

### 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.