



## Service Care Vertrag

### Kardex Deutschland GmbH

#### Elementare Vertragsinformationen

- Vertragsnummer / Datum: 2015XXXX / TT.MM.2025
- Telefonnummer:

#### Vertragsparteien

	Kunde	Kardex
Firmenname		Kardex Deutschland GmbH
Adresse		Megamat-Platz 1
Postleitzahl / Stadt		86476 Neuburg an der Kammel
Land	Deutschland	Deutschland

Kontakt: [servicesales.maintenance.de@kardex.com](mailto:servicesales.maintenance.de@kardex.com)

Dein persönlicher Ansprechpartner wird dir mit Bestätigung des Servicevertrags mitgeteilt und steht dir bei allen Fragen rund um den Service für dein Gerät zur Seite.

## Service Care Vertrag

Die Vertragsparteien schließen einen Service Care Vertrag für die folgenden Maschinen gemäß den nachfolgend festgelegten Konditionen ab.

- **Vertragsbeginn des Service-Care-Vertrags:** \_\_\_\_\_
- **Bestellnummer des Kunden:** \_\_\_\_\_

### Vertragsumfang

Maschinentyp	Serial-number	Service Care Modul	Wartung (jährlich)	DGU V3 (alle 4 Jahre)	Onsite Reparaturen *	Ersatzteile & Reisekosten *	HelpDesk-Support *	HelpDesk-Reaktionszeit (Std.)	Onsite Support *	Onsite Reaktionszeit (Std.)	Remote Support *	Nettobetrag pro Jahr zzgl. MwSt **
Kardex Megamat Essential VCM 120 (Ausführung Small, Medium o. Large)		Base	1	Ja	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	549/599 €
<b>Gesamtbetrag pro Jahr</b>											<b>xxx €</b>	

\* n/a: nicht enthalten

\*\* Rechnungsstellung jeweils zu Beginn eines Vertragsjahres;  
Verbrauchsmaterial wird nach Aufwand nachberechnet;  
reduzierter Preis von 549 Euro gilt ausschließlich im ersten Vertragsjahr

### Ansprechpartner

	Kaufmännisch	Technisch	Technisch
Name			
Abteilung			
Telefon			
E-Mail			

Der Kunde wird aus eigener Initiative KARDEX über jegliche Änderung zu den Ansprechpartnern informieren, um einen reibungslosen Arbeitsablauf zwischen dem Kunden und KARDEX zu gewährleisten.

## Anlagen

---

Die nachfolgend genannten Anlagen bilden einen wesentlichen Bestandteil dieses Vertrages:

- Anlage I:** Service Care Portfolio Deutschland  
**Anlage II:** Beschreibung des Serviceproduktes Base Care  
**Anlage III:** Datenschutzvereinbarung  
**Anlage IV:** Bedingungen für die Bestellung von Ersatzteilen & Zubehör sowie Dienstleistungen  
**Anlage V:** [Allgemeine Geschäftsbedingungen Version 01-2025 \(DE4\) - Online](#)

Im Falle von Widersprüchen zwischen diesem Vertrag und den Allgemeinen Geschäftsbedingungen gilt vorrangig dieser Vertrag.

## Preisgültigkeit

---

Die vorstehend angegebenen Preise haben eine Gültigkeit von 3 Jahren nach Vertragsbeginn dieses Service Care Vertrages bei Bestandsmaschinen bzw. Bestandssoftware, und 3 Jahre Gültigkeit nach Abnahme bei Neumaschinen bzw. Neusoftware. Um höhere Material- und Personalkosten zu kompensieren, erhöhen sich die Preise erstmals nach Ablauf dieser 3 Jahre um 3%. Danach erhöhen sich die Preise alle 2 Jahre um 3% der bis dahin geltende Preise. Darüber hinaus gehende Preiserhöhungen behält sich KARDEX vor, wobei die Preise insgesamt höchstens jährlich erhöht werden können. In diesen Fällen wird KARDEX dem Kunden schriftlich oder per E-Mail die neuen Preise mindestens 4 Monate vor deren Inkrafttreten mitteilen. Entgegen den Allgemeinen Geschäftsbedingungen der KARDEX ist der Kunde in diesen Fällen berechtigt, diesen Service Care Vertrag außerordentlich zu kündigen. Dieses außerordentliche Kündigungsrecht kann nur innerhalb eines Monats nach Zugang der Preiserhöhungsmitteilung ausgeübt werden.

Bestandteil dieses Vertrages ist ferner die jeweils gültige Servicepreisliste, die dem Kunden auf Wunsch zur Verfügung gestellt wird.

## 1. Anlage I: Service Care Portfolio Deutschland - Online

	"Ich brauche zuverlässige und betriebssichere Anlagen."	"Ich brauche garantiert schnelle Hilfe im Störungsfall."
	BASE-Care	FLEX-Care
Jährliche Wartung und Sicherheitsprüfung nach EN 15095 / DGUV Information 208-061	✓	✓
Mehrfahe Wartungen und Sicherheitsüberprüfungen pro Jahr	optional	optional
Prüfung der elektrischen Sicherheit gemäß EN60204 / DGUV Vorschrift 3	✓	✓
Vorrangige Bearbeitung von Vertragskunden	✓	✓
Helpdesk unbegrenzte Anrufe		✓
HelpDesk-Reaktionszeit < 2h Mo-Fr 8-16h		✓
HelpDesk-Reaktionszeit < 2h Mo-Fr 6-22h oder 0-24h Mo-Sa 6-22h oder 0-24h Mo-So 0-24h		optional
HelpDesk-Reaktionszeit < 1h		optional
OnSite Reparaturen (Arbeitszeit)		optional
Ersatzteile & Reisezeit/-kosten		
OnSite Reaktionszeit < 16h Mo-Fr 8-16h		✓
OnSite Reaktionszeit < 16h Mo-Fr 6-22h oder 0-24h Mo-Sa 6-22h oder 0-24h Mo-So 0-24h		optional
OnSite Reaktionszeit < 8h		optional
Remote Support		nicht verfügbar für VCM120

## 2. Anlage II: Beschreibung des Serviceproduktes Base Care

---

### 1. Allgemeine Bedingungen

---

**Einsatzbedingungen:** Es wird vorausgesetzt, dass sich die Maschinen bei Vertragsabschluss in technisch einwandfreiem Zustand befinden; anderenfalls ist KARDEX zum Rücktritt berechtigt. Folgende Leistungen sind vom Vertrag ausgeschlossen: Reparaturen (Teile und Arbeitszeit), welche durch Unfälle, Feuer oder Wasser verursacht wurden. Ebenso Missbrauch oder fahrlässige Fehlbedienung, wie beispielsweise nicht angemessenes Beladen oder Überladen durch den Kunden oder dessen Mitarbeiter, die eine übermäßige Abnutzung oder Schäden an der Maschine oder Maschinenteile zur Folge haben.

**Gefahrstoffe:** Die Lagerung von Gefahrstoffen/Chemikalien in der Maschine muss KARDEX vor Aufnahme der Arbeiten seitens des Kunden schriftlich mitgeteilt werden. Bei der Lagerung und dem Umgang mit Gefahrstoffen hat der Kunde sämtliche Sicherheitsvorkehrungen einzuhalten.

**Entsorgung von Gebrauchteilen:** Der Kunde ist für die Entsorgung jeglicher Art von Abfall, der im Zusammenhang mit der Erbringung der Serviceleistungen durch KARDEX anfällt, verantwortlich.

**Sonderausstattungen** wie z.B. Gaslöschanlagen, Roboter, Klimaanlagen, Rollenbahnen etc. sind nur dann Bestandteil der Wartung, wenn sie in diesem Vertragsumfang aufgeführt sind.

**Durch Dritte ausgeführte Serviceleistungen:** Falls der Kunde einen Umzug oder eine Reparatur durch Dritte ohne schriftliche Genehmigung von KARDEX ausführen lässt, ist die entsprechende Maschine nicht mehr über diesen Servicevertrag abgedeckt. In diesem Fall erfolgt keine Rückerstattung der gezahlten Jahresgebühr für die vertragliche Restlaufzeit der entsprechenden Maschine. Die aus diesem Servicevertrag ausgeschlossene Maschine kann wieder in diesen Servicevertrag für die Restlaufzeit aufgenommen werden, wenn der Kunde eine kostenpflichtige Inspektion einschließlich aller erforderlichen Arbeiten durch KARDEX durchführen lässt.

**Hilfsmittel:** Die Kosten für Gabelstapler, Hebebühnen, Kräne, Gerüste oder sonstige Hilfsmittel, die für die Erbringung von Serviceleistungen durch KARDEX benötigt werden, werden vom Kunden getragen.

**Reisekosten, Reisezeit:** Die Kosten der An- & Abfahrt für Wartungen und Sicherheitsüberprüfungen sind Bestandteil dieses Vertrages, es sei denn es ist etwas Abweichendes vereinbart.

### 2. Allgemeine Pflichten von KARDEX

---

Die Serviceleistungen an den Maschinen erfolgt durch qualifiziertes Personal, welches durch KARDEX ausgebildet und zertifiziert wurde. KARDEX wird die Betriebsanweisungen und Sicherheitsvorschriften des Kunden beachten, sofern der Kunde die Mitarbeiter von KARDEX vor Arbeitsaufnahme unterwiesen hat. KARDEX ist verpflichtet, dem Kunden Sicherheitsmängel an den Maschinen zu melden. Nach erfolgter Diagnose informiert KARDEX den Kunden über jeden Ausfall, Fehlfunktionen und Fehlermeldungen. Nach jedem Serviceeinsatz erstellt KARDEX einen Servicebericht, in dem der Anlass des Serviceeinsatzes, sowie die ausgeführten Arbeiten aufgeführt sind. Im Falle einer Wartung wird zusätzlich eine Checkliste erstellt, die alle geprüften bzw. gemessenen Parameter sowie Feststellungen und Empfehlungen für notwendige Arbeiten oder zusätzliche Serviceleistungen enthält. Für den Fall, dass Schäden oder Fehlfunktionen vorliegen, die den Betrieb oder die Sicherheit gefährden, kann KARDEX die Empfehlung aussprechen, den Betrieb der Maschine einzustellen. Sollte der Kunde entgegen der Empfehlung die Maschine weiterhin einsetzen, so trägt der Kunde die alleinige Verantwortung für sämtliche Schäden und Sicherheitsrisiken, die daraus entstehen. Der Kunde sollte keine Maschinen betreiben, bei denen Teile fehlen oder defekt sind, es sei denn KARDEX hat dies ausdrücklich schriftlich freigegeben.

### **3. Präventive Wartung und Sicherheitsüberprüfungen**

---

Die präventive Wartung durch KARDEX soll Probleme vermeiden, bevor sie entstehen. KARDEX wird die Termine mit dem Kunden planen. Falls der Kunde die Termine storniert oder das vereinbarte Zeitfenster weniger als 48 Stunden vor dem Termin verschiebt, ist KARDEX berechtigt, die Kosten entsprechend der jeweils gültigen KARDEX Servicepreisliste zu berechnen. KARDEX ist berechtigt, die Kosten für vergebliche Einsätze oder für von KARDEX nicht zu vertretende Wartezeiten, die länger als 30 Minuten andauern, zu den jeweils gültigen Stundensätzen zu berechnen. Wenn der Kunde eine präventive Wartung außerhalb der normalen Geschäftszeiten wünscht und sofern ein Servicetechniker zu dieser Zeit hierfür zur Verfügung gestellt werden kann, wird ein Aufpreis entsprechend der jeweils gültigen KARDEX Servicepreisliste erhoben und separat in Rechnung gestellt.

Das Servicepaket beinhaltet zudem eine jährliche Überprüfung der technischen Funktionen entsprechend den aktuellen Vorgaben des Herstellers und aktuellen Standards/Vorgaben für die Maschine, um die Personensicherheit zu gewährleisten. Die präventive Wartung und die Sicherheitsüberprüfungen werden entsprechend dem Serviceprotokoll sowie nach den UV-Vorschriften der EN 15095 / DGUV Information 208-061 und EN 60204 / DGUV Vorschrift 3 ausgeführt, sofern vertraglich vereinbart. Das Prüfintervall der EN 60204 / DGUV Vorschrift 3 kann länderspezifisch unterschiedlich sein, z.B. in Deutschland ist die Prüfung alle 4 Jahre durchzuführen und in Ungarn alle 3 Jahre. Das Ergebnis der Sicherheitsüberprüfung sowie des danach durchgeföhrten Testlaufs wird im Prüfbuch dokumentiert und vom Servicetechniker abgezeichnet.

Falls sich aus der Überprüfung durch KARDEX Mängel/Schäden ergeben, die eine Gefahr für die Personen- oder Produktsicherheit darstellen, ist KARDEX berechtigt und verpflichtet, die Vergabe des Prüfsiegels zu verweigern. Unabhängig davon ist KARDEX berechtigt, die erbrachte Leistung in Rechnung zu stellen. In diesem Fall kann der Kunde die notwendigen Reparaturen entsprechend den Prüfergebnissen durchführen lassen. Nach den erfolgten Reparaturen kann ein erneuter Test durch KARDEX durchgeführt und dokumentiert werden. Der Servicetechniker stellt die Werkzeuge und das für die Ausführung der Aufgabe notwendige Testgerät zur Verfügung. Die dabei festgestellten Mängel werden dem Kunden mitgeteilt. Falls gewünscht, erhält der Kunde ein Angebot, um weitere Serviceleistungen (Reparatur) bestellen zu können. Die Entscheidung über die Art der Fehlerbehebung (Reparatur oder Ersatz des defekten Teils) obliegt KARDEX.

### 3. Anlage III: Datenschutzvereinbarung

---

In dieser Anlage haben die folgenden Begriffe die nachstehend aufgeführten Bedeutungen:

Die Begriffe "Verarbeitung", "KARDEX", "betroffene Person" und "personenbezogene Daten" haben die Bedeutung gemäß allen anderen anwendbaren Rechtsvorschriften in Bezug auf Personendaten, denen der Kunde unterliegt, insbesondere (falls anwendbar) der Verordnung (EU) 2016/679 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 27. April 2016 zum Schutz natürlicher Personen bei der Verarbeitung personenbezogener Daten und zum freien Datenverkehr ("DSGVO"), einschließlich der geltenden Datenschutzgesetze der EU-Mitgliedstaaten. Das DSG und alle weiteren anwendbaren Gesetze werden nachfolgend als "Datenschutzgesetzgebung" bezeichnet. Als "personenbezogene Daten" gelten auch personenbezogene Daten, die vom Kunden oder einem anderen Dritten im Auftrag einer der vorgenannten Parteien zur Verfügung gestellt werden. Als "Datenschutzverletzung" gilt ein Sicherheitsverstoß, der zur unbeabsichtigten oder unrechtmäßigen Zerstörung, zum Verlust, zur Veränderung, zur unberechtigten Weitergabe oder zum unberechtigten Zugriff auf die übermittelten, gespeicherten oder anderweitig verarbeiteten personenbezogenen Daten führt.

---

#### Datenschutzverpflichtungen

---

- 1 KARDEX handelt in Bezug auf die personenbezogenen Daten als Verarbeiterin für den Kunden. Die Bestimmungen dieser Anlage entbinden KARDEX nicht von ihren eigenen Verpflichtungen im Rahmen der Datenschutzgesetzgebung.
- 2 Der Servicevertrag legt den Umfang der von KARDEX durchzuführenden Verarbeitung fest, einschließlich des Gegenstands, der Art, der Dauer und des Zwecks der Verarbeitung der personenbezogenen Daten, der Kategorien der personenbezogenen Daten und der Kategorien der betroffenen Personen.
- 3 Bei der Verarbeitung der personenbezogenen Daten ist KARDEX verpflichtet die personenbezogenen Daten nur auf dokumentierte Weisung des Kunden zu verarbeiten. (Die Weisung kann spezifischer oder allgemeiner Art sein, wie sie in dieser Anlage dargelegt ist, oder wie sie der Kunde während der Laufzeit des Servicevertrages schriftlich mitteilt);  
die personenbezogenen Daten, sofern vom Kunden nicht anders verlangt, nur in dem Umfang zu verarbeiten, der für die Erbringung der von der vom Kunden angeforderten Dienstleistungen erforderlich ist;
- 4 den Kunden unverzüglich zu informieren, wenn sie (oder ein autorisierter Subunternehmer) der Auffassung ist, dass eine Instruktion des Kunden gegen die Datenschutzgesetzgebung verstößt;
- 5 ohne die schriftliche Zustimmung des Kunden keine Subunternehmer zur Verarbeitung der personenbezogenen Daten hinzuzuziehen, mit Ausnahme von Hilfsdiensten (z.B. IT-, Personal- und Buchhaltungsdienstleistungen). KARDEX ist für die Handlungen und Unterlassungen eines solchen Subunternehmers verantwortlich;
- 6 geeignete technische und organisatorische Maßnahmen zu ergreifen, um eine Datenschutzverletzung zu verhindern;
- 7 sicherzustellen, dass sich die zur Verarbeitung personenbezogener Daten berechtigten Personen zur Vertraulichkeit verpflichtet haben (oder bereits gesetzlich zur Wahrung der Vertraulichkeit verpflichtet sind) und ihre Pflichten strikt in Übereinstimmung mit ihren Vertraulichkeitspflichten erfüllen, indem sie personenbezogene Daten stets als vertrauliche Informationen behandeln;
- 8 dem Kunden jene Zusammenarbeit zuzusichern und sämtliche Informationen zur Verfügung zu stellen, die für den Nachweis der Einhaltung ihrer Datenschutzverpflichtungen sinnvoller Weise erforderlich sind;
- 9 dem Kunden unverzüglich nach Bekanntwerden einer Datenschutzverletzung zu unterrichten und sie über alle damit zusammenhängenden Entwicklungen auf dem Laufenden zu halten. Die Mitteilung an den Kunden enthält mindestens 1) die Art der Verletzung; 2) die betroffenen Datenkategorien; 3) die festgestellten und möglichen Folgen der Verletzung; und 4) die Maßnahmen, die KARDEX ergreift,
- 10 um die Folgen der Verletzung für den Kunden zu mildern. KARDEX trifft sämtliche angemessenen Maßnahmen, um den (möglichen) Schaden, der sich aus der Verletzung ergibt, zu mildern. Auf Ersuchen des Kunden hin stellt KARDEX alle zusätzlichen Informationen über die Verletzung zur Verfügung und unterstützt den Kunden in angemessener Weise bei der Meldung der Verletzung an eine Aufsichtsbehörde und/oder die betroffenen Personen;
- 11 dem Kunden bei allen Ersuchen von betroffenen Personen um Zugang zu den über sie gespeicherten personenbezogenen Daten oder bei allen anderen Ersuchen, Anschuldigungen oder Beschwerden einer zuständigen Behörde oder einer betroffenen Person uneingeschränkt zur Seite zu stehen, einschließlich der unverzüglichen schriftlichen Benachrichtigung des Kunden über den Eingang einer solchen Mitteilung oder Anfrage;
- 12 auf Anweisung des Kunden hin alle personenbezogenen Daten zu löschen oder an den Kunden zurückzugeben und bestehende Kopien zu löschen, es sei denn, das anwendbare Recht verlangt die Aufbewahrung der personenbezogenen Daten; sofern der Kunde KARDEX nicht innerhalb von 90 Kalendertagen nach Beendigung oder Auslaufen des Servicevertrages darüber informiert, ob die personenbezogenen Daten zurückzugeben oder zu löschen sind, so hat der Kunde automatisch die Löschung der personenbezogenen Daten verlangt;  
ohne vorherige schriftliche Zustimmung des Kunden keine personenbezogenen Daten außerhalb des Europäischen Wirtschaftsraums ("EWR") oder in Ländern ohne ein angemessenes Datenschutzniveau gemäß der Länderliste der zuständigen Behörden zu verarbeiten. Eine vorherige Zustimmung ist nicht erforderlich, wenn die Übermittlung der personenbezogenen Daten in einem Rahmen erfolgt, der nach der Auffassung der zuständigen Behörden ein angemessenes Datenschutzniveau gewährleistet (z.B. im Falle einer Übermittlung an in den USA ansässige Datenempfänger: EU-US Data Privacy Framework). Voraussetzung für die Zustimmung des Kunden ist, dass KARDEX:
  - a. eine Vereinbarung über die Datenübermittlung in der von der Datenschutzgesetzgebung vorgeschriebenen Form abschließt (z.B. die EU-weiten Musterklauseln oder gleichwertige Klauseln), sofern ein solches Dokument ein gültiges Mittel zur Übermittlung personenbezogener Daten außerhalb des EWR oder des maßgeblichen Landes darstellt; oder
  - b. auf eine andere Weise sicherstellt, dass die Datenübermittlung Bedingungen genügt, die der Datenschutzgesetzgebung entsprechen.

## **4. Anlage IV: Bedingungen für die Bestellung von Ersatzteilen & Zubehör sowie Dienstleistungen**

---

<b>1.</b>	<b>Anwendung der AGB Version 01-2025 (DE4) - Online</b>
	Für die Lieferung von Ersatzteilen und Ersatzteilkästen, die Bestellung von Zubehör sowie die Erbringung von Dienstleistungen betreffend Maschinen, die im Vertragsumfang dieses Servicevertrags enthalten sind, gelten ebenfalls die Bestimmungen der Allgemeinen Geschäftsbedingungen Version 01-2025 (DE4) - Online.
<b>2.</b>	<b>Vorrang der Ergänzung für wiederholte Bestellungen</b>
	Sofern und soweit der Kunde und KARDEX eine Ergänzung für wiederholte Bestellungen (Dauervereinbarung) bezüglich der Lieferung von Ersatzteilen, Ersatzteilkästen sowie Zubehör und die Erbringung von Dienstleistungen abgeschlossen haben, gehen die Regelungen der Ergänzung für wiederholte Bestellungen den Regelungen dieser Anlage IV vor.
<b>3.</b>	<b>Anwendung der Einkaufsbedingungen/ AGB des Kunden</b>
	Die Einkaufsbedingungen / AGB des Kunden kommen selbst dann nicht zur Anwendung, wenn die Bestellung diese referenziert und KARDEX diesen nicht widerspricht.