

## I. Allgemeines

1. Diese allgemeinen Geschäftsbedingungen Talk2MABEG (nachstehend AGB) nebst etwaig dazugehörigen Anlagen gelten, soweit nicht die Vertragspartner Abweichendes schriftlich vereinbart haben, für alle im Bedarfsfalle zu erbringende Remote-Leistungen zwischen der MABEG Systems GmbH (nachstehend "MABEG") und Bestellern (nachfolgend "Besteller"), sofern der Besteller Unternehmer (§14 BGB), eine juristische Person des öffentlichen Rechts oder ein öffentlich-rechtliches Sondervermögen nach § 310 Abs. 1 BGB ist.
2. Diese AGB gelten ausschließlich. Entgegenstehende oder abweichende Bedingungen des Bestellers werden weder durch vorbehaltlose Auftragsannahme noch durch nicht erfolgten ausdrücklichen Widerspruch Vertragsinhalt.
3. Diese AGB gelten ebenfalls für alle künftigen Geschäfte mit dem Besteller, auch wenn sie nicht nochmals gesondert vereinbart werden.

## II. Gegenstand des Vertrages Leistungsbeschreibung

### 1. Remotediagnose

Wenn anlässlich von Störungen an der Maschine, ein Service Request und eine telefonische Kontaktaufnahme durch den Besteller erfolgt, dient die Remotediagnose der Feststellung aufgetretener Störungen und der Erfassung des gegenwärtigen Zustands der Maschine. Diese erfolgt mit telekommunikativen Mitteln. Anhand der festgehaltenen Daten und Prozesse analysiert MABEG diese auf Abweichungen des Ist- vom Soll-Zustand.

### 2. Funktionen von Talk2MABEG

Die Anlage enthält eine Liste der derzeit angebotenen Funktionen von Talk2MABEG. Der Besteller ist sich bewusst, dass sich der Umfang dieser Funktion im Laufe der Zeit verändern wird. Es wird deshalb der jeweils aktuell von MABEG im Rahmen von Talk2MABEG angebotene Leistungsumfang, der auf Basis der technischen Ausrüstung der Maschine möglich ist, vereinbart.

### 3. Talk2MABEG Remote-Leistungen

Stellt MABEG im Wege der Ferndiagnose Abweichungen fest, die eine Maßnahme erfordern, unterstützt sie den Besteller bei der Instandsetzung und Wartung, soweit dies mit den in Ziffer II.1. und II.2. dieses Vertrages beschriebenen telekommunikativen Mitteln sowie der Telefonhotline möglich ist. MABEG unterstützt das Bedienpersonal des Bestellers bei der Einstellung der erforderlichen Parameter.

### 4. Sonstige Maßnahmen und Leistungen

Kann die Maschine nicht oder nicht vollständig durch ferndiagnostische Maßnahmen instandgesetzt werden, wird MABEG den Besteller hierüber in Kenntnis setzen. MABEG wird auf Verlangen dem Besteller weitergehende Wartungs- und Instandsetzungsmaßnahmen vorschlagen, durch die der ordnungsgemäße Betrieb der Maschine sichergestellt werden kann, und ihn hierbei unterstützen. Hierüber ist - sofern sich dies nicht anderweitig aus dem Leistungsumfang dieses Vertrages ergibt - eine gesonderte Vereinbarung abzuschließen. Derartige Leistungen werden auf Wunsch des Bestellers mittels eines Technikereinsatzes erbracht. MABEG erbringt diese bei einem Fall der Mängelhaftung kostenlos, im Übrigen gegen zusätzliche, leistungsbezogene Verrechnung entsprechend den aktuellen Verrechnungssätzen der MABEG und auf Grundlage der aktuellen Allgemeinen Montagebedingungen (AMB).

### 5. Leistungsgrenzen

Stellt MABEG bei den Leistungen zu Ziffer II.1. und II.2. dieses Vertrages fest, dass die Abweichungen auf äußere Gewalt, andere unvorhersehbare Einwirkungen, unsachgemäße Bedienung oder Nichtbeachtung der vom Hersteller vorgegebenen Installations- und Umgebungsbedingungen zurückgehen, ist sie nicht zu Leistungen gemäß Ziffer II.3. oder zu sonstigen Maßnahmen und Leistungen gemäß Ziffer II.4. dieses Vertrages verpflichtet. Unter diesen Voraussetzungen und auf Wunsch des Bestellers erbrachte Instandsetzung durch MABEG erfolgt gegen zusätzliche, leistungsbezogene Verrechnung entsprechend den aktuellen Verrechnungssätzen der MABEG und auf Grundlage der aktuellen Allgemeinen Montagebedingungen (AMB). MABEG übernimmt die in diesem Vertrag im Einzelnen aufgeführten Verpflichtungen. Eine Garantie dafür, dass durch den Einsatz von Talk2MABEG sämtliche vorhandenen

Schäden und Mängel der Maschine diagnostiziert und behoben werden sowie eine Garantie für die Funktionsfähigkeit der Maschine ist damit nicht verbunden.

## 6. Dokumentation

MABEG protokolliert die durch die Ferndiagnose im Sinne der Ziffer II.1. festgestellten Zustände der Maschine einschließlich der ermittelten Abweichungen. Darin werden die Besonderheiten der erbrachten Leistung und der jeweiligen Maschine berücksichtigt. Generell gilt, dass sämtliche Leistungen, die über den Leistungsumfang der Ferndiagnose hinaus erbracht wurden, dokumentiert werden. Die Dokumentation dient sowohl zur Information und zum Beleg für den Besteller als auch zum Nachweis der erbrachten Leistungen der MABEG.

## III. Online-Kommunikation und Rahmenbedingungen

### 1. Technische Voraussetzungen

- Talk2MABEG wird mittels einer Internetverbindung durchgeführt. Der Besteller hat die notwendigen Telekommunikationsmittel kostenlos zur Verfügung zu stellen und zu unterhalten.
- (Internetanschluss nach Spezifikation der MABEG).
- Weitere Voraussetzungen sind der technisch einwandfreie, gewartete Zustand und keine eigenmächtigen Änderungen des installierten Talk2MABEG Remote-Systems durch den Besteller oder Dritte.
- Die Maschine muss auf dem aktuellen Stand der Software bezüglich des installierten Online-Diagnose-Moduls der MABEG sein.
- MABEG hat darüber hinaus das Recht, die Logbuchdaten, die zur Diagnose dienen, über Onlinezugriff zu kopieren.

### 2. Datenübertragungsweg

Die bereitgehaltenen Daten werden mittels des beschriebenen Übertragungsmodus an den zentralen Meldeserver übermittelt und dort in das Ferndiagnosesystem der MABEG eingespielt. In gleicher Weise werden Maßnahmen der MABEG zum Besteller rückübermittelt. Die Parteien sind jeweils für den Betrieb und die Instandhaltung Ihrer Systeme verantwortlich. Beim Ausfall des Datenübertragungsweges zum zentralen Meldeserver, insbesondere durch Störungen in den Übertragungswegen, sowie bei fehlenden oder unzureichenden Daten am zentralen Meldeserver ist MABEG von ihren Leistungspflichten gemäß den Ziffern II.1. und II.2. dieses Vertrages befreit.

## IV. Vertraulichkeit und Datensicherheit

### 1. Benutzerkennungen

Für zugewiesene Benutzerkennungen und Passwörter hat der Besteller sicherzustellen, dass diese Informationen nur autorisierten Personen bekanntgegeben werden.

### 2. Zusicherung vertraulicher Behandlung von Daten des Bestellers

MABEG verpflichtet sich, die für sie geltenden Anforderungen des Datenschutzrechtes zu beachten und die ihr anvertrauten personenbezogenen Daten nur für die in diesem Vertrag definierten Leistungen und entsprechend den Weisungen des Bestellers zu verarbeiten. Eine darüberhinausgehende Datenverarbeitung, insbesondere Weitergabe von Daten an Dritte, erfolgt nur mit ausdrücklicher Zustimmung oder nach Anweisung des Bestellers. Gleiches gilt für alle im Rahmen der Leistungen gemäß den Ziffern II.1. und II.2. ausgetauschten Daten des Bestellers und sonstige Informationen des Bestellers über Produktionsgeheimnisse, relevante produktbezogene Daten usw. des Bestellers. MABEG ist lediglich berechtigt, allgemeine Erkenntnisse zur Verbesserung ihrer eigenen Produkte und Leistungen zu verwenden.

### 3. Virenschutz

Die Vertragsparteien werden nach dem jeweiligen Stand der Technik angemessene Vorkehrungen treffen, um ein Eindringen von Viren in die Software des Bestellers zu verhindern. Sollten Viren bei einer der Vertragsparteien auftreten, welche die Talk2MABEG Leistungen beeinträchtigen oder auf Systeme der anderen Vertragspartei übertragen werden können, ist die andere Vertragspartei unverzüglich schriftlich zu unterrichten.

## V. Mitwirkungspflichten des Bestellers

### 1. Initialisierungsmodus

Im Bedarfsfall aktiviert der Besteller Talk2MABEG durch einen Service Request. MABEG verbindet sich daraufhin mit der Maschine beim Besteller.

### 2. Hilfestellung bei Fehlermeldung

Bei der Feststellung, Eingrenzung, Meldung und der Beschreibung von Fehlern muss der Besteller, die von der MABEG erteilten, Hinweise befolgen. Gegebenenfalls muss der Besteller Einstellanweisungen/Checklisten der MABEG verwenden.

Zur Behebung ist die Mitwirkung des Bestellers notwendig. Hierzu ist fachlich geschultes Personal bereitzuhalten. Bei Unklarheiten sind zusätzliche Informationen und Dokumente an MABEG zu übermitteln.

### 3. Sorge für Sicherheit/Aufsichtspflicht

In Fällen in denen Talk2MABEG Leistungen zu einer Gefährdung von Personen und Sachen führen können, hat der Besteller aus Gründen der Aufsichtspflicht eine Rückmeldung dahingehend abzugeben, dass die beabsichtigten Maßnahmen gefahrlos durchgeführt werden können (Quittierung). Falls nicht jede Maschine vor Ort quitiert werden kann, ist eine zuverlässige Absicherung gegen Personen und Sachschäden durch den Besteller vorzunehmen.

Der Besteller hat insbesondere sicherzustellen, dass keine Personen - in welcher Form und welchem Stadium auch immer - im Zusammenhang mit der Durchführung der Leistung bei ihm vor Ort gefährdet werden.

### 4. Schulung/Pflege der Maschine

Der Besteller verpflichtet sich, sein Fachpersonal an den für Talk2MABEG Leistungen notwendigen technischen Serviceeinrichtungen (Serviceterminal, Einstellanweisungen, mechanische Grundeinstellungen, etc.) regelmäßig und ausreichend zu schulen. Weiter verpflichtet sich der Besteller, die Maschine entsprechend den Anforderungen des Herstellers und dem Stand der Technik zu pflegen. Leistungsbeeinträchtigungen, die durch mangelhafte Pflege der Maschine durch den Besteller verursacht werden, gehen nicht zu Lasten von MABEG.

### 5. Kostentragung

Für diese unter Ziffer 4 genannten Pflichten trägt der Besteller die Kosten.

## VI. Vergütung

### 1. Kostenfreiheit

MABEG gewährt dem Besteller diese Leistungen bei einem Fall der Mängelhaftung, im Rahmen und nach Umfang der vereinbarten Gewährleistung, der von der MABEG gelieferten Maschine, kostenlos.

### 2. Vergütung

In allen anderen Fällen ergibt sich die Höhe der Vergütung jeweils aus der aktuellen Preisliste, soweit keine Sondervereinbarungen im Rahmen eines Servicevertrages oder auf einzelvertraglicher Basis getroffen werden.

## VII. Leistungszeit

### 1. Bereithaltung der Teleserviceleistung

MABEG verpflichtet sich, die vereinbarten Leistungen zu folgenden Zeiten bereitzuhalten: Montag bis Freitag von 7:30 Uhr bis 16:30 Uhr deutscher Zeit. Im Falle einer Kündigung werden keine Talk2MABEG Remote-Leistungen mehr erbracht. Das Erbringen solcher Leistungen erfordert dann jeweils eine ausdrückliche, schriftliche Vereinbarung.

### 2. Höhere Gewalt

Verzögert sich die geschuldete Leistung durch Maßnahmen im Rahmen von Arbeitskämpfen, insbesondere durch Streik und/oder Aussperrung, sowie den Eintritt von Umständen, die von MABEG nicht verursacht worden sind, insbesondere einem Ausfall oder einer Störung der Datenübertragungseinrichtung, so tritt eine angemessene Verlängerung der Leistungsfrist ein.

### 3. Die Erreichbarkeit hängt ferner davon ab, wie viele Kunden der MABEG die Leistung gleichzeitig in Anspruch nehmen. Eine sofortige Erreichbarkeit kann deshalb nicht zugesichert werden.

## VIII. Mängelansprüche

### 1. Nacherfüllung

MABEG erbringt ihre Leistungen nach den allgemein anerkannten Regeln der Technik. Werden die Leistungen nicht vollständig oder nicht ordnungsgemäß ausgeführt,

so hat sie MABEG im Rahmen der Mängelhaftung unentgeltlich nachzuholen. Kommt MABEG ihrer Pflicht zur Nacherfüllung nicht nach, so ist der Besteller berechtigt, eine angemessene Nachfrist zu setzen. Lässt MABEG diese Nachfrist durch ihr Verschulden fruchtlos verstreichen, kann der Besteller nach Abstimmung mit MABEG Minderung der vereinbarten Vergütung verlangen oder den Vertrag fristlos kündigen.

## 2. Verzug

Setzt der Besteller der MABEG – unter Berücksichtigung der gesetzlichen Ausnahmefälle – nach Fälligkeit eine angemessene Frist zur Leistung und wird die Frist nicht eingehalten, ist der Besteller zur fristlosen Kündigung des Vertrages berechtigt.

## IX. Haftung

### 1. Direkte Schäden

MABEG behebt unentgeltlich alle Schäden an den MABEG Maschinen, die durch den Talk2MABEG Einsatz hervorgerufen wurden, und die Erfüllungsgehilfen schuldhaft verursacht haben. Dies gilt auch für Schäden, die infolge, durch MABEG, nachweisbar mangelhaft ausgeführter Montage-, Instandsetzungs- oder Auftragsarbeiten an den betroffenen MABEG Maschinen entstehen.

### 2. Haftungsbeschränkung

Der Besteller kann über die ihm in diesem Talk2MABEG Remote Vertrag zugestandenen Rechte und Ansprüche hinaus keine weiteren Rechte und Ansprüche, auch keine solchen aus mangelhafter oder unvollständiger Beratung, insbesondere keine Ansprüche auf Schadensersatz, gegen die MABEG geltend machen, gleichgültig auf welchen Rechtsgrund er sich beruft. Insbesondere wird keine Haftung übernommen für fehlerhafte Datenleitungen, Datenbeschädigung, Verlust von Daten, Übertragungsfehlern sowie Fehlverhalten des Bestellers.

### 3. Einschränkungen

Dieser Haftungsausschluss der Ziffer IX.2. gilt nicht bei:

- bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit der Organe von MABEG, gesetzlichen Vertretern, (leitenden) Angestellten oder sonstigen Erfüllungsgehilfen,
- Verletzung wesentlicher Vertragspflichten
- schuldhafter Verletzung von Leben, Körper und Gesundheit
- Mängeln, die arglistig verschwiegen wurden
- Übernahme einer Garantie für die Beschaffenheit einer Sache, wobei eine Garantie nur dann als abgegeben gilt, wenn diese im Vertragstext ausdrücklich als solche bezeichnet ist.

Soweit MABEG nach Ziffer IX.3. a) und b) zum Ersatz von reinen Vermögensschäden (wie (z.B. von Produktionsausfall, Produktionsminderung, verlorenen Daten oder entgangenem Gewinn) verpflichtet ist, wird ein solch reiner Vermögensschaden durch die allgemeinen Grundsätze von Treu und Glauben, etwa in Fällen der Unverhältnismäßigkeit zwischen Höhe des Preises der zu erbringenden Leistungen und der Schadenhöhe begrenzt. Die Haftung nach Artikel IX.3. c) bis e) bleibt hiervon unberührt. Der Haftungsausschluss gilt weiter nicht, wenn MABEG nach dem Produkthaftungsgesetz haftet oder soweit die von MABEG abgeschlossene Betriebshaftpflichtversicherung eintritt. Letzteren liegen die Allgemeinen Bedingungen für Haftpflichtversicherungen zu Grunde.

## X. Übertragbarkeit

MABEG ist berechtigt, ihre Rechte und Pflichten aus diesem Vertrag auf Dritte zu übertragen. Der Besteller darf Talk2MABEG einschließlich des Benutzerhandbuchs und des sonstigen Begleitmaterials an Dritte (im Folgenden "neuer Nutzer"), jedoch ausschließlich zusammen mit der Maschine, veräußern oder verschenken, soweit:

- er selbst die Nutzung von Talk2MABEG vollständig aufgibt
- der Besteller den Namen und die Anschrift des neuen Nutzers der Software mitteilt, und
- der neue Nutzer sich gegenüber der MABEG mit den Bedingungen dieses Remote Talk2MABEG schriftlich einverstanden erklärt.

## XI. Verjährung

Die Rechte und Ansprüche des Bestellers aus diesem Vertrag wegen Mängeln am Vertragsgegenstand oder der Vertragsdurchführung verjähren in 12 Monaten, beginnend mit der Beendigung der jeweiligen Leistung. Die Haftungsfrist wird um die Dauer der

Mängelbeseitigung verlängert. Für Ansprüche nach Ziffer IX.3. gelten die gesetzlichen Vorschriften.

## XII. Vertragsdauer/Kündigung

- Dieser Vertrag ist auf unbestimmte Zeit geschlossen. Er erlischt automatisch, sobald der Besteller die Maschine nicht mehr selbst, nicht auf seinem Firmengelände oder am Vertragsstandort betreibt. Das Recht zur Übertragung der Rechte und Pflichten aus diesem Vertrag gemäß Ziffer IX. bleibt unberührt.
- Der Vertrag ist durch jede der beiden Parteien zum Jahresende des laufenden Jahres schriftlich kündbar, wobei eine Kündigungsfrist von 3 Monaten gilt. Das Recht zur fristlosen Kündigung bleibt hiervon unberührt. (z.B. Ziffer VIII 2.). MABEG hat darüber hinaus ein Recht zur fristlosen Kündigung des Vertrages, bei Eintritt der Zahlungsunfähigkeit oder der Einleitung eines Insolvenzverfahrens über das Vermögen des Bestellers.

## XIII. Sonstiges

Im Übrigen gelten unsere Allgemeinen Lieferbedingungen, unsere Allgemeinen Montagebedingungen und die Bedingungen für die Entsendung von Außendienstmitarbeitern in der jeweils aktuellen Fassung.

## XIV. Teilunwirksamkeit

Sollte eine Bestimmung dieses Vertrages ungültig sein oder werden, so bleiben die übrigen Bestimmungen hiervon unberührt. Die Vertragspartner werden sich bemühen, die ungültige Bestimmung durch eine andere, der ungültigen Bestimmung möglichst nahekommende zu ersetzen.

## XV. Schlussbestimmungen

- Gerichtsstand für alle aus dem Vertragsverhältnis sich ergebenden Streitigkeiten ist Darmstadt. MABEG kann auch am Hauptsitz des Bestellers klagen.
- Wird mit einem Besteller mit Sitz außerhalb der Bundesrepublik Deutschland ein Schiedsgerichtsverfahren vereinbart, so werden alle aus dem Vertrag oder über dessen Gültigkeit sowie über die Gültigkeit des Schiedsvertrages sich ergebenden Streitigkeiten unter Ausschluss des ordentlichen Rechtsweges von einem nach der Schiedsordnung der Internationalen Handelskammer Paris gebildeten Schiedsgericht nach den Regeln dieser Vergleichs- und Schiedsordnung durch drei Schiedsrichter endgültig entschieden. Solange nicht das Schiedsgericht angerufen ist, steht es den Vertragspartnern frei, bei dem für den Sitz der beklagten Partei zuständigen ordentlichen Gericht zu klagen.
- Die Beziehungen zwischen MABEG und Besteller unterliegen ausschließlich dem Recht der Bundesrepublik Deutschland. Das Übereinkommen der Vereinten Nationen für Verträge über den internationalen Warenkauf vom 11.04.1980 (CISG) gilt nicht.
- Ist ein Teil des Vertrages oder dieser AGB unwirksam, oder enthält Regelungslücken, gelten diejenigen rechtlich wirksamen Regelungen als vereinbart, welche die Vertragspartner nach den wirtschaftlichen Zielsetzungen des Vertrages und dem Zweck dieser AGB vereinbart hätten, wenn sie die Unwirksamkeit oder Regelungslücke gekannt hätten. Die Wirksamkeiten der übrigen Bestimmungen werden hierdurch nicht beeinträchtigt.

MABEG Systems GmbH

Opelstrasse 17-19

D-64546 Mörfelden-Walldorf