

Allgemeine Bedingungen für Remote Service-Leistungen der Liebherr-Verzahntechnik GmbH

Für den Remote Service der Liebherr-Verzahntechnik GmbH („LIEBHERR“) an den von ihr hergestellten Verzahnmaschinen und Automationssystemen („Anlagen“) gegenüber ihren Kunden gelten ausschließlich die nachfolgenden Bedingungen. LIEBHERR akzeptiert keine Allgemeinen Geschäftsbedingungen des AUFTRAGGEBERS.

1. Leistungsumfang und Zweck des Remote-Service

1.1 Der Remote Service dient vornehmlich der Diagnose und Beseitigung von Fehlern einer Anlage. Des Weiteren bilden die im Zuge des Remote Service gewonnenen Erkenntnisse die Basis für etwaige weitergehende, separat zu vereinbarende Serviceaktivitäten und -leistungen.

1.2 Soweit im Vertrag vereinbart, umfasst der Remote Service die nachfolgenden Leistungen:
1.2.1 Telefonsupport zur Analyse von Anlagen-, Prozess- und Bedienungsfehlern via Telefon oder Videoübertragung und, soweit möglich, telefonische Beratung zur Unterstützung bei der Behebung von Störungen der Anlage.

1.2.2 Fernwartung (Remote Support) zur Analyse von Anlagen- und/oder Prozessstörungen sowie Bedienungsfehlern über eine Internetverbindung mit der Anlage und, soweit möglich, die Unterstützung bei der Behebung von Störungen der Anlage, z.B. durch Anpassung von Grenzwerten und Parametern, Anpassung des Prozessablaufes, Zurücksetzen von Bedienungsfehlern.

1.2.3 Zustandsüberwachung (Condition Monitoring) zur Erfassung von zustandsorientierten Anlagendaten und Abgleich mit Referenz- und Sollwerten (unter Berücksichtigung kundenspezifischer Verschleißszenarien) mittels Internetverbindung.

1.3 Soweit eine Beseitigung von Fehlern der Anlage im Wege des Remote-Service nicht möglich ist, wird LIEBHERR dem AUFTRAGGEBER weitergehende Wartungs- und Instandhaltungsmaßnahmen vor Ort zur Wiederherstellung des Soll-Zustands der Anlage vorschlagen, um den ordnungsgemäßen Betrieb der Anlage zu gewährleisten, und den AUFTRAGGEBER bei der Ausführung dieser Maßnahmen unterstützen. Die Erbringung derartiger über Ziffer 1.2 hinausgehender Vor-Ort-Serviceleistungen bedarf einer gesonderten Vereinbarung.

1.4 Der Umfang des Remote Service ist abhängig vom Stand der Technik und vorhandener Ausrüstung und kann sich daher gegebenenfalls ändern. Vereinbart wird der jeweils aktuell mögliche Leistungsumfang.

1.5 Der Remote Service kann eine regelmäßige Wartung und sicherheitstechnische Prüfung der Anlage nicht ersetzen.

1.6 Sind Abweichungen des Ist- vom Sollzustand der Anlage auf äußere Einwirkungen, Gewalt, Havarie, unsachgemäße Bedienung oder Nichtbeachtung der von LIEBHERR vorgegebenen Installations- und Betriebsbedingungen, vom AUFTRAGGEBER vorgenommene Änderungen der Soft- und Hardware der Anlage oder ungenügende oder falsche Wartung zurückzuführen, ist LIEBHERR nicht zur Durchführung des Remote Service verpflichtet.

1.7 LIEBHERR dokumentiert die wesentlichen im Zuge des Remote Service festgestellten Daten und Zustände der Anlage sowie die festgestellten Abweichungen des Ist- vom Soll-Zustand. Nach Abschluss der Leistungen stellt LIEBHERR auf Verlangen die entsprechenden Protokolle bzw. einen Remote-Service-Bericht zur Verfügung.

1.8 LIEBHERR übernimmt keine Garantie, dass durch den Remote-Service sämtliche vorhandenen Fehler und Störungen der Anlage diagnostiziert und behoben werden und die Anlage ihre Funktionsfähigkeit wiedererlangt.

2. Datenübertragung

2.1 Der Remote Service wird über eine Telefon- und/oder eine Internetverbindung durchgeführt. Der AUFTRAGGEBER ist für die Einrichtung und den Betrieb des notwendigen Daten- und Telefonanschlusses auf eigene Kosten verantwortlich.

2.2 Im Bedarfsfall muss der AUFTRAGGEBER der Aktivierung der Remote Service-Verbindung zustimmen. LIEBHERR verbindet sich daraufhin mit der Anlage des AUFTRAGGEBERS.

2.3 Bei Störungen in der Datenübertragung, die keine vollständige und fehlerfreie Übermittlung der Daten der Anlage ermöglichen, ist LIEBHERR für die Dauer der Störung von seinen Leistungspflichten aus dem Vertrag befreit. Gleiches gilt bei Änderungen der Software der Anlage durch den AUFTRAGGEBER. LIEBHERR wird den AUFTRAGGEBER in diesem Falle über die aufgetretenen Störungen unterrichten.

3. Vertraulichkeit und Datensicherheit

3.1 LIEBHERR wird alle im Rahmen des Remote Service ausgetauschten Daten und sonstige Informationen des AUFTRAGGEBERS über relevante Prozess- und Produktdaten ausschließlich für die im Vertrag definierten Leistungen nutzen. Eine Weitergabe dieser Daten und Informationen an Dritte ist nicht zulässig. LIEBHERR ist jedoch berechtigt, die im Rahmen des Remote Service gewonnenen technischen Erkenntnisse zur Verbesserung der eigenen Produkte und Leistungen zu verwenden.

3.2 Der AUFTRAGGEBER hat sicherzustellen, dass zugeteilte Benutzerkennungen und Passwörter nur den autorisierten Personen bekannt sind.

3.3 Der AUFTRAGGEBER und LIEBHERR werden nach dem jeweiligen Stand der Technik angemessene Vorkehrungen treffen, um ein Eindringen von Viren in die Software der Parteien zu verhindern. Sollten Viren und andere Schadsoftware bei einer der Parteien auftreten, welche den Remote Service beeinträchtigen oder auf Systeme der anderen Partei übertragen werden können, ist die andere Partei hierüber unverzüglich in Textform zu unterrichten.

4. Mitwirkungspflichten des Auftraggebers

4.1 Der AUFTRAGGEBER hat die zur Feststellung, Eingrenzung, Meldung, Beschreibung und Behebung von Fehlern erforderlichen Mitwirkungshandlungen vorzunehmen und die von LIEBHERR erteilten Hinweise zu befolgen. Gegebenenfalls hat der AUFTRAGGEBER Einstellanweisungen und/oder Checklisten von LIEBHERR zu verwenden. Mehrkosten und Schäden, die aus der fehlenden Mitwirkung des AUFTRAGGEBERS entstehen, hat der AUFTRAGGEBER zu tragen. Sind aufgrund fehlender Mitwirkung des AUFTRAGGEBERS zusätzliche Leistungen durch LIEBHERR erforderlich, werden diese dem AUFTRAGGEBER zu den zu diesem Zeitpunkt jeweils gültigen Preisen und Konditionen in Rechnung gestellt.

4.2 Bei der Durchführung des Remote Service hat der AUFTRAGGEBER fachlich geschultes Personal mit englischen oder deutschen Sprachkenntnissen bereitzustellen.

4.3 Der AUFTRAGGEBER hat die Sicherheitshinweise in der Betriebs-/Bedienungsanleitung der Anlage sowie die einschlägigen gesetzlichen Vorgaben, Industrie-Normen und Richtlinien zu beachten. Sofern es im Rahmen des Remote Service zur Gefährdung von Personen und/oder anderen Sachen kommen kann, hat der AUFTRAGGEBER angemessene Sicherheitsmaßnahmen zu treffen, so dass die Arbeiten gefahrlos durchgeführt werden können.

4.4 Änderungen, die der AUFTRAGGEBER an der Anlage oder deren Umgebung vorgenommen hat, sind LIEBHERR rechtzeitig schriftlich mitzuteilen, soweit diese Auswirkungen auf den Remote Service haben können.

4.5 Der AUFTRAGGEBER hat vor jeder Inanspruchnahme von Remote Service-Leistungen Sicherheitskopien für sämtliche Daten der Anlage zu erstellen.

5. Vergütung und Zahlungsbedingungen, Leistungszeit

5.1 Für den Remote Service wird die im jeweils gültigen Preis- und Leistungsverzeichnis oder in einem zwischen LIEBHERR und dem AUFTRAGGEBER abgeschlossenen, separaten Servicerahmenvertrag festgelegte Vergütung berechnet. Die Vergütung versteht sich, sofern nichts Abweichendes vereinbart ist, ausschließlich ohne Umsatzsteuer. Beim Remote Service kommen Software-Spezialisten oder technische Spezialisten zum Einsatz, für die unterschiedliche Stundensätze gelten.

5.2 Zahlungen sind, sofern nicht abweichend vereinbart, ohne Abzug und sofort nach Rechnungserhalt zu leisten.

5.3 Der Remote Service wird nach Terminvereinbarung und im Zeitraum von Montag bis Freitag von 07:00 Uhr bis 16:00 Uhr (CET/CEST) erbracht.

6. Verzug, Mängel, Schadensersatz

Werden von LIEBHERR übernommene Pflichten verletzt, so stehen dem AUFTRAGGEBER ausschließlich folgende Rechtsbehelfe zu:

6.1 Bei Überschreitung vereinbarter Fristen um mehr als vier Wochen ist der AUFTRAGGEBER berechtigt, unter Festsetzung einer zumindest vierzehntägigen Nachfrist mittels eingeschriebenen Briefs vom Vertrag zurückzutreten; Schadensersatzansprüche des AUFTRAGGEBERS bestimmen sich in diesem Falle ausschließlich nach Ziffer 6.6.

6.2 Erwächst dem AUFTRAGGEBER aus einer von LIEBHERR grob fahrlässig verursachten Verzögerung ein Schaden, so gebührt ihm eine Entschädigung in Höhe von 0,5% je volle Woche, höchstens aber 5% der vereinbarten Vergütung. Weitere Ansprüche aus Lieferverzug bestimmen sich ausschließlich nach Ziffer 6.6.

6.3 Die von LIEBHERR im Zuge des Remote Service erbrachten Leistungen sind unverzüglich zu untersuchen und Mängel sind unverzüglich, spätestens jedoch binnen 48 Stunden ab Abschluss der Leistungen, bei verborgenen Mängeln hingegen binnen 48 Stunden ab deren Entdeckung zu rügen, sonst gelten die Leistungen als genehmigt.

6.4 LIEBHERR bietet dem AUFTRAGGEBER ausschließlich dafür Gewähr, dass die erbrachten Remote Service-Leistungen den anerkannten Regeln der Technik genügen. LIEBHERR haftet nur für vom AUFTRAGGEBER nachgewiesene Mängel, die innerhalb von zwölf Monaten ab dem Abschluss der Leistung geltend gemacht werden. Hat LIEBHERR für einen Mangel zu haften, wird LIEBHERR die mangelhafte Leistung nachbessern (nachfolgend als „Nacherfüllung“ bezeichnet). Bei endgültigem Fehlschlagen der Nacherfüllung kann der AUFTRAGGEBER entweder die Vergütung mindern oder, sofern der Mangel derart gravierend ist, dass dem AUFTRAGGEBER die wesentlichen Vorteile der Leistung entgehen, den Vertrag kündigen. Weitere Rechtsbehelfe stehen dem AUFTRAGGEBER nicht zu. Die Kosten einer vom AUFTRAGGEBER oder einem Dritten vorgenommenen Mängelbeseitigung werden von LIEBHERR nicht erstattet. Schadensersatzansprüche sind nach Maßgabe von Ziffer 6.6 ausgeschlossen.

6.5 Liegen die Voraussetzungen eines Nacherfüllungsanspruches vor, hat der AUFTRAGGEBER LIEBHERR zur Nacherfüllung eine Frist von mindestens 14 Tagen zu gewähren; diese Frist wird angemessen verlängert, wenn dies die Betriebsverhältnisse bei LIEBHERR erfordern.

6.6 Für Schäden, die nicht an der Anlage selbst entstanden sind, haftet LIEBHERR – aus welchen Rechtsgründen auch immer – nur

- bei Vorsatz,
- bei grober Fahrlässigkeit seiner Organe oder leitenden Angestellten,
- bei schuldhafter Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit,
- bei Mängeln, die arglistig verschwiegen wurden oder deren Abwesenheit garantiert wurde.

Bei schuldhafter Verletzung wesentlicher Vertragspflichten haftet LIEBHERR auch bei grober Fahrlässigkeit nicht leitender Angestellter und bei leichter Fahrlässigkeit, in letzterem Fall begrenzt auf den vertragstypischen, vernünftigerweise vorhersehbaren Schaden. Weitere Ansprüche sind ausgeschlossen.

7. Gerichtsstand, geltendes Recht

7.1 Auf die Rechtsbeziehungen zwischen dem AUFTRAGGEBER und LIEBHERR aus oder im Zusammenhang mit dem Vertrag ist deutsches Recht nach Maßgabe vorliegender Remote Service-Bedingungen anzuwenden.

7.2 Ausschließlicher Gerichtsstand ist das für den Sitz von LIEBHERR zuständige Gericht. LIEBHERR ist jedoch nach eigener Wahl berechtigt, Klagen aus dem Vertrag auch bei jenem Gericht anzubringen, das nach den für den Staat, in dem der AUFTRAGGEBER seinen Geschäfts- oder Wohnsitz bzw. verwertbares Vermögen hat, maßgeblichen Rechtsvorschriften hierfür sachlich und örtlich zuständig ist.

8. Allgemeine Bestimmungen

8.1 Der AUFTRAGGEBER darf seine Rechte aus dem Vertrag nur nach schriftlicher Zustimmung von LIEBHERR abtreten.

8.2 Der AUFTRAGGEBER ist zur Aufrechnung und zur Ausübung eines Zurückbehaltungsrechts nur im Zusammenhang mit unbestrittenen, rechtskräftig festgestellten Ansprüchen berechtigt.

8.3 Abweichende Vereinbarungen oder Ergänzungen des Vertrages sind für LIEBHERR nur dann verbindlich, wenn LIEBHERR dazu schriftlich zugestimmt hat.