

Allgemeine Geschäftsbedingungen für die Ausführung von Arbeiten an Fahrzeugen, Anhängern, Anschlussstücken und Ersatzteilen

1) Auftragserteilung

Im Reparaturauftrag oder in einem Bestätigungsschreiben sind die zu erbringenden Leistungen zu bezeichnen und der voraussichtliche oder verbindliche Fertigstellungstermin anzugeben. Der Auftraggeber erhält eine Kopie des Auftrages. Der Auftrag ermächtigt den Auftragnehmer, Unteraufträge zu erteilen und Probefahrten sowie Überführungsfahrten durchzuführen.

Zusätzliche Arbeiten, die nicht mit den auf dem Reparaturauftrag angeführten Leistungen zusammenhängen, bedürfen grundsätzlich der Zustimmung des Kunden. Auf dem Auftragsformular muss eine Telefonnummer verzeichnet sein, unter welcher der Kunde kurzfristig zu erreichen ist.

Eine vorherige Zustimmung für nicht im Reparaturauftrag vorgesehene Leistungen erübrigt sich, sofern

- die Arbeiten für die Durchführung des im Reparaturauftrag angegebenen Leistungen erforderlich sind;
- die Reparatur- und Materialkosten Innerhalb des ausdrücklich vom Kunden durch seine Unterschrift akzeptierten Rahmens liegen;
- sich die Arbeiten als dringlich erweisen;
- die Kosten für die Leistungen 20 % des im Kostenvoranschlag vereinbarten Preises nicht überschreiten
- der Kunde nicht kurzfristig unter der angegebenen Telefonnummer erreicht werden kann.

2) Reparaturkosten und Kostenvoranschlag

Die Informationen und Angaben zur Höhe der Kosten für die Leistungserbringung sind nur dann für den Auftragnehmer verbindlich, wenn auf Anfrage des Auftraggebers ein ausführlicher Kostenvoranschlag erstellt wurde.

Der Auftraggeber ist zur Zahlung der von ihm in Auftrag gegebenen Zusatzarbeiten sowie zur Begleichung der nicht von ihm in Auftrag gegebenen, jedoch angenommenen Zusatzarbeiten verpflichtet. Als Annahme gelten die Zahlung der Rechnung oder das Abholen des Fahrzeugs durch den Kunden.

Der Kostenvoranschlag gilt für eine Dauer von drei Wochen ab Ausstellungsdatum. Nach Ablauf dieser Frist ist der Auftragnehmer nicht mehr an diesen Kostenvoranschlag gebunden. In diesem Fall wird der Kostenvoranschlag dem Kunden in Rechnung gestellt.

3) Fertigstellungsdatum oder -frist

Die vereinbarten Fertigstellungsdaten oder -fristen sind unverbindlich. Der Ablauf der unverbindlich angegebenen Frist gilt nicht als Aufforderung zur Lieferung der Sache und berechtigt den Kunden nicht zur Forderung von Schadenersatz, zur Auflösung oder Kündigung des Vertrags oder zur Minderung.

Der Auftragnehmer ist in keinem Fall für Verspätungen verantwortlich, die aus Ereignissen resultieren, die nicht in seiner Verantwortung liegen (höhere Gewalt, Fehler des Kunden, Aufstand, Streik, Lock-out, usw.).

4) Abnahme und Abholen des Fahrzeugs

Der Auftragnehmer unterrichtet den Kunden über die Beendigung der Arbeiten.

Der Kunde hat die in Reparatur gegebene Sache spätestens innerhalb von acht Tagen ab Mitteilung der Beendigung der Arbeiten oder Versand der Rechnung in der Werkstatt des Auftragnehmer abzuholen und abzunehmen.

Nach Verstreichen dieser Frist ist der Kunde aufgrund der Konventionalstrafe und ohne vorherige Aufforderung zur Zahlung einer Entschädigung von 25,- EUR pro Verzugstag verpflichtet. Mit diesem Datum endet jegliche Verwahrungspflicht. Die Kosten und Risiken der Verwahrung gehen zu Lasten des Kunden.

5) Anzahlung, Rechnungsstellung und Zahlung

Zum Zeitpunkt der Übergabe der Sache ist der Auftragnehmer berechtigt, eine Anzahlung vom Kunden zu verlangen. Bei Nichtzahlung der Rechnung oder Nichtabholung der in Reparatur gegebenen Sache, behält der Auftragnehmer die Anzahlung ein.

Die Zahlung hat beim Abholen des Fahrzeugs ohne Skonto oder sonstige Nachlässe zu erfolgen. Im Falle der Nichtabholung des Fahrzeugs durch den Kunden innerhalb der in Artikel 4 vorgesehenen Frist, wird die Rechnung an den Kunden gesandt. Sie ist sofort zahlbar.

Im Falle der Nicht-Bezahlung der Rechnung steht dem Auftragnehmer ein Zurückbehaltungsrecht auf die in Reparatur gegebene Sache zu.

Zahlungen mittels Scheck oder Wechsel sind nicht zulässig.

Jede Beschwerde hinsichtlich der Rechnung oder der durchgeführten Arbeiten ist dem Auftragnehmer innerhalb von 8 Tagen ab Abnahme des Fahrzeugs oder Versand der Rechnung schriftlich mitzuteilen. Erfolgt keine Beschwerde in der vorgegebenen Frist, wird angenommen, dass der Kunde die Rechnung und die durchgeführten Reparaturarbeiten akzeptiert hat.

6) Garantie

Ungeachtet der gesetzlichen Bestimmungen übernimmt der Auftragnehmer für einen Zeitraum von zwei Jahren ab Rechnungsdatum die Garantie für die durchgeführten Reparaturarbeiten und das gelieferte Material wie folgt:

Der Auftragnehmer behebt auf seine Kosten die unter die Garantie fallenden und unmittelbar durch die durchgeführten Reparaturarbeiten bedingten Defekte und Fehler und das benutzte Material.

Der Auftragnehmer haftet weder für die dem Kunden oder Dritten entstandenen körperlichen Schäden, noch für vom Kunden erlittene finanzielle Verluste oder von letztgenanntem verauslagte Kosten (z.B. Geschäftsverlust, Umsatzverlust, Abschleppkosten, Wagenstillstandskosten, Reise- oder Hotelkosten usw.).

Die vertragliche Garantie findet nur Anwendung, sofern der Kunde dem Auftragnehmer die Defekte oder Fehler unverzüglich bei deren Auftreten oder Entdecken schriftlich und präzise meldet.

Die Garantie kommt nicht zum Tragen, sofern

- der Kunde es versäumt, die Defekte unverzüglich bei deren Auftreten beim Auftragnehmer zu melden und das Fahrzeug trotz des Defekts auch weiterhin benutzt, ohne es unverzüglich dem Auftragnehmer zu übergeben;
- der Kunde die defekten Teile der in Reparatur gegebenen Sache selbst ausgetauscht oder repariert hat;
- die unter die vertragliche Garantie fallenden Reparaturarbeiten ohne vorherige Zustimmung des Auftragnehmer durch einen anderen Dienstleister durchgeführt wurden.

Der normale Verschleiß der reparierten Sache ist von der Garantie ausgenommen.

Der Auftragnehmer allein ist befugt, die infolge von Reparaturarbeiten in seiner eigenen Werkstatt aufgetretenen oder verursachten Defekte, Mängel oder Fehler zu beheben.

Ausnahmsweise und vorbehaltlich der vorherigen Zustimmung des Auftragnehmers ist der Kunde befugt, die unter die vertragliche Garantie fallenden Reparaturarbeiten von einem dritten autorisierten Service Partner des Volkswagen Konzerns unserer Organisation durchführen zu lassen, falls

- das Fahrzeug aufgrund des Defekts nicht mehr betriebsfähig ist;
- äußerste Dringlichkeit vorliegt;
- es dem Kunden materiell unmöglich ist, das Fahrzeug in die Werkstatt des Auftragnehmers zu bringen.

In diesen Fällen muss die endgültige Rechnung ausdrücklich vorsehen, dass die Reparaturarbeiten aufgrund eines durch die Garantie des Auftragnehmers gedeckten Defekts erforderlich waren. In der Rechnung müssen die durchgeführten Arbeiten einzeln beschrieben und angeführt werden. In diesen Fällen übernimmt der Auftragnehmer die Material- und Arbeitskosten.

Die ausgebauten Teile sind dem Auftragnehmer innerhalb eines angemessenen Zeitraums zur Verfügung zu halten.

Der Kunde ist verpflichtet, die Arbeiten zu den geringstmöglichen Kosten durchführen zu lassen.

7) Haftung

Vor Übergabe der Sache an den Auftragnehmer muss der Kunde seine persönliche Habe und sämtliche Gegenstände aus dem Fahrzeug entfernen. Der Dienstleister lehnt ausdrücklich jede Haftung für das Abhandenkommen, den Diebstahl oder die Beschädigung der im Fahrzeug belassenen Gegenstände ab.

Sollten an der in Reparatur gegebenen Sache Schäden entstehen, so sind diese unentgeltlich vom Auftragnehmer zu beheben. Der Kunde kann auf keinen Fall Schadensersatz fordern.

Schäden an der in Reparatur gegebenen Sache sind dem Auftragnehmer unverzüglich bei deren Feststellung zu melden, ansonsten verwirkt der Kunde sein Recht, Schadenersatz gegenüber dem Dienstleister geltend zu machen.

Es obliegt dem Kunden, den Nachweis zu erbringen, dass die Schäden während des Zeitraums verursacht wurden, in dem sich das Fahrzeug in der Obhut des Auftragnehmers befand, und dass dieser gegen seine vertraglichen Verpflichtungen verstoßen hat. Sämtliche Schäden an der in Reparatur gegebenen Sache gelten als bereits bei der Übergabe des Fahrzeugs an den Dienstleister vorhanden.

Sollte sich die Wiederherstellung in natura als unmöglich erweisen oder die Wiederherstellungskosten im Verhältnis zum Ersatzwert des Einzelteils oder der beschädigten Sache unverhältnismäßig hoch sein oder diesen Wert sogar übersteigen, hat der Kunde lediglich Anrecht auf den Ersatzwert des Einzelteils oder der beschädigten Sache oder auf den vom Hersteller empfohlenen Verkaufspreis sofern dieser Preis den Ersatzwert des Einzelteils oder der beschädigten Sache unterschreitet

8) Eigentumsvorbehaltsklausel

Die Zubehör-, Ersatz- oder Austauschteile bleiben bis zur vollständigen Zahlung des Preises ausschließliches Eigentum des Auftragnehmers.

Der Auftragnehmer wird Eigentümer aller ausgebauten oder ausgewechselten Teile.

9) Gerichtsstand und anwendbares Recht

Der Dienstleistungsvertrag und die allgemeinen Geschäftsbedingungen unterliegen dem luxemburgischen Recht. Für sämtliche gegenwärtigen und zukünftigen Rechtsstreitigkeiten ist ausschließlicher Gerichtsstand Luxemburg (Bezirk Luxemburg Stadt).

Conditions générales relatives à l'exécution de travaux sur véhicules, remorques, assemblages et pièces détachées

1) Ordre de réparation

L'ordre de réparation précisera, de façon générale, les défauts ou anomalies auxquels il faudra remédier.

Les travaux supplémentaires qui ne sont pas en relation avec le défaut précisé sur l'ordre de réparation nécessitent en principe l'accord du client. Un numéro de téléphone auquel le client est facilement joignable sera noté sur l'ordre de réparation.

L'accord préalable pour des travaux non prévus dans l'ordre de réparation n'est pas requis lorsque :

- les travaux sont nécessaires à la réparation du défaut précisé dans l'ordre de réparation ;
- les coûts de réparation et du matériel restent dans les limites du cadre expressément accepté et signé par le client;
- les travaux sont urgents ;
- le coût des travaux ne dépasse pas 20 % du prix convenu dans le devis ;
- le client n'est pas rapidement joignable au numéro de téléphone indiqué.

2) Coût de réparation et devis

Les informations et indications sur le montant des coûts des travaux de réparation ne lient le prestataire de services que dans le cas où un devis détaillé a été établi à la demande du client.

Le client est tenu au paiement des travaux supplémentaires qu'il a commandés ainsi qu'au paiement des travaux supplémentaires non commandés mais acceptés. Il y a acceptation en cas de paiement de la facture ou en cas d'enlèvement du véhicule par le client.

Le devis n'est valable que pour une durée de trois semaines à partir de sa date d'établissement. Passé ce délai, le prestataire de services n'est plus tenu par le devis. Dans ce cas, le devis sera facturé au client.

3) Date ou délai d'achèvement

La date ou le délai d'achèvement convenus sont donnés à titre purement indicatif. L'expiration du délai indicatif ne vaut pas mise en demeure de délivrer la chose et ne donne pas droit au client de demander des dommages et intérêts, la résolution, la résiliation du contrat ou encore une diminution du prix.

Le prestataire de services n'est jamais responsable du retard résultant d'événements indépendants de sa volonté (faute du client, émeute, grève, lock-out, etc.).

4) Prise de livraison et enlèvement du véhicule

Le prestataire de services informera le client de la fin des travaux.

Le client doit enlever et réceptionner la chose donnée en réparation dans les locaux du prestataire de services, au plus tard endéans huit jours à partir de l'information de la fin des travaux de réparation ou de l'envoi de la facture.

Passé ce délai, le client paiera, à titre de clause pénale et sans mise en demeure préalable, une indemnité de 25 EUR par jour de retard. A partir de cette date, toute obligation de conservation prend fin. Les coûts et risques de garde sont alors à la charge du client.

5) Acompte, facturation et paiement

Au moment de la remise de la chose, le prestataire de services est en droit de demander un acompte au client. En cas de défaut de paiement de la facture ou d'enlèvement de la chose donnée en réparation, l'acompte reste acquis au prestataire de services.

Le paiement doit se faire au moment de l'enlèvement du véhicule, sans escompte ni autres ristournes. A défaut d'enlèvement du véhicule par le client, dans le délai prévu à l'article 4, la facture est envoyée au client. Elle est payable immédiatement.

A défaut de paiement de la facture, le prestataire de services a un droit de rétention sur la chose donnée en réparation.

Aucun paiement par chèque ou par lettre de change n'est admis.

Toute réclamation, contre la facture ou contre les travaux de réparation effectués, doit être adressée par écrit au prestataire de services dans les 8 jours suivant la réception du véhicule ou l'envoi de la facture. A défaut de réclamation dans le délai imparti, la facture et les travaux de réparation effectués seront considérés comme acceptés par le client.

6) Garantie

Nonobstant les dispositions légales, le prestataire de services garantit les travaux de réparation effectués et le matériel fourni comme suit :

Le prestataire de services remédie, à ses frais, aux défauts et anomalies couverts par la garantie et résultant directement des travaux de réparations effectués et du matériel utilisé.

Le prestataire de services n'est pas responsable des dommages corporels causés au client ou à des tiers, ni d'éventuelles pertes financières subies par le client, ni des frais subis par ce dernier (p.ex. perte commerciale, de chiffre d'affaires, frais de remorquage, d'immobilisation, de déplacement, d'hôtel, etc.).

La garantie conventionnelle ne s'applique que si le client déclare de manière précise et par écrit, au prestataire de services les défauts ou anomalies dès leur apparition.

La garantie est exclue lorsque :

- le client ne déclare pas les défauts dès leur apparition au prestataire de services et continue à utiliser le véhicule malgré le défaut, sans le remettre immédiatement au prestataire ;
- le client a remplacé ou réparé lui-même les pièces défectueuses de la chose donnée en réparation ;
- les travaux de réparation couverts par la garantie conventionnelle ont été effectués par un autre garage, sans l'accord préalable du prestataire de services.

L'usure normale de la chose réparée est exclue de la garantie.

Seul le prestataire de services a le droit de remédier aux défauts, vices ou anomalies apparus et dus à la suite des travaux de réparation dans ses propres locaux.

Exceptionnellement et avec l'accord préalable du prestataire de services, le client a le droit d'effectuer les travaux de réparation couverts par la garantie conventionnelle par un autre agent de service agréé du réseau de notre organisation :

- lorsque le véhicule ne fonctionne plus suite au défaut,
- lorsqu'il y a urgence impérieuse,
- lorsque le client est dans l'impossibilité matérielle d'amener le véhicule dans les locaux du prestataire de services.

Dans ces cas, la facture finale doit expressément prévoir que les travaux de réparation étaient nécessaires suite à un défaut couvert par la garantie du prestataire de services. La facture doit préciser et énumérer la nature exacte des travaux effectués. Dans ces cas, le prestataire de services supportera les coûts du matériel et de la main-d'oeuvre.

Les pièces démontées doivent être tenues à la disposition du prestataire de services pendant un délai raisonnable.

Le client est tenu de faire effectuer les travaux au coût le moins élevé possible.

7) Responsabilité

Avant la remise de la chose au prestataire de services, le client doit récupérer tous les effets personnels et objets se trouvant dans le véhicule. Le prestataire de services décline expressément, toute responsabilité en cas de perte, de vol ou de détérioration des objets laissés dans le véhicule.

En cas de dégâts causés au véhicule donné en réparation, le prestataire le remet gratuitement en état. En aucun cas, le client ne peut demander des dommages et intérêts.

Les éventuels dégâts causés à la chose donnée en réparation doivent être déclarés au prestataire de services dès leur constatation. A défaut, le client sera forcé à faire valoir une quelconque réclamation vis-à-vis du prestataire de services.

Il appartient au client de prouver que les dégâts ont été causés pendant la période où le véhicule était sous la garde du prestataire de services et que ce dernier a failli à ses obligations contractuelles. Tous les dégâts à la chose donnée en réparation sont réputés avoir existé au moment de la remise du véhicule au prestataire de services.

Lorsque la réparation en nature s'avère impossible ou si le coût de la réparation, au jour du dommage, est disproportionné par rapport à la valeur de remplacement de l'élément ou de la chose endommagée ou encore supérieure à cette valeur, le client n'a droit qu'à la valeur de remplacement de l'élément ou de la chose endommagée ou encore au prix de vente recommandé par le constructeur si ce prix est inférieur à la valeur de remplacement de l'élément ou de la chose endommagée.

8) Clause de réserve de propriété

Les pièces accessoires, de remplacement ou d'assemblage restent la propriété exclusive du prestataire de services jusqu'au paiement intégral du prix.

Le prestataire de services devient propriétaire de toutes les pièces démontées ou échangées.

9) Clause attributive de juridiction et droit applicable

Le contrat de prestation de service et les présentes Conditions générales sont régis par le droit luxembourgeois en vigueur. Les tribunaux de Luxembourg (arrondissement de Luxembourg-Ville) sont seuls compétents pour connaître des litiges relatifs au contrat de prestation de service et aux présentes Conditions générales.