



Servicebedingungen (Ausland) der Körber Technologies GmbH

Februar 2026

1. Präambel

Die nachfolgenden Bedingungen gelten für den Einsatz von Personal für Serviceleistungen aller Art inklusive unterstützender Serviceleistungen mittels Remote-Support und Trainingskursen (alle nachfolgend auch „Service“ genannt) der Körber Technologies GmbH und sind Vertragsbestandteil. Ihre Bedingungen werden auch durch Auftragsannahme nicht Vertragsinhalt.

Diese Servicebedingungen gelten nicht, soweit wir mit Ihnen schriftlich oder in Textform eine abweichende Vereinbarung getroffen haben.

2. Auftragsumfang

Unser Personal darf grundsätzlich nur für Arbeiten an von uns gelieferten Maschinen und Anlagen sowie im Umfang des schriftlich oder in Textform erteilten Serviceauftrags eingesetzt werden.

Tätigkeiten, die über den vereinbarten Arbeitsumfang hinausgehen, bedürfen unserer vorherigen schriftlichen oder in Textform erteilten Zustimmung.

Remote-Support erbringen wir entweder als Digital Remote-Support ohne physische Mitwirkung Ihres Personals oder als Physical Remote-Support unter physischer Mitwirkung Ihres Personals.

3. Personal

Wir verpflichten uns, zur Erledigung von Serviceaufträgen ausschließlich qualifiziertes Fachpersonal einzusetzen, das die Arbeiten ordnungsgemäß und sachgerecht durchführen wird.

4. Durchführung des Services

4.1 Fristen

Von uns genannte Termine für den Beginn bzw. das Ende des Services gelten nur annähernd, es sei denn, diese Termine werden im Einzelfall fest vereinbart. Die Einhaltung fest vereinbarter Termine setzt voraus, dass Sie alle Ihnen obliegenden Pflichten erfüllen.

Die Teilnahme Ihrer Mitarbeiter an dem von uns angebotenen Termin von Trainingskursen muss Ihrerseits bis spätestens 12 Wochen vor Trainingsbeginn schriftlich bestätigt werden. Sollte bis zu diesem Termin keine Bestätigung eingegangen sein, wird über den geplanten Zeitraum anderweitig verfügt. Bei kurzfristigeren Angeboten werden wir den Bestätigungstermin entsprechend festlegen.

Wir verpflichten uns zur zügigen Durchführung des Services. Eine eventuell fest vereinbarte Frist ist eingehalten, wenn bis zu ihrem Ablauf der Service

abgeschlossen ist.

Gleiches gilt, wenn nach dem Stand des Services eine Abnahme durch Sie oder eine vertraglich vorgesehene Erprobung möglich ist. Verzögert sich die Erfüllung des Auftrags durch Umstände, die durch uns nicht zu vertreten sind, so tritt grundsätzlich eine angemessene Fristverlängerung ein.

Dies gilt auch dann, wenn solche Umstände erst eintreten, nachdem wir in Verzug geraten sind. Eine Fristverlängerung tritt jedoch nicht ein, wenn die Hindernisse den Ablauf der Arbeiten nur unerheblich beeinflussen.

Erwächst Ihnen nachweisbar infolge eines von uns verschuldeten Verzuges ein Schaden, so gewähren wir unter Ausschluss weiterer Schadensersatzansprüche eine pauschalierte Verzugsentschädigung. Diese ist begrenzt auf 0,2 % für jede volle Woche des Verzuges, insgesamt aber höchstens 5 % der Servicekosten für den Teil der Maschinen bzw. Anlagen, auf den sich der Service bezieht und der infolge des Verzuges nicht rechtzeitig bzw. vertragsgemäß benutzt werden kann.

Im Falle eines Verzugs steht Ihnen ein Rücktrittsrecht nur zu, wenn der Verzug allein von uns zu vertreten ist und wenn Sie uns eine angemessene Nachfrist setzen, verbunden mit der ausdrücklichen Erklärung, dass Sie die Annahme des Services nach Ablauf dieser Frist ablehnen werden, wenn wir den Service nicht innerhalb der gesetzten Frist bewirken.

Weitere Ansprüche bestehen – vorbehaltlich der Ziffer 14 – nicht.

4.2 Annahmeverzug

Sie werden uns über eine drohende Verzögerung oder Verhinderung bezüglich des Services – gleich aus welchem Grund – unverzüglich informieren.

Verschiebt sich ein vereinbarter Service aus Gründen, die Sie zu vertreten haben, so steht uns das Recht zu, von Ihnen Erstattung der uns dadurch entstandenen Mehrkosten (z. B. zusätzliche Reisekosten und Wartezeiten) zu verlangen.

4.3 Tätigkeitsaufnahme

Sollte die Durchführung des Services mit einer Gefahr für Leib und Leben unseres Personals verbunden sein, sind wir berechtigt, die Aufnahme der Arbeiten bis zum Eintritt zumutbarer Umstände zu verschieben.

4.4 Unterbrechungen

Muss der Service für eine unzumutbare Zeit unterbrochen werden, sind wir berechtigt, unser Personal zurückzurufen.

Hierdurch entstehende Kosten gehen nur dann zu unseren Lasten, wenn wir die Unterbrechung zu vertreten haben.

4.5 Einstellung des Services

Muss der Service infolge Höherer Gewalt (wie in Ziffer 13.1 definiert) vorzeitig eingestellt werden, sind wir berechtigt, alle bis zu diesem Zeitpunkt angefallenen Kosten einschließlich derjenigen der Rückreise in Rechnung zu stellen.

4.6 Wechsel des Personals

Wir sind berechtigt, das von uns entsandte Personal während des Services auf unsere Kosten gegen gleichwertig qualifiziertes Personal auszutauschen.

4.7 Änderung und Stornierung von Service

4.7.1 Sie sind berechtigt, Service im Rahmen eines Servicevertrags vor Beginn des Service ganz oder teilweise ohne Angabe von Gründen zu verschieben oder zu stornieren, indem Sie uns eine entsprechende schriftliche Anfrage zukommen lassen. In diesem Fall sind wir, sofern wir nicht allein für die jeweilige Terminverschiebung oder Stornierung verantwortlich sind, berechtigt, eine pauschalierte Entschädigung zu verlangen, die sich wie folgt berechnet: a) Zeitraum zwischen Eingang Ihrer Anfrage und dem ursprünglich geplanten Beginn des Service und b) vereinbarter Preis des Servicevertrags („Servicevertragswert“), sowie die Erstattung unvermeidbarer externer Kosten. Zu diesen unvermeidbaren externen Kosten gehören unter anderem nicht erstattungsfähige Reise- und Unterbringungskosten, Visagebühren und Servicegebühren Dritter.

In jedem Fall ist die pauschalierte Entschädigung jedoch auf die unten angegebene Anzahl von Stunden pro Techniker, multipliziert mit dem vereinbarten Stundensatz, begrenzt. Wenn kein Stundensatz vereinbart wurde, gilt der Standard-Stundensatz.

Terminverschiebung:

- Weniger als 1 Woche vor dem Service: 60 % des Servicevertragswerts oder 80 Stunden pro Techniker multipliziert mit dem geltenden Stundensatz, je nachdem, welcher Betrag niedriger ist;
- 1 bis weniger als 3 Wochen vor dem Service: 40 % des Servicevertragswerts oder 40 Stunden pro Techniker multipliziert mit dem geltenden Stundensatz, je nachdem, welcher Betrag niedriger ist;
- 3 bis weniger als 5 Wochen vor dem Service: 20 % des Servicevertragswerts oder 20 Stunden pro Techniker multipliziert mit dem geltenden Stundensatz, je nachdem, welcher Betrag niedriger ist;
- 5 Wochen oder mehr vor dem Service: keine.

Stornierung:

- Weniger als 1 Woche vor dem Service: 80 % des

Servicevertragswerts oder 90 Stunden pro Techniker multipliziert mit dem geltenden Stundensatz, je nachdem, welcher Betrag niedriger ist;

- 1 bis weniger als 3 Wochen vor dem Service: 60 % des Servicevertragswerts oder 50 Stunden pro Techniker multipliziert mit dem geltenden Stundensatz, je nachdem, welcher Betrag niedriger ist;
- 3 bis weniger als 5 Wochen vor dem Service: 40 % des Servicevertragswerts oder 30 Stunden pro Techniker multipliziert mit dem geltenden Stundensatz, je nachdem, welcher Betrag niedriger ist;
- 5 Wochen oder mehr vor dem Service: 30 % des Servicevertragswerts oder 25 Stunden pro Techniker multipliziert mit dem geltenden Stundensatz, je nachdem, welcher Betrag niedriger ist.

4.7.2 Im Falle höherer Gewalt entfällt die Verpflichtung zur Zahlung der pauschalierten Entschädigung gemäß Ziffer 4.7.1 oben; unvermeidbare externe Kosten gemäß Ziffer 4.7.1 sind jedoch weiterhin von Ihnen zu tragen.

4.7.3 Es wird vereinbart, dass die oben genannte pauschalierte Entschädigung eine angemessene Entschädigung für die Kosten darstellen, die uns in der Regel im Falle einer Terminverschiebung oder Stornierung entstehen. Sie sind jedoch berechtigt, nachzuweisen, dass uns keine oder geringere Kosten entstanden sind.

5. Beendigung des Services

5.1 Abnahme

Sobald wir die Beendigung unserer Tätigkeit anzeigen, nehmen Sie den Service unverzüglich in der vereinbarten Form ab. Die Abnahme ist schriftlich auf der Übernahmescheinung zu bestätigen. Erweist sich der Service als nicht vertragsgemäß, sind wir zur Beseitigung des Mangels auf unsere Kosten verpflichtet. Sie können die Abnahme nicht verweigern, wenn der Mangel unerheblich ist oder auf einem Umstand beruht, der uns nicht zuzurechnen ist.

5.2 Abnahmefiktion

Verzögert sich die Abnahme ohne unser Verschulden, so gilt diese nach Ablauf von 2 Wochen seit Anzeige der Beendigung des Services als erfolgt.

5.3 Mit der Abnahme entfällt unsere Haftung für erkennbare Mängel, soweit Sie sich nicht die Geltendmachung eines bestimmten Mangels vorbehalten haben.

6. Mitwirkungspflichten

6.1 Vorbereitung des Services

Sie werden uns über den beabsichtigten Termin des Servicebeginns rechtzeitig vorab informieren. Sie stellen alle vorbereitenden Arbeiten vor Beginn des Services so rechtzeitig fertig, dass der Service sofort beginnen und ohne Unterbrechung zügig durchgeführt werden kann.

Insbesondere stellen Sie auch die benötigten Betriebsstoffe und Energien (wie z. B. Elektrizität,

Wasser, Dampf, Druckluft, digitale Datenleitungen) einschließlich der zugehörigen Anschlüsse am Montageplatz selbst zur Verfügung, so dass wir mit dem Service sofort beginnen können. Die Räume, in denen der Service erfolgt, müssen gegen Witterungseinflüsse geschützt, gut beleuchtet sowie angemessen temperiert sein und einen störungsfreien Arbeitsablauf ermöglichen. Reinigungsmittel, Waschgelegenheit und sanitäre Einrichtungen sowie für den Notfall eine Erste-Hilfe-Versorgung sind von Ihnen am Ort der Serviceleistung zur Verfügung zu stellen.

Sie stellen trockenen, abschließbaren Lagerraum für die Serviceausrüstung unseres Personals bereit, wenn wir dies für erforderlich halten. Bei Servicearbeiten größeren Umfangs stellen Sie angemessene Aufenthaltsräume zur Verfügung.

6.2 Beton- und Mauerwerk

Alle baulichen Arbeiten sowie Einbauten müssen vor Servicebeginn abgeschlossen sein. Es ist erforderlich, dass Beton- und Mauerwerk vollständig trocken und abgebunden ist.

6.3 Lagerung

Sie werden alle zu montierenden Teile sachgemäß und gegen Witterungseinflüsse geschützt lagern. Die Teile sollen sich vor Beginn des Services am Montageplatz bzw. in seiner unmittelbaren Nähe befinden. Die Beseitigung der Verpackung am Montageplatz wird von Ihrem Personal durchgeführt. Für die Verpackung unserer Lieferung gilt ergänzend Ziffer 5.1 letzter Absatz unserer Lieferbedingungen (Ausland) in der jeweils neuesten Fassung. Wir übernehmen keine Haftung für die Folgen einer unsachgemäßen Lagerung und eines unsachgemäßen Transports.

6.4 Hilfskräfte

Sie werden geeignete Hilfskräfte in ausreichender Zahl zur Verfügung stellen, um eine zügige Durchführung des Services zu gewährleisten. Unser Personal ist gegenüber diesen Hilfskräften in dem erforderlichen Umfang fachlich weisungsbefugt. Auf Verlangen unseres Personals stellen Sie geeignete Dolmetscher zur Verfügung.

Ihre Hilfskräfte bleiben unter Ihrer Aufsicht, Verantwortung und Versicherungspflicht. Verursachen diese Hilfskräfte Schadensfälle, so haften wir nur, wenn uns ein Verschulden trifft.

6.5 Hilfsmittel und Geräte

Sie halten die für den Service erforderlichen Hilfsmittel und Geräte sowie Werkzeuge bereit. Diese müssen sich in einem einwandfreien, betriebssicheren Zustand befinden.

6.6 Testläufe und Inbetriebnahme

Soweit nichts anderes vereinbart wurde, stellen Sie unentgeltlich die erforderlichen Materialien bereit und nehmen alle sonstigen Handlungen vor, die zum Einstellen und zur Erprobung des Servicegegenstands notwendig sind. Verbrauchte Materialien und erzeugte Produkte sind von Ihnen so regelmäßig zu entfernen, dass eine störungsfreie Inbetriebnahme des Servicegegenstands gewährleistet ist.

Sie stellen sicher, dass unserem Personal die

Untersuchungsergebnisse und Proben des Qualitätslabors unverzüglich zur Bestimmung der verfahrenstechnischen Parameter zur Verfügung gestellt werden.

Auf Ihren Wunsch verpflichten wir uns diesbezüglich zur Geheimhaltung und geben diese Verpflichtung an unser Personal weiter.

Der Servicegegenstand ist auf Anforderung unseres Personals durch Ihr Personal zu reinigen.

6.7 Öffentlich-rechtliche Vorschriften

Sie unterrichten unser Personal rechtzeitig über alle Verpflichtungen gegenüber den örtlichen Behörden und über einschlägige Rechtsvorschriften, die zu beachten sind. Sie übernehmen insoweit die Vertretung der Interessen unseres Personals und die Erledigung erforderlicher Formalitäten.

6.8 Sicherheit unseres Personals/und eingebrachter Sachen

Sie treffen die notwendigen Vorkehrungen zur Unfallverhütung und zum sonstigen Schutz unseres Personals und der von uns eingebrachten Sachen. Sie weisen unser Personal auch auf besondere Gefahren hin und unterrichten es über die einschlägigen Sicherheitsvorschriften.

Werden während der Tätigkeit unseres Personals weitere Arbeiten von anderen Unternehmen durchgeführt, werden Sie – zur Vermeidung einer möglichen gegenseitigen Gefährdung – eine Person bestimmen, die die Arbeiten aufeinander abstimmt.

6.9 Unterkunft

Haben Sie sich gemäß gesonderter Vereinbarung verpflichtet, unserem Personal freie Unterkunft zu gewähren, so ist ein westeuropäischem Standard entsprechendes Hotel-Einzelzimmer mit WC sowie Bad oder Dusche bereitzustellen.

Wir sind berechtigt, uns vorab eine angemessene Unterkunft für unser Personal nachweisen zu lassen.

6.10 Sicherheit/Datensicherheit bei Remote-Support

Um bei der Durchführung von Remote-Support die Sicherheit Ihres Personals und Ihrer Sachen zu wahren und um Ihre Daten zu schützen, müssen Sie uns vor jedem Zugriff auf Ihre Maschinen und Anlagen mittels Remote-Support Ihre ausdrückliche Zustimmung zu diesem Zugriff erteilen.

6.11 Kosten

Sie erbringen alle vorbezeichneten Pflichten kostenfrei für uns.

6.12 Verletzung von Mitwirkungspflichten

Kommen Sie Ihren Mitwirkungspflichten nicht nach, sind wir nach Ankündigung berechtigt, jedoch nicht verpflichtet, die Ihnen obliegenden Handlungen auf Ihre Kosten vorzunehmen.

Im Übrigen bleiben unsere weiteren gesetzlichen und vertraglichen Rechte und Ansprüche unberührt. Insbesondere ist unser Personal zur Rückreise berechtigt, soweit Sie Ihre Mitwirkungspflichten nicht erfüllen. Die hierdurch entstehenden Kosten gehen zu Ihren Lasten.

7. Krankheit unseres Personals

Sie unterrichten uns unverzüglich, wenn einer unserer Mitarbeiter während seines Aufenthalts arbeitsunfähig wird.

Sie sorgen für sachgerechte örtliche Behandlung unseres Mitarbeiters bei freier Arztwahl, alle Heilmittel und alle sonstigen von Ihnen zu veranlassenden Maßnahmen, die zur Wiederherstellung der Gesundheit erforderlich sind und verauslagen insoweit die entstehenden Kosten. Ist ein Krankenhausaufenthalt erforderlich, sorgen Sie für die Einlieferung und den Aufenthalt unseres Mitarbeiters in der besten Klasse. Das Krankenhaus sollte westeuropäischem Standard entsprechen.

Im Falle eines Krankenhausaufenthalts sorgen Sie für die sichere Einlagerung des Reisegepäckes unseres Mitarbeiters.

Wenn unser Personal infolge Krankheit ausgewechselt werden muss, sind Sie bei der Organisation des Rücktransports behilflich.

8. Berechnung des Services

8.1 Normalstundensatz

Für den Einsatz unseres Personals werden wir Ihnen für jede Arbeitsstunde innerhalb einer Wochenarbeitszeit von 40 Stunden unseren jeweils gültigen Stundensatz in Rechnung stellen.

Bei Serviceaufträgen, die zu einem Festpreis ausgeführt werden, werden zusätzliche, über den vereinbarten Umfang hinausgehende Leistungen nach Aufwand in Rechnung gestellt.

8.2 Überstunden

Die über eine tägliche Arbeitszeit von 8 Stunden hinausgehenden Stunden gelten als Überstunden und werden mit einem Aufschlag von 25 % berechnet.

Aufgrund arbeitsrechtlicher Vorschriften darf die tägliche Arbeitszeit unseres Personals 10 Stunden nicht überschreiten.

8.3 Samstags-, Sonntags-, Feiertags- und Nachtarbeit

Für Tätigkeiten während Samstagen wird ein Aufschlag von 25 % berechnet.

Für Tätigkeiten während Sonn- und Feiertagen, sowie während der Nachtstunden (20:00 – 06:00 Uhr) wird ein Aufschlag von 50 % berechnet.

Bei Überstunden wird gemäß Ziffer 8.2 ein zusätzlicher Aufschlag von 25 % berechnet.

8.4 Sondergenehmigung

Die Ableistung von Überstunden sowie Tätigkeiten während Samstagen, Sonntagen, Feiertagen und Nachtstunden bedarf unserer vorherigen schriftlichen Zustimmung.

8.5 Sonstiges

Bei Arbeitsunfähigkeit entfällt die Berechnung der Servicekosten ab dem Zeitpunkt des Eintritts der Arbeitsunfähigkeit.

Wird aus von uns nicht zu vertretenden Gründen die Wochenarbeitszeit von 40 Stunden nicht erreicht, wird die Ausfallzeit mit dem unter Ziffern 8.1 – 8.3

vereinbarten Stundensatz berechnet. Ebenfalls mit dem gleichen Stundensatz werden durch gesetzliche und besondere Feiertage ausfallende Arbeitszeiten sowie Wartestunden berechnet.

8.6 Servicenachweise

Unser Personal ist verpflichtet, einen wöchentlichen Stundennachweis getrennt nach Normal-, Über- und Nachtstunden zu führen. Dieser Nachweis gilt als Grundlage für unsere Berechnung und wird Ihnen per E-Mail digital zugesendet. Sie haben die Möglichkeit, binnen 14 Tagen nach Erhalt diesen Nachweis zu prüfen und per E-Mail zu akzeptieren oder abzulehnen. Sollten wir innerhalb dieser 14 Tage keine Antwort von Ihnen erhalten, gilt Ihre Freigabe als erteilt.

8.7 Wegezeiten

Ist in der Nähe des Ortes der Serviceleistung keine angemessene Unterkunft bzw. Verpflegungsmöglichkeit für unser Personal verfügbar, tragen Sie alle entsprechenden Kosten, also insbesondere die Kosten für die Benutzung geeigneter Beförderungsmittel. Fahrzeiten gelten als Arbeitszeit.

Soweit erforderlich, stellen Sie für den örtlichen Transport unseres Personals zwischen Unterbringung und Ort der Serviceleistung kostenfrei Transportmittel zur Verfügung.

8.8 Reisezeiten

Die Reisezeit unseres Personals gilt als Arbeitszeit. Je angefangener halber Tag Reisezeit (4 Stunden) wird der jeweils gültige Reisekostensatz pauschal berechnet. Befinden sich Abreise- und Zielort des Reisenden in Ihrem Land, wird je Reisestunde der Normalstundensatz in Rechnung gestellt.

9. Auslösung

Zur Abgeltung der Kosten, die unserem Personal durch den Auslandsaufenthalt und während der Reisetage entstehen, zahlen Sie die jeweils gültige Auslösung pro Abwesenheitstag von unserem Firmensitz.

Bei Arbeitsunfähigkeit durch Krankheit ist die Auslösung für längstens 14 Kalendertage weiter zu zahlen. Ist mit der Arbeitsunfähigkeit ein Krankenhausaufenthalt verbunden, so sind nur 30 % der Auslösung zu zahlen.

10. Reise- und Transportkosten

Wir berechnen abhängig von der Länge der Reise und gemäß unseren internen Regelungen Flugkosten der Business-/Economy-Klasse oder das Fahrgeld 1. Klasse für die Bahn sowie alle sonstigen Kosten für die Hin- und Rückreise bzw. weitere Reisen im Zusammenhang mit unserem Service.

Außerdem stellen wir alle notwendigen Reisenebenkosten (Pass- und Visagebühren, Werkzeug- und Gepäckbeförderung Verzollung, tropenärztliche Untersuchung, Impfkosten usw.) sowie die im Zusammenhang mit dem Service entstehenden Auslagen (wie z. B. Gebühren für geschäftliche Kommunikation und örtliche Fahrten inkl. Mietwagen) in Rechnung.

Für Heimfahrten unseres Personals zu Weihnachten/zum Jahreswechsel, auch wahlweise

zu Ostern oder Pfingsten, berechnen wir ebenfalls die Reisekosten. Diese schließen die Fahrtkosten, den während der Reise anfallenden Reisekostensatz nach Ziffer 8.8 und die Auslösungssätze ein.

Unser Personal hat nach einem ununterbrochenen Aufenthalt von 3 Monaten am Ort der Serviceleistung Anspruch auf gesetzlichen Urlaub zuzüglich der erforderlichen Hin- und Rückreise. Die hierdurch entstehenden Reisekosten tragen Sie.

11. Steuern und Abgaben

11.1 Alle im Zusammenhang mit dem Service stehenden Steuern, Gebühren und sonstigen Abgaben, die außerhalb der Bundesrepublik Deutschland anfallen, gehen zu Ihren Lasten. Ist der Ort der Durchführung des Services innerhalb der Bundesrepublik Deutschland, wird zuzüglich Umsatzsteuer in der jeweiligen gesetzlichen Höhe in Rechnung gestellt.

11.2 Für die umsatzsteuerliche Behandlung legen wir die von Ihnen im Erstkontakt angegebene Umsatzsteuernummer zugrunde, sofern Sie nicht im konkreten Einzelfall eine abweichende Umsatzsteuernummer angeben. Sie sind verpflichtet, uns von Ansprüchen frei zu halten und die Schäden zu ersetzen, die sich aus Ihrer fehlerhaften Angabe der Umsatzsteuernummer ergeben.

11.3 Über Ihre Meldungen an Finanzbehörden, die auf der Richtlinie 2018/822/EU („DAC 6“) und ihrer innerstaatlichen Umsetzung beruhen und die das Vertragsverhältnis mit uns betreffen, werden Sie uns rechtzeitig vor Ablauf der gesetzlichen Meldefrist unter Angabe der Registriernummer schriftlich informieren.

12. Gewährleistung

Wir haften nach abnahmebereiter Fertigstellung des Services für eventuelle Mängel unserer Arbeiten innerhalb einer Frist von 6 Monaten. Sie sind verpflichtet, uns einen festgestellten Mangel unverzüglich schriftlich anzuzeigen.

Ihr Recht, Ansprüche wegen eines Mangels geltend zu machen, verjährt innerhalb von 12 Monaten, beginnend mit der unverzüglichen Rüge des Mangels.

Unsere Gewährleistung beschränkt sich ausschließlich auf die Verpflichtung zur Nachbesserung am vertraglichen Ort unserer Serviceleistung. Sollten mehrfache Nachbesserungsversuche den Mangel nicht beseitigt haben, sind Sie nach erfolglosem Ablauf einer angemessenen Nachfrist zu einer entsprechenden Minderung berechtigt.

Sollte der Service trotz Minderung für Sie nachweisbar ohne Interesse sein, können Sie nach schriftlicher Ankündigung vom Vertrag zurücktreten. Darüber hinausgehende Ansprüche stehen Ihnen – unbeschadet eventueller Ansprüche nach Ziffer 14 – nicht zu.

Die Verpflichtung zur Gewährleistung besteht nicht, wenn ein Mangel unerheblich ist oder auf einem Umstand beruht, den wir nicht zu vertreten haben. Hierzu zählt bei Remote-Support auch die fehlerhafte Umsetzung unserer Hinweise und

Instruktionen durch Ihr Personal.

13. Höhere Gewalt

13.1 Jede Vertragspartei ist berechtigt, die Erfüllung von Vertragspflichten einschließlich etwaiger Gewährleistungsverpflichtungen, auszusetzen oder zu verweigern, sofern und solange dies durch Umstände verhindert oder wirtschaftlich unvertretbar wird, die außerhalb der Verantwortlichkeit der betroffenen Vertragspartei liegen und die von ihr vernünftigerweise nicht vorhergesehen, vermieden oder überwunden werden können, einschließlich, aber nicht beschränkt auf folgende Umstände: Streiks und Aussperrungen, Naturkatastrophen, Feuer, Erdbeben, Krieg (ob erklärt oder nicht), terroristische oder politische Gewalttaten, ansteckende Krankheiten, Epidemien/Pandemien, Mobilmachung, Aufruhr, unberechtigte Beschlagnahme oder Pfändung, Embargo, Einschränkungen in der Energieversorgung, konkrete Reisewarnungen der zuständigen Behörden, d. h. des Auswärtigen Amtes, Länder oder Regionen am jeweiligen Zielort zu verlassen oder in diese nicht einzureisen, sowie Fehler und Verzögerungen bei einem Unterlieferanten aus einem dieser Gründe („Höhere Gewalt“).

13.2 Ein in Ziffer 13.1 genannter Umstand, der vor Vertragsabschluss eingetreten ist, gibt der Vertragspartei nur dann ein Recht zur Verweigerung der Erfüllung, wenn dessen Auswirkungen auf die Vertragserfüllung bewiesen sind und sie diesen Umstand bei Vertragsabschluss weder kannte noch kennen musste.

13.3 Die Partei, die sich auf Höhere Gewalt beruft, informiert die andere Partei unverzüglich über Beginn und Beendigung der Höheren Gewalt.

13.4 Falls durch Höhere Gewalt eine Verzögerung des Services verursacht wird, verlängert sich die Durchführungsfrist um einen Zeitraum, der unter Berücksichtigung aller Umstände des Falles angemessen ist, einschließlich der für unsere Maßnahmen zur Unterbrechung und Wiederaufnahme zusätzlich erforderlichen Zeit.

13.5 Falls Sie Höhere Gewalt an der Vertragserfüllung hindert, werden Sie uns bezüglich der Kosten schadlos halten, die uns aus der Sicherung des Liefergegenstands entstanden sind.

13.6 Unabhängig von sonstigen Regelungen dieser Servicebedingungen hat jede Partei das Recht, vom Vertrag schriftlich zurückzutreten, falls die Vertragserfüllung nach dieser Vorschrift für länger als 6 Monate verhindert wird.

14. Haftung

14.1 Haftungsumfang

Wird beim Service ein von uns geliefertes Teil durch unser Verschulden beschädigt, so sind wir berechtigt, es nach unserer Wahl auf unsere Kosten wieder instand zu setzen oder neu zu liefern. Wenn durch unser Verschulden der Gegenstand unseres Services infolge unterlassener oder fehlerhafter Ausführung nicht vertragsgemäß verwendet werden kann, so gelten unter Ausschluss weiterer Ansprüche Ihrerseits die Ziffern 12 und 14 entsprechend.

Entsprechendes gilt für fehlerhafte Beratung oder Verletzung von vertraglichen Nebenpflichten.

14.2 Haftungsausschluss

Wir haften nur im Rahmen dieser Servicebedingungen.

Insbesondere stehen Ihnen keine Schadensersatzansprüche für mittelbare Schäden oder Folgeschäden (z.B. wegen Produktionsausfall oder entgangenem Gewinn) zu, die nicht am Gegenstand des Services selbst entstanden sind. Wir haften ferner im Fall von Remote-Support nicht bei fehlerhafter Umsetzung unserer Hinweise und Instruktionen durch Ihr Personal. Diese Haftungsausschlüsse gelten nicht bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit der Unternehmensleitung oder leitender Angestellter.

14.3 Haftungsbegrenzung

Für Personen- und Sachschäden haften wir – vorbehaltlich zwingender gesetzlicher Regelungen – insoweit, als im Rahmen der Deckungssummen und der Bedingungen unserer Betriebshaftpflichtversicherung Schadensersatz seitens des Versicherers geleistet wird. Einen Nachweis über den Umfang unserer Betriebshaftpflichtversicherung legen wir Ihnen auf Anforderung vor.

15. Zahlungsbedingungen

Die Endabrechnung nehmen wir unmittelbar nach Beendigung des Services vor. Bei längerer Zeitdauer der Arbeiten erteilen wir Zwischenrechnungen.

Für Wartungsverträge gelten die jeweils vereinbarten Zahlungsintervalle.

Ihre Zahlungen sind 14 Tage nach Rechnungsdatum fällig.

Alle Zahlungen gelten erst dann als bewirkt, wenn wir vorbehaltlos über die Zahlungen verfügen können.

Sollten Sie sich uns gegenüber in Zahlungsverzug befinden, so sind wir berechtigt, die Erfüllung unserer eigenen Vertragspflichten bis zum Eingang der rückständigen Zahlungen aufzuschieben.

Für die Überschreitung vereinbarter Zahlungstermine berechnen wir Zinsen in Höhe von 5 Prozentpunkten p.a. über dem jeweils geltenden Basiszinssatz der Europäischen Zentralbank.

Befinden Sie sich mit fälligen Zahlungen in Verzug und leisten Sie trotz Nachfristsetzung nicht oder verstoßen Sie sonst in schwerwiegender Weise gegen den Vertrag, so sind wir berechtigt, vom Vertrag zurückzutreten und Schadensersatz zu verlangen.

16. Exportkontrolle

16.1 Sie erkennen an, dass die Durchführung des Services inländischen und/oder ausländischen gesetzlichen Bestimmungen und Vorschriften über Exportkontrolle, einschließlich Sanktionen und Embargos (im Folgenden zusammenfassend „Exportkontrollvorschriften“) unterliegen kann und dass sich diese Exportkontrollvorschriften von Zeit zu Zeit ändern können und gemäß ihrer jeweils gültigen Fassung anwendbar sind. Beide Vertragsparteien werden sich an alle

Exportkontrollvorschriften halten und mit den zuständigen Behörden entsprechend zusammenarbeiten. Die Vertragsparteien werden keine Maßnahmen ergreifen, die gegen die Exportkontrollvorschriften verstoßen.

16.2 Unsere Angebote erstellen wir vorbehaltlich einer Beurteilung der endgültigen Abstimmung des durchzuführenden Services und insoweit, im Hinblick auf die anwendbaren Exportkontrollvorschriften sowie der Durchführbarkeit der damit verbundenen Bank- und Finanzdienstleistungen, unverbindlich.

16.3 Falls zutreffend, dürfen die Services nicht durchgeführt werden, ohne dass die erforderlichen Genehmigungen der zuständigen Behörden vorliegen. Wir bemühen uns nach besten Kräften, die erforderlichen Genehmigungen zu erhalten und stellen Ihnen auf Anforderung eine Kopie dieser Genehmigungen zu Ihrer Information zur Verfügung.

16.4 Wir sind jederzeit berechtigt, kostenfrei und ohne dafür von Ihnen haftbar gemacht werden zu können, unser Angebot zu widerrufen oder vom Vertrag zurückzutreten, wenn

16.4.1 notwendige Genehmigungen nicht oder nicht innerhalb angemessener Zeit beschafft werden können oder, falls sie einmal erteilt werden, anschließend von den zuständigen Behörden widerrufen oder geändert werden;

16.4.2 wir Kenntnis von einer nicht beabsichtigten Endverwendung oder Kenntnis von einer bisher unbekannten, am Geschäft beteiligten Person erlangen und daher aufgrund von Exportkontrollvorschriften den Vertrag nicht erfüllen können; oder

16.4.3 ein Verstoß gegen anwendbare Exportkontrollvorschriften nicht vollständig ausgeschlossen werden kann oder eine grundlegende Änderung der Bewertung der mit dem Geschäft verbundenen kommerziellen Risiken dadurch eintritt, dass Sie, mit Ihnen verbundene Unternehmen, Gesellschafter oder andere an dem Geschäft beteiligte Personen auf entweder der konsolidierten EU- oder US-Screening-Liste geführt werden.

17. Maschinendaten

17.1 Erhebung und Nutzung von Maschinendaten

Mit Abschluss des Serviceauftrags erklären Sie sich damit einverstanden, dass wir im Zusammenhang mit der Erbringung des Service Daten, die aus der Nutzung, dem Betrieb und der Wartung der von uns an Sie gelieferten Maschinen entstehen und die Gegenstand des Service sind (nachfolgend „Maschinendaten“), sowie alle auf Maschinendaten basierenden oder daraus abgeleiteten Daten unentgeltlich erheben, speichern, übertragen, verarbeiten und nutzen dürfen, um unsere Produkte und Dienstleistungen weiterzuentwickeln und zu verbessern sowie zur Erreichung weiterer betrieblicher Zwecke, jeweils im Einklang mit den Bestimmungen dieses Abschnitts „Maschinendaten“. Maschinendaten umfassen unter anderem Betriebsdaten, Leistungsdaten, statistische Daten sowie Fehler- und Diagnosedaten.

In keinem Fall werden uns jedoch Rechte an Ihrem

geistigen Eigentum eingeräumt, das in Maschinendaten verkörpert ist.

Sie haben das Recht, Ihre Einwilligung zur Erhebung und Erfassung von Maschinendaten jederzeit mit Wirkung für die Zukunft schriftlich zu widerrufen. Ein solcher Widerruf kann jedoch die fortlaufende Verbesserung der Leistung und Funktionalität der Maschinen beeinträchtigen und die Erbringung bestimmter Services unmöglich machen.

17.2 Vertraulichkeit und Sicherheit von Maschinendaten

Wir schützen die Vertraulichkeit und Sicherheit der Maschinendaten und ergreifen angemessene technische und organisatorische Maßnahmen, um Maschinendaten gegen unbefugten Zugriff durch Dritte zu sichern. Maschinendaten werden – sofern nicht mit Ihnen ausdrücklich für bestimmte Fälle etwas anderes vereinbart wurde – anonymisiert oder aggregiert, sodass keine kundenspezifischen Inhalte von Ihnen identifizierbar sind. Eine Übermittlung von Maschinendaten an unsere verbundenen Unternehmen sowie beauftragte Dritte erfolgt ausschließlich zu geschäftlichen Zwecken der Gesellschaften des Körber-Konzerns. Diese Bestimmungen gehen etwaigen zwischen uns anderweitig vereinbarten Vertraulichkeits- und/oder Sicherheitsregelungen vor.

17.3 Personenbezogene Daten

Personenbezogene Daten, die in Maschinendaten enthalten sind, werden von uns gemäß den geltenden Datenschutzvorschriften (wie der DSGVO) erhoben, gespeichert, übertragen, verarbeitet, anonymisiert, genutzt und gelöscht.

18. Allgemeine Bestimmungen

18.1 Sie dürfen Forderungen oder sonstige Ansprüche aus diesem Vertrag nur mit unserer vorherigen schriftlichen Zustimmung abtreten.

18.2 Alle Streitigkeiten aus und im Zusammenhang mit diesem Vertrag werden nach der Schiedsgerichtsordnung der Internationalen Handelskammer von einem oder mehreren, gemäß dieser Schiedsgerichtsordnung ernannten Schiedsrichtern endgültig entschieden.

Schiedssprache ist Deutsch.

Ort des Schiedsgerichts ist Zürich, Schweiz.

18.3 Der Vertrag unterliegt Schweizer Recht unter Ausschluss des UN-Kaufrechts.