

# Allgemeine Verkaufs- und Leistungsbedingungen

der Firmen

Berghof GmbH

Berghof Automation GmbH

Berghof Products + Instruments GmbH

Berghof Fluoroplastic Technology GmbH

Berghof Membrane Technology GmbH

**Stand: Januar 2018**

<b>A. Allgemeine Bedingungen</b> .....	<b>3</b>
<b>§ 1 Allgemeines</b> .....	<b>3</b>
<b>§ 2 Vertragsschluss</b> .....	<b>3</b>
<b>§ 3 Lieferung, Umfang der Lieferung und Leistung, Leistungsfristen</b> .....	<b>3</b>
<b>§ 4 Preise und Verpackung</b> .....	<b>4</b>
<b>§ 5 Zahlungsbedingungen</b> .....	<b>5</b>
<b>§ 6 Mitwirkungspflichten des Kunden</b> .....	<b>5</b>
<b>§ 7 Gewährleistung und allgemeine Haftung</b> .....	<b>6</b>
<b>§ 8 Schutzrechte</b> .....	<b>7</b>
<b>§ 9 Geheimhaltung</b> .....	<b>7</b>
<b>§ 10 Sonstiges: Erfüllungsort, Gerichtsstand, anwendbares Recht, Datenverarbeitung, Vertragssprache, salvatorische Klausel</b> .....	<b>8</b>
<b>B. Besondere Bedingungen für die Lieferung von Waren</b> .....	<b>8</b>
<b>§ 1 Geltungsbereich</b> .....	<b>8</b>
<b>§ 2 Leistungsumfang</b> .....	<b>8</b>
<b>§ 3 Gefahrübergang</b> .....	<b>9</b>
<b>§ 4 Haftungsfreistellung bei unvertretbaren Sachen</b> .....	<b>9</b>
<b>§ 5 Eigentumsvorbehalt</b> .....	<b>9</b>
<b>§ 6 Besondere Regelungen für die Lieferung von Software</b> .....	<b>10</b>
<b>C. Besondere Bedingungen für Werkleistungen</b> .....	<b>11</b>
<b>§ 1 Geltungsbereich</b> .....	<b>11</b>
<b>§ 2 Vertragsgegenstand</b> .....	<b>11</b>



<b>§ 3</b>	<b>Änderungen während der Durchführung der Arbeiten/ Change Request Management .....</b>	<b>11</b>
<b>§ 4</b>	<b>Abnahme .....</b>	<b>12</b>
<b>D.</b>	<b>Besondere Bedingungen für Schulungen .....</b>	<b>12</b>
<b>§ 1</b>	<b>Geltungsbereich .....</b>	<b>12</b>
<b>§ 2</b>	<b>Leistungsort .....</b>	<b>12</b>
<b>§ 3</b>	<b>Teilnehmer an einer Schulung .....</b>	<b>12</b>
<b>§ 4</b>	<b>Kündigung, Verlegung einer Schulung.....</b>	<b>12</b>
<b>E.</b>	<b>Besondere Bedingungen für die Nutzung von Hotlines .....</b>	<b>12</b>
<b>§ 1</b>	<b>Geltungsbereich .....</b>	<b>12</b>
<b>§ 2</b>	<b>Leistungsbeschreibung .....</b>	<b>13</b>
<b>§ 3</b>	<b>Keine Fehlerbehebung über die Hotline.....</b>	<b>13</b>

Die nachstehenden Allgemeinen Verkaufs- und Leistungsbedingungen sind Bestandteil aller unserer Angebote und Auftragsbestätigungen.

## **A. Allgemeine Bedingungen**

### **§ 1 Allgemeines**

1. Diese Allgemeinen Liefer- und Leistungsbedingungen gelten für alle unsere Tätigkeitsfelder. Diese Allgemeinen Liefer- und Leistungsbedingungen finden damit sowohl für die Lieferung von Waren, für Schulungen, für Werkleistungen, wie insbesondere Installations-, Reparatur- und Wartungsleistungen sowie für Dienstleistungen Anwendung.
2. Diese Allgemeinen Verkaufs- und Leistungsbedingungen gelten in unserem Verhältnis zum Kunden ausschließlich. Sie gelten auch für alle künftigen Geschäfte, sowie für alle geschäftlichen Kontaktaufnahmen zum Kunden, wie zum Beispiel für die Aufnahme von Vertragsverhandlungen oder der Anbahnung eines Vertrages, selbst wenn sie nicht nochmals ausdrücklich vereinbart werden oder wenn nicht nochmals ausdrücklich auf sie hingewiesen wird. Der Geltung allgemeiner Bestell- oder Einkaufsbedingungen des Kunden wird ausdrücklich widersprochen.
3. Früher getroffene Vereinbarungen und frühere Fassungen unserer Verkaufs- und Leistungsbedingungen werden durch diese Allgemeinen Verkaufs- und Leistungsbedingungen aufgehoben.
4. Werden im Einzelfall auch Schuldverhältnisse zu Personen oder Unternehmen begründet, die nicht selbst Vertragspartei werden sollen, so gelten auch gegenüber diesen die Haftungseinschränkungen in diesen Allgemeinen Verkaufs- und Leistungsbedingungen, soweit diese Allgemeinen Verkaufs- und Leistungsbedingungen gegenüber den Dritten bei Begründung des Schuldverhältnisses einbezogen wurden. Dies ist vor allem dann der Fall, wenn die Dritten bei Begründung des Schuldverhältnisses von diesen Allgemeinen Verkaufs- und Leistungsbedingungen Kenntnis erlangt haben oder bereits hatten.
5. Die Entgegennahme unserer Leistungen und Lieferungen durch den Kunden gilt als Anerkennung der Geltung dieser Allgemeinen Verkaufs- und Leistungsbedingungen.

### **§ 2 Vertragsschluss**

1. Unsere Angebote sind, soweit nicht anders vereinbart, freibleibend.
2. An einen Auftrag sind wir erst gebunden, wenn er von uns schriftlich durch eine Auftragsbestätigung bestätigt worden ist oder wir mit der Auftragsausführung beginnen. Sollte der Kunde nach unserer Auftragsbestätigung eine Änderung des Auftrages wünschen, bedarf es hierfür unserer ausdrücklichen schriftlichen Zustimmung.

### **§ 3 Lieferung, Umfang der Lieferung und Leistung, Leistungsfristen**

1. Lieferzeitangaben erfolgen nach bestem Ermessen, sind aber generell unverbindlich. Der Beginn der Lieferfrist sowie die Einhaltung von Lieferterminen setzt voraus, dass der Kunde die ihm obliegenden Mitwirkungshandlungen frist- und ordnungsgemäß erbringt, er alle beizubringenden Unterlagen bereitstellt und etwaig vereinbarte Vorauszahlungen leistet. Von uns bestätigte Liefertermine beziehen sich stets auf den Tag der Versendung der Ware von dem jeweiligen Geschäftssitz unseres Unternehmens oder sonstigen Lieferorts.
2. Für den Umfang unserer Lieferung oder Leistung ist unser schriftliches Angebot bzw. unsere Auftragsbestätigung maßgebend. Nebenabreden und Änderungen bedürfen unserer schriftlichen Bestätigung. Beruht unser Angebot oder unsere Auftragsbestätigung auf Angaben des Kunden (Daten, Zahlen, Abbildungen, Zeichnungen, Gewichts- und Maßangaben etc.), so ist unsere Auftragsbestätigung nur dann verbindlich, wenn diese Angaben zutreffend waren. Stellt sich nach Vertragsschluss heraus, dass der Auftrag nicht entsprechend den Angaben des Kunden durchgeführt werden kann, so sind wir berechtigt vom Vertrag zurückzutreten, sofern und soweit der Kunde nicht bereit ist, die von uns vorgeschlagene Ersatzlösung zu akzeptieren und gegebenenfalls tatsächlich entstehende Mehrkosten zu übernehmen.

3. Wir sind bei sämtlichen Lieferungen und Leistungen in zumutbarem Umfang zu Teilleistungen berechtigt. Wir sind weiterhin berechtigt, zur Erfüllung unserer vertraglichen Verpflichtungen Unterauftragnehmer einzusetzen.
4. Sobald uns die Gefahr mangelnder Leistungsfähigkeit des Kunden bekannt wird, sind wir berechtigt, Warenlieferungen und Leistungen nur noch gegen Vorkasse oder Sicherheitsleistung zu erbringen. Davon unbeschadet bleibt unser Recht, von einzelnen bereits abgeschlossenen Verträgen zurückzutreten, wenn und soweit der Kunde innerhalb einer angemessenen Nachfrist eine Vorauszahlung oder Sicherheitsleistung nicht erbringt.
5. Ist vereinbart, dass der Kunde Vorkasse leistet, erfolgt die Lieferung erst nach vollständigem Eingang des Kaufpreises bei uns.
6. Die unseren Angeboten und Auftragsbestätigungen beigefügten Angaben, wie z.B. Zeichnungen, Gewichts-, Maß- und Kapazitätsangaben sind, falls nicht ausdrücklich als verbindlich gekennzeichnet, nur annähernd maßgebend. An Zeichnungen, Entwürfen oder ähnliche Vorarbeiten behalten wir uns alle Rechte vor.
7. Im Falle höherer Gewalt oder anderer unverschuldeter und außergewöhnlicher Umstände geraten wir nicht in Verzug. Wir sind in diesem Fall auch dann zum Rücktritt vom Vertrag berechtigt, wenn wir uns bereits im Verzug befinden. Wir geraten insbesondere nicht in Verzug bei Lieferverzögerungen, soweit diese durch nicht richtige oder nicht rechtzeitige Belieferung durch unsere Lieferanten verursacht worden sind, die wir nicht zu vertreten haben. Bei Hindernissen vorübergehender Dauer verlängern sich die Liefer- oder Leistungsfristen oder verschieben sich die Liefer- oder Leistungstermine um den Zeitraum der Behinderung zuzüglich einer angemessenen Anlaufzeit.
8. Sind wir vertraglich zur Vorleistung verpflichtet, so können wir die uns obliegende Leistung verweigern, wenn nach Abschluss des Vertrages erkennbar wird, dass unser Anspruch auf die Gegenleistung durch mangelnde Leistungsfähigkeit des Kunden gefährdet wird. Dies ist insbesondere der Fall, wenn die uns zustehende Gegenleistung auf Grund schlechter Vermögensverhältnisse des Kunden gefährdet ist oder sonstige Leistungshindernisse drohen wie z.B. durch Export- oder Importverbote, durch Kriegseignisse, Insolvenz von Zulieferern oder krankheitsbedingte Ausfälle notwendiger Mitarbeiter.

#### **§ 4 Preise und Verpackung**

1. Unsere Preise sind Nettopreise und gelten „ab Werk“ (EXW Incoterms 2010) von dem jeweiligen Geschäftssitz unseres Unternehmens, sofern nichts anderes vereinbart ist. Bei Leistungen beziehen sich die Preise auf die Leistungserfüllung am vereinbarten Leistungsort. Bei Rechnungsstellung wird die Umsatzsteuer in ihrer jeweiligen gesetzlichen Höhe hinzugerechnet.
2. Versandkosten sowie Kosten für Verpackung werden dem Kunden in Rechnung gestellt.
3. Bei Vereinbarung einer Leistungsfrist von über vier Monaten zwischen dem Zeitpunkt der Bestätigung der Bestellung und der Ausführung der Leistung sind wir berechtigt, zwischenzeitlich durch Preiserhöhungen für uns eingetretene Steigerungen der Kosten in entsprechendem Umfang an den Kunden weiterzugeben. Dasselbe gilt, wenn eine Leistungsfrist von unter vier Monaten vereinbart war, aber die Leistung aus Gründen, die der Kunde zu vertreten hat, durch uns erst später als vier Monate nach der Bestätigung der Bestellung erbracht werden kann.
4. Sollten wir mit dem Kunden einen Vertrag in fremder Währung abschließen und kommt es zwischen dem Zeitpunkt des Abschlusses des Vertrags sowie der Fälligkeit der Zahlung im Verhältnis zum Euro zu Währungsschwankungen von mehr als 2 % zu unseren Ungunsten, so gilt eine entsprechende Erhöhung des Preises als vereinbart.
5. Bei von uns zu erbringenden Werk- oder Dienstleistungen erfolgt eine Vergütung – auch im Falle einer zuvor abgegebenen Kostenschätzung – grundsätzlich auf Zeithonorarbasis nach tatsächlich aufgewendeter Zeit, sofern nicht eine pauschale Vergütung vereinbart wurde. Die Einheiten der Zeiterfassung und die aktuellen Stundensätze entnehmen Sie bitte unserem Angebot bzw. unserer Auftragsbestätigung.
6. Spesen und Reisekosten werden, soweit nicht anders vereinbart, gesondert abgerechnet. Die Vergütung von Reise- und Übernachtungskosten durch den Kunden erfolgt gegen Vorlage der Belege in Kopie und Abzug der darin enthaltenen Vorsteuerbeträge, sofern nicht zwischen den Parteien vor Durchführung der Reise schriftlich etwas anderes vereinbart ist. Die aktuellen Reisekosten- und Spesensätze entnehmen Sie bitte unserem Angebot bzw. unserer Auftragsbestätigung.

## § 5 Zahlungsbedingungen

1. Alle Zahlungen sind rein netto ohne jeden Abzug frei an uns oder eines unserer Konten innerhalb von 30 Tagen nach Zugang der Lieferung zur Zahlung fällig. Für Aufträge mit einem Gesamtwert über EUR 10.000,- sind – auf unsere Aufforderung – bei Auftragserteilung 30 % als Anzahlung zuzüglich anteiliger Umsatzsteuer zinslos zu leisten.
2. Bei Lieferungen an Kunden mit Sitz außerhalb Deutschlands ist der Kunde zur Vorkasse verpflichtet, sofern nichts anderes vereinbart ist. Der zu bezahlende Betrag ist 10 Tage nach Mitteilung der Versandbereitschaft fällig.
3. Erbringen wir unsere Lieferungen bzw. Leistungen in abgrenzbaren Teilabschnitten, so sind wir berechtigt, für jeden Teilabschnitt einen entsprechenden Teil der Vergütung fällig zu stellen.
4. Sofern der Kunde seinen Sitz außerhalb Deutschlands hat und nach der vertraglichen Vereinbarung mit dem Kunden keine Lieferung gegen Vorkasse vorgesehen ist, sind wir auch ohne besondere Vereinbarung berechtigt, unsere Leistung von der Stellung eines Dokumentenakkreditivs durch eine in der Europäischen Union zugelassene Bank oder Sparkasse nach den jeweils aktuell anwendbaren Einheitlichen Richtlinien und Gebräuchen für Dokumentenakkreditive (ERA 500)/Uniform Customs and Practice for Documentary Credits (UCP 500) der internationalen Handelskammer (ICC) in Höhe des Brutto-Leistungspreises abhängig zu machen. Falls wir keine Stellung eines solchen Dokumentenakkreditivs verlangen und falls vertraglich nichts andere vereinbart ist, wird unsere Forderung mit Zugang der Lieferung bzw. mit der vollständigen Erbringung unserer Leistung fällig. Erbringen wir unsere Lieferungen bzw. Leistungen in abgrenzbaren Teilabschnitten, so sind wir in jedem Fall berechtigt, für jeden Teilabschnitt einen entsprechenden Teil der Vergütung fällig zu stellen und ggf. für jeden Teilabschnitt die Stellung eines Dokumentenakkreditivs zu verlangen.
5. Ohne ausdrückliche Vereinbarung ist der Kunde nicht berechtigt Abzüge vorzunehmen.
6. Gerät der Kunde in Zahlungsverzug, so hat er uns die entstehenden Verzugsschäden zu ersetzen, insbesondere Zinsen i.H. von 9 Prozentpunkten über dem Basiszinssatz zu bezahlen. Kommt der Kunde mit der Zahlung eines fälligen Betrages oder Teilbetrages länger als 14 Tage in Verzug, verstößt der Kunde gegen die sich aus einem Eigentumsvorbehalt ergebenden Verpflichtungen oder wird die uns zustehende Gegenleistung auf Grund schlechter Vermögensverhältnisse des Kunden gefährdet, so wird der gesamte Rest sämtlicher offenstehender Forderungen sofort zur Zahlung fällig.
7. Zahlung durch Wechsel oder Akzente ist nur bei ausdrücklicher Vereinbarung gestattet und gilt auch dann nur zahlungshalber.
8. Gegen unsere Vergütungsansprüche kann nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Forderungen aufgerechnet werden. Dasselbe gilt für die Ausübung eines Zurückbehaltungsrechtes. Der Kunde ist zur Ausübung eines Zurückbehaltungsrechtes im Übrigen nur befugt, sofern es auf demselben Vertragsverhältnis beruht.
9. Die Abtretung von Forderungen gegen uns durch den Kunden bedarf unserer vorherigen Genehmigung, die wir nur aus wichtigem Grund verweigern werden.
10. Von uns unterbreitete Kostenvoranschläge behalten eine Gültigkeit von 14 Tagen seit Erstellungsdatum.

## § 6 Mitwirkungspflichten des Kunden

1. Der Kunde hat uns und unsere Mitarbeiter in zumutbarem, üblichem Umfang zu unterstützen. Sofern wir projektbezogene Werk- oder Dienstleistungen durch unsere Mitarbeiter im Unternehmen des Kunden erbringen müssen, so kann zur Unterstützung auf unsere Anforderung hin auch die Bereitstellung von Arbeitsräumen und Arbeitsplätzen mit PC und Telefon gehören, deren Kosten der Kunde trägt.
2. Materialien, Informationen und Daten, die wir zur Erbringung unserer Leistungen benötigen, hat uns der Kunde zur Verfügung zu stellen. Daten und Datenträger müssen technisch einwandfrei sein. Soweit im Betrieb des Kunden besondere gesetzliche oder betriebliche Sicherheitsbestimmungen gelten, hat uns der Kunde hierauf vor Erbringung unserer Leistung hinzuweisen.
3. Weisungen des Kunden an unsere Mitarbeiter zur konkreten Form der Leistungserbringung sind ausgeschlossen, sofern nicht Weisungen im Zusammenhang mit Sicherheitsanforderungen und Betriebsordnungen im Betrieb des Kunden notwendig sind. Weisungen zu Einzelfragen hinsichtlich durch uns zu erbringender Werk- oder Dienstleistungen haben

nicht gegenüber den durch uns mit der Aufgabe betrauten Mitarbeitern, sondern gegenüber den von uns für das Projekt benannten Ansprechpartnern zu erfolgen. Wir entscheiden stets eigenverantwortlich über die notwendigen Maßnahmen im Rahmen unserer Leistungspflichten.

## § 7 Gewährleistung und allgemeine Haftung

1. Die Verjährungsfrist für Ansprüche wegen Mängeln unserer Lieferungen und Leistungen beträgt ein Jahr ab gesetzlichem Verjährungsbeginn. Nach Ablauf dieses Jahres dürfen wir insbesondere auch die Nacherfüllung verweigern, ohne dass dem Kunden hieraus Ansprüche gegen uns auf Minderung, Rücktritt oder Schadensersatz entstehen. Diese Verjährungsfristverkürzung gilt nicht für andere Schadensersatzansprüche als solche wegen verweigerter Nacherfüllung und sie gilt generell nicht für Ansprüche bei arglistigem Verschweigen des Mangels.
2. Ansprüche des Kunden auf Nacherfüllung wegen Mängeln der von uns zu erbringenden Leistung oder Lieferung bestehen nach den folgenden Bestimmungen:
  - 2.1 Ist die gelieferte Sache mangelhaft, können wir zunächst wählen, ob wir Nacherfüllung durch Beseitigung des Mangels (Nachbesserung) oder durch Lieferung einer mangelfreien Sache (Ersatzlieferung) leisten. Das Recht, die gewählte Art der Nacherfüllung unter den gesetzlichen Voraussetzungen zu verweigern, bleibt unberührt.
3. Wir sind berechtigt, die geschuldete Nacherfüllung davon abhängig zu machen, dass der Kunde den fälligen Kaufpreis bezahlt. Der Kunde ist jedoch berechtigt, einen im Verhältnis zum Mangel angemessenen Teil des Kaufpreises zurückzubehalten.
4. Der Kunde hat uns die zur geschuldeten Nacherfüllung erforderliche Zeit und Gelegenheit zu geben, insbesondere die beanstandete Ware zu Prüfungszwecken zu übergeben. Im Falle der Ersatzlieferung hat der Kunde uns die mangelhafte Sache nach den gesetzlichen Vorschriften zurückzugeben.
5. Die zum Zweck der Prüfung und Nacherfüllung erforderlichen Aufwendungen, insbesondere Transport-, Wege-, Arbeits- und Materialkosten, tragen wir, wenn tatsächlich ein Mangel vorliegt. Die Aufwendungen zur Nachbesserung oder Nacherfüllung, die dadurch entstehen, dass die gekaufte Sache nach der Lieferung an einen anderen Ort als den Wohnsitz oder die gewerbliche Niederlassung des Kunden verbracht worden ist, trägt der Kunde. Stellt sich ein Mangelbeseitigungsverlangen des Kunden als unberechtigt heraus, können wir die hieraus entstandenen Kosten vom Kunden ersetzt verlangen.
6. Ist der Kunde Kaufmann im Sinne des Handelsgesetzbuches gilt zusätzlich Folgendes:  
Die Mängelansprüche des Kunden, insbesondere die Ansprüche auf Nacherfüllung, Rücktritt vom Vertrag, Minderung und Schadensersatz, setzen voraus, dass der Kunde seinen gesetzlichen Untersuchungs- und Rügepflichten (§§ 377, 381 HGB) nachgekommen ist. Zeigt sich bei der Untersuchung oder später ein Mangel, so ist dem Anbieter hiervon unverzüglich schriftlich Anzeige zu machen. Als unverzüglich gilt die Anzeige, wenn sie innerhalb von vierzehn Tagen nach Entdeckung des Mangels erfolgt, wobei zur Fristwahrung die rechtzeitige Absendung der Anzeige genügt. Unabhängig von dieser Untersuchungs- und Rügepflicht hat der Kunde offensichtliche Mängel (einschließlich Falsch- und Minderlieferung) innerhalb von vierzehn Tagen ab Lieferung schriftlich anzuzeigen, wobei auch hier zur Fristwahrung die rechtzeitige Absendung der Anzeige genügt. Versäumt der Kunde die ordnungsgemäße Untersuchung und/oder Mängelanzeige, ist unsere Haftung für den nicht angezeigten Mangel ausgeschlossen. Dies gilt nicht, wenn wir den Mangel arglistig verschwiegen haben.  
Kaufmann ist jeder Unternehmer, der im Handelsregister eingetragen ist oder der ein Handelsgewerbe betreibt und einen in kaufmännischer Weise eingerichteten Geschäftsbetrieb benötigt.
7. Der Kunde kann Schadensersatz nur verlangen:
  - 7.1 für Schäden, die auf
    - einer vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Pflichtverletzung unsererseits oder
    - auf einer vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Verletzung eines unserer gesetzlichen Vertreter, leitenden Angestellten oder Erfüllungsgehilfen

von Pflichten beruhen, die nicht vertragswesentliche Pflichten (Kardinalpflichten) und nicht Haupt- oder Nebenpflichten im Zusammenhang mit Mängeln unsere Lieferungen oder Leistungen sind.

- 7.2 für Schäden, die auf der vorsätzlichen oder fahrlässigen Verletzung vertragswesentlicher Pflichten (Kardinalpflichten) unsererseits, eines unserer gesetzlichen Vertreter, leitenden Angestellten oder Erfüllungsgehilfen beruhen.  
Vertragswesentliche Pflichten (Kardinalpflichten) im Sinne der vorstehenden Unterabschnitte 7.1 und 7.2 sind Pflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages erst ermöglichen und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertraut.
- 7.3 Weiter haften wir für Schäden aufgrund der fahrlässigen oder vorsätzlichen Verletzung von Pflichten im Zusammenhang mit Mängeln unserer Lieferung oder Leistung (Nacherfüllungs- oder Nebenpflichten) und
- 7.4 für Schäden, die in den Schutzbereich einer von uns ausdrücklich erteilten Garantie (Zusicherung) oder einer Beschaffenheits- oder Haltbarkeitsgarantie fallen.
8. Im Falle der einfach-fahrlässigen Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht ist die Haftung der Höhe nach auf den typischerweise zu erwartenden, bei Vertragsschluss bei Anwendung ordnungsgemäßer Sorgfalt für uns vorhersehbaren Schaden beschränkt.
9. Schadenersatzansprüche des Kunden im Falle der einfach-fahrlässigen Verletzung einer vertragswesentlichen Pflicht verjähren in einem Jahr ab gesetzlichem Verjährungsbeginn. Hiervon ausgenommen sind Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers, oder der Gesundheit.
10. Schadenersatzansprüche gegen uns aus gesetzlich zwingender Haftung, beispielsweise nach dem Produkthaftungsgesetz, sowie aus der Verletzung des Lebens, des Körpers, oder der Gesundheit bleiben von den vorstehenden Regelungen unberührt und bestehen in gesetzlichem Umfang binnen der gesetzlichen Fristen.
11. Sollten zur Anbahnung oder Abwicklung des Schuldverhältnisses zwischen den Parteien Dritte beauftragt oder einbezogen werden, so gelten die oben bezeichneten Gewährleistungs- und Haftungsbeschränkungen auch gegenüber den Dritten.
12. Rechte des Kunden nach den Paragraphen 478 und 479 BGB für den Fall, dass der Kunde oder dessen weitere Abnehmer in einer Lieferkette von einem Verbraucher in Anspruch genommen werden bleiben unberührt.

## § 8 Schutzrechte

Fertigen wir nach Zeichnungen, Modellen oder Mustern des Kunden, so garantiert dieser, dass Schutzrechte Dritter hierdurch nicht verletzt werden. Der Kunde ist vor Auftragserteilung an uns verpflichtet, sich darüber zu vergewissern, ob durch die von ihm bestellten Produkte Schutzrechte Dritter verletzen. Der Kunde hat uns insoweit vor etwaigen Ansprüchen Dritter freizustellen. Wird dem Kunden die Herstellung oder Lieferung von einem Dritten unter Berufung auf ein von ihm gehöriges Schutzrecht untersagt, so sind wir ohne Prüfung der Rechtslage berechtigt, die Arbeiten einzustellen und Ersatz der aufgewendeten Kosten zu verlangen.

## § 9 Geheimhaltung

1. Der Kunde verpflichtet sich, sämtliche ihm zugänglich werdenden Informationen, die als vertraulich bezeichnet werden oder aufgrund sonstiger Umstände als Geschäfts- oder Betriebsgeheimnisse erkennbar sind, vor allem technische und wirtschaftliche Informationen, geheim zu halten und sie - soweit nicht vorher ausdrücklich schriftlich genehmigt oder zur Erreichung des Vertragszwecks geboten - weder aufzuzeichnen noch an Dritte weiterzuleiten oder in irgendeiner Weise zu verwerten. Diese Geheimhaltungspflicht bleibt für weitere fünf Jahre nach vollständiger Erfüllung oder Beendigung des Vertrages bestehen.
2. Ausgenommen hiervon sind diejenigen Informationen,
  - die dem Kunden bereits vor Beginn der Vertragsverhandlungen bekannt waren oder die von Dritten als nicht vertraulich mitgeteilt werden, sofern diese nicht ihrerseits gegen Vertraulichkeitspflichten verstoßen;
  - die ohne Verschulden oder Zutun des Kunden öffentlich bekannt sind oder werden oder;
  - die aufgrund gesetzlicher Pflichten oder behördlicher oder gerichtlicher Anordnung offen zu legen sind.

- Beruft sich der Kunde auf eine der vorstehend genannten Ausnahmen, obliegt es ihm, das Vorliegen der Voraussetzungen zu beweisen.
- 3. Im letztgenannten Fall hat der Kunde uns vor der Offenlegung unverzüglich zu informieren. Weitergehende gesetzliche Pflichten zur Vertraulichkeit bleiben unberührt.
- 4. Für jeden Fall der schuldhaften Zuwiderhandlung des Kunden gegen diese Geheimhaltungspflicht sind wir berechtigt, pauschalen Schadenersatz in Höhe von EUR 10.000,-- (in Worten: zehntauschend Euro) geltend zu machen; dem Kunden steht es frei den Nachweis zu führen, dass uns kein oder ein geringerer Schaden entstanden ist. Gelingt der Nachweis, so besteht nur Anspruch auf Ersatz des tatsächlich entstandenen Schadens.
- 5. Wir behalten uns vor, anstelle des pauschalen Schadensersatzes oder über diesen hinaus einen nachweisbar höheren Schaden geltend zu machen.

## **§ 10 Sonstiges: Erfüllungsort, Gerichtsstand, anwendbares Recht, Datenverarbeitung, Vertragssprache, salvatorische Klausel**

1. Erfüllungsort ist der jeweilige Sitz des vertragsschließenden Unternehmens unserer Firmengruppe.
2. Ausschließlicher Gerichtsstand für sämtliche sich zwischen den Parteien aus dem Vertragsverhältnis ergebenden Streitigkeiten, soweit der Kunde Kaufmann, juristische Person des öffentlichen Rechts oder öffentlich rechtliches Sondervermögen ist oder der Kunde in der Bundesrepublik Deutschland keinen allgemeinen Gerichtsstand hat oder seinen Gerichtsstand ins Ausland verlegt, ist Reutlingen. Als Ausnahme hierzu sind wir auch berechtigt, den Kunden an seinem allgemeinen Gerichtsstand in Anspruch zu nehmen.  
Kaufmann ist jeder Unternehmer, der im Handelsregister eingetragen ist oder der ein Handelsgewerbe betreibt und einen in kaufmännischer Weise eingerichteten Geschäftsbetrieb benötigt. Der Kunde hat seinen allgemeinen Gerichtsstand im Ausland, wenn er im Ausland seinen Geschäftssitz hat.
3. Dem Kunden ist bekannt, dass Daten aus dem Geschäftsverkehr, auch personenbezogene Daten, gespeichert und im Rahmen der geschäftlichen Erforderlichkeit verarbeitet und an Dritte übermittelt werden müssen. Mit dieser Datenerfassung und -verarbeitung ist der Kunde einverstanden.
4. Vertragssprache ist deutsch. Bedienen sich die Parteien daneben einer anderen Sprache, hat der deutsche Wortlaut entsprechend der Vereinbarung Vorrang.
5. Sollte eine Bestimmung in diesen Allgemeinen Verkaufs- und Leistungsbedingungen oder eine Bestimmung im Rahmen sonstiger Vereinbarungen unwirksam sein oder werden, so wird hiervon die Wirksamkeit aller sonstigen Bestimmungen oder Vereinbarungen nicht berührt.
6. Für die vertraglichen und sonstigen Rechtsbeziehungen zu unseren Kunden gilt deutsches Recht unter Ausschluss des UN-Kaufrechts.

## **B. Besondere Bedingungen für die Lieferung von Waren**

### **§ 1 Geltungsbereich**

Die nachfolgenden besonderen Bedingungen für die Lieferung von Waren gelten ergänzend zu den Allgemeinen Bedingungen unter Ziffer A. für sämtliche Verträge mit dem Kunden über die Lieferung von Waren einschließlich Software.

### **§ 2 Leistungsumfang**

1. Eine Transportversicherung für zu versendende Waren wird nur auf ausdrücklichen Wunsch hin abgeschlossen. Die Transportversicherung wird dann im Namen und auf Rechnung des Kunden abgeschlossen.
2. Geschuldet ist die Übertragung des Eigentums und Überlassung des Kaufgegenstandes. Der Einbau, die Installation oder eine Konfiguration des Kaufgegenstandes ist nicht geschuldet, sofern dies nicht ausdrücklich vereinbart ist.



### § 3 Gefahrübergang

Die Gefahr des Untergangs oder der Verschlechterung der Ware geht mit Übergabe der Ware zum Versand auf den Kunden über und zwar auch dann, wenn Teillieferungen erfolgen. Verzögert sich die Absendung aus Gründen, die in der Person des Kunden liegen, so geht die Gefahr bereits mit der Anzeige der Versandbereitschaft auf den Kunden über.

### § 4 Haftungsfreistellung bei unvertretbaren Sachen

Fertigen wir im Auftrag des Kunden unvertretbare Sachen an, insbesondere Einzelanfertigungen, Funktionsmuster oder Prototypen, dürfen diese Sachen ohne unsere ausdrückliche Zustimmung allein zu internen Forschungszwecken, nicht aber gewerblich genutzt werden. Als Funktionsmuster gelten dabei solche Produkte, die der internen Überprüfung einzelner Funktionen dienen. Als Prototyp gelten solche Produkte, die ein für den jeweiligen Vertragszweck voll funktionsfähiges Versuchs-, Vor- oder Erstmuster darstellen, wobei die Eigenschaften des Prototyps für folgenden Produktlieferungen nicht zugesichert werden und insbesondere von den Eigenschaften eines späteren Serienprodukts abweichen können.

Sollte der Kunde ohne unsere ausdrückliche Zustimmung eine gewerbliche Nutzung vornehmen und es in der Folge zu einer Verletzung in- oder ausländischer oder behördlicher Sicherheitsvorschriften oder Produkthaftungsregeln kommen, so hat uns der Kunde von entsprechenden Ansprüchen Dritter freizustellen. In den Fällen verschuldensabhängiger Haftung gilt dies jedoch nur dann, wenn den Kunden ein Verschulden trifft. Sofern die Schadensursache im Verantwortungsbereich des Kunden liegt, trägt er insoweit die Beweislast.

### § 5 Eigentumsvorbehalt

1. Dem Kunden steht es frei die von uns unter Vorbehalt des Eigentums gelieferten Waren im Rahmen eines ordnungsgemäßen Geschäftsbetriebs zu verarbeiten und/oder zu veräußern. In diesem Fall gelten ergänzend die nachfolgenden Bestimmungen:
2. Alle gelieferten Waren bleiben bis zur vollständigen Bezahlung des Kaufpreises sowie bis zur Bezahlung aller bereits entstandenen und in Zukunft noch entstehenden Forderungen aus Warenlieferungen innerhalb bestehender Geschäftsbeziehungen unser Eigentum.
3. Der Eigentumsvorbehalt erstreckt sich auf die durch Verarbeitung, Vermischung oder Verbindung unserer Waren entstehenden Erzeugnisse zu deren vollem Wert, wobei wir als Hersteller gelten. Bleibt bei einer Verarbeitung, Vermischung oder Verbindung mit Waren Dritter deren Eigentumsrecht bestehen, so erwerben wir Miteigentum im Verhältnis der Rechnungswerte der verarbeiteten, vermischten oder verbundenen Waren. Im Übrigen gilt für das entstehende Erzeugnis das Gleiche wie für die unter Eigentumsvorbehalt gelieferte Ware.
4. Die aus dem Weiterverkauf der Ware oder des Erzeugnisses entstehenden Forderungen gegen Dritte tritt der Kunde schon jetzt insgesamt bzw. in Höhe unseres etwaigen Miteigentumsanteils gemäß vorstehendem Absatz zur Sicherheit an uns ab. Wir nehmen die Abtretung an. Die genannten Pflichten des Kunden gelten auch in Ansehung der abgetretenen Forderungen.
5. Zur Einziehung der Forderung bleibt der Kunde neben uns ermächtigt. Wir verpflichten uns, die Forderung nicht einzuziehen, solange der Kunde seinen Zahlungsverpflichtungen uns gegenüber nachkommt, nicht in Zahlungsverzug gerät, kein Antrag auf Eröffnung eines Insolvenzverfahrens gestellt ist und kein sonstiger Mangel seiner Leistungsfähigkeit vorliegt. Ist dies aber der Fall, so können wir verlangen, dass der Kunde uns die abgetretenen Forderungen und deren Schuldner bekannt gibt, alle zum Einzug erforderlichen Angaben macht, die dazugehörigen Unterlagen aushändigt und den Schuldner (Dritten) die Abtretung mitteilt.
6. Übersteigt der realisierbare Wert der Sicherheiten unsere Forderungen um mehr als 10 %, werden wir auf Verlangen des Kunden Sicherheiten nach unserer Wahl freigeben.

7. Die unter Eigentumsvorbehalt stehenden Waren dürfen vor vollständiger Bezahlung der gesicherten Forderungen weder an Dritte verpfändet, noch zur Sicherheit übereignet werden. Der Kunde hat uns unverzüglich schriftlich zu benachrichtigen, wenn und soweit Zugriffe Dritter auf die uns gehörenden Waren erfolgen.
8. Bei vertragswidrigem Verhalten des Kunden, insbesondere bei Nichtzahlung des fälligen Kaufpreises, sind wir berechtigt, nach den gesetzlichen Vorschriften vom Vertrag zurückzutreten oder/und die Ware auf Grund des Eigentumsvorbehalts heraus zu verlangen. Das Herausgabeverlangen beinhaltet nicht zugleich die Erklärung des Rücktritts; wir sind vielmehr berechtigt, lediglich die Ware heraus zu verlangen und uns den Rücktritt vorzubehalten. Zahlt der Kunde den fälligen Kaufpreis nicht, dürfen wir diese Rechte nur geltend machen, wenn wir dem Kunden zuvor erfolglos eine angemessene Frist zur Zahlung gesetzt haben oder eine derartige Fristsetzung nach den gesetzlichen Vorschriften entbehrlich ist.
9. Der Kunde muss die Vorbehaltsware pfleglich behandeln. Der Kunde muss die Vorbehaltsware auf unser Verlangen hin auf seine Kosten gegen Feuer-, Wasser- und Diebstahlschäden ausreichend zum Neuwert versichern. Sofern Wartungs- und Inspektionsarbeiten erforderlich werden, muss der Kunde sie auf eigene Kosten rechtzeitig durchführen.
10. Sofern die Wirksamkeit dieses Eigentumsvorbehalts von dessen Registrierung, z.B. in öffentlichen Registern im Land des Kunden, abhängig ist, sind wir berechtigt und vom Kunden bevollmächtigt, diese Registrierung auf Kosten des Kunden zu bewirken. Der Kunde ist verpflichtet, alle für diese Registrierung notwendigen Mitwirkungsleistungen seinerseits kostenfrei zu erbringen.

## **§ 6 Besondere Regelungen für die Lieferung von Software**

1. **Lieferung**  
Die Lieferung von Software, einschließlich von Programmkorrekturen, erfolgt jeweils in Form des Objektcodes auf einem marktüblichen Datenträger bzw. online oder als Download von einer Homepage. Im Umfang der Lieferung enthalten ist auch eine Anwendungsdokumentation. Sofern mit dem Kunden nichts Abweichendes vereinbart ist, kann die Anwendungsdokumentation nach unserer Wahl entweder als Bedienungshandbuch oder auf einem Datenträger überlassen werden. Eine Überlassung des Quellcodes der Software ist nicht geschuldet.
2. **Nutzungsrechte an der Software**
  - 2.1. Für die Einräumung von Nutzungsrechten an der Software gelten die jeweiligen Lizenzbedingungen der Software.
  - 2.2. Soweit nichts anderes vereinbart ist, erhält der Kunde an der gelieferten Software ein einfaches, zeitlich unbeschränktes Nutzungsrecht. Das Nutzungsrecht berechtigt den Kunden mangels anderer Vereinbarungen zum Einsatz der Software auf einem einzelnen PC oder einem einzelnen Gerät (Einzelplatzlizenzen).
  - 2.3. Weitergehende Rechte insbesondere zur Vervielfältigung über das für die vertragsgemäße Nutzung erforderliche Maß hinaus, werden nicht eingeräumt. Der Kunde ist mit Ausnahme des Rechts zur Fehlerberichtigung – ohne unsere ausdrückliche Zustimmung – nicht berechtigt, Änderungen an der Software vorzunehmen. Das Recht zur Fehlerberichtigung durch den Kunden greift nur ein, wenn zuvor die Fehlerberichtigung durch uns abgelehnt wurde oder fehlgeschlagen ist. Die Anfertigung einer Sicherungskopie der Software durch den Kunden sowie die Vervielfältigung im Rahmen der üblichen Datensicherung zur Sicherstellung des bestimmungsgemäßen Betriebes der Software ist zulässig. Die Dekompilierung der Software nach den Regelungen des § 69e UrhG ist zulässig.
  - 2.4. Der Kunde erhält an gelieferten Programmkorrekturen diejenigen Nutzungsrechte eingeräumt, die ihm an der ursprünglichen Programmversion zustehen.
3. **Gewährleistung**  
Für den Anspruch auf Nacherfüllung gilt bei Lieferung von Software ergänzend Folgendes:
  - 3.1. Wir sind berechtigt, die Nachbesserung in den Räumlichkeiten des Kunden zu erbringen. Wir genügen unserer Pflicht zur Nachbesserung auch, indem wir mit einer automatischen Installationsroutine versehene Updates auf unserer Homepage zum Download bereitstellen und dem Kunden telefonischen Support zur Lösung etwa auftretender Installationsprobleme anbieten.
  - 3.2. Sind wir zur Mangelbeseitigung oder fehlerfreien Nachlieferung nicht in der Lage sind, werden wir dem Kunden Fehlerumgehungsmöglichkeiten aufzeigen. Soweit diese dem Kunden zumutbar sind, gelten die

Fehlerumgehungsmöglichkeiten als Nacherfüllung. Fehlerumgehungen sind temporäre Überbrückungen eines Fehlers bzw. einer Störung ohne Eingriff in den Quellcode.

3.3 Soweit erforderlich wird bei einer Nachbesserung auch die Anwenderdokumentation angepasst.

## **C. Besondere Bedingungen für Werkleistungen**

### **§ 1 Geltungsbereich**

Die nachfolgenden besonderen Bedingungen für Werkleistungen, gelten ergänzend zu den Allgemeinen Bedingungen unter Ziffer A. für sämtliche Verträge mit dem Kunden über die Erbringung von Werkleistungen.

### **§ 2 Vertragsgegenstand**

Gegenstand des Vertrages ist die Erbringung von Werkleistungen.

### **§ 3 Änderungen während der Durchführung der Arbeiten/ Change Request Management**

1. Wir können – auf Wunsch des Kunden oder auf eigenen Wunsch – mit dem Kunden Änderungen der Arbeiten vereinbaren. Die Vereinbarungen sollen protokolliert und abgezeichnet werden. Soweit keine Vereinbarungen über die Vergütung oder die sonstigen Vertragsbestimmungen, insbesondere Zeitpläne hinsichtlich der vereinbarten Änderungen getroffen werden, müssen die Änderungen im Rahmen der bis dahin vereinbarten vertraglichen Bestimmungen durchgeführt werden.
2. Erzielen wir mit dem Kunden kein Einvernehmen über die von uns oder dem Kunden verlangten Änderungen, gilt Folgendes:
 

Der Kunde ist berechtigt, bis zur Abnahme Änderungsverlangen an uns zu stellen. Die Änderungsverlangen sind uns gegenüber schriftlich zu äußern. Wir werden das Änderungsverlangen prüfen. Wir werden vom Kunden verlangte Änderungen akzeptieren, sofern sie uns nicht im Rahmen der betrieblichen Leistungsfähigkeit unzumutbar sind. Wir werden dem Kunden innerhalb von 14 Tagen nach Zugang des Änderungsverlangens schriftlich mitteilen, ob

  - das Änderungsverlangen angenommen wird und nach den bisherigen Regelungen des Vertrages durchgeführt wird.
  - das Änderungsverlangen vertragliche Regelungen beeinflusst, z.B. Preis, Ausführungsfristen etc.: In diesem Fall teilen wir dem Kunden mit, zu welchen Konditionen die Änderung durchgeführt werden kann. Die Änderung ist nur durchzuführen, wenn der Kunde innerhalb von 14 Tagen nach Zugang der Mitteilung gegenüber uns die Änderung zu den von uns mitgeteilten Konditionen annimmt.
  - die Prüfung des Änderungsverlangens auf die Realisierbarkeit umfangreich ist: In diesem Fall können wir die Prüfung der Änderung davon abhängig machen, dass der Kunde den Prüfungsaufwand vergütet. Wir sind verpflichtet, in einem solchen Fall den zeitlichen Aufwand und die Kosten für die Prüfung dem Kunden schriftlich mitzuteilen. Der Prüfungsauftrag gilt erst als erteilt, wenn der Kunde uns schriftlich mit der Prüfung beauftragt.
  - das Änderungsverlangen abgelehnt wird.
  - Soweit wir auf das Änderungsverlangen hin innerhalb von 14 Tagen nach Zugang nicht reagieren, gilt das Änderungsverlangen als abgelehnt.
  - Wir beachten bei Ausführung der Leistung die allgemein anerkannten Prüfmethode sowie die anwendbaren gesetzlichen Regelungen.
3. Ändern sich nach Vertragsabschluss gesetzliche oder sonstige Vorschriften, werden neue Vorschriften eingeführt oder ergeben sich für uns, etwa aus nachträglich vorgelegten, geänderten oder neuen Herstellerdokumentationen, Werksnormen oder Gefährdungsbeurteilungen neue oder geänderte Anforderungen, die sich auf die vertragliche Leistung auswirken, und hat uns der Kunde darüber rechtzeitig informiert, werden wir diese Vorgaben nach Möglichkeit berücksichtigen. In Serviceverträgen bzw. Aufträgen über Serviceleistungen vereinbarte Vergütungen werden nach unserem billigen Ermessen angepasst (§ 315 BGB). Dabei berücksichtigen wir insbesondere die Aufwendungen für veränderte Anforderungen an den Prüfaufwand, an das Personal und / oder an verwendete oder neue Werkzeuge.

## **§ 4 Abnahme**

Das Werk wird nach Fertigstellung übergeben. Sofern eine Übergabe nach der Beschaffenheit des Werkes ausgeschlossen ist, erfolgt eine Anzeige der Fertigstellung. Nach Fertigstellung und Übergabe bzw. – sofern eine Übergabe der Beschaffenheit Art des Werks ausgeschlossen ist – nach Anzeige der Fertigstellung, wird das Werk abgenommen. Der Kunde wird das fertiggestellte Werk, innerhalb der vereinbarten, sonst innerhalb einer angemessenen, spätestens aber innerhalb einer Frist von zwei Wochen nach Übergabe bzw. – sofern eine Übergabe nach Art des Werkes ausgeschlossen ist – nach Fertigstellung, abnehmen. Die Frist beginnt mit der schriftlichen Mitteilung von uns an den Kunden, dass das Werk fertiggestellt. Das Werk, gilt mit Ablauf der vereinbarten Frist für die Abnahme als abgenommen, wenn der Kunde weder die Abnahme schriftlich erklärt, noch uns schriftlich darlegt, welche Mängel noch zu beseitigen sind. Auf diese Rechtsfolge werden wir den Kunden bei der Mitteilung der Fertigstellung des Werkes, hinweisen.

## **D. Besondere Bedingungen für Schulungen**

### **§ 1 Geltungsbereich**

Die nachfolgenden besonderen Bedingungen für Schulungen gelten ergänzend zu den Allgemeinen Bedingungen unter Ziffer A. für sämtliche Verträge mit dem Kunden über die Erbringung von Schulungsleistungen.

### **§ 2 Leistungsort**

1. Die Schulungen werden an den im Rahmen des Schulungsangebotes jeweils genannten Ort durchgeführt.
2. Sollen im Einzelfall nach vertraglicher Vereinbarung Schulungen beim Kunden durchgeführt werden, so ist dieser verpflichtet geeignete Räume sowie Präsentationstechnik zur Durchführung der Schulung zur Verfügung zu stellen.

### **§ 3 Teilnehmer an einer Schulung**

1. An einer Schulung können maximal die nach individueller Vereinbarung, festgelegte Anzahl Personen, ohne Einrechnung der Schulungspersonen, teilnehmen.
2. Eine Schulung erfolgt nur gegenüber dem Kunden und Mitarbeitern im Betrieb des Kunden. Nehmen weitere Personen an der Schulung teil, so sind hierfür individuelle Vereinbarungen zwischen uns und dem Kunden erforderlich.

### **§ 4 Kündigung, Verlegung einer Schulung**

1. Ein Vertrag über die Durchführung einer Schulung kann nur aus wichtigem Grunde gekündigt werden. Die Kündigung hat in Schriftform zu erfolgen.
2. Wir stellen für die Schulung den im Angebot oder der Auftragsbestätigung genannten Referenten aus unserem Unternehmen oder einen von uns beauftragten externen Referenten. Sollte ein Referent aus Gründen, die wir nicht zu vertreten haben, zu dem vereinbarten Schulungstermin ausfallen, sind wir berechtigt einen geeigneten Ersatzreferenten aus unserem Unternehmen oder einen anderen geeigneten externen Ersatzreferenten zu benennen, oder den Schulungstermin in Abstimmung mit dem Kunden auf einen Ausweichtermin zu verlegen.

## **E. Besondere Bedingungen für die Nutzung von Hotlines**

### **§ 1 Geltungsbereich**

Die nachfolgenden besonderen Bedingungen für die Nutzung von Hotlines gelten ergänzend zu den Allgemeinen Bedingungen unter Ziffer A. für sämtliche Anrufe des Kunden bei von uns bereitgehaltenen Hotlines.

## **§ 2 Leistungsbeschreibung**

1. Die Hotlines sind telefonisch oder per E-Mail erreichbar. Die telefonischen Hotlines sind zum Teil kostenpflichtig. Wann Kosten anfallen sowie die jeweils berechneten Kosten für die Inanspruchnahme der jeweiligen Hotline können dem Kundenhandbuch in der aktuell gültigen Version entnommen werden.
2. Über die Hotline werden folgende Leistungen erbracht:
  - Entgegennahme von Wartungs- oder Pflegeaufträgen;
  - Entgegennahme von Ersatzteil- und Verschleißteilbestellungen;
  - Entgegennahme von Anfragen von Kunden zu unseren Produkten.
3. Auf die Inanspruchnahme der Hotline besteht kein Anspruch. Wir behalten uns die jederzeitige Einstellung der Hotline vor.

## **§ 3 Keine Fehlerbehebung über die Hotline**

Die Hotline dient nur der Entgegennahme von Ersatzteilbestellungen sowie Kundenanfragen; ein Wartungs- oder Fehlerbehebungserfolg über die Hotline ist nicht geschuldet und erfolgt nicht, soweit keine gesonderten Pflege-, Wartungs- oder Hotlineverträge mit dem Kunden mit abweichenden Regelungen abgeschlossen worden sind.