

## ALLGEMEINE VERTRAGSBESTIMMUNGEN FÜR SERVICELEISTUNGEN

der Glaston Germany GmbH, Karl-Lenhardt-Str. 1-9,  
75242 Neuhausen-Hamberg, Deutschland

### 1. Geltung

- 1.1. Nachstehende Allgemeine Vertragsbestimmungen für Serviceleistungen (nachfolgend „Servicebedingungen“) gelten für alle Serviceleistungen einschließlich Wartungsarbeiten Umbauten, oder Hotline-Service (care-call), die wir Ihnen (dem „Besteller“) gegenüber erbringen, sofern nicht ausdrücklich individuell eine abweichende Vereinbarung getroffen wurde. Dies gilt auch, wenn die Servicebedingungen bei späteren Verträgen nicht erwähnt werden. Sofern der Besteller eigene Allgemeine Geschäftsbedingungen verwendet, kommt der Vertrag auch ohne ausdrückliche Einigung über den Einbezug dieser Servicebedingungen zustande. Soweit die verschiedenen Geschäftsbedingungen inhaltlich übereinstimmen, gelten diese als vereinbart. Enthalten unsere Servicebedingungen Regelungen, die in den Bedingungen des Bestellers nicht enthalten sind, so gelten die vorliegenden Servicebedingungen. Unsere Servicebedingungen gelten auch dann, wenn wir in Kenntnis entgegenstehender oder von unseren Servicebedingungen abweichender Bedingungen Serviceleistungen vorbehaltlos ausführen. Entgegenstehende oder von unseren Servicebedingungen abweichende Bedingungen erkennen wir nicht an, es sei denn, wir hätten ausdrücklich schriftlich der Geltung zugestimmt.
- 1.2. Soweit nicht ausdrücklich abweichend vereinbart, gilt für Vereinbarungen über Leistungen im Anwendungsbereich dieser Servicebedingungen die nachstehende Rangfolge:
  - 1.2.1. Individuell geschlossener Vertrag einschließlich dessen Anlagen;
  - 1.2.2. Diese Servicebedingungen;
  - 1.2.3. Allgemeine Geschäfts- und Lieferbedingungen der Glaston Germany GmbH.

### 2. Vertragsschluss

- 2.1. Unsere Angebote sind stets freibleibend. Vertragsabschlüsse und sonstige Vereinbarungen werden erst durch unsere schriftliche Bestätigung verbindlich.
- 2.2. Ist die Bestellung als neues Angebot gemäß § 145 BGB zu qualifizieren, so können wir dieses innerhalb von drei Wochen annehmen.
- 2.3. Erste Angebote geben wir in der Regel kostenlos ab. Weitere Angebote und Entwurfsarbeiten werden nur unentgeltlich ausgeführt, wenn der Liefervertrag rechtswirksam zustande kommt und rechtswirksam bleibt.
- 2.4. Soweit Nebenabreden mit unseren Mitarbeitern getroffen oder von diesen Zusicherungen abgegeben werden, die über den schriftlichen Vertrag hinausgehen, werden diese erst mit unserer schriftlichen Bestätigung wirksam.

### 3. Rechte und Pflichten des Bestellers

- 3.1. Der Besteller hat uns bekannte Unregelmäßigkeiten, Schäden oder Mängel am Servicegegenstand mitzuteilen. Er stellt die für die Serviceleistungen erforderliche und nützliche technische Dokumentation zur Verfügung. Falls wir eine Ergänzung dieser technischen Dokumentation anfordern, verpflichtet sich der Besteller, diese zu beschaffen.
- 3.2. Zur Fehlerdiagnose und -behebung kann unser Servicepersonal per Fernzugriff auf den Servicegegenstand zugreifen (nachfolgend „Fernwartung“). Bei der Fernwartung können Maschinendaten von unserem Servicepersonal eingesehen und Einstellungen am Servicegegenstand vorgenommen werden. Es ist für unser Servicepersonal allerdings nicht möglich, den Servicegegenstand selbst und dessen Umgebung zu überwachen. Nimmt der Besteller einen Fernwartungs-Service in Anspruch, ist er daher stets verpflichtet, die folgenden Vorkehrungen zu treffen:
  - 3.2.1. Es muss während der gesamten Dauer der Fernwartung ein uns benannter Mitarbeiter des Bestellers vor Ort beim Servicegegenstand sein. Dieser Mitarbeiter ist verpflichtet, den Servicegegenstand und dessen Umgebung während der Fernwartung ständig zu überwachen und beim Entstehen einer Gefahr für Personen oder Sachen sofort den Not-Aus-Knopf am Servicegegenstand zu bedienen.
  - 3.2.2. Der dafür abgestellte Mitarbeiter muss in die Bedienung des Servicegegenstands eingewiesen sein. Er muss insbesondere das mitgelieferte Handbuch sowie die Warnungen und Sicherheitsinformationen zum Servicegegenstand zur Kenntnis genommen und verstanden haben.
  - 3.2.3. Sind während der Fernwartung Elektronikkomponenten (z. B. der Schaltschrank) des Servicegegenstands vom Besteller zu öffnen und/oder zu bearbeiten, dürfen solche Tätigkeiten nur von qualifizierten Fachkräften auf dem Gebiet der Elektrotechnik (Elektrofachkraft) vorgenommen werden.
  - 3.2.4. Erhält unser Servicepersonal während der Fernwartung Zugriff auf personenbezogene Daten, für die der Besteller Verantwortlicher im Sinne der DSGVO ist, ist der Besteller verpflichtet, mit uns eine Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung gemäß Art. 28 DSGVO abzuschließen.

- 3.3. Werden die Serviceleistungen vor Ort beim Besteller ausgeführt, stellt er unserem Personal einen geeigneten und sicheren Arbeitsort und - falls erforderlich - kostenlos eine Fachperson zur Verfügung und gewährt sicheren Zugang zum Servicegegenstand. Darüber hinaus stellt der Besteller für die Serviceleistung von uns benötigte Geräte und Hilfsmittel (z.B. Leitern, Stapler, Kran o.ä.) kostenlos zur Verfügung.
- 3.4. Werden die Serviceleistungen bei uns ausgeführt, besorgt der Besteller die Demontage und die Montage sowie die Transporte des Servicegegenstands gemäß unseren Instruktionen.
- 3.5. Gegebenenfalls erforderliche Ersatzteile sind vom Besteller rechtzeitig zu beschaffen, d.h. sie müssen zum für die Serviceleistung vereinbarten Termin vor Ort zur Verfügung stehen. Es werden nur von uns gelieferte Ersatzteile für unsere Serviceleistungen verwendet.
- 3.6. Der Besteller informiert uns schriftlich über zu beachtende Vorschriften und Normen in Bezug auf den Servicegegenstand sowie über Umstände, die eine besondere Rücksichtnahme auf ihn oder Dritte erfordern. Mangels abweichender Information durch den Besteller dürfen wir davon ausgehen, dass die Vorschriften und Normen in Bezug auf den Servicegegenstand denen an unserem Unternehmenssitz entsprechen und keine Umstände vorliegen, die eine besondere Rücksichtnahme erfordern.
- 3.7. Der Besteller informiert uns spätestens mit der Bestellung schriftlich über die zu beachtenden Vorschriften und Normen, die sich auf die Krankheits- und Unfallverhütung beziehen. Der Besteller ergreift angemessene Maßnahmen für Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz, leistet bei Unfall oder Krankheit unseres Personals angemessene Unterstützung und dokumentiert erteilte Sicherheitsinstruktionen.
- 3.8. Der Besteller ist zur Sicherung der Daten am Servicegegenstand und Erstellung von Backups nach dem aktuellen Stand der Technik verpflichtet. Soweit wir keine abweichende schriftliche Mitteilung erhalten, dürfen wir davon ausgehen, dass die Daten ordnungsgemäß gesichert sind und ein Datenverlust ausgeschlossen ist. Der Besteller ist verpflichtet, für die IT-Sicherheit nach aktuellem Stand der Technik am Netzwerkzugang zum Servicegegenstand zu sorgen (z.B. Firewall).

#### **4. Unsere Rechte und Pflichten**

- 4.1. Wir verpflichten uns, die Serviceleistungen durch qualifiziertes Personal fachgerecht auszuführen. Wir sind berechtigt, die Serviceleistung durch Dritte als Subunternehmer ausführen zu lassen.
- 4.2. Zur Feststellung des Material- und Arbeitsaufwandes untersuchen wir nach Absprache mit dem Besteller den Servicegegenstand (Inspektion) vor Ausführung der Serviceleistungen. Festgestellte erforderliche Leistungen, welche über die vereinbarten Serviceleistungen hinausgehen, führen wir nach gesonderter Vereinbarung mit dem Besteller aus.
- 4.3. Wir sind berechtigt, vor Beginn der Serviceleistungen eine Gefährdungsbeurteilung und eine Sicherheitskontrolle durchzuführen und jederzeit Serviceleistungen abzulehnen oder einzustellen, wenn die Sicherheit unseres Personals nicht gewährleistet ist oder der Besteller seine Pflichten nicht erfüllt.
- 4.4. Wir erstellen gegenüber dem Besteller einen Servicereport über die ausgeführten Serviceleistungen.
- 4.5. Unsere Mitteilungen an den Besteller oder von ihm eingesetzte Personen über Zustand, Einsatzbereitschaft, Sicherheit oder Brauchbarkeit des Servicegegenstandes sowie mitgeteilte abweichende Auffassungen zu Weisungen und geplanten Maßnahmen des Bestellers befreien uns von der Haftung, soweit der Besteller entgegen einer mitgeteilten Empfehlung handelt oder mitgeteilte Risiken bewusst eingeht.

#### **5. Ausführungsfrist**

- 5.1. Sofern nicht ausdrücklich abweichend vereinbart, beruhen alle Angaben über Ausführungsfristen auf Schätzungen und sind unverbindlich.
- 5.2. Die Vereinbarung einer verbindlichen Ausführungsfrist setzt die Kenntnis über den Umfang der Serviceleistungen voraus.
- 5.3. Eine verbindliche Ausführungsfrist verlängert sich angemessen:
  - 5.3.1. wenn uns die benötigten Angaben für die Ausführung der Serviceleistungen nicht rechtzeitig zugehen oder wenn der Besteller sie nachträglich abändert; oder
  - 5.3.2. wenn der Besteller seinen Verpflichtungen aus dem Vertrag nicht nachkommt, insbesondere die Pflichten gemäß Ziffer 3 oder seine Zahlungspflichten gemäß Ziffer 6 nicht oder nicht fristgerecht erfüllt; oder
  - 5.3.3. wenn Hindernisse durch Ereignisse auftreten, die wir trotz Anwendung der gebotenen Sorgfalt nicht abwenden können, ungeachtet, ob sie bei uns, beim Besteller oder bei einem Dritten entstehen. Solche Ereignisse sind beispielsweise Epidemien, Kriege, terroristische Akte, Sabotage, Unfälle, Arbeitskonflikte, verspätete oder fehlerhafte Zulieferungen erforderlicher Materialien, Maßnahmen staatlicher Organe, Embargos, unvorhersehbare Transporthindernisse, Brände, Explosionen und Naturereignisse.
- 5.4. Eine verbindliche Ausführungsfrist ist eingehalten, wenn zwar Leistungsbestandteile fehlen oder Nacharbeiten erforderlich sind, der bestimmungsgemäße Betrieb aber wieder ermöglicht bzw. nicht beeinträchtigt wird.

## 6. Vergütung und Zahlungsbedingungen

- 6.1. Sofern nicht abweichend vereinbart, werden die Serviceleistungen nach Zeit- und Materialaufwand gemäß unseren aktuellen Preisen gemäß unserer jeweils gültigen Servicerichtlinie in Rechnung gestellt. Dies gilt insbesondere auch für im Zusammenhang mit dem Vertrag auszuarbeitende technische Unterlagen, Berichte, Auswertungen von Messungen und Prüfungen. Zum Materialaufwand gehören auch die Kosten für die Nutzung von Spezialwerkzeugen und -Ausrüstungen sowie Verbrauchsmaterial. Reisezeiten, eine angemessene Vorbereitungs- sowie Nachbearbeitungszeit gelten als Arbeitszeit. Sämtliche Kosten wie z. B. für Fracht, Versicherung, Ausfuhr-, Durchfuhr-, Einfuhr- und andere Bewilligungen sowie Beurkundungen gehen zu Lasten des Bestellers. Ebenso trägt der Besteller alle Steuern, Abgaben, Gebühren, Zölle und dergleichen sowie die damit verbundenen administrativen Kosten, sowie Entsendungskosten, Visumskosten und A1-Anmeldungen, die im Zusammenhang mit dem Vertrag oder dessen Erfüllung erhoben werden. Soweit derartige Kosten bei uns oder unseren Hilfspersonen erhoben werden, erstattet sie der Besteller nach Vorlage der Belege zurück. Zuschläge für Leistungen außerhalb unserer regulären Arbeitszeiten werden nach unseren aktuellen Preisen gemäß unserer jeweils gültigen Servicerichtlinie in Rechnung gestellt.
- 6.2. Alle Preise verstehen sich zzgl. der jeweils geltenden gesetzlichen Umsatzsteuer in Euro. Unsere Preise verstehen sich stets ohne Skonto und sonstige Nachlässe. Mangels gesonderter Vereinbarung ist die Zahlung ohne jeden Abzug frei an uns zu leisten. Alle Rechnungen sind 30 Tage nach Rechnungsstellung zahlbar, soweit nichts anderes vereinbart ist. Bei beiderseitigen Handelsgeschäften sind wir berechtigt, Fälligkeitszinsen gemäß § 353 HGB zu fordern.
- 6.3. Bei Zahlungsverzug sind, unabhängig von der Geltendmachung weiteren Verzugschadens, Verzugszinsen zu bezahlen. Wir sind in diesem Fall berechtigt, Verzugszinsen in gesetzlicher Höhe (§§ 247, 288, BGB) zu fordern. Wir sind berechtigt, einen höheren Verzugschaden nachzuweisen und geltend zu machen.
- 6.4. Der Besteller unterzeichnet den Servicereport. Unterzeichnet der Besteller den Servicereport grundlos nicht oder nicht rechtzeitig, werden die Aufzeichnungen unseres Personals als Abrechnungsgrundlage herangezogen.
- 6.5. Sofern nicht abweichend vereinbart, erfolgen Transporte, Demontage, Zusammenbau, Installation und dergleichen auf Rechnung und Gefahr des Bestellers. Wir stellen dem Besteller Reise-, Transport-, Aufenthalts- und andere Kosten nach Aufwand in Rechnung.
- 6.6. Wir teilen dem Besteller vor Beginn der Serviceleistungen das Ergebnis der Inspektion mit. Für Angaben über die Höhe der zu erwartenden Kosten übernehmen wir keine Gewähr. Verzichtet der Besteller nach der Inspektion auf die Ausführung der Serviceleistungen, stellen wir ihm die Kosten der Inspektion gesondert in Rechnung.
- 6.7. Wir können vom Besteller vor Ausführung der Serviceleistungen eine Anzahlung verlangen. Wenn die Anzahlung nicht vertragsgemäß geleistet wird, sind wir berechtigt, am Vertrag festzuhalten oder vom Vertrag zurückzutreten und in beiden Fällen Schadenersatz zu verlangen. In einzelnen Fällen können wir die Zahlungsweise auf Vorkasse umstellen.
- 6.8. Der Besteller darf nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Forderungen aufrechnen. Die Geltendmachung eines Zurückbehaltungsrechtes wegen nicht anerkannter oder nicht rechtskräftig festgestellter Forderungen ist ausgeschlossen, sofern diese Ansprüche nicht auf demselben Vertragsverhältnis beruhen.

## 7. Gewährleistung

- 7.1. Wir gewährleisten die fachgerechte Ausführung unserer Serviceleistungen. Mängel an der Ausführung der Serviceleistungen sind unverzüglich nach Entdeckung schriftlich zu rügen. § 377 HGB findet entsprechende Anwendung.
- 7.2. Unabhängig von der Rügepflicht hat der Besteller im Falle von Mängeln alle zur Schadensminderung zur Verfügung stehenden Maßnahmen zu ergreifen, sei es zur Verhinderung eines Schadenseintritts oder zur Begrenzung der Schadenshöhe. Die Pflicht besteht nicht, soweit der Aufwand der Maßnahmen nicht in einem angemessenen Verhältnis zur dadurch erreichbaren Schadensminderung steht.
- 7.3. Nach Erhalt der Mängelanzeige werden wir den Mangel innerhalb einer angemessenen Frist auf unsere Kosten beheben. Kosten, die dem Besteller auch bei mangelfreier Ausführung entstanden wären, trägt jedoch der Besteller. Alle übrigen Mängelrechte des Bestellers, insbesondere Rücktritt vom Vertrag, Minderung oder Ersatz des Mangelfolgeschadens, sind - vorbehaltlich der Regelungen dieser Servicebedingungen - ausgeschlossen.
- 7.4. Führen wir die Behebung von Mängeln nicht oder nicht fristgerecht aus und haben wir die Gründe dafür zu vertreten, ist der Besteller berechtigt, diese nach Ablauf einer angemessenen schriftlich gesetzten Nachfrist, selbst durchzuführen oder von Dritten durchführen zu lassen.
- 7.5. Der Besteller ist im Falle einer schuldhaften Schlechtleistung oder Nichtleistung nur dann zum Rücktritt berechtigt, wenn er zuvor den Rücktritt unter Setzung einer angemessenen Frist zur Nacherfüllung erfolglos angedroht hat.
- 7.6. Wir haften für durch das Personal des Bestellers ausgeführte Leistungen nur für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit hinsichtlich Instruktion und Überwachung. Ziffer 8 bleibt unberührt.
- 7.7. Von unserer Gewährleistung und Haftung ausgeschlossen sind Mängel, die auf Umständen beruhen, die wir nicht zu vertreten haben, z. B. natürliche Abnutzung, Verschleißteile, unsachgemäße Benutzung oder Wartung durch Dritte, Missachtung von Betriebsvorschriften, übermäßige Beanspruchung, unsachgemäße Schadensminderungsmaßnahmen, ungeeignete Betriebsmittel, chemische oder elektrolytische Einflüsse, nicht von uns ausgeführte Wartungs-, Service-, Bau- oder Montagearbeiten, durch den Besteller verursachte Verzögerungen und wenn der Besteller uns keine Gelegenheit gibt, den Mangel zu beheben.
- 7.8. Weitergehende Gewährleistungsansprüche als die in dieser Ziffer 7 ausdrücklich genannten sind ausgeschlossen.

## 8. Haftung

- 8.1. In allen Fällen vertraglicher und außervertraglicher Haftung leisten wir Schadensersatz oder Ersatz vergeblicher Aufwendungen nur nach Maßgabe der nachfolgenden Bestimmungen:
- 8.1.1. Schadensersatz wird nur für unmittelbare Schäden am Servicegegenstand selbst geleistet. Mangelfolgeschäden an Sachen außerhalb des Servicegegenstands sind von der Haftung ausgenommen. Ausgeschlossen sind weiterhin Ersatzansprüche für Produktions- oder Gewinnausfall sowie für Glasbruch, welche durch Stillstand, Fehlbedienung oder falsche Funktion der Maschinen verursacht wurden.
- 8.1.2. Wir haften bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit in voller Höhe, bei Fehlen einer Beschaffenheit, für die wir eine Garantie übernommen haben, nur in Höhe des vorhersehbaren Schadens, der durch die verletzte Pflicht oder die Garantie verhindert werden sollte.
- 8.1.3. In anderen Fällen: nur bei Verletzung einer vertragswesentlichen Pflicht und bis zur Grenze von EUR 1.000.000,00 pro Schadensfall. Die Verletzung einer vertragswesentlichen Pflicht liegt vor bei Verletzung einer Pflicht, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages erst ermöglicht oder deren Verletzung die Erreichung des Vertragszwecks gefährdet und auf deren Einhaltung der Besteller regelmäßig vertrauen darf.
- 8.2. Der Einwand des Mitverschuldens steht uns offen. Die Haftungsbeschränkungen gemäß Ziffer 8.1 gelten nicht bei der Haftung für Personenschäden und bei der Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz.
- 8.3. Für alle Ansprüche gegen uns auf Schadensersatz oder Ersatz vergeblicher Aufwendungen bei vertraglicher und außervertraglicher Haftung gilt eine Verjährungsfrist von einem Jahr. Die Verjährungsfrist beginnt mit dem in § 199 Abs. 1 BGB bestimmten Zeitpunkt. Sie tritt spätestens mit Ablauf von fünf Jahren ab Entstehung des Anspruchs ein. Diese Regelungen zur Verjährung gelten nicht für die Haftung bei Vorsatz, grober Fahrlässigkeit, bei Personenschäden oder nach dem Produkthaftungsgesetz.
- 8.4. Soweit nach diesen Bestimmungen die Haftung von uns ausgeschlossen oder beschränkt ist, gilt dies auch für die Haftung unserer Organe und Erfüllungs- und Verrichtungsgehilfen, insbesondere unserer Mitarbeiter.

## 9. Freistellung

- 9.1. Werden durch Handlungen oder Unterlassungen des Bestellers oder seiner Hilfspersonen Personen verletzt oder Sachen Dritter beschädigt und werden wir aus diesem Grund in Anspruch genommen, stellt uns der Besteller von diesen Ansprüchen frei.

## 10. Schlussbestimmungen

- 10.1. Alle Änderungen der Vereinbarung und rechtserheblichen Erklärungen der Vertragsparteien bedürfen zu ihrer Gültigkeit der Schriftform.
- 10.2. Ist der Besteller Kaufmann, ist ausschließlicher Gerichtsstand Karlsruhe. Wir sind jedoch auch berechtigt, wahlweise am Geschäftssitz des Bestellers zu klagen.
- 10.3. Es gilt deutsches Recht unter Ausschluss des deutschen Internationalen Privatrechts und des UN-Kaufrechts.
- 10.4. Die Unwirksamkeit einzelner Bestimmungen dieser Servicebedingungen lässt die rechtliche Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen unberührt. Beide Parteien verpflichten sich, an Stelle der unwirksamen Bestimmungen eine andere angemessene Regelung zu setzen, die wirtschaftlich dem am nächsten kommt, was die Parteien gewollt haben oder gewollt haben würden, wenn sie die Unwirksamkeit der Bestimmungen bedacht hätten. Das gleiche gilt bei etwaigen Vertragslücken.