

### 1.) Telefonsupport

Die Zeiten des Telefonsupports sind dem Servicevertrag zu entnehmen. Telefonsupport wird garantiert in deutscher und englischer Sprache. Es dürfen nur qualifizierte und ausgebildete Mitarbeiter (Expertenschulung durch INTRAVIS mit Zertifikat) die kostenfreie Hotline kontaktieren.

### 2.) Wartungsbesuch durch INTRAVIS

Ein Wartungsbesuch pro Jahr ist obligatorisch. Der Wartungsbesuch beinhaltet die komplette Funktionskontrolle der Anlagen, Update der Prüfmodule auf die neusten Prüfmodul Dll's, sowie Austausch und Reinigung von Filtern und Reinigung und Einstellung von Objektiven. Gegebenenfalls notwendige Reparaturen und Kosten für Teile sind nicht inbegriffen und werden Ihnen nach einer Bestandsaufnahme entsprechend angeboten. Später zugekaufte Systeme werden automatisch in den Basis Servicevertrag aufgenommen und entsprechende Kosten in Rechnung gestellt. Reisekosten werden gemäß den AGB's des technischen Kundendienstes gesondert abgerechnet.

### 3.) Störungen

a) Störungsmeldungen: Störungen sollen vorzugsweise mit einer Fehlerbeschreibung und unter Bekanntgabe der Seriennummer des Systems schriftlich per E-Mail an [Service@intravis.de](mailto:Service@intravis.de) gemeldet werden.  
b) Störungsbehebung: Gemeldete Störungen werden so rasch wie möglich behoben, vorzugsweise telefonisch unter Mitarbeit des Kunden.  
c) Fernwartung: INTRAVIS empfiehlt im Zusammenhang zur Störungsbehebung die Integration der Anlagen in ein Maschinennetzwerk. INTRAVIS stellt hierfür kostenfrei eine Fernwartungssoftware zur Verfügung. Die Abrechnung von Fernwartungseinsätzen wird zu Technikersätzen gemäß den AGB's des technischen Kundendienstes gehandhabt.  
d) Serviceeinsatz vor Ort: Sollte ein Serviceeinsatz vor Ort notwendig sein, so wird dieser gemäß den AGB's des technischen Kundendienstes abgerechnet. INTRAVIS garantiert innerhalb der im Vertrag vereinbarten Zeiten einen Servicetechniker zur Abreise verfügbar zu halten. Hierbei ist der Eingang einer schriftlichen Bestellung an [service@intravis.de](mailto:service@intravis.de) zu den üblichen Geschäftszeiten maßgeblich.

### 4.) Unfallgefahr

Bei Unfallgefahr oder Fehlfunktion der Anlage verpflichtet sich der Auftraggeber, die Anlage unverzüglich außer Betrieb zu nehmen und INTRAVIS zu informieren.

### 5.) Kundenseitige Wartungsarbeiten

Das Sauberhalten der Anlage(n) und deren Kabine, die Reinigung der Bedieneinheiten, Objektive etc. sowie die Lieferung von Verschleißteilen sind nicht inbegriffen.

### 6.) Arbeiten an der Anlage

Ohne Zustimmung von INTRAVIS ist es dem Auftraggeber oder auch Drittfirmen untersagt an den Anlagen irgendwelche Arbeiten vorzunehmen. INTRAVIS lehnt jede Haftung für sämtliche Schäden ab, welche aus derartigen Handlungen entstehen.

### 7.) Zahlung

Zahlungsziel 14 Tage netto, wie folgt zu zahlen:  
Der Jahresbetrag wird jährlich im Voraus zum 01.01. fällig.  
Im Jahr der Vertragsunterzeichnung wird der anteilige Monatsbetrag bis Ende des Jahres berechnet (pro rata temporis).  
Ist der Auftraggeber mit einer Zahlung in Verzug und leistet er die Zahlung innerhalb der von INTRAVIS durch schriftliche Mahnung gesetzten Nachfrist nicht, kann INTRAVIS den Vertrag mit sofortiger Wirkung auflösen. Sämtliche Erfüllungs- und Schadensersatzansprüche bleiben vorbehalten.

### 8.) Preis

Der genannte Preis basiert auf der derzeit gültigen Preisliste und Preisindex für Waren und Dienstleistungen zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses. Der Vertragspreis für die jährliche Wartung kann jeweils zum 01. Januar dem neuen Indexwert angepasst werden.

### 9.) Nebenabsprachen

Nebenabsprachen wurden nicht getroffen. Mündliche Absprachen sind gegenstandslos.

### 10.) Vertragsdauer

Die Vertragslaufzeit beginnt mit Vertrag und läuft jeweils über 1 Jahr. Der Vertrag verlängert sich automatisch sofern er nicht von einer der

Vertragsparteien gekündigt wird. Der Vertrag kann mit einer Frist von 3 Monaten zum Jahresende (Stichtag 31.12.) gekündigt werden.

### 11.) Gerichtsstand

Gerichtsstand ist Aachen

### 12.) Preise nach Aufwand gem. den nachfolgenden Geschäftsbedingungen des technischen Kundendienstes

#### a) Reisekosten

PKW: 0,75 € / km. PKW-Reisekosten fallen pro verwendetes Fahrzeug an.

Bahn: Nach tatsächlichem Aufwand, 2. Klasse. Bahn-Reisekosten fallen je eingesetzten Servicetechniker an.

Flugzeug: Nach tatsächlichem Aufwand, Economy-Class. Flugzeug-Reisekosten fallen je eingesetzten Servicetechniker an. Ab einer zu erwartenden Flugzeit von mehr als 8 Stunden ist der Lieferant berechtigt einen Flug der Business Class auf Kosten des Bestellers zu buchen.

#### b) Übernachtungskosten

Übernachungskosten erfolgen gemäß der gültigen Übersicht der Pauschbeträge für Verpflegungsmehraufwendungen und Übernachtungskosten nach dem aktuellen BMF-Schreiben (abzurufen unter: [www.bundesfinanzministerium.de](http://www.bundesfinanzministerium.de)). Sollten die tatsächlich angefallenen Übernachtungskosten höher liegen, so wird nach Aufwand abgerechnet.

#### c) Vorbereitungs-, Nachbereitungs-, Warte- und Reisezeitkosten

Vorbereitungs-, Nachbereitungs-, Warte- und Reisezeitkosten werden für alle Service-Gruppen zu 115,00 € / Stunde berechnet.

#### d) Arbeitszeitkosten

Vor- und Nachbereitungsstunde	115,00 €
Normalanfahrtsstunden	115,00 €
Normalarbeitsstunde Techniker:	125,00 €
Normalarbeitsstunde Ingenieur/Teamleiter:	140,00 €
Überstundenzuschlag 8. – 10. Stunde, je Stunde	25%
Überstundenzuschlag ab der 10. Stunde, je Stunde	50%
Zuschlag Samstagsarbeit, je Stunde	50%
Zuschlag an Sonn- und Feiertagen, je Stunde	100%
Zuschlag für Arbeiten außerhalb der Normalarbeitsstunden:	25%

(Normalarbeitsstunde Mo – Do von 7:00 – 18:00 Uhr, Fr von 7:00 – 15:00 Uhr)

e) Spesensätze

Der Lieferer stellt dem Besteller für jeden angebrochenen Tag und Mitarbeiter Spesen in Rechnung. Die jeweiligen Landessätze können folgender Liste entnommen werden:

Ägypten	75,00 €
Algerien	71,00 €
Australien	86,00 €
- Canberra	111,00 €
- Sydney	86,00 €
Bangladesh	75,00 €
Belgien	89,00 €
Bosnien und Herzegowina	35,00 €
Brasilien	69,00 €
- Brasilia	77,00 €
- Rio de Janeiro	104,00 €
- Sao Paulo	69,00 €
Bulgarien	33,00 €
VR China	72,00 €
- Chengdu	62,00 €
- Hongkong	107,00 €
- Kanton	54,00 €
- Peking	45,00 €
- Shanghai	87,00 €
Deutschland	42,00 €
Dänemark	113,00 €
Estland	44,00 €
Fidschi	48,00 €
Finnland	81,00 €
Frankreich	80,00 €
- Paris & Dep. 77, 78, 91-95	87,00 €
Griechenland	54,00 €
- Athen	60,00 €
Indien	48,00 €
- Bangalore	63,00 €
- Chennai	48,00 €
- Kalkutta	53,00 €
- Neu Delhi	57,00 €
- Mumbai	75,00 €
Indonesien	54,00 €
Iran	50,00 €
Island	93,00 €
Israel	99,00 €
Italien	63,00 €
- Mailand	63,00 €
- Rom	72,00 €
Japan	78,00 €
- Tokio	75,00 €
Jemen	36,00 €
Jordanien	86,00 €
Kamerun	84,00 €
Kanada	81,00 €
- Ottawa	93,00 €
- Toronto	81,00 €
- Vancouver	95,00 €
Kasachstan	68,00 €
Katar	84,00 €
Kroatien	53,00 €
Kuwait	84,00 €
Lettland	53,00 €
Libanon	104,00 €
Litauen	39,00 €
Libyen	95,00 €
Luxemburg	95,00 €
Malaysia	54,00 €
Marokko	62,00 €
Mexico	72,00 €
Neuseeland	87,00 €
Niederlande	71,00 €
Nigeria	69,00 €
Norwegen	113,00 €
Österreich	75,00 €
Oman	96,00 €
Peru	51,00 €
Philippinen	62,00 €
Polen	44,00 €
- Breslau	50,00 €

- Danzig	45,00 €
- Krakau	41,00 €
- Warschau	44,00 €
Portugal	48,00 €
Rumänien	41,00 €
- Bukarest	48,00 €
Russland	36,00 €
- Jekatarinburg	42,00 €
- Moskau	45,00 €
- St. Petersburg	39,00 €
Sambia	57,00 €
Saudi-Arabien	84,00 €
- Djidda	86,00 €
- Riad	84,00 €
Schweden	75,00 €
Schweiz	96,00 €
- Genf	99,00 €
Serbien	41,00 €
Simbabwe	68,00 €
Singapur	81,00 €
Slowakische Republik	50,00 €
Slowenien	57,00 €
Spanien	66,00 €
- Barcelona	51,00 €
- Kanarische Inseln	54,00 €
- Madrid	63,00 €
- Palma de Mallorca	66,00 €
Südafrika	44,00 €
- Kapstadt	50,00 €
- Johannesburg	54,00 €
Südkorea	72,00 €
Taiwan	69,00 €
Thailand	57,00 €
Tschechische Rep.	48,00 €
Türkei	26,00 €
- Istanbul	39,00 €
- Izmir	44,00 €
Tunesien	60,00 €
UAE	98,00 €
Ukraine	39,00 €
Ungarn	48,00 €
USA	89,00 €
- Atlanta	116,00 €
- Boston	95,00 €
- Chicago	98,00 €
- Houston	93,00 €
- Los Angeles	96,00 €
- Miami	98,00 €
- New York City	99,00 €
- San Francisco	89,00 €
- Washington D.C.	99,00 €
Usbekistan	51,00 €
Venezuela	68,00 €
Vereinigtes Königreich von Großbritannien und Nordirland	78,00 €
- London	99,00 €
Vietnam	62,00 €
Weißrussland	30,00 €
Zypern	63,00 €

Alle oben genannten Verrechnungssätze gelten ab dem 01.01.2024 bis auf weiteres.