

## 1. Vertragsabschluss

Allen von GRIPS unterbreiteten Angeboten und Auftragsbestätigungen für Produkte sowie allen Lieferungen und Leistungen von GRIPS liegen diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen zu Grunde.

Maßgeblich für den Vertragsabschluss ist eine schriftliche Auftragsbestätigung, die grundsätzlich zu diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen erfolgt. Abweichende Bedingungen des Kunden, welche GRIPS nicht ausdrücklich schriftlich anerkennt, sind nicht verbindlich, auch wenn GRIPS ihnen nicht ausdrücklich widerspricht. Ergänzungen, Änderungen und Nebenabreden werden erst mit schriftlicher Bestätigung durch GRIPS wirksam.

Die in allgemeinen Produktdokumentationen, GRIPS Handelsprogrammen und Preislisten in jeder Form enthaltenen Angaben und Informationen wie Abbildungen, Zeichnungen, Beschreibungen, Maße, Gewichte und sonstige Leistungsdaten stehen unter einem Änderungsvorbehalt und sind nur soweit verbindlich, als der Vertrag ausdrücklich auf sie Bezug nimmt. Geringe Abweichungen von solchen produktbeschreibenden Angaben gelten als genehmigt und berühren nicht die Erfüllung von Verträgen, sofern sie für den Kunden nicht unzumutbar sind.

1.4 Sofern nicht anders schriftlich vereinbart, ist GRIPS maximal 30 Tage nach Ausstellungsdatum an ein Angebot gebunden.

## 2 Lieferung und Gefahrübergang

Wenn nicht im Angebot anders vereinbart, erfolgt die Lieferung des Produkts EXW (ex works). Die Gefahr geht spätestens zu dem Zeitpunkt über, an dem der erste Spediteur den Liefergegenstand entgegennimmt

Nur ausdrücklich und schriftlich vereinbarte Lieferzeiten sind für GRIPS verbindlich. Die Einhaltung jeder Lieferfrist setzt voraus, dass der Kunde seine Vertragspflichten erfüllt, insbesondere von ihm zu liefernde Unterlagen, Testmaterial und Zubehörteile rechtzeitig und einwandfrei zur Verfügung stellt und vereinbarte Zahlungsverpflichtungen erfüllt.

Die vereinbarte Lieferfrist verlängert sich – auch innerhalb eines Lieferverzuges angemessen beim Eintritt unvorhergesehener Hindernisse, welche GRIPS trotz einer nach den Umständen des Falles zumutbaren Sorgfalt nicht abwenden konnte - unabhängig davon, ob in unserem Werk oder bei unseren Unterlieferanten eingetreten- z.B. Betriebsstörungen, behördliche Eingriffe, Arbeitskampffmaßnahmen, Verzögerung der Auslieferung wesentlicher Rohstoffe und Bauteile, ausbleiben behördlicher oder sonstiger Genehmigungen oder anderen nicht von GRIPS zu vertretenden Verzögerungen. Bei späteren Abänderungen des Vertrages, welche die Lieferfristen beeinflussen können, verlängert sich die Lieferfrist in angemessenem Umfang.

Teillieferungen sind zulässig, es sei denn, die Teilleistung ist für den Kunden wirtschaftlich nicht zumutbar. 2.5 Versand der Ware erfolgt auf Rechnung und Gefahr des Kunden. Verzögert sich die Versendung oder die Abnahme aus Gründen, die GRIPS nicht zu vertreten hat, so geht die Gefahr mit dem Zugang der Anzeige der Versandbereitschaft auf den Kunden über. Die von GRIPS zu erbringende Leistung ist eine Holschuld des Kunden.

## 3 Zahlung

Jede Zahlung hat binnen dreißig (30) Tagen nach Rechnungsdatum kostenfrei an GRIPS zu erfolgen, sofern nicht anders schriftlich vereinbart.

Alle Preise verstehen sich netto und gelten zuzüglich gesetzlicher Steuern, insbesondere Mehrwertsteuer, und Zölle sowie Transport- und Verpackungskosten.

Die Aufrechnung von Zahlungsansprüchen von GRIPS mit Gegenforderungen des Kunden ist ausgeschlossen, es sei denn, dass es sich um von GRIPS unbestrittene oder rechtskräftig festgestellte Forderungen handelt.

Ein Zurückbehaltungsrecht steht dem Kunden nur zu, soweit es auf demselben Vertragsverhältnis beruht.

## 4 Eigentumsvorbehalt

Es gilt der grundsätzlich der erweiterte Eigentumsvorbehalt.

An Abbildungen, Zeichnungen, Skizzen, Schaltplänen, Prototypen, Funktionsbeschreibungen, Manuals und sonstigen Unterlagen, welche dem Kunden überlassen werden, behält GRIPS seine Eigentums- und Urheberrechte. Sie dürfen ebenso wie die Angebote selbst - Dritten ohne vorherige schriftliche Zustimmung durch GRIPS nicht zugänglich gemacht werden. Sie sind auf Verlangen von GRIPS sofort zurückzusenden.

GRIPS behält sich das Eigentum an der gelieferten Ware bis zum Eingang aller Zahlungen des Kunden aus dem jeweiligen Liefer- bzw. Kaufvertrag vor.

Die Forderungen des Kunden aus der Weiterveräußerung der Vorbehaltsware tritt der Kunde vorab an GRIPS ab; GRIPS nimmt diese Abtretung an. Auf Verlangen von GRIPS hat der Kunde die zur Einziehung erforderlichen Angaben über die abgetretenen Forderungen zu leisten und dem Schuldner die Abtretung mitzuteilen. Falls der Wert der abgetretenen Forderung die zu sichernde Forderung um mehr als 10% übersteigt, wird GRIPS die nach vorstehenden Bestimmungen zustehende Sicherung insoweit freigeben.

Wird die gelieferte Ware für Einbauzwecke derart verwendet, dass sie wesentlicher Bestandteil eines anderen Gerätes wird, so erwirbt GRIPS an der neuen Sache einen Miteigentumsanteil im Verhältnis des Wertes der Vorbehaltsware zum anderen Gerät zum Zeitpunkt der Verbindung. Erwirbt der Kunde das Alleineigentum an der neuen Sache, so besteht darüber Einigkeit, dass der Kunde GRIPS im Verhältnis des Wertes der verarbeiteten bzw. verbundenen Vorbehaltsware, Miteigentum an der neuen Sache einräumt und diese entgeltfrei für GRIPS verwahrt.

Bei Zugriffen Dritter auf die Vorbehaltsware oder im Voraus abgetretene Forderungen, insbesondere Zwangsvollstreckungen und Pfändungen, wird der Kunde auf das Eigentum bzw. die Forderungsinhaberschaft von GRIPS hinweisen. Der Kunde hat GRIPS unverzüglich unter Zurverfügungstellung der für eine Intervention notwendigen Unterlagen zu benachrichtigen. Soweit der Dritte die GRIPS in diesem Zusammenhang entstehenden gerichtlichen oder außergerichtlichen Kosten nicht erstatten kann, haftet hierfür der Kunde.

## 5 Gewährleistung und Mängelrüge

Im Falle eines Mangels der Ware ist GRIPS zunächst nach seiner Wahl zur Nachlieferung oder Nachbesserung (Nacherfüllung) berechtigt. Schlägt die Nacherfüllung nach mindestens drei Versuchen endgültig fehl, so kann der Kunde angemessene Herabsetzung des Kaufpreises oder Schadenersatz statt der Erfüllung verlangen oder vom Vertrag zurücktreten. Mit Ausnahme des Rücktritts setzt die Geltendmachung von Gewährleistungsansprüchen die eigene, richtige und rechtzeitige Belieferung an GRIPS seitens der GRIPS Unterlieferanten voraus. Grundsätzlich übernimmt GRIPS während der Gewährleistung nur die Kosten für Ersatzteile und Arbeitszeit. Eine weitere Kostenübernahme wie z.B. für Reisen oder Rücksendungen kann nur nach vorheriger schriftlicher Abstimmung mit GRIPS erfolgen.

Der Kunde ist verpflichtet, den Liefergegenstand unverzüglich auf seine Mangelfreiheit zu überprüfen. Mängel müssen GRIPS unverzüglich – bei erkennbaren Mängeln jedoch spätestens innerhalb von zehn Tagen nach der Lieferung, bei nicht erkennbaren Mängeln innerhalb von zehn Tagen nach Feststellbarkeit schriftlich mitgeteilt werden. Das Verpackungsmaterial ist – unter Erhaltung angebrachter Kipp- und Schock-Nachweiseinrichtungen – vom Kunden bis zur Abnahme des Produktes aufzubewahren und GRIPS Mitarbeitern zugänglich zu machen. Erkennbare Transportschäden sind unverzüglich auch der Spedition anzuzeigen, welche die Anlieferung besorgte.

Die Gewährleistungsfrist für neue GRIPS Produkte beträgt zwölf Monate ab Lieferung.

Ist im Einzelfall eine Abnahme vereinbart, beginnt die Gewährleistungsfrist mit der Abnahme der Anlage durch den Kunden. Nach vier(4)-wöchigem Betrieb, wird die Abnahme unterstellt. Vor Einsatz des Produkts in der Produktion ist die schriftliche Freigabe von GRIPS erforderlich.

Verbrauchsartikel bzw. Verschleißteile von der Gewährleistung ausgeschlossen.

Von jeglicher Gewährleistung ausgeschlossen sind Fehler, die durch Beschädigung, falschen Anschluss oder falsche Bedienung durch den Kunden verursacht werden, Mängel durch Verschleiß bei Überbeanspruchung mechanischer oder elektromechanischer Teile, durch nichtbestimmungsgemäßem Gebrauch oder Mängel durch Verschmutzung, falsche Lagerung, Schäden durch außergewöhnliche mechanische, elektrische, elektro-chemische, chemische oder atmosphärische Einflüsse und Schäden durch höhere Gewalt z.B. Blitzschlag.

Die Gewährleistung entfällt, soweit der Kunde ohne vorherige schriftliche Zustimmung von GRIPS Geräte auspackt, in Betrieb nimmt, Elemente oder Zusatzeinrichtungen selbst ändert oder durch Dritte ändern lässt, es sei denn, dass der Kunde den vollen Nachweis führt, dass die noch in Rede stehenden Mängel weder insgesamt noch teilweise durch solche Handlungen, Änderungen verursacht worden sind und dass die Mängelbeseitigung durch die Handlung, Änderung nicht erschwert wird.

Beim Verkauf von gebrauchten Geräten räumt GRIPS eine Gewährleistungsfrist von drei (3) Monaten für individuell spezifizierte Funktionen ein. Im Übrigen haftet GRIPS nicht, außer im Rahmen gesetzlich zwingender Vorschriften oder schriftlicher Vereinbarung.

Erst nach vorheriger Aufforderung von GRIPS mit angemessener Fristsetzung zur Fehlerbeseitigung darf der Kunde den Mangel selbst beheben oder Dritte damit beauftragen. Verstößt der Kunde hiergegen und besteht keine schriftliche vorherige Zustimmung von GRIPS zur eigenständigen Behebung des Mangels oder dem Ausbau von Teilen durch den Kunden oder durch Dritte, verliert der Kunde etwaige Gewährleistungsrechte. Einer Fristsetzung bedarf es nicht, wenn sie dem Kunden unzumutbar ist. Im Fall unberechtigter Beanstandungen sind GRIPS alle entstandenen Kosten, insbesondere Arbeits- und Wegezeiten, Reisekosten und Spesen sowie die eingebauten Ersatzteile zu vergüten.

Zur Durchführung von Gewährleistungsarbeiten, ist GRIPS durch den Kunden ausreichende Zeit und Gelegenheit zu geben und, falls erforderlich, Hilfskräfte zur Verfügung zu stellen.

## 6 Gewährleistung und Schutzrechte von Software

Die Parteien sind sich einig, dass nach dem gegenwärtigen technischen Entwicklungsstand Fehler in Software-Programmen nicht vollständig ausgeschlossen werden können. GRIPS garantiert daher weder bestimmte Eigenschaften der Software -Programme, noch ihrer Tauglichkeit für Kundenzwecke oder -bedürfnisse. Für OEM-Artikel oder Fremderzeugnisse von Sublieferanten leistet GRIPS erst dann Gewähr, wenn zuvor der Originalhersteller gerichtlich in Anspruch genommen wurde. Fremdsoftware darf vom Kunden nicht auf GRIPS Anlagen installiert werden, außer GRIPS stimmt dem zuvor ausdrücklich und schriftlich zu. Für Software, die auf einer Maschine bzw. einem Computersystem betrieben wird, die bzw. das nicht der Konfiguration (in HW oder SW) bzw. der Software-Produktbeschreibung von GRIPS entspricht, leistet GRIPS keine Gewähr.

Die Software wird zusammen mit dem Produkt des jeweiligen Liefervertrages abgenommen. GRIPS leistet kostenlose Nachbesserung für Programmfehler, die trotz Beachtung der Bedienungsanleitung innerhalb von zwölf (12) Monaten nach Abnahme im Rahmen des vereinbarten Leistungsumfanges auftreten. Im Übrigen gelten die Gewährleistungsbestimmungen dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen entsprechend.

Der Kunde erhält an der Software einschließlich der gelieferten System Software ein nicht ausschließliches, nicht übertragbares Nutzungsrecht für den vertraglich vereinbarten Zweck. Alle Urheberrechte an der Software und den Hardwareentwicklungen, an Programmteilen sowie an der dazugehörigen Dokumentation verbleiben im Eigentum von GRIPS.

## 7 Spezifikationen und Schutzrechte Dritter

Jede Spezifikation ist vom Kunden schriftlich zu bestätigen. Änderungen und Erweiterungen müssen ebenfalls schriftlich vereinbart werden. Der Kunde haftet für seine Angaben.

GRIPS kann nur wegen der Verletzung deutscher Schutzrechte in Anspruch genommen werden. GRIPS haftet dem Kunden gegenüber für die gegen ihn erkannten oder vergleichsweise festgelegten Schadenersatzansprüche sowie Gerichts- und Anwaltskosten nur und ausschließlich unter den folgenden Voraussetzungen: Hinsichtlich der gesamten Inanspruchnahme ist ausschließlich GRIPS verfügungsberechtigt. Der Kunde bevollmächtigt einen von GRIPS benannten und ausschließlich seinen Weisungen unterstehenden Rechtsanwalt zur Führung etwaiger Rechtsstreitigkeiten. Der Kunde benachrichtigt GRIPS unverzüglich und laufend über alle, eine derartige Inanspruchnahme betreffenden, Angelegenheiten und stellt GRIPS insbesondere alle Informationen und Unterlagen zur Verfügung.

Die Haftung entfällt, wenn sich die Verletzung aus einer Befolgung der Spezifikation des Kunden ergibt oder durch eine Änderung des Vertragsgegenstandes durch Kombination des Vertragsgegenstandes mit Zusätzen oder durch Verwendung des Vertragsgegenstandes oder Teilen davon bei der Durchführung eines Verfahrens ergibt, falls der Vertragsgegenstand selbst keine Verletzung darstellt. Für Verletzungshandlungen, die erfolgen, nachdem der Kunde verwarnet worden ist oder Kenntnis von einer möglichen Verletzung erhalten hat, haftet GRIPS nicht.

Für den Fall, dass rechtskräftig festgestellt wird, dass eine weitere Benutzung des Vertragsgegenstandes deutsche Schutzrechte Dritter verletzt oder nach Ansicht von GRIPS die Gefahr einer Schutzrechtsklage besteht, kann GRIPS, soweit nicht die Haftung entfällt, auf eigene Kosten und nach eigener Wahl entweder dem Kunden das Recht verschaffen, den Vertragsgegenstand weiter zu benutzen oder diesen austauschen oder so abändern, dass keine Verletzung mehr gegeben ist oder dem Kunden unter Rücknahme des Vertragsgegenstandes dessen Wert unter Berücksichtigung der bei GRIPS üblichen Abschreibung erstatten.

## 8 Haftung

GRIPS haftet, bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit sowie bei Übernahme einer Garantie. Bei einfacher Fahrlässigkeit haftet GRIPS nur, wenn eine wesentliche Vertragspflicht (Kardinalpflicht) verletzt wird oder ein Fall des Verzuges oder der Unmöglichkeit vorliegt oder eine garantierte Eigenschaft fehlt.

Im Fall einer Haftung aus einfacher Fahrlässigkeit, egal aus welchem Rechtsgrund, wird diese Haftung auf solche Schäden begrenzt, die für GRIPS vorhersehbar bzw. typisch sind. Die Haftung wird in diesem Fall auf maximal insgesamt 20% der jeweiligen Auftragssumme begrenzt. Wird der Schaden von der Versicherung von GRIPS erstattet, erhöht sich die Haftungssumme insgesamt maximal auf den jeweiligen Auftragswert des Produkts, das den Schaden verursacht hat oder bei Serviceverträgen auf den jeweiligen Einzelauftragswert oder maximal auf die vertraglich vereinbarte jährliche Servicegebühr.

Voraussetzungen für eine Haftung von GRIPS nach Ablauf von 12 Monaten nach Lieferung sind, dass das Produkt regelmäßig von entsprechend qualifiziertem Fachpersonal gewartet wird. Empfohlen wird der Abschluss eines GRIPS Servicevertrags.

Eine Haftung für das Fehlen einer Garantie, wegen Arglist, für Personen Körper- oder Gesundheitsschäden und nach dem Produkthaftungsgesetz bleibt unberührt.

Ein Mitverschulden des Kunden ist in jedem Fall angemessen zu berücksichtigen, insbesondere fehlende oder verspätete Bereitstellung von Testmaterial, ungeeignete Installations-umgebung, Fehlbedienung, unzureichenden Fehlermeldungen oder unzureichender Datensicherung. Unzureichende Datensicherung liegt insbesondere dann vor, wenn der Kunde es versäumt hat, durch angemessene, dem aktuellen Stand der Technik entsprechende Sicherungsmaßnahmen gegen Einwirkungen von außen, geeignete Vorkehrungen zu treffen. Bei Anwendung von Online-Schnittstellen (LAN, Modem etc.) an GRIPS Anlagen hat der Anwender alle erforderlichen Sicherungsmaßnahmen gegen Einwirkung Dritter selbst zu treffen. Die Bestimmung über Fremdsoftware gemäß Ziffer 6 gilt entsprechend.

Ausgeschlossen sind Ansprüche des Kunden auf Schadenersatz wegen Mangelgeschäden, entgangenem Gewinn, Betriebsunterbrechung und Schäden während Testphasen oder aus der Durchführung der Reparatur bzw. Ersatzlieferung, soweit nicht grobe Fahrlässigkeit oder Vorsatz vorliegt.

Vorstehende Haftungsbeschränkungen gelten, soweit nicht anders festgelegt, für alle Organe, Angestellte, sonstige Mitarbeiter, Erfüllungs- und Verrichtungsgehilfen sowie Subunternehmer von GRIPS.

## 9 Höhere Gewalt

Jede Partei ist berechtigt, die Erfüllung ihrer vertraglichen Pflichten soweit einzustellen, wie diese Erfüllung durch die folgenden Umstände unmöglich gemacht oder unangemessen erschwert wird: Arbeitskonflikte und alle vom Parteiwillen unabhängigen Umstände wie Naturkatastrophen, Brand, Krieg, allgemeine

Mobilmachung, Aufstand, Requisition, Beschlagnahme, Embargo, Rationierung von Ressourcen sowie fehlerhafte oder verzögerte Lieferung durch Subunternehmer

aufgrund der in dieser Ziffer aufgeführten Umstände. Ein vor oder nach Vertragsschluss eintretender Umstand gemäß dieser Ziffer berechtigt nur insoweit zur Einstellung der Erfüllung der vertraglichen Pflichten, als seine Auswirkung auf die Erfüllung des Vertrages bei Vertragsschluss noch nicht vorhersehbar waren.

Die sich auf höhere Gewalt berufende Partei hat die andere Partei unverzüglich schriftlich von Eintritt und Ende eines solchen Umstandes in Kenntnis zu setzen. Hindert höhere Gewalt den Kunden an der Erfüllung seiner vertraglichen Pflichten, hat er GRIPS für aufgewendete Kosten zur Sicherung und zum Schutz des Liefergegenstandes zu entschädigen.

## 10. Rücksendungen

Alle Waren, die an GRIPS zur Reparatur geschickt werden, müssen rechtzeitig vor ihrem Versand vom Kunden an GRIPS schriftlich avisiert werden. Versandart und Bestimmungsort benennt GRIPS, Bestimmungsort der Rücksendung benennt der Kunde. Reparatur-sendungen müssen direkt und mit Nachweis an GRIPS versandt werden; die Rücksendung zum Kunden folgt von GRIPS EXW. Im Übrigen gelten die Regelungen der GRIPS Rücksendevorschriften

## 11. Bedingungen für die Lieferung mit Installation

Falls nicht anders vereinbart, werden alle für die Installation einer Anlage anfallenden Kosten (z.B. Lohn-, Reise- Übernachtungskosten), für jeden von GRIPS mit der Installation Beauftragten, vom Kunden getragen. Von GRIPS beauftragte Installations-Ingenieure sind berechtigt, mit dem schnellsten, verfügbaren Verkehrsmittel zu reisen.

Alle baulichen Vorbereitungen müssen vor Eintreffen der GRIPS Mitarbeiter abgeschlossen sein. Erforderliche Hilfen bei der Installation sind auf Wunsch von GRIPS durch den Kunden kostenlos zu leisten.

Der Zeitpunkt des Gefahrenüberganges wird durch eine von GRIPS durchzuführende Installation des Produktes nicht berührt

## 12 Stornierung.

Storniert der Kunde einen Auftrag, sind nachfolgende Stornogebühren binnen 10 Tagen zur Zahlung fällig. Der für die Ermittlung der Höhe der Stornogebühren maßgebliche Wert errechnet sich aus dem unten genannten Prozentsatz des Auftragswerts abhängig von dem Zeitpunkt der Stornierung und dem verbleibenden Zeitraum bis zur Versendung. Der Bezugszeitraum ist der Zeitraum zwischen der Auftragsbestätigung von GRIPS und, je nach vereinbarter Versandart, dem Verschiffungstermin oder dem Termin, an dem das Produkt bei GRIPS zur Abholung bereit steht. 100% des Auftragswerts, wenn zum Zeitpunkt der Stornierung, der oben genannte Zeitraum 10% oder weniger beträgt. 80% des Auftragswerts, wenn der oben genannte Zeitraum 25 % bis 10,01% beträgt. 50% des Auftragswerts, wenn der oben genannte Zeitraum 50 % bis 25,01% beträgt. 20 % des Auftragswerts, wenn der oben genannte Zeitraum 100 % bis 50,01% beträgt.

## 13 Sonstiges

GRIPS ist berechtigt, die Kundendaten für allgemeine Marketingzwecke zu nutzen.

Es gilt ausschließlich das Recht der Bundesrepublik Deutschland oder übergeordnetes Recht, soweit letzteres bindend ist. Die Anwendung des UN-Kaufrechts (CISG) ist ausgeschlossen.

Erfüllungsort und Gerichtsstand ist, soweit gesetzlich zulässig, München, Deutschland.

Sollten einzelne Punkte dieser Geschäftsbedingungen sowie weitere getroffene Vereinbarungen unwirksam sein oder werden, so wird dadurch die Gültigkeit der übrigen Vertragsbedingungen nicht berührt.

## 14 Zusatzregelungen für Serviceleistungen

Sofern im jeweiligen Service-Angebot nicht anders angegeben, gelten für die Serviceleistungen die jeweils aktuellen Preise der „GRIPS - Preisliste für Service- und Dienstleistungen“. Die Entgelte für den Wartungsvertrag sind in dem jeweiligen Angebot für den Wartungsvertrag angegeben. Leistungen, die nicht durch einen Wartungsvertrag oder den jeweiligen Service-Auftrag abgedeckt sind, werden dem Kunden separat berechnet. Das durch den Kunden zu zahlende Entgelt bestimmt sich nach den jeweils aktuellen Sätzen und Konditionen für Service Leistungen von GRIPS.

GRIPS ist berechtigt, die aus dem Serviceauftrag oder Wartungsvertrag entstehenden Verpflichtungen jederzeit einer dritten Partei im Unterauftragsverhältnis nach eigenem Ermessen zu übertragen.

Die GRIPS - Regelarbeitszeit für den Service ist Montag-Donnerstag von 08:30 Uhr bis 15:00 Uhr. Freitag von 08:30 Uhr bis 13:00 Uhr.

Ausgenommen gesetzliche Feiertage am Sitz der Gesellschaft sowie der 24. und 31. Dezember.

GRIPS wird auf Benachrichtigungen des Kunden bzgl. Gewährleistungs-ansprüche, die innerhalb der Regelarbeitszeit gemeldet werden, grundsätzlich innerhalb von zwei Regelarbeitstagen reagieren. GRIPS wird bei der Durchführung der Serviceleistung die für diese Art von Arbeit zu erwartende Kenntnis und Sorgfalt aufwenden.

Von GRIPS beauftragte Servicetechniker sind berechtigt, mit dem schnellsten, verfügbaren Verkehrsmittel zu reisen. Im Übrigen gelten für die Serviceleistungen die Regelungen dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen entsprechend.