

Allgemeine Servicebedingungen der esmo-Firmengruppe (ASB)

A Allgemeiner Geltungsbereich

Diese „Allgemeinen Servicebedingungen der esmo-Firmengruppe“ (im Folgenden als ASB bezeichnet) gelten für die esmo AG, Unternehmen der esmo-Firmengruppe oder ein beauftragtes Unternehmen der esmo-Firmengruppe (im Folgenden esmo genannt), soweit nicht im Einzelfall abweichende Vereinbarungen getroffen werden.

- 1 Die ASB gelten für alle unsere Geschäftsbeziehungen mit unseren Kunden. Die ASB gelten nur, wenn der Kunde Unternehmer (§ 14 BGB), eine juristische Person des öffentlichen Rechts oder ein öffentlich-rechtliches Sondervermögen ist.
- 2 Die ASB gelten für alle Verträge über die Erbringung von Serviceleistungen durch esmo, wie insbesondere
 - Instandhaltungsarbeiten,
 - Fernwartungstätigkeiten sowie
 - Reparaturen, die nicht aufgrund eines Gewährleistungsanspruches des Kunden erbracht werden.
- 3 Die ASB ergänzen unsere „Allgemeinen Verkaufs- und Lieferbedingungen der esmo-Firmengruppe“ (AVBL), die zusätzlich gelten.
- 4 Die ASB gelten in ihrer jeweiligen Fassung als Rahmenvereinbarung auch für künftige Verträge mit demselben Kunden, ohne dass wir in jedem Einzelfall wieder auf sie hinweisen; über Änderungen unserer ASB werden wir den Kunden in diesem Fall unverzüglich informieren.
- 5 Die ASB gelten ausschließlich. Abweichende, entgegenstehende oder ergänzende Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden werden nur dann und insoweit Vertragsbestandteil, als wir ihrer Geltung ausdrücklich zugestimmt haben. Dieses Zustimmungserfordernis gilt in jedem Fall, beispielsweise auch dann, wenn wir in Kenntnis der AGB des Kunden die Lieferung an ihn vorbehaltlos ausführen.
- 6 Im Einzelfall getroffene, individuelle Vereinbarungen mit dem Kunden (einschließlich Nebenabreden, Ergänzungen und Änderungen) haben in jedem Fall Vorrang vor diesen ASB. Für den Inhalt derartiger Vereinbarungen ist ein schriftlicher Vertrag bzw. unsere schriftliche Bestätigung maßgebend.
- 7 Rechtserhebliche Erklärungen und Anzeigen, die nach Vertragsschluss vom Kunden uns gegenüber abzugeben sind (z.B. Fristsetzungen, Mängelanzeigen, Erklärung von Rücktritt oder Minderung), bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform.
- 8 Hinweise auf die Geltung gesetzlicher Vorschriften haben nur klarstellende Bedeutung. Auch ohne eine derartige Klarstellung gelten daher die gesetzlichen Vorschriften, soweit sie in diesen ASB nicht unmittelbar abgeändert oder ausdrücklich ausgeschlossen werden.

B Instandhaltungsleistungen

1 Vergütung

Sofern wir mit dem Kunden einzelvertraglich nichts anderes vereinbart haben, sind Instandhaltungsleistungen Basis des Arbeitszeit- und Materialaufwandes zu vergüten. Wir berechnen die am Tag der Leistungserbringung gültigen Preise für 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.

2 Einschaltung von Subunternehmern

Wir sind berechtigt, die Instandhaltungsleistungen mit eigenem Personal durchzuführen oder von einem von uns beauftragten Subunternehmer erbringen zu lassen. Die Auswahl des Subunternehmers steht in unserem freien Ermessen.

3 Mitwirkungspflichten des Kunden

- 3.1 Der Kunde hat vor Beginn der Instandhaltungsarbeiten eine qualifizierte Person zu benennen, die über die gesamte Dauer der Arbeiten als Ansprechpartner zur Verfügung steht.
- 3.2 Der Kunde hat die zum Schutz von Personen und Sachen am Ort der Instandhaltung notwendigen Maßnahmen zu treffen. Er hat eine Sicherheitseinweisung zu allgemeinen und über bestehende spezielle Sicherheitsvorschriften vorzunehmen, soweit diese für unser Personal von Bedeutung sind.

3.3 Technische Hilfestellung des Kunden

3.3.1 Der Kunde ist zur technischen Hilfestellung verpflichtet, insbesondere

- (a) zur Bereitstellung der notwendigen und geeigneten Hilfskräfte in der für die vorzunehmenden Arbeiten erforderlichen Zahl und für die erforderliche Zeit. Wir übernehmen für die Hilfskräfte keine Haftung.
- (b) zur Vornahme aller Erd-, Bau-, Bettungs- und Gerüstarbeiten; einschließlich Beschaffung der notwendigen 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; einschl. der erforderlichen Anschlüsse.
- (e) zur Bereitstellung notwendiger, trockener und verschließbarer Räume für die Aufbewahrung des Werkzeugs unseres Personals, Bereitstellung von Parkplätzen auf dem Firmengelände möglichst nahe dem zu instandhaltenden Gegenstandes.
- (f) zum Transport der instand zu haltenden Teile vor Ort, Schutz der Arbeitsstelle sowie der Materialien vor schädlichen Einflüssen jeglicher Art und Reinigen der Arbeitsstelle.
- (g) zur Bereitstellung geeigneter, diebessicherer Aufenthaltsräume und Arbeitsräume (mit Heizung, Beleuchtung, Waschgelegenheit, sanitärer Einrichtung) und Erster Hilfe für unser Personal.
- (h) notwendige Materialien bereit zu stellen und alle sonstigen Handlungen vorzunehmen, die zur Inbetriebnahme des instandgehaltenen Gegenstandes und zur Durchführung einer vertraglich vorgesehenen Erprobung notwendig sind. Dazu gehören geeignete Kommunikationseinrichtungen und ein Internetzugang in räumlicher Nähe zum Instandhaltungsgegenstand.

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

3.3.3 Kommt der Kunde seinen Pflichten nicht nach, so sind wir nach Fristsetzung berechtigt, jedoch nicht verpflichtet, die dem Kunde obliegenden Handlungen an dessen Stelle und auf dessen Kosten vorzunehmen.

4 Abnahme

- 4.1 Der Kunde ist zur unverzüglichen Abnahme verpflichtet. Die Abnahme darf nicht wegen unerheblicher Mängel verweigert werden. Wir können zur Abgabe der Abnahmeerklärung eine angemessene Frist setzen, nach deren Ablauf die Werkleistung als abgenommen gilt.
- 4.2 Auf unser Verlangen hin ist der Kunde zu einer Teilabnahme verpflichtet. In einer Inbetriebnahme des von uns gefertigten Leistungsgegenstandes oder seiner Benutzung ist stets eine Abnahme der Werkleistung zu sehen, es sei denn, mit dem Kunden ist ausdrücklich etwas anderes (z.B. die Durchführung eines Probebetriebs) vereinbart.

5 Mängelansprüche

Anstelle lit. B Ziffer 6 unserer „Allgemeinen Verkaufs- und Lieferbedingungen“ (AVLB) gilt folgendes:

- 5.1 Für Mängel der Instandhaltungsleistung haften wir unter Ausschluss aller anderen Ansprüche des Kunden - unbeschadet der Bestimmung lit. B Ziffer 7 unserer „Allgemeinen Verkaufs- und Lieferbedingungen“ (AVLB) - in der Weise, dass wir die Mängel zu beseitigen haben. Der Kunde ist verpflichtet, uns einen festgestellten Mangel unverzüglich schriftlich anzuzeigen.

- 5.2 Unsere Haftung besteht nicht, wenn der Mangel auf einem Umstand beruht, der in den Verantwortungsbereich des Kunden fällt. Wir haften gleichfalls nicht, wenn der Kunde Änderungen an dem Leistungsgegenstand oder der dazugehörigen Software vorgenommen hat, die den bestimmungsgemäßen Gebrauch des Leistungsgegenstandes beeinträchtigt und den Mangel herbeigeführt haben.
- 5.3 Der Kunde hat das Recht zur Minderung und zum Rücktritt nach den gesetzlichen Bestimmungen, falls wir eine uns gesetzte angemessene Frist fruchtlos verstreichen lassen. Unberührt bleiben weitere Ansprüche des Kunden gemäß Ziffer lit. B Ziffer 7 unserer „Allgemeinen Verkaufs- und Lieferbedingungen“ (AVLB).

C 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 er erteilt uns den jeweiligen Einzelauftrag für die Fernwartungsleistung in Schriftform oder 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 solcher Vertrag, dann 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 dem technisch aktuellen 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:

- (a) die Bereithaltung geschulten Personals
- (b) die Befolgung der von uns erteilten Hinweise und Anweisungen
- (c) 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.
- (d) die Absicherung von Personen und Sachen am Standort der Maschine/Anlage, um eine gefahrlose Durchführung der Fernwartungsleistung zu ermöglichen
- (e) die Erstellung von Sicherungskopien sämtlicher für den Betrieb der Anlage/Maschine erforderlichen Daten vor Durchführung der Fernwartungsleistung
- (f) die Bereithaltung der von uns für den Betrieb der Anlage/Maschine zur Verfügung gestellten Dokumentationen (Handbücher, 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 sicher zu stellen, dass die ihm zugeteilten Benutzerkennungen und Passwörter nur autorisierten Personen bekannt gegeben werden.
- 6.2 Wir werden alle uns mitgeteilten bzw. bekannt gewordenen Daten des Kunden (z.B. Produktionsgeheimnisse, relevante produktbezogene Daten usw.) 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, welche die Fernwartungsleistung beeinträchtigen oder auf Systeme der anderen Vertragspartei übertragen werden kann, ist die andere Vertragspartei hiervon unverzüglich zu unterrichten.

D Allgemeine Schlussbestimmungen

- 1 Für diese ASB und alle Rechtsbeziehungen zwischen uns und dem Kunden gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechts.
- 2 Wir stellen unseren Kunden diese ASB in deutscher und/oder englischer Sprache zur Verfügung. Bei sprachlichen Abweichungen gilt die deutsche Fassung als verbindlich.
- 3 Die ASB ergänzen unsere „Allgemeinen Verkaufs- und Lieferbedingungen der esmo-Firmengruppe“ (AVBL), die zusätzlich gelten.
- 4 Erfüllungsort für Lieferung und Zahlung ist Rosenheim, soweit in unserer Auftragsbestätigung nichts anderes angegeben wird.
- 5 Ausschließlicher – auch internationaler – Gerichtsstand für alle sich aus dem Vertragsverhältnis unmittelbar oder mittelbar ergebenden Streitigkeiten ist München. Wir sind jedoch auch berechtigt, Klage am allgemeinen Gerichtsstand des Kunden zu erheben.