

Ein Full-Service kommt jeweils für diejenigen Kaffeemaschinen zustande, welche der Kunde im Mietvertrag vereinbart hat. WMF übernimmt für die im vorstehenden Satz genannten Kaffeemaschinen die regelmäßige Wartung nach den vorliegenden ABV Mietvertrag.

1.) Gegenstand des Kundenservice

Unser Servicepartner übernimmt ab jeweiliger Erstinbetriebnahme für die Laufzeit des Servicevertrages die folgenden Leistungen bezüglich der ausgewählten Kaffeemaschine(n):

- a) Lieferung und Inbetriebnahme bei Vertragsbeginn.
- b) Abbau und Abtransport bei einer Anschlussfinanzierung in Verbindung mit einer WMF Kaffeemaschine.
- c) Die Vollwartung wird mindestens einmal jährlich durchgeführt
- d) **WMF-Garantie**
Im Rahmen der „WMF-Garantie“ (Erstreaktionszeit) reagiert WMF nach Meldung eines Ausfalles/Störfalles sofern die Meldung werktags von Montag bis Donnerstag zu den regulären Arbeitszeiten erfolgt, und der nachfolgende Tag ebenfalls ein Werktag ist, innerhalb von 24 Stunden auf die Serviceanfrage des Kunden. WMF führt anfallende Serviceleistungen so zeitnah wie im Rahmen der bei WMF verfügbaren Kapazitäten möglich, werktags zu den regulären Arbeitszeiten, durch.
- e) **Wartung**
Die Wartung umfasst die Reinigung und Überprüfung der ausgewählten Kaffeemaschine(n) am vereinbarten turnusgemäßen Wartungstermin (insbesondere Entkalken inkl. Entkalkungsmittel, Ventil- und Dichtungskontrolle der Maschine) einschließlich Probelauf sowie sämtliche Reparaturen an den ausgewählten Kaffeemaschine(n) durch geschulte Servicetechniker.
- f) **Wochenend- und Feiertags-Service**
Der Service ist an Samstagen von 7 bis 18 Uhr, an Sonntagen und Feiertagen von jeweils 7:30 bis 17 Uhr eingerichtet. Im ersten Jahr nach der Erstinbetriebnahme wird der Einsatz durch den Servicetechniker während dieser Zeiten kostenlos durchgeführt, sofern ein Totalausfall der Maschine vorliegt und eine unverzügliche Beauftragung erfolgt. Kostenlos bedeutet, es fallen keine Zuschläge für die Anforderung des Servicetechnikers an. Nach Ablauf des ersten Jahres ist ein Einsatz während o.g. Zeiträumen immer kostenpflichtig. Etwaige Zuschläge, die aus dem Einsatz des Servicetechnikers entstehen, werden durch den Kunden gesondert beauftragt und entsprechend der jeweils gültigen Preisliste, die dem Kunden auf erstes Anfordern übermittelt wird, in Rechnung gestellt.
- g) **DGUV Vorschrift 3 Prüfung**
WMF überprüft die Kaffeemaschine sowie sämtliche WMF-Zusatzgeräte der o.g. Kaffeemaschine, insbesondere den Cup & Cool Tassen- und Kühlschrank, gemäß der Unfallverhütungsvorschrift DGUV Vorschrift 3 Prüfung. Damit WMF die Überprüfung durchführen kann, müssen die Kaffeemaschine und die Beistellgeräte gemäß den WMF-Installationsbedingungen installiert sein. Für die Durchführung der Prüfung ist es insbesondere zwingend erforderlich, dass die Kaffeemaschine und die Beistellgeräte jeweils an einer Steckdose angeschlossen sind, welche sich in unmittelbarer Nähe des jeweiligen Gerätes befindet (d.h. maximal 1 Meter vom Gerät entfernt), so dass der Servicetechniker die Kaffeemaschine und die Beistellgeräte allpolig vom Netz trennen und mit dem Messgerät adaptieren kann.
Die Prüfung wird von einem Servicetechniker durchgeführt. Der Kunde erhält von WMF eine ausreichende Dokumentation über die Durchführung der Prüfung.
- h) **Reparatur, Ersatzteile**
Anfallende Reparaturarbeiten an der/den ausgewählten Kaffeemaschine(n) erfolgen ohne Berechnung, sofern sie zu den unter Ziffer 2.) genannten Zeiten (werktags zu den regulären Arbeitszeiten) durchgeführt werden und sofern sich nicht aus Ziffer 3.) etwas anderes ergibt. Desweiteren behält sich WMF vor, Problemlösungen durch telefonischen Support und via Fernzugriff („Remote Service Desktop“) zu lösen. Die benötigten Ersatzteile für die ausgewählten Kaffeemaschine(n) einschließlich Dichtungsmaterial und Entkalkungsmittel sind eingeschlossen. WMF behält sich das Recht vor, zum Zwecke einer ordnungsgemäßen Dokumentation (zur Steigerung der Effizienz bei zukünftigen Serviceeinsätzen) und im Rahmen des Serviceeinsatzes Fotos von der Kaffeemaschine und dem Aufstellungsort zu machen sofern dies notwendig ist.
- i) **Verbrauchsmaterial**
Reinigungsmittel: Diese Zusatzleistung stellt die Versorgung des benötigten Jahresbedarfs an Reinigungsmitteln für die vom Kunden ausgewählte Kaffeemaschine sicher. Die Lieferung erfolgt automatisch an die vom Kunden zu Beginn gewählte Adresse im gewählten Abstand (halbjährlich oder jährlich) ohne Aufforderung des Kunden. Bestellungen

außerhalb dieses Turnus werden in Rechnung gestellt und sind vom Kunden zu bezahlen. Enthalten sind original WMF Reinigungsmittel sowie die Versandkosten.

Wasserfilter: Die regelmäßige Lieferung, sowie der Austausch und die Berechnung des Wasserfilters ist inkludiert. Der Austausch erfolgt bei Erreichen der Fälligkeit.

Dies ist abhängig von der jeweiligen Wasserqualität und Brühleistung der Kaffeemaschine. Der Kunde ist verpflichtet WMF über den notwendigen Tausch zu informieren. Bei Maschinen mit Wassertank sind die Tankfilter bei Erreichen der Fälligkeit durch den Kunden auszutauschen.

j) Sonstiges:

Die Wartungsvereinbarung entbindet den Kunden nicht von den Aufgaben, die gemäß Betriebsanleitung vom Kunden durchzuführen sind.

Der vorliegende Vertrag ist nicht auf Dritte übertragbar.

2.) Zeitpunkt der Wartung / Jahresbrühleistung

Der turnusgemäße Wartungstermin wird zwischen dem zuständigen Servicetechniker und dem Kunden vereinbart. Die Wartung wird werktags (Montag bis Freitag) zu den regulären Arbeitszeiten durchgeführt.

Der Wartungszeitpunkt richtet sich nach den Wartungsvorgaben der WMF und wird je nach Auslastung auch auf dem Display der Maschine gemeldet. Bei Anzeige kann die Kaffeemaschine normal weiterbetrieben werden. Die Beauftragung der Wartungsarbeiten hat zur Sicherstellung der Funktionssicherheit und zur Vermeidung von Folgeschäden zeitnah zu erfolgen, da hier Sicherheitsüberprüfungen vorgenommen werden müssen.

Das jeweilige Wartungsintervall ist der nachfolgenden Tabelle zu entnehmen:

Maschinentype	Wartungsintervall	Max. Jahresbrühleistung
950 S	1x jährlich	15.000
1100 S / 1100 S Office	1x jährlich	20.000
1300 S	1x jährlich	25.000
1500 S+	1x jährlich	30.000
5000 S+	1x jährlich	45.000
9000 S+	1x jährlich	60.000
1500 F	1x jährlich	12.500
9000 F	1x jährlich	25.000
Espresso / Espresso NEXT*	1x jährlich	35.000

* Die espresso und espresso NEXT verfügen über zwei Brühgruppen mit separaten Brühmengenählern. Sobald eine der beiden Brühgruppen mehr als 35.000 Brühungen pro Jahr aufweist ist die max. Jahresbrühleistung erreicht.

3.) Ausschluss

Eine Inanspruchnahme der Leistungen aus dem Mietvertrag ist ausgeschlossen und kann von WMF in folgenden Fällen abgelehnt oder nach der aktuellen Service-Preisliste für WMF Kaffeemaschinen gesondert berechnet werden, wenn folgende Punkte vorliegen:

- Reparaturen, die auf mechanische Beschädigung, unsachgemäße Behandlung, Bedienungsfehler (Nichteinhaltung der Vorgaben der Betriebsanleitung) oder externe Einflüsse, insbesondere Witterung, chemische, physikalische, elektrische oder elektrochemische Prozesse zurückzuführen sind.
- Kosten für Einsätze, die auf die Verwendung von nicht durch WMF freigegebenem Reinigungsmittel oder auf eine Wasserqualität, die nicht den in der Betriebsanleitung beschriebenen Anforderungen entspricht, zurückzuführen sind, z.B. bei fehlendem WMF-Wasserfilter.
- Alle anderen Fälle in denen der Ausfall / die Störung auf ein Verschulden des Kunden oder Dritter zurückzuführen ist.
- Soweit und sofern der Pflege- / Hygienezustand der Kaffeemaschine die Durchführung der Leistungen unmöglich oder unzumutbar macht.
- Reparaturen oder Störungsbeseitigungen an Verkaufseinrichtungen (Kartenleser etc.) und Beistellgeräten der Kaffeemaschine.

- f) Filtertauschpauschale bzw. Kosten (Rüstpauschale und Arbeitszeit) für den Austausch von WMF-Wasserfiltern, soweit der Austausch außerhalb des turnusgemäßen Wartungstermines gemäß Ziffer 2. durchgeführt wird.
- g) Schäden, die durch eine Überschreitung der maximalen Brühleistung resultieren und die zwischen den Vertragspartnern abgestimmte zusätzliche kostenpflichtige Maßnahme (z.B. eine zusätzliche kostenpflichtige Wartung) seitens des Kunden nicht beauftragt wurde.

4.) Höhere Gewalt/Force Majeur

Wird durch höhere Gewalt – gleichgültig, ob in den Werken der WMF oder bei ihren Vorlieferanten eingetreten – hierzu gehören insbesondere behördliche Eingriffe, Betriebsstörungen, Arbeitskämpfe, Pandemien, Verzögerungen in der Anlieferung wesentlicher Roh- und Hilfsstoffe – oder auf ähnliche Ereignisse, z.B. Streik oder Aussperrung die Lieferung oder Leistung für WMF unmöglich, so wird WMF von der Verpflichtung frei, ohne dass der Kunde Schadensersatz verlangen kann. Hat die Leistung aufgrund der Verzögerung für den Kunden kein Interesse mehr, so kann er nach angemessener Nachfristsetzung vom Vertrag zurücktreten. Treten die vorgenannten Hindernisse beim Kunden ein, so gelten die gleichen Rechtsfolgen auch für seine Abnahmeverpflichtung, wenn dieser WMF rechtzeitig vor Auftragsabwicklung schriftlich informiert. Die Vertragspartner sind verpflichtet, dem anderen Teil Hindernisse der Vorbezeichneten Art unverzüglich mitzuteilen.

Sofern unvorhersehbare Ereignisse im Sinne von Ziffer 6) die wirtschaftliche Bedeutung oder den Inhalt der Leistungen erheblich verändern oder auf den Betrieb von WMF erheblich einwirken, wird der Vertrag unter Beachtung von Treu und Glauben angemessen angepasst. Soweit dies wirtschaftlich nicht vertretbar ist, steht WMF das Recht zu, vom Vertrag zurückzutreten. Will WMF von diesem Rücktrittsrecht Gebrauch machen, so hat sie dies nach Erkenntnis der Tragweite des Ereignisses unverzüglich dem Kunden mitzuteilen, und zwar auch dann, wenn zunächst mit ihm eine Verlängerung der Lieferzeit vereinbart war.

5.) Verpflichtungen des Kunden:

Voraussetzungen für die Inanspruchnahme der Leistungen aus dem Mietvertrag sind:

- a) Die rechtzeitige Inkenntnissetzung des WMF-Service über die im Display der Kaffeemaschine angezeigten fälligen Wartung, sowie Gewährung einer Möglichkeit zur regelmäßigen und ordnungsgemäßen Durchführung der für den jeweiligen Maschinentyp vorgesehenen Wartungsarbeiten durch einen Servicetechniker unter Verwendung von WMF-Originalersatzteilen.
- b) Die zwingende Einhaltung sämtlicher in der Bedienungsanleitung enthaltenen Bedien- und Handlungsanweisungen, insbesondere die Einhaltung der Installationsbedingungen. Insbesondere ist zwingende Voraussetzung für die Durchführung von Arbeiten an der Kaffeemaschine, dass die Kaffeemaschine an einer Steckdose angeschlossen ist, welche sich in unmittelbarer Nähe des Gerätes befindet, so dass der Servicetechniker die Kaffeemaschine allpolig vom Netz trennen kann.
- c) Die ordnungsgemäße Pflege und Einhaltung der vorgeschriebenen Reinigungszyklen unter Verwendung von originalen WMF-Reinigungsmitteln.
- d) Sofern und soweit am Standort der Maschine die Wasserqualität gemäß den Angaben der Betriebsanleitung die Verwendung eines Wasserfilters erforderlich macht, ist ein WMF-Wasserfilter einzusetzen und regelmäßig auszutauschen. Der Kunde hat den WMF Service in diesem Fall rechtzeitig zu beauftragen.

6.) Verjährung von Mängelansprüchen:

Mängelansprüche verjähren in 12 Monaten. Die Frist beginnt mit der Abnahme (§ 634a Abs. 2 BGB). Die Verjährungsfrist von einem Jahr gilt auch für Ansprüche aus unerlaubter Handlung, die auf einem Mangel der Werkleistung beruhen. Die Verjährungsfrist von einem Jahr gilt nicht für die unbeschränkte Haftung von WMF für Schäden aus der Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit sowie für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit.

7.) Haftung auf Schadensersatz wegen Verschuldens:

- a) Die Haftung der WMF auf Schadensersatz, gleich aus welchem Rechtsgrund, ist, soweit es dabei jeweils auf ein Verschulden ankommt, nach Maßgabe dieser Ziffer 7.) eingeschränkt.
- b) WMF haftet nicht im Falle einfacher Fahrlässigkeit ihrer Organe, gesetzlichen Vertreter, Angestellten oder sonstigen Erfüllungsgehilfen, soweit es sich nicht um eine Verletzung vertragswesentlicher Pflichten handelt. Vertragswesentlich sind diejenigen Vertragspflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertraut und auch vertrauen darf.
- c) Soweit WMF gemäß Ziffer 7.) b) dem Grunde nach auf Schadensersatz haftet, ist diese Haftung auf Schäden begrenzt, die WMF bei Vertragsschluss als mögliche Folge einer Vertragsverletzung vorausgesehen hat oder die WMF bei

Anwendung verkehrsüblicher Sorgfalt hätte voraussehen müssen. Mittelbare Schäden und Folgeschäden sind außerdem nur ersatzfähig, soweit solche Schäden bei bestimmungsgemäßer Verwendung der Kaffeemaschine typischerweise zu erwarten sind.

- d) Im Falle einer Haftung für einfache Fahrlässigkeit ist die Ersatzpflicht von WMF für Sachschäden und daraus resultierende weitere Vermögensschäden auf einen Betrag von 5.000.000 EUR je Schadensfall beschränkt, auch wenn es sich um eine Verletzung vertragswesentlicher Pflichten handelt.
- e) Die vorstehenden Haftungsausschlüsse und -beschränkungen gelten in gleichem Umfang zugunsten der Organe, gesetzlichen Vertreter, Angestellten und sonstigen Erfüllungsgehilfen der WMF.
- f) Soweit WMF technische Auskünfte gibt oder beratend tätig wird und diese Auskünfte oder Beratung nicht zu dem von WMF geschuldeten, vertraglich vereinbarten Leistungsumfang gehören, geschieht dies unentgeltlich und unter Ausschluss jeglicher Haftung.
- g) Die Einschränkungen dieser Ziffer 7.) gelten nicht für die Haftung der WMF wegen vorsätzlichen Verhaltens oder wegen Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit.

Information zur Wartung an WMF Kaffeemaschinen



In den Kaffeebohnen und im Kaffeemehl befinden sich pflanzliche Fette und Öle sowie Säuren und andere chemische Elemente. Diese Inhaltsstoffe können sich an verschiedenen Stellen in der Maschine ablagern und mit der Zeit zu Störungen am Gerät führen.



Im Wasser befinden sich, je nach Region, verschieden viele Mineralien und Salze. Kalk wird unter Umständen in der Maschine abgelagert und muss von Zeit zu Zeit vom Kundendienst entfernt werden. Da ein Teil der Mineralien für einen guten Kaffeegeschmack benötigt wird, können wir das Wasser nicht vollständig entkalken. Somit gelangen natürlich diese Bestandteile in die Kaffeemaschine und müssen dann wieder beseitigt werden.



In der Kaffeemaschine befinden sich unter anderem einige Magnetventile, die entweder mit Wasser oder Kaffee durchflossen werden. Vor allem die oben genannten Bestandteile aus Wasser und Kaffeemehl sowie die tausendfachen Betätigungen führen an diesen Teilen zu „natürlichem“ Verschleiß, der vom Kundendiensttechniker beurteilt und ggf. beseitigt wird. Die Sicherheitseinrichtungen im Kessel- und Boilerbereich werden geprüft und ebenfalls wenn nötig ersetzt. Dosiereinrichtungen, Mengemesssysteme, Brüher und Vorratsbehälter werden ebenfalls geprüft und gereinigt. Teile, die als verschlissen erkannt werden, werden ausgetauscht.



All diese Arbeiten helfen, die Kaffeemaschine mit konstanter Kaffeequalität zuverlässig in Betrieb zu halten und Ihren Umsatz zu sichern. Außerdem werden evtl. Probleme frühzeitig erkannt und führen nicht zu zusätzlichen Serviceeinsätzen:



Mit der täglichen Reinigung der Maschine können Sie einen entscheidenden Teil für die Maschinenpflege beitragen. Verschleiß- und Dichtungskontrolle müssen aber in regelmäßigen Abständen vom Kundendiensttechniker durchgeführt werden. Nur so haben Sie mit Ihrer WMF Kaffeemaschine lange Freude und eine zuverlässige Investition an Ihrer Seite.

