

# Kundendienst-Auftrag

Bitte gut leserlich und vollständig ausfüllen und per E-Mail an kundendienst@magnetic-online.de zurücksenden. Bei Rückfragen wenden Sie sich bitte an unseren Kundendienst: Telefon 07944 94199-0

Auftragsart	
Reparaturauftrag <input type="checkbox"/>	Wartungsauftrag <input type="checkbox"/>
Auftraggeber <span style="float: right;">Anlagenstandort   Entspricht Auftraggeber <input type="checkbox"/></span>	
Firmenname/ Name*	Name / Vorname*
magnetic Kunden-Nr. (falls vorhanden)	Straße*
Straße*	PLZ / Ort*
PLZ / Ort*	Ansprechpartner*
Telefon / Mobilnummer*	Telefon/ Mobilnummer*
E-Mail*	E-Mail*
Rechnungsempfänger <input type="checkbox"/>	Rechnungsempfänger <input type="checkbox"/>
Anlagedaten	
Produktbezeichnung	Wunschtermin Kundendienst Mo <input type="checkbox"/> Di <input type="checkbox"/> Mi <input type="checkbox"/> Do <input type="checkbox"/> Fr <input type="checkbox"/>
Einbaudatum	Bevorzugte Uhrzeit
Seriennummer	Letzte Wartung, falls bekannt
Serviceleistung/ Fehlerbeschreibung	

- Ich habe die AGB der magnetic GmbH & Co. KG zur Kenntnis genommen und akzeptiere diese. (Siehe Rückseite)\*
- Ja, ich bin mit dem Rechnungsversand per E-Mail einverstanden.

\_\_\_\_\_  
Datum/Unterschrift Kunde

# Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) für Service-& Wartungspakete von magnetic

## 1. Geltungsbereich & Vertragspartner

1.1 Diese AGB gelten für alle zwischen magnetic (magnetic GmbH & Co. KG, Anschrift: Am Richtbach 5, 74547 Untermünkhelm, E-Mail: info@magnetic-online.de) – nachfolgend „magnetic“ – und Verbrauchern oder Unternehmern – nachfolgend „Kunde“ – geschlossenen Verträge über Garantie- und Wartungspakete für Enthärtungsanlagen, die von Handwerksbetrieben bei Endkunden installiert wurden.

1.2 Abweichende, entgegenstehende oder ergänzende AGB des Kunden werden nicht Vertragsbestandteil, es sei denn, magnetic stimmt ihrer Geltung ausdrücklich schriftlich zu.

## 2. Vertragsgegenstand

2.1 Gegenstand ist die jährliche Inspektion und Wartung der im Vertrag namentlich bezeichneten Anlage(n) sowie – je nach gewähltem Paket – eine Garantieverlängerung mit den dort beschriebenen Leistungen und Ausschüssen.

2.2 Der konkrete Leistungsumfang ergibt sich aus dem gewählten Paket (z. B. Reparatur, Wartung einmalig, 5-Jahres-Wartungsvertrag) und der jeweils beigefügten Leistungsbeschreibung.

## 3. Wartungsumfang

3.1 Wartung umfasst alle Maßnahmen zur Bewahrung des Sollzustands der Anlage, u. a. Funktions- und Sicherheitsprüfung, Überprüfung des Betriebsparameter, Austausch von Verschleißteilen gemäß Paket, Reinigungs-/Hygienearbeiten, sowie Dokumentation per Servicebericht.

3.2 Festgestellte Mängel/Abweichungen werden dem Kunden mitgeteilt. Maßnahmen darüber hinaus (Instandsetzung, Umbauten) erfolgen nur nach Freigabe des Kunden und werden – sofern nicht vom Paket umfasst – gesondert berechnet.

3.3 magnetic erstellt ein Serviceprotokoll und übergibt dem Kunden eine Ausfertigung. Offensichtliche Beanstandungen sind unverzüglich nach Leistungserbringung mitzuteilen; unterbleibt dies, gelten die Leistungen als genehmigt, unbeschadet gesetzlicher Rechte des Kunden.

## 4. Wartungstermine & Erreichbarkeit

4.1 Wartungen finden regulär Montag–Freitag zwischen 08:00 und 17:30 Uhr statt.

Termine werden in der Regel 2–3 Wochen im Voraus avisiert; zur effizienten Tourenplanung kann ein Zeitfenster (z. B. Vormittag/Nachmittag) vorgegeben werden.

Kundenwünsche zum Termin werden nach betrieblicher Möglichkeit berücksichtigt.

4.2 Leistungen außerhalb der regulären Zeiten (Feiertage, Samstage/Sonntage, Abend-/Nachtzeiten) können gegen Zuschläge gemäß gültiger Preisliste erbracht werden.

4.3 Der Kunde stellt den freien, sicheren Zugang zur Anlage (inkl. Strom, Wasser und Abwasserentsorgung) sicher.

4.4 Nichtantreffen / Ausfallpauschale (No Show): Sagt der Kunde den vereinbarten Termin nicht spätestens 24 Stunden vor Terminbeginn ab und ist eine Leistungserbringung aus vom Kunden zu vertretenden Gründen nicht möglich (z. B. Nichtantreffen, kein Zugang zur Anlage), kann magnetic den dadurch entstandenen Aufwand als pauschalierten Schaden geltend machen: Fahrtkosten 0,30 €/km (Hin- und Rückfahrt ab/bis 74547 Untermünkhelm) zuzüglich 50 € je Fahrstunde (Abrechnung im 15 Minuten Takt).

4.5 Der pauschalierte Anspruch nach Ziff. 4.4 berücksichtigt typische Fahrzeug- und Personalkosten der An- und Abfahrt. Dem Kunden bleibt ausdrücklich der Nachweis vorbehalten, dass kein oder ein wesentlich geringerer Schaden entstanden ist. Weitergehende gesetzliche Ansprüche (insbesondere nach § 642 BGB) bleiben unberührt.

4.6 Keine Pauschale fällt an, wenn magnetic den Ausfall zu vertreten hat oder ein Fall höherer Gewalt bzw. eine unzumutbare Terminverlegung vorliegt.

## 5. Preise & Preisänderungen

5.1 Es gelten die zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses ausgewiesenen Entgelte. Alle Preise verstehen sich inkl. gesetzlicher USt.

5.2 magnetic ist berechtigt, Entgelte anzupassen, wenn sich Lohn-, Material- oder Logistikkosten ändern oder sich die Leistungsinhalte objektiv erweitern. Preis Anpassungen werden dem Kunden mindestens 6 Wochen vorher in Textform mitgeteilt; dem Kunden steht in diesem Fall ein Sonderkündigungsrecht zum Wirksamwerden der Anpassung zu.

## 6. Zusatzleistungen

6.1 Leistungen, die nicht ausdrücklich im Paket enthalten sind oder die vom Kunden zusätzlich angefordert werden (z. B. Störungsbeseitigung, Instandsetzung, Um- und Erweiterungsmaßnahmen), werden gesondert nach Aufwand oder Pauschale berechnet.

## 7. Ersatzteile, Betriebsmittel & Verbrauchsmaterialien

7.1 Soweit im Paket nicht ausdrücklich enthalten, gehen Ersatz- und Verschleißteile, Klein-/Reinigungsmittel sowie Betriebsmittel (z. B. Regeneriersalz, Testmittel) zu Lasten des Kunden und werden zu den am Tag der Leistung gültigen Preisen abgerechnet.

7.2 Wartung und Instandsetzung verwendet magnetic ausschließlich Originalteile oder von magnetic freigegebene Teile.

7.3 Nicht genehmigte Eingriffe oder Veränderungen an der Anlage durch Dritte können Garantie /Gewährleistungsansprüche soweit rechtlich zulässig ausschließen

## 8. Zahlungsbedingungen

8.1 Rechnungen sind binnen 10 Tagen netto fällig. Bei Zahlungsverzug berechnet magnetic Verzugszinsen in gesetzlicher Höhe sowie Mahnkosten nach Nachweis.

8.2 Befindet sich der Kunde mit fälligen Zahlungen im Rückstand, kann magnetic nach Setzen einer angemessenen Frist Leistungen zurückhalten, auf Vorkasse umstellen oder den Vertrag außerordentlich kündigen. Weitergehende Ansprüche bleiben unberührt.

## 9. Pflichten des Kunden

9.1 Der Kunde sorgt für den bestimmungsgemäßen Betrieb, die Einhaltung der Herstellerangaben (inkl. Regeneriersalz, Hygienevorgaben) und für die Meldung von Störungen. Änderungen an der Installation sind magnetic vorab anzuzeigen.

9.2 Der Kunde stellt sicher, dass die Anlage zugänglich und frei von Gefährdungen ist (z. B. begehbarer Aufstellung, ausreichende Beleuchtung, trocken/frostfrei).

9.3 Der Kunde stellt am Einsatzort Strom, Wasser sowie ggf. erforderliche Hilfsmittel (z. B. Leiter, zugelassene Reinigungsmittel) bereit.

9.4 Die Anlagendokumentation (Serviceheft, Datenblätter, Schema) ist an der Anlage verfügbar zu halten; Änderungen an der Installation sind zu dokumentieren.

9.5 Betriebs-, Sicherheits- und Hygienevorgaben des Kunden sind dem Servicepersonal vor Ort zu unterweisen und schriftlich auszuhandigen (soweit vorhanden).

## 10. Pflichten von magnetic

10.1 magnetic erbringt die Leistungen mit der im Fachhandwerk üblichen Sorgfalt, informiert über nicht mehr betriebssichere/defekte Anlageteile und unterbreitet auf Wunsch Kostenvorschläge für Instandsetzungen. Ist die Betriebssicherheit nicht gegeben, kann magnetic die Anlage bis zur Behebung außer Betrieb setzen.

## 11. Gewährleistung & Haftung

11.1 Es gelten die gesetzlichen Gewährleistungsrechte, soweit nicht durch Garantiepakete erweitert.

11.2 magnetic haftet unbeschränkt bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit, für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit sowie nach den Vorschriften des Produkthaftungsgesetzes. Bei leicht fahrlässiger Verletzung wesentlicher Vertragspflichten ist die Haftung der Höhe nach auf den vertragstypisch vorhersehbaren Schaden begrenzt. Im Übrigen ist die Haftung für einfache Fahrlässigkeit ausgeschlossen.

11.3 Haftungsausschlüsse gelten nicht, soweit zwingendes Recht entgegensteht. Insbesondere haftet magnetic nicht für Schäden, die durch unsachgemäße Bedienung oder Eingriffe des Kunden/Dritter entstehen.

## 12. Verbraucherschutz & Widerrufsrecht (nur bei Fernabsatz/ Haustürgeschäft)

12.1 Ist der Kunde Verbraucher und wurde der Vertrag ausschließlich über Fernkommunikationsmittel oder außerhalb der Geschäftsräume geschlossen, steht ein gesetzliches Widerrufsrecht zu. Die Widerrufsbelehrung und ein Muster-Widerrufsformular sind diesem Vertrag als Anlage beigefügt.

12.2 Beginnt magnetic auf ausdrücklichen Wunsch des Kunden vor Ablauf der Widerrufsfrist mit der Leistung, hat der Kunde bei Widerruf Wertersatz für bereits erbrachte Leistungen zu leisten; ist die Leistung vollständig erbracht, erlischt das Widerrufsrecht.

## 13. Datenschutz

13.1 magnetic verarbeitet personenbezogene Daten ausschließlich gemäß DSGVO und den anwendbaren Datenschutzgesetzen. Details ergeben sich aus der Datenschutzerklärung unter <https://www.magnetic-online.de/datenschutz>.

## 14. Anwendbares Recht & Gerichtsstand

14.1 Es gilt deutsches Recht unter Ausschluss des UN-Kaufrechts.

14.2 Ist der Kunde Kaufmann, juristische Person des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtliches Sondervermögen, ist ausschließlicher Gerichtsstand der Sitz von magnetic. Für Verbraucher gelten die gesetzlichen Gerichtsstände.

## 15. Schlussbestimmungen

15.1 Änderungen/Ergänzungen dieses Vertrags bedürfen der Textform (mindestens E-Mail), soweit nicht strengere Form vorgeschrieben ist.

15.2 Sollten einzelne Bestimmungen ganz oder teilweise unwirksam sein/werden, bleibt die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen unberührt. Anstelle der unwirksamen Regelung gilt die gesetzliche Bestimmung; fehlt eine solche, tritt eine Regelung in Kraft, die der unwirksamen wirtschaftlich am nächsten kommt.

## Anlage A – Übersicht der Wartungsleistungen

Diese Anlage beschreibt die Leistungen des „5-Jahres-Wartungsvertrags“ sowie ergänzender Einzelservices im Rahmen des Kundendienstes der magnetic GmbH & Co. KG.

### 1) Einmalige Wartung

- 1× Wartung vor Ort inkl. Sicht- & Funktionsprüfung
- Prüfung der sicherheitsrelevanten Komponenten
- Austausch definierter Verschleißteile
- Erstellung eines Wartungsprotokolls zur Dokumentation

Nicht enthalten:

- Ersatzteile außerhalb des Standard-Verschleißumfangs
- Zusatzleistungen wie Störungsbeseitigung oder Umbauten

### 2) 5-Jahres\_Wartungsvertrag

- Jährliche Durchführung der regulären Wartung wie oben
- Inkl. Arbeitszeit und Anfahrt
- Bevorzugte Terminierung innerhalb der Wartungsperiode
- Alle Leistungen dokumentiert per Wartungsprotokoll---

## Zielsetzung:

- Erhalt der technischen Funktionsfähigkeit und 4 Jahre Garantie
- Minimierung von Ausfällen durch vorbeugende Instandhaltung

## 3) Reparatur-Service

- Einsatz bei Störung oder Ausfall außerhalb Wartungstermins
- Aufwand und Ersatzteile gemäß aktueller Preisliste

## Anlage B – Widerrufsbelehrung

### Widerrufsrecht

Sie haben das Recht, binnen vierzehn Tagen ohne Angabe von Gründen diesen Vertrag zu widerrufen. Die Frist beträgt vierzehn Tage ab dem Tag des Vertragsabschlusses.

Um Ihr Widerrufsrecht auszuüben, müssen Sie uns (magnetic GmbH & Co. KG, Am Richtbach 5 74547 Untermünkhelm, 07949491990, info@magnetic-online.de) mittels einer eindeutigen Erklärung (z. B. ein mit der Post versandter Brief, Telefax oder E-Mail) über Ihren Entschluss informieren, diesen Vertrag zu widerrufen. Sie können dafür das nachstehende Muster-Widerrufsformular verwenden, das jedoch nicht vorgeschrieben ist.

Zur Wahrung der Frist reicht es aus, dass Sie die Mitteilung über die Ausübung des Widerrufsrechts vor Ablauf der Frist absenden.

### Folgen des Widerrufs

Wenn Sie diesen Vertrag widerrufen, haben wir Ihnen alle Zahlungen, die wir von Ihnen erhalten haben, unverzüglich und spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag zurück-zuzahlen, an dem die Mitteilung über Ihren Widerruf 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. Haben Sie verlangt, dass die Dienstleistungen während der Widerrufsfrist beginnen sollen, so haben Sie uns 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.

### Muster-Widerrufsformular

(Wenn Sie den Vertrag widerrufen wollen, füllen Sie dieses Formular aus und senden Sie es zurück.)

- An: magnetic GmbH & Co. KG, Am Richtbach 5, 74547 Untermünkhelm, info@magnetic-online.de
- Hiermit widerrufe(n) ich/wir () den von mir/uns () abgeschlossenen Vertrag über die Erbringung der folgenden Dienstleistung ()
- Bestellt am (/erhalten am) (\*)
- Name des/der Verbraucher(s)
- Anschrift des/der Verbraucher(s)
- Unterschrift des/der Verbraucher(s) (nur bei Mitteilung auf Papier)
- Datum

(\*) Unzutreffendes streichen.