

## § 2

1. Der Kundendienst für die Erzeugnisse wird innerhalb der Garantiefrist für die Erzeugnisse und nach Ablauf dieser Frist durchgeführt.

Unter der Organisation des Kundendienstes ist die Schaffung und das Funktionieren einer erforderlichen Anzahl ständiger und/oder beweglicher Kundendienstwerkstätten und -Stützpunkte im Lande des Käufers zu verstehen, die mit den notwendigen Ausrüstungen, Spezial- und Montagewerkzeugen und Vorrichtungen ausgestattet sowie mit Ersatzteilen versorgt sind. Diese Werkstätten und Stützpunkte müssen mit qualifiziertem, speziell für den Kundendienst geschultem Personal versehen sein.

Der Kundendienst wird unter Berücksichtigung der Empfehlung des Verkäufers und in Übereinstimmung mit den Vorschriften des Käuferlandes organisiert.

2. Der Kundendienst innerhalb der Garantiefrist schließt insbesondere folgende Leistungen ein:
  - a) die Vorbereitung und Inbetriebnahme der gelieferten Erzeugnisse;
  - b) die technische Anleitung bei der Inbetriebnahme der Erzeugnisse sowie bei deren Bedienung und Nutzung;
  - c) die Durchführung des verbindlichen Arbeitsumfanges hinsichtlich der prophylaktischen (vorbeugenden) Durchsicht und Reparatur zu bestimmten Terminen nach Empfehlungen des Verkäufers, die Instruktionen des Herstellerwerkes für Betrieb, Wartung und Reparatur sind;
  - d) die Beseitigung eventuell auftretender Mängel und den Ersatz mangelhafter Teile.
3. Der Kundendienst nach Ablauf der Garantiefrist schließt insbesondere folgende Leistungen ein:
  - a) die Durchführung der prophylaktischen (vorbeugenden) Durchsicht und Reparatur zu vom Verkäufer empfohlenen Terminen und in einem vom Verkäufer empfohlenen Umfang;
  - b) die Durchführung von laufenden und Generalreparaturen der Erzeugnisse;
  - c) die Ersatzteilversorgung.
4. Der detaillierte Umfang des Kundendienstes für Erzeugnisse innerhalb der Garantiefrist wird im Vertrag und/oder im Liefervertrag festgelegt. Der detaillierte Umfang des Kundendienstes nach Ablauf der Garantiefrist wird im Vertrag festgelegt.

## II.

**Abschluß, Änderung und Aufhebung des Vertrages**

## § 3

1. Die Verträge werden von den Partnern für Erzeugnisse abgeschlossen, für die die Organisation des Kundendienstes unter Berücksichtigung der Besonderheiten, der Art und Menge der gelieferten Erzeugnisse zweckmäßig und notwendig ist. Die Partner können auch eine Nomenklatur der Erzeugnisse, für die Verträge abgeschlossen werden, vereinbaren.
2. Die Verträge sind in der Regel gleichzeitig mit dem Vertrag über die Lieferung der Erzeugnisse abzuschließen, jedoch nicht später als zu dem Zeitpunkt, der die rechtzeitige Organisation eines ordnungsgemäßen Kundendienstes für die gelieferten Erzeugnisse gewährleistet.

## § 4

1. Im Vertrag werden die Verpflichtungen des Käufers zur Sicherung der Organisation und Durchführung des Kundendienstes durch ihn in seinem Lande für bestimmte vom Verkäufer gelieferte Erzeugnisse sowie die Verpflichtungen des Verkäufers, dem Käufer die zu diesem Zweck notwendige Beratung und technische Unterstützung zu gewähren

und andere Verpflichtungen in Übereinstimmung mit diesen Allgemeinen Kundendienstbedingungen festgelegt.

2. Die Partner können jedoch im Vertrag vereinbaren, daß der Kundendienst im Lande des Käufers, insbesondere unter Berücksichtigung des spezifischen Charakters oder der Kompliziertheit der Erzeugnisse, durch den Verkäufer organisiert und/oder durchgeführt wird. In diesem Falle werden die Formen der Zusammenarbeit (z. B. Organisation von Kundendienstwerkstätten oder -Stützpunkten, Entsendung von Spezialisten) und ihre Bedingungen von den Partnern im Vertrag festgelegt.

## § 5

1. Der Verkäufer ist verpflichtet, den Vertragsentwurf anzufertigen.
2. Hinsichtlich des Abschlusses, der Änderung und Aufhebung des Vertrages, seiner Ausfertigung, der Anlagen zum Vertrag, des Schriftwechsels vor Abschluß des Vertrages usw. werden die §§ 1, 2, 2 A (Ziff. 1), 3 und 4 der „ALB/RGW 1968/1975 i. d. F. 1979“ angewendet.

## § 6

1. Wenn im Vertrag nichts anderes vereinbart ist, gilt der Vertrag als für die Dauer von 3 Jahren abgeschlossen.
2. Wenn keiner der Partner 6 Monate vor Ablauf der Gültigkeitsdauer des Vertrages in schriftlicher Form seinen Wunsch erklärt, den Vertrag zu annullieren oder seine Bedingungen zu ändern, verlängert sich der Vertrag jeweils automatisch um weitere 12 Monate.

## III.

**Pflichten des Käufers**

## § 7

Der Käufer ist verpflichtet:

1. dafür zu sorgen, daß die Erzeugnisse beim Verbraucher in einem einwandfreien, betriebsbereiten Zustand eingehen;
2. die ordnungsgemäße Organisation und Durchführung des Kundendienstes für die Erzeugnisse sowohl innerhalb als auch nach Ablauf der Garantiefrist zu sichern; den Verkäufer (unverzüglich oder in periodischen Abständen) über sich wiederholende Mängel, die im Laufe der Garantiefrist aufgetreten sind, zu informieren;
3. rechtzeitig (unter Berücksichtigung der Garantiefristen für die Erzeugnisse) in einer ihm genehmen Art und Weise zu sichern, daß den Verbrauchern das Verzeichnis der Kundendienstwerkstätten und -Stützpunkte sowie die Bedingungen der Inanspruchnahme ihrer Leistungen zur Kenntnis gebracht werden; für die Verbraucher der Erzeugnisse Konsultationen, wenn nötig in Zusammenarbeit mit dem Verkäufer, zu den Regeln des Kundendienstes und der Handhabung dieser Erzeugnisse zu sichern;
4. dem Verkäufer rechtzeitig Bedarfsmeldungen für die Lieferung von Ersatzteilen für die Erzeugnisse zu übergeben und in erster Linie die Ersatzteilversorgung der Kundendienstwerkstätten und -Stützpunkte zu sichern;
5. in seinem Lande Ersatzteilbestände in einer Menge und Nomenklatur zu halten, die unter Berücksichtigung der Betriebsbedingungen und des Umfangs der Lieferungen für den normalen Betrieb der Erzeugnisse ausreichen;
6. dem Verkäufer die Möglichkeit zu geben, in vereinbartem Umfang, vereinbarter Form und zu vereinbarten Terminen Informationen über den Stand der Durchführung des Kundendienstes für die Erzeugnisse zu erhalten und sich im Lande des Käufers mit der Organisation und Durchführung des Kundendienstes für die Erzeugnisse vertraut zu machen;
7. die Ausbildung der Fachkräfte der Kundendienstwerkstätten und -Stützpunkte nach Vereinbarung mit dem Ver-