

Allgemeine Servicebedingungen der esmo AG

A Allgemeines, Geltungsbereich

- 1 Diese *Allgemeinen Servicebedingungen der esmo AG* gelten auch ohne zukünftige Bezugnahme oder Vereinbarung für sämtliche – auch zukünftige – Geschäftsverbindung der esmo AG (im Folgenden „esmo“, „wir“ und/oder „uns“) mit unseren Kunden, wenn der Kunde Unternehmer (§ 310 Abs. 1 i. V. m. § 14 BGB) oder eine juristische Person des öffentlichen Rechts oder ein öffentlich-rechtliches Sondervermögen ist, soweit es um die Erbringung von Dienstleistungen geht. Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten, auch wenn sie nicht nochmals gesondert vereinbart werden. Abweichende allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden werden auch dann nicht Gegenstand unserer Geschäftsverbindung mit dem Kunden, wenn wir schweigen oder ohne ausdrücklichen Widerspruch unsere Leistungen erbringen. Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten nicht gegenüber Verbrauchern (§ 13 BGB). Vorliegende *Allgemeine Servicebedingungen der esmo AG* lassen die Ansprüche des Kunden wegen Mängeln der von uns gelieferten Anlagen/Maschinen unberührt.
- 2 Im Rahmen eines Servicevertrags verpflichten wir uns zur Erbringung einer Tätigkeit, nicht eines Erfolges. Wir erbringen gegenüber dem Kunden Beratungs- oder Werkleistungen nur dann, wenn wir dies ausdrücklich und schriftlich im Rahmen eines gesonderten Vertrags vereinbaren und in diesem Fall hinsichtlich etwaiger Beratungsleistungen basierend auf § 611 BGB, respektive § 675 BGB. In diesem Fall gelten hierfür die zwischen dem Kunden und uns vereinbarten Regelungen und ergänzend – soweit wir nichts Anderslautendes mit dem Kunden vereinbart haben – die unter lit. B Ziffern 1-5 sowie lit. E genannten Vorschriften.
- 3 Die Erbringung von Installationsleistungen im Zusammenhang mit dem Verkauf und der Lieferung beweglicher Sachen erfolgt unter Zugrundelegung der *Allgemeinen Verkaufs- und Lieferbedingungen der esmo AG*, die Überlassung von Software im Zusammenhang mit dem Verkauf und der Lieferung beweglicher Sachen gesondert unter Zugrundelegung unserer *Allgemeinen Bedingungen für die Überlassung von Software*.
- 4 Rechtserhebliche Erklärungen und Anzeigen, die vom Kunden uns gegenüber abzugeben sind (z.B. Annahme des Vertrags, Fristsetzungen, Mängelanzeigen, Erklärung von Rücktritt oder Minderung), bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Textform.

B Verträge über die Erbringung von Dienstleistungen

1 Zustandekommen des Vertrages

- 1.1 Unsere Angebote sind freibleibend und unverbindlich, soweit sie nicht ausdrücklich als verbindlich gekennzeichnet sind oder eine bestimmte Annahmefrist enthalten. Die Annahme eines unverbindlichen Angebots von uns erfolgt durch unsere schriftliche Auftragsbestätigung, die den Umfang unserer Leistungspflicht festlegt. Soweit der Kunde nicht unser verbindliches Angebot unverändert annimmt, kommt ein Vertrag ausschließlich zum Zeitpunkt unserer schriftlichen Annahme zustande. Vor Vertragsschluss getroffene mündliche Nebenabreden werden mit Abschluss eines Vertrags gegenstandslos, soweit sich aus ihnen nicht ergibt, dass sie verbindlich fortgelten.
- 1.2 Die in den Angebots- und Vertragsunterlagen, technischen Dokumentationen, Prospekten, Katalogen oder sonstigen Beschreibungen oder Unterlagen zu unseren Leistungen – auch in elektronischer Form – enthaltenen Angaben sind annähernd, soweit sie nicht ausdrücklich als verbindlich gekennzeichnet sind. Wir übernehmen eine Garantie nur, wenn ausdrücklich als solche vor Vertragsschluss von uns bezeichnet.

2 Leistungsfrist, Leistungsort und Verzug

- 2.1 Unsere in Aussicht gestellten Fristen und Termine für unsere Leistungen gelten nur annähernd, es sei denn, dass ausdrücklich eine feste Frist oder ein fester Termin zugesagt oder vereinbart ist.
- 2.2 Die Einhaltung verbindlicher Leistungstermine und Fristen setzt voraus, dass der Kunde uns alle erforderlichen Angaben und Unterlagen rechtzeitig zur Verfügung stellt, sonstige ihm obliegende Mitwirkungspflichten erfüllt und mit wesentlichen Vertragspflichten (insbesondere Zahlung) nicht in Verzug gerät. Kommt der Kunden in Annahmeverzug, unterlässt er eine Mitwirkungshandlung oder verzögert sich unsere Leistung aus anderen, vom Kunden zu vertretenden Gründen, so sind wir berechtigt, Ersatz des hieraus entstehenden Schadens einschließlich Mehraufwendungen zu verlangen. Unsere sonstigen gesetzlichen Ansprüche (z.B. unser Recht zur Kündigung) bleiben unberührt.
- 2.3 Falls Vorauskasse oder eine Zahlung in Teilbeträgen zwischen dem Kunden und uns vereinbart ist, verlängern sich die Leistungsfristen entsprechend bis zur Zahlung fälliger Forderungen durch den Kunden. Ist eine konkrete Frist für die

Erbringung von Mitwirkungsleistungen nicht vereinbart, beginnt eine Verlängerung der entsprechenden Leistungsfristen mit der Anfrage durch uns nach entsprechender Mitwirkung. Wir können – unbeschadet unserer sonstigen Rechte – vom Kunden die Verlängerung von Leistungsfristen oder eine Verschiebung von Leistungsterminen um den Zeitraum verlangen, in dem der Kunde seinen Verpflichtungen uns gegenüber nicht nachkommt. Ein Verzug unsererseits liegt nicht vor, wenn eine nicht-rechtzeitige Leistung außerhalb der Bundesrepublik Deutschland durch Hindernisse aufgrund von deutschen, US-amerikanischen oder sonstigen anwendbaren nationalen, EU- oder internationalen Vorschriften des Außenwirtschaftsrechts, durch Embargos oder sonstige Sanktionen oder aufgrund sonstiger Umstände, die von uns nicht zu vertreten sind, eintreten. Wir werden den Kunden unverzüglich über Beginn und Ende entsprechender Umstände informieren.

- 2.4 Falls wir unsere vertraglichen Verpflichtungen nicht oder nicht fristgemäß einhalten können, aufgrund nach Vertragsschluss eintretender höherer Gewalt (z.B. direkte oder indirekte Brandfolgen, Naturereignisse, Handlungen, Einschränkungen oder Unterlassungen, die auf eine inländische oder ausländische Regierungsbehörde zurückzuführen sind, Streiks, Arbeitskämpfe, allgemeine Materialknappheit am Markt, Unruhen, Transportverzögerungen) oder anderweitiger, nach Vertragsschluss eintretenden Ereignissen, die außerhalb unserer Einflussmöglichkeiten liegen – ohne dass uns hieran ein Verschulden trifft –, verlängern sich die Lieferfristen entsprechend. Das Vorstehende gilt auch, falls entsprechende Umstände bei unseren Vorlieferanten eintreten und ebenso, falls entsprechende Umstände während eines bereits bestehenden Verzugs unsererseits eintreten. Sofern dem Kunden infolge der Verzögerung die Annahme der Leistung nicht zumutbar ist, kann er durch unverzügliche Mitteilung, die zur Wirksamkeit der Textform bedarf, uns gegenüber vom Vertrag zurücktreten. Sofern uns derartige Ereignisse die Erbringung der Leistung wesentlich erschweren oder unmöglich machen und die Behinderung nicht nur von vorübergehender Dauer ist, sind wir zum Rücktritt vom Vertrag berechtigt.
- 2.5 Die Voraussetzungen des Leistungsverzugs bestimmen sich nach den gesetzlichen Vorschriften, wobei aber in jedem Fall eine Mahnung durch den Kunden vorauszugehen hat. Soweit sich die Daten oder Leistungsfristen nach Maßgabe von Ziffer 2.3 verlängern oder soweit wir von der Leistung nach § 326 BGB befreit sind, sind Schadenersatzansprüche des Kunden insoweit ausgeschlossen. Unser Recht, Schadenersatz wegen Nichtleistung des Kunden oder weitergehende Ansprüche geltend zu machen, bleibt unberührt.
- 2.6 Die Rechte des Kunden gemäß Ziffer 4 dieser Allgemeinen Servicebedingungen und unsere gesetzlichen Rechte, insbesondere bei einem Ausschluss der Leistungspflicht (beispielsweise aufgrund Unmöglichkeit oder Unzumutbarkeit der Leistung) bleiben unberührt.
- 2.7 Falls wir uns in Leistungsverzug befinden, ist der Kunde berechtigt, uns eine angemessene Nachfrist zur Leistungsbewirkung zu setzen. Eine entsprechende Frist gilt als unangemessen, wenn sie nicht mindestens zwei Wochen beträgt. Verstreicht diese Frist fruchtlos, ist der Kunde berechtigt, vom Vertrag zurückzutreten. Falls wir bereits Teilleistungen erbracht haben, ist der Kunde nicht berechtigt, vom gesamten Vertrag zurückzutreten, es sei denn, der Kunde hat vernünftigerweise kein Interesse an der bereits erbrachten Teilleistung.
- 2.8 Soweit nicht anders vereinbart, erfolgt unsere Leistung bei Fernwartung an unserem Sitz in Rosenheim (Deutschland), andernfalls am mit dem Kunden vereinbarten Ort.

3 Preise, Zahlungsbedingungen

- 3.1 Wir erbringen unsere Leistungen unter Zugrundelegung unserer zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses gültigen Preisliste. Unsere Preise verstehen sich netto und mithin ohne die jeweils gesetzlich anwendbare Mehrwertsteuer. Zahlungen sind frei Zahlstelle Rosenheim zu leisten.
- 3.2 Verändert sich ein Kostenbestandteil innerhalb der Gesamtkosten (z.B. Personalkosten oder für unsere Leistungen erforderliche drittbezogene Materialkosten), so sind wir berechtigt, den Preis nach Ablauf von vier Monaten nach Zugang Vertragsschluss anteilmäßig und proportional zum entsprechenden Kostenbestandteil anzupassen. Dasselbe gilt für den Fall, dass ein Einzelvertrag unter Zugrundelegung unserer Preisliste erfolgt und die Erbringung der Leistung später als vier Monate nach dem Vertragsschluss erfolgt. Der neue Preis gilt ab Zugang der schriftlichen Mitteilung über die Preisanpassung.
- 3.3 Geldforderungen sind fällig mit Rechnungsstellung und innerhalb von 30 Tagen ab Rechnungszugang zu zahlen.
- 3.4 Mit Ablauf der Zahlungsfristen kommt der Kunde in Verzug. Unsere Geldforderung ist während des Verzugs zum jeweils geltenden gesetzlichen Verzugszinssatz zu verzinsen. Wir behalten uns die Geltendmachung eines weitergehenden Verzugschadens vor.

- 3.5 Der Kunde ist zur Aufrechnung nur insoweit befugt, als sein Gegenanspruch rechtskräftig festgestellt ist oder von uns anerkannt wurde. Gegenforderungen sind nur zulässig, soweit sie auf demselben Vertragsverhältnis beruhen.
- 3.6 Wird nach Abschluss des Vertrags erkennbar, dass unser Zahlungsanspruch durch mangelnde Leistungsfähigkeit des Kunden gefährdet wird, so sind wir nach den gesetzlichen Vorschriften zur Leistungsverweigerung und – gegebenenfalls nach Fristsetzung – zum Rücktritt vom Vertrag berechtigt (§ 321 BGB). Die gesetzlichen Regelungen über die Entbehrlichkeit der Fristsetzung bleiben unberührt.
- 3.7 Der Kunde ist ohne unsere vorherige schriftliche Zustimmung nicht berechtigt, seine Forderungen gegen uns abzutreten oder von Dritten einziehen zu lassen – § 354 a) HGB bleibt unberührt.
- 3.8 Ist der Kunde uns gegenüber aus mehreren Schuldverhältnissen zur Zahlung verpflichtet und reicht eine von ihm geleistete Zahlung nicht zur Tilgung sämtlicher Zahlungspflichten aus, sind wir berechtigt, zunächst auf dessen ältere Schulden anzurechnen. Der Kunde wird über die Art der erfolgten Verrechnung informiert. Hat der Kunde außer der Hauptforderung Zinsen und Kosten zu entrichten, sind wir berechtigt, eine zur Tilgung der ganzen Schuld nicht ausreichende Zahlung zunächst auf die Kosten, dann auf die Zinsen und zuletzt auf die Hauptforderung anzurechnen.
- 3.9 Für Ansprüche des Kunden auf Schadensersatz bzw. Ersatz vergeblicher Aufwendungen gilt ausschließlich Ziffer 4.

4 Haftung

- 4.1 Unsere Haftung, wenn nicht anders gesetzlich geregelt, ist auf unsere Deckungssummen aus der betrieblichen Haftpflichtversicherung beschränkt mit Ausnahme von Schäden –
 - aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, die auf einer vorsätzlichen oder fahrlässigen Pflichtverletzung bzw. sonst auf vorsätzlichem oder fahrlässigem Verhalten unsererseits oder eines unserer gesetzlichen Vertreter oder Erfüllungsgehilfen beruhen;
 - wegen des Fehlens oder Erlöschens einer von uns gewährten Garantie;
 - die auf einer vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Pflichtverletzung bzw. sonst auf vorsätzlichem oder grob fahrlässigem Verhalten unsererseits oder eines unserer gesetzlichen Vertreter oder Erfüllungsgehilfen beruhen;
 - die darauf beruhen, dass wir arglistig gehandelt haben.
- 4.2 Soweit unter Ziffer 4.1 nicht anderweitig vereinbart, haften wir unter Begrenzung auf Ersatz des vertragstypischen, vorhersehbaren Schadens für derartige Schäden, die auf einer einfach oder leicht fahrlässigen Verletzung wesentlicher Pflichten („Kardinalpflichten“) durch uns oder einen unserer gesetzlichen Vertreter oder Erfüllungsgehilfen beruhen. Als Kardinalpflichten gelten Pflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags prinzipiell erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Kunde vertrauen darf.
- 4.3 Soweit gemäß der Ziffern 4.1 und 4.2 nicht anderweitig vereinbart, ist unsere Haftung für Fälle einfacher Fahrlässigkeit ausgeschlossen.
- 4.4 Der Einwand des Mitverschuldens (§ 254 BGB) bleibt unberührt.
- 4.5 Die Regelungen dieser Ziffer 4 gelten sinngemäß auch zugunsten unserer Organe, gesetzlichen Vertreter, Angestellten und sonstigen Erfüllungsgehilfen sowie unabhängig davon, ob es sich um vertragliche oder gesetzliche Ansprüche handelt und sinngemäß auch für die Haftung im Hinblick auf den Ersatz vergeblicher Aufwendungen.
- 4.6 Wegen einer Pflichtverletzung, die nicht aus einem Mangel besteht, kann der Kunde nur zurücktreten oder kündigen, wenn wir die Pflichtverletzung zu vertreten haben.
- 4.7 Ansprüche auf Schadenersatz verjähren nach den gesetzlichen Vorschriften.

5 Eigentum und gewerbliche Schutzrechte an Unterlagen

- 5.1 An dem Kunden überlassenen Unterlagen, wie Katalogen, technischen Dokumentationen (z.B. Zeichnungen, Pläne, Berechnungen, Kalkulationen, Verweisungen auf DIN-Normen) oder sonstige Produktbeschreibungen, behalten wir uns sämtliche Eigentums-, Urheber- und gewerblichen Schutzrechte vor, unabhängig davon, ob schriftlich oder mündlich übermittelt sowie unabhängig davon, ob in elektronischer Form oder physisch übergeben. Für die Überlassung von Software gelten unsere *Allgemeinen Bedingungen für die Überlassung von Software*.
- 5.2 Eine Vervielfältigung oder Zugänglichmachung der in Ziffer 5.1 genannten Unterlagen an Dritte ist ausschließlich mit unserer ausdrücklichen schriftlichen Zustimmung zulässig bzw. ist, für den Fall der Überlassung von Software, in

unseren *Allgemeinen Bedingungen für die Überlassung von Software dargestellt*. Der Kunde darf die Unterlagen nur zu dem vertraglich vereinbarten Zweck nutzen und hat sie auf Verlangen, einschließlich der Vervielfältigungen, an uns zurückzugeben, wenn Verhandlungen nicht zum Abschluss eines Vertrags führen oder sie von ihm im ordnungsgemäßen Geschäftsgang nicht mehr benötigt werden.

C Instandhaltungsleistungen

1 Geltungsbereich

Die nachfolgenden Regelungen ergänzen die Bestimmungen unter lit. A und B für alle Instandhaltungsleistungen.

2 Vergütung

Sofern wir mit dem Kunden einzelvertraglich nichts anderes vereinbart haben, sind Instandhaltungsleistungen auf Basis des Arbeitszeit- und Materialaufwandes nach unseren zum Zeitpunkt der Leistungserbringung jeweils gültigen Sätzen zu vergüten. Wir berechnen die am Tag der Leistungserbringung gültigen Preise für Arbeits- und Reisezeit, gegebenenfalls mit Zuschlägen für Arbeiten unter erschwerten Umständen sowie für Planung und Überwachung. Nebenkosten, insbesondere für Übernachtung und Anfahrt unseres Personals, trägt der Kunde.

3 Einschaltung von Subunternehmern

Wir sind berechtigt, die Instandhaltungsleistungen mit eigenem Personal durchführen oder von einem, von uns beauftragten Subunternehmer erbringen zu lassen. Die Auswahl des Subunternehmers steht in unserem freien Ermessen und lässt unsere Verpflichtungen gegenüber dem Kunden unberührt.

4 Mitwirkungspflichten des Kunden

4.1 Der Kunde hat auf seine Kosten –

- vor Beginn der Instandhaltungsleistungen eine qualifizierte Person zu benennen, die über die gesamte Dauer der Arbeiten als Ansprechpartner zur Verfügung steht sowie
- die zum Schutz von Personen und Sachen am Ort der Instandhaltungsleistungen notwendigen Maßnahmen zu treffen und insbesondere unser Personal in die vor Ort bestehenden Sicherheitsvorschriften einzuweisen, soweit diese zum Schutz unseres Personals oder von Gegenständen von Bedeutung sind. Dasselbe gilt bezüglich Bedienungsanleitungen und Warnhinweisen für Dritt-Geräte, die von der Instandhaltungsleistung betroffen sein können.

4.2 Technische Hilfestellung des Kunden

4.2.1 Der Kunde ist zur technischen Hilfestellung verpflichtet, insbesondere –

- (a) zur Bereitstellung jeglicher erforderlichen und geeigneten Hilfskräfte, in der für die zu erbringenden Arbeitsleistungen entsprechenden Anzahl und für die jeweils benötigte Zeit, wobei unsererseits keinerlei Haftung für die Hilfskräfte übernommen wird;
- (b) zur Vornahme sämtlicher Erd-, Bau-, Bettungs- und Gerüstarbeiten, einschließlich der Beschaffung benötigter Baustoffe;
- (c) zur Bereitstellung der erforderlichen Vorrichtungen und schweren Werkzeuge (z.B. Hebezeuge, Kompressoren) sowie der erforderlichen Bedarfsgegenstände und -stoffe (z.B. Rüsthölzer, Keile, Unterlagen, Zement, Putz- und Dichtungsmaterial);
- (d) zur Bereitstellung von Heizung, Beleuchtung, Betriebskraft, Wasser, einschließlich der erforderlichen Anschlüsse;
- (e) zur Bereitstellung benötigter, trockener und verschleißbarer Räume für die Aufbewahrung des Werkzeugs unseres Personals sowie die Bereitstellung von Parkplätzen auf dem Firmengelände, so nahe wie möglich dem Instandhaltungsgegenstand;
- (f) zum Transport der instand zu haltenden Teile vor Ort, zum Schutz der Arbeitsstelle als auch der Materialien vor schädlichen Einflüssen jeglicher Art sowie zum Reinigen der Arbeitsstelle;
- (g) zur Bereitstellung geeigneter, diebstahrsicherer Aufenthaltsräume und Arbeitsräume (mit Heizung, Beleuchtung, Waschgelegenheit, sanitärer Einrichtung) sowie Erste-Hilfe-Vorrichtungen für unser Personal;

(h) zur Bereitstellung der Materialien und Vornahme jeglicher weiteren Handlungen, die zur Inbetriebnahme des Instand zu haltenden Gegenstands und zur Durchführung der vertraglich vorgesehenen Erprobung erforderlich sind – hierzu gehören geeignete Kommunikationseinrichtungen und ein Internetzugang in räumlicher Nähe zum Instandhaltungsgegenstand.

4.2.2 Die technische Hilfeleistung des Kunden muss gewährleisten, dass die Instandhaltung unverzüglich nach Ankunft unseres Personals begonnen und ohne Verzögerung durchgeführt werden kann.

4.2.3 Für den Fall, dass der Kunde seinen diesbezüglichen Verpflichtungen nicht Folge leistet, sind wir nach Fristsetzung berechtigt, jedoch nicht verpflichtet, die dem Kunden obliegenden Handlungen an dessen Stelle und auf dessen Kosten vorzunehmen.

D Fernwartung

1 Vertragsbeziehungen, Leistungsgegenstand

1.1 Unter Fernwartung verstehen wir die Analyse des technischen Betriebs der Anlage/Maschine des Kunden, die Hilfeleistung bei der Behebung von Fehlern und Störungen sowie die Dokumentation der technischen Vorgänge. Abhängig von der mit dem Kunden getroffenen Vereinbarung erfolgt die Fernwartung mittels sprachbasierter Fernkommunikation und/oder Online-Verbindung zur Anlage/Maschine des Kunden.

1.2 Wir bieten Fernwartung in unterschiedlichen Leistungsarten an. Der Kunde hat mit uns entweder einen Vertrag über die dauerhafte Erbringung von Fernwartungsleistungen abgeschlossen oder erteilt uns den jeweiligen Einzelauftrag für die Fernwartungsleistung in Schriftform bzw. mündlich.

2 Vergütung

Die Vergütung richtet sich nach dem mit dem Kunden geschlossenen Vertrag über die dauerhafte Erbringung von Fernwartungsleistungen. Besteht mit dem Kunden kein diesbezüglicher Vertrag, richtet sich die Vergütung nach unserer am Tag der Leistungserbringung gültigen Preisliste für die Erbringung von Fernwartungsleistungen, die auf Anfrage zur Verfügung gestellt wird.

3 Technische Voraussetzungen

Der Kunde hat die zur Erbringung der Fernwartungsleistungen auf seiner Seite erforderlichen technischen Voraussetzungen (insbesondere Internet-Verbindung, die uns einen Zugriff auf die betroffene Anlage/Maschine ermöglicht) auf eigene Kosten zur Verfügung zu stellen und zu unterhalten.

Der Kunde ist verantwortlich dafür, dass die auf der Anlage/Maschine installierte Software für die bei uns in Auftrag gegebene Fernwartungsleistung geeignet und auf technisch aktuellem Stand ist.

4 Mitwirkungspflichten des Kunden

Die Eigenart der Fernwartungsleistung macht eine Mitwirkung des Kunden für die Herbeiführung des Leistungserfolgs unerlässlich. Zu dieser Mitwirkungspflichten zählen insbesondere –

- die Bereithaltung geschulten Personals;
- die Befolgung der von uns erteilten Hinweise und Anweisungen;
- die Erteilung und erforderlichenfalls per Datenfernübertragung vorzunehmende Übermittlung von Informationen über den Zustand der Anlage/Maschine, vorgenommene Wartungen, aufgetretene Störungen, erhaltene Fehlermeldungen sowie die vom Kunden ohne unser Mitwirken und Wissen vorgenommenen Änderungen an der Anlage/Maschine;
- die Absicherung von Personen und Sachen am Standort der Anlage/Maschine, um eine gefahrlose Durchführung der Fernwartungsleistung zu ermöglichen;
- die Erstellung von Sicherungskopien sämtlicher, für den Betrieb der Anlage/Maschine erforderlichen Daten vor Durchführung der Fernwartungsleistung;
- die Bereithaltung der von uns für den Betrieb der Anlage/Maschine zur Verfügung gestellten Dokumentationen (Bedienungsanleitungen, Benutzerhandbücher, Checklisten etc.)

5 Verfügbarkeit

Die Verfügbarkeit der Fernwartungsleistungen ergibt sich aus dem mit dem Kunden geschlossenen Vertrag.

6 Vertraulichkeit und Datensicherheit

- 6.1 Der Kunde hat sicherzustellen, dass jegliche, ihm zugeteilten Benutzerkennungen und Passwörter ausschließlich autorisierten Personen bekannt gegeben werden.
- 6.2 Wir werden jegliche, uns mitgeteilten bzw. bekannt gewordenen Daten des Kunden (z.B. Produktionsgeheimnisse, relevante produktbezogene Daten etc.) ausschließlich zum Zwecke der Erbringung der Fernwartungsleistung nutzen, diese Daten vertraulich behandeln und nicht an Dritte weitergeben. Wir sind jedoch berechtigt, die bei Erbringung der Fernwartungsleistung gewonnenen Erkenntnisse zur Verbesserung unserer eigenen Produkte und Leistungen zu verwenden.
- 6.3 Der Kunde ist verpflichtet, in regelmäßigen Abständen Datensicherungen vorzunehmen.
- 6.4 Beide Vertragsparteien werden die nach dem jeweiligen Stand der Technik angemessenen Vorkehrungen gegen ein Eindringen von Malware (Schadsoftware, wie z.B. Viren, Würmer, Trojaner) in die von ihnen verwendete Software treffen. Sollte Malware bei einer der Vertragsparteien auftreten, die die Fernwartungsleistung beeinträchtigen oder auf Systeme der anderen Vertragspartei übertragen werden kann, ist die jeweils andere Vertragspartei hiervon unverzüglich zu unterrichten.

E Allgemeine Schlussbestimmungen

- 1 Für vorliegende allgemeine Geschäftsbedingungen und alle Rechtsbeziehungen zwischen uns und dem Kunden gilt ausschließlich das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechts.
- 2 Stellen wir unseren Kunden diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen in deutscher und/oder englischer Sprache zur Verfügung, gilt im Falle von Abweichungen die deutsche Fassung als verbindlich.
- 3 Erfüllungsort für Leistung und Zahlung ist Rosenheim, soweit in unserer Auftragsbestätigung nichts anderes angegeben wird.
- 4 Ausschließlicher – auch internationaler – Gerichtsstand für jegliche sich aus dem Vertragsverhältnis unmittelbar oder mittelbar ergebenden Streitigkeiten mit Kaufleuten, juristischen Personen des öffentlichen Rechts, öffentlich-rechtlichem Sondervermögen oder Kunden, die keinen allgemeinen Gerichtsstand in der Bundesrepublik Deutschland haben, ist Traunstein. Wir sind jedoch auch berechtigt, Klage am allgemeinen Gerichtsstand des Kunden zu erheben.