnungsgemäß und kostenlos zu entsorgen.
- 6.5 Beantwortet der Auftraggeber den Kostenvoranschlag nicht innerhalb von 3 Wochen nach Zugang des Kostenvoranschlages schriftlich – per Brief, E-Mail oder Fax – senden wir das Servicegut kostenpflichtig an die in dem Serviceauftrag angegebene Lieferadresse zurück. Wurde das Servicegut zur Erstellung des Kostenvoranschlages demontiert, erfolgt die Rücksendung in der Regel in demontiertem Zustand.
- 6.6 Wir werden den Auftraggeber auf die dreiwöchige Frist und die Folgen der Nichteinhaltung bei Zustellung des Kostenvoranschlages gesondert hinweisen.
- 6.7 Der Auftraggeber hat uns in jedem Fall die im Serviceauftrag genannten Kosten für bereits angefallene Aufwendungen und Auslagen zu vergüten.

7. Rückgabe, Versandkosten, Beanstandungen und Mängelrügen

- 7.1 Nach Abschluss der Servicearbeiten senden wir das Servicegut an die in dem jeweiligen Serviceauftrag angegebene Lieferadresse. Handelt es sich um einen Garantie- oder Gewährleistungsfall, erfolgt der Versand kostenfrei. Bei Servicearbeiten, die keinen Garantie-/Gewährleistungsfall darstellen, erfolgt die Rücksendung des Servicegutes per Rechnung.
- 7.2 Der Auftraggeber darf die Entgegennahme eines Serviceguts wegen unerheblicher Mängel nicht verweigern.
- 7.3 Erkennbare Mängel sind vom Auftraggeber unverzüglich, spätestens 15 Tage nach Empfang/Erbringung der Lieferungen/Leistungen schriftlich zu rügen, verdeckte Mängel unverzüglich nach ihrer Entdeckung. Maßgeblich ist jeweils der Eingang der Rüge bei uns.
- 7.4 Erfolgt eine Mängelrüge zu Unrecht, sind wir berechtigt, die uns entstandenen Aufwendungen vom Auftraggeber ersetzen zu lassen.
- 7.5 Bei nicht rechtzeitiger Rüge des Mangels sind Mängelansprüche ausgeschlossen.

8. Rücktritt

- 8.1 Bei vertragswidrigem Verhalten des Auftraggebers, insbesondere bei Zahlungsverzug, sind wir unbeschadet sonstiger vertraglicher und gesetzlicher Rechte berechtigt, nach erfolglosem Ablauf einer angemessenen Nachfrist vom Vertrag zurückzutreten.
- 8.2 Wir sind ohne eine Nachfristsetzung zum Rücktritt berechtigt, (i) wenn eine wesentliche Verschlechterung der Vermögensverhältnisse des Auftraggebers eintritt oder einzutreten droht und hierdurch die Erfüllung einer Zahlungsverpflichtung gegenüber uns gefährdet ist oder (ii) wenn der Auftraggeber seine Zahlungen eingestellt hat oder über sein Vermögen ein Konkurs- oder Nachlassverfahren eröffnet wurde.
- 8.3 Der Auftraggeber hat uns nach Erklärung des Rücktritts unverzüglich Wertersatz für die empfangenen Leistungen und die gezogenen Nutzungen zu leisten.

9. Gewährleistung

- 9.1 Mit Ablauf von 24 Monaten sind sämtliche Klagen des Auftraggebers wegen mangelhafter Servicearbeiten verjährt. Bei Serviceleistungen, die überwiegend der gewerblichen oder selbständigen beruflichen Tätigkeit des Auftraggebers zugerechnet werden können, beträgt die Gewährleistungsfrist für mangelhafte Servicearbeiten 12 Monate.
- 9.2 Im Übrigen gelten folgende Mängelhaftungsregeln:
- a) Die Verjährungsfrist für mangelhafte Servicearbeiten beginnt mit der Ablieferung des Serviceguts bzw. der Erbringung der Servicearbeiten oder mit Eintritt des Annahmeverzugs.
 - b) Zugesicherte Eigenschaften sind nur jene, die in der Auftragsbestätigung oder in unseren jeweiligen Leistungsangeboten ausdrücklich als solche bezeichnet worden sind. Wir übernehmen keine Gewähr für die Tauglichkeit der Servicearbeiten zu dem vom Auftraggeber vorausgesetzten Gebrauch.
 - c) Bei Vorliegen von Mängeln, die rechtzeitig gerügt wurden, sind wir verpflichtet, entweder den Mangel zu verbessern oder ein mängelfreies Servicegut zu liefern. Alle weitergehenden Ansprüche des Auftraggebers wie Wandelung (Rückabwicklung Zug um Zug), Minderung (Preisreduktion) und Schadenersatz für Schaden am Servicegut und allfällige Folgeschäden sind ausgeschlossen. Für nachgebesserte oder ersetzte Servicegüter beginnt die Gewährleistungsfrist neu zu laufen und dauert 6 Monate. Ersetzte Servicegüter gehen in unser Eigentum über.
 - d) Bei handelsüblicher und/oder nur unerheblicher Abweichung von der vereinbarten Beschaffenheit oder bei nur unerheblicher Beeinträchtigung der Brauchbarkeit des Serviceguts bestehen keine Mängelansprüche. Weitergehende Rechte bleiben hiervon unberührt.
 - e) Mängelansprüche bestehen des weiteren nicht bei:
 - natürlichem Verschleiß;
 - Mängeln, die nach dem Gefahrübergang infolge unsachgemäßer Behandlung, Lagerung oder Aufstellung, der Nichtbeachtung von Einbau- und Betriebsvorschriften oder übermäßiger Beanspruchung oder Verwendung entstehen;
 - Mängeln, die aufgrund höherer Gewalt, besonderer äußerer Einflüsse, die nach dem Vertrag nicht vorausgesetzt sind oder aufgrund des Gebrauchs des Serviceguts außerhalb der gewöhnlichen Verwendung entstehen;
 - Mängel an Waren, die von dritter Seite oder durch Einbau von Teilen fremder Herkunft verändert wurden, es sei denn, der Mangel ist nicht auf die Veränderung zurückzuführen.

10. Schadenersatzansprüche

- 10.1 Wir haften für Schadenersatz wegen Verletzung vertraglicher und außervertraglicher Pflichten nur i) bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit, ii) bei fahrlässiger oder vorsätzlicher Körperverletzung, iii) aufgrund zwingender gesetzlicher Haftung (z.B. Produkthaftpflicht).
- 10.2 Der Schadenersatz gemäß § 10.1 hiervoor ist auf den direkten unmittelbaren Schaden beschränkt; jede Haftung für indirekte, mittelbare und Folgeschäden aller Art wird, soweit gesetzlich zulässig, wegbedungen.
- 10.3 Ist der Auftraggeber Unternehmer, stellt er uns von allen Nachteilen frei, die uns durch Dritte wegen schädigender Handlungen des Auftraggebers - gleichgültig, ob vorsätzlich oder fahrlässig - entstehen können.

11. Speicherung von Daten, Datenschutz

- 11.1 Sämtliche vom Auftraggeber mitgeteilten Personendaten werden wir ausschließlich gemäß den Bestimmungen des schweizerischen Datenschutzrechts erheben, bearbeiten und speichern.
- 11.2 Zur Abwicklung des mit dem Auftraggeber geschlossenen Vertrags ist eine Bearbeitung seiner Personendaten erforderlich. Die Anschrift des Auftraggebers sowie seine Email-Adresse können zur Durchführung des Auftrags an Transportunternehmen übermittelt werden. Die Einzelheiten über die erhobenen Daten und ihre jeweilige Verwendung ergeben sich aus unseren Datenschutzgrundsätzen.

12. Identität des Anbieters und Service Hotline

- 12.1 Bitte senden Sie Ihre Geräte ausschließlich an folgende Adresse:
Robert Bosch Power Tools GmbH
Servicezentrum Elektrowerkzeuge
Zur Luhne 2
D-37589 Kalefeld/Willershausen
- 12.2 Bei Fragen zu unseren Serviceleistungen wenden Sie sich bitte an Telefon: +41 (0) 44 847 15 11 oder E-Mail: aftersales.service@de.bosch.com

13. Schlussbestimmungen

- 13.1 Sollte eine Bestimmung dieser Bedingungen und der getroffenen weiteren Vereinbarungen unwirksam sein oder werden, so wird dadurch die Gültigkeit der Bedingungen im Übrigen nicht berührt. Die Vertragspartner sind verpflichtet, die unwirksame Bestimmung durch eine ihr im wirtschaftlichen Erfolg möglichst gleichkommende Regelung zu ersetzen.
- 13.2 **Für rechtliche Ansprüche jeder Art gegen uns sind unter Vorbehalt von abweichenden zwingenden gesetzlichen Bestimmungen ausschließlich die Gerichte an unserem Sitz (Zuchwil/Schweiz) zuständig. Klagen von uns gegen den Auftraggeber sind wahlweise entweder an unserem Sitz (Zuchwil/Schweiz) oder am Sitz oder Wohnsitz des Auftraggebers oder einer anderen nach gesetzlicher Vorschrift zuständigen Behörde anzubringen.**
- 13.3 Für alle Rechtsbeziehungen zwischen uns und dem Auftraggeber gilt ausschließlich schweizerisches Recht unter Ausschluss des Kollisionsrechts und des Übereinkommens der Vereinten Nationen über Verträge über den internationalen Warenkauf (CISG).