

Geschäftsbedingungen für den Kundensupport

der

Rommelag Engineering GmbH, Talstraße 22-30, 74429 Sulzbach-Laufen, Deutschland

und

Rommelag Switzerland AG, Fabrikweg 16, 5033 Buchs, Schweiz

1. Geltungsbereich

Diese Geschäftsbedingungen für den Kundensupport (GKS) finden ausschließlich Anwendung auf die Inanspruchnahme des telefonischen oder schriftlichen Kundensupports der Rommelag Engineering GmbH und der Rommelag Switzerland AG (im Folgenden beide jeweils: „Rommelag“) durch jeden Kunden, der kein Verbraucher im Sinne von § 13 BGB ist. Der Vertrag über die Inanspruchnahme des telefonischen oder schriftlichen Kundensupports kommt zustande, sobald der Kunde eine Supportanfrage über die vorgesehenen Kommunikationskanäle (insbesondere telefonisch oder per E-Mail) stellt und Rommelag diese entgegennimmt. Selbst bei fehlender ausdrücklicher Annahme gilt der Vertrag spätestens mit Beginn der technischen Supportleistung als zustande gekommen. Die GKS finden ab der ersten Anfrage des jeweiligen Kunden an Kundensupports über die beschriebenen Kanäle Anwendung und gelten auch für alle zukünftigen Anfragen desselben Kunden für sämtliche Rommelag-Anlagen in dessen Bestand. Für jede zukünftige Nutzung des Supports gelten die jeweils aktuellen Fassungen der TCCS sowie die zu diesem Zeitpunkt veröffentlichten oder anderweitig bereitgestellten Preise von Rommelag, sofern nicht zwingende gesetzliche Vorschriften etwas anderes vorsehen.

2. Leistungsumfang

Der Kundensupport umfasst alle angemessenen Maßnahmen zur Behebung von Störungen an Rommelag-BFS-Anlagen sowie an damit verbundenen Diensten und Systemen, die Rommelag im Zusammenhang mit dem Anlagenbetrieb erbringt. Dazu gehören insbesondere:

- telefonische oder per E-Mail erbrachte Beratung und Unterstützung,
- Tele- und Videokonferenzen, einschließlich Video-Support direkt an der Maschine,
- Recherche in relevanten Dokumenten und IT-Systemen,
- Analyse und Bearbeitung von Kundenanfragen,
- Durchführung geeigneter weiterführender Schritte zur Problemlösung, z. B. Empfehlung und Anstoß der Organisation eines Technikereinsatzes.

Der eigentliche Technikereinsatz vor Ort wird separat angeboten und entsprechend abgerechnet. Rommelag strebt eine zeitnahe Bearbeitung von Anfragen an und stellt sicher, dass spätestens innerhalb eines Arbeitstags eine erste Rückmeldung erfolgt.

3. Vergütung

Die Inanspruchnahme des Kundensupports ist kostenpflichtig, es sei denn die Leistung ist bereits durch ein bestehendes Rommelag Service Agreement (RSA) oder aufgrund bestehender Gewährleistungsansprüche abgedeckt. Soweit eine Kostenpflicht besteht, richtet sich der Stundensatz nach der jeweils geltenden Customer FAQ für den Technical Support, die über den Rommelag Machine Hub (<https://hub.rommelag.com/>) verfügbar ist. Die jeweils gültige Fassung der Geschäftsbedingungen für den Technical Support ist unter <https://www.rommelag.com/de/downloads-zertifikate> abrufbar. Die Abrechnung erfolgt im 15-Minuten-Takt nach tatsächlichem Aufwand. Sämtliche Preise verstehen sich zuzüglich der jeweils geltenden gesetzlichen Umsatzsteuer.

4. Abrechnung und Zahlungsmodalitäten

Die Abrechnung der im Rahmen des Kundensupports erbrachten Leistungen erfolgt jeweils zum Ende eines Quartals. In der Rechnung werden sämtliche im jeweiligen Abrechnungszeitraum angefallenen und nach diesen GKS vergütungspflichtigen Tätigkeiten zusammengefasst und ausgewiesen. Die Rechnung ist innerhalb von 30 Tagen nach Zugang ohne Abzug zur Zahlung fällig oder gemäß bestehender Zahlungsbedingungen, falls solche zwischen Rommelag und dem jeweiligen Kunden bestehen. Rommelag ist im Falle eines Zahlungsverzugs ohne weitere Mahnung berechtigt, Verzugszinsen in gesetzlicher Höhe zu verlangen. Der Kunde ist zur Aufrechnung nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Forderungen berechtigt. Ein Zurückbehaltungsrecht kann der Kunde ausschließlich wegen Gegenansprüchen aus demselben Vertragsverhältnis zum Kundensupport geltend machen.

5. Supportzeiten

Der Kundensupport steht von Montag bis Freitag an deutschen oder schweizerischen Arbeitstagen, jeweils von 7:00 Uhr bis 16:00 Uhr (MEZ), zur Verfügung.

6. Haftung

Rommelag haftet für Schäden, die durch vorsätzliches oder grob fahrlässiges Verhalten verursacht werden und für Schäden aus der Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit,

sowie für Ansprüche nach dem Produkthaftungsgesetz, nach den gesetzlichen Vorschriften. Im Übrigen haftet Rommelag bei leichter Fahrlässigkeit nur, sofern eine Pflicht verletzt wird, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglicht, deren Verletzung die Erreichung des Vertragszweckes gefährdet und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertrauen kann (Kardinalpflicht). Bei Verletzung einer Kardinalpflicht ist die Haftung auf den vertragstypischen vorhersehbaren Schaden begrenzt. Eine weitergehende Haftung, insbesondere für entgangenen Gewinn, ausgebliebene Einsparungen, mittelbare Schäden, sowie Folgeschäden, ist ausgeschlossen, soweit dies gesetzlich zulässig ist. Der Kunde ist verpflichtet, die Umsetzung der Anweisungen durch fachkundiges Personal vorzunehmen und alle Sicherheitsvorschriften einzuhalten. Die Haftung für Schäden, die durch eigenmächtige Eingriffe oder Abweichungen von den Anweisungen entstehen, ist ausgeschlossen. Rommelag ist auf wahrheitsgemäße und vollständige Angaben des Kunden angewiesen. Für Schäden, die auf unrichtige, unvollständige oder irreführende Informationen des Kunden zurückzuführen sind, übernimmt Rommelag keine Haftung. Der Kunde ist verpflichtet, seine Systeme und Daten in regelmäßigen, dem Stand der Technik und der Bedeutung der Daten entsprechenden Intervallen zu sichern. Rommelag haftet für Datenverlust nur, soweit der Kunde seiner Datensicherungspflicht nachgekommen ist und die verlorenen Daten mit vertretbarem Aufwand rekonstruiert werden können. Für Ereignisse höherer Gewalt, die Rommelag die Erbringung der Leistung wesentlich erschweren, die ordnungsgemäße Durchführung zeitweilig behindern oder unmöglich machen, haftet Rommelag nicht.

7. Datenschutzinformationen

7.1 Ergänzend zu unserer im Internet bereitgestellten Datenschutzerklärung (<https://www.rommelag.com/de/datenschutz>) informieren wir im Folgenden darüber, auf welche Weise wir als Verantwortlicher personenbezogene Daten der beim Kunden beschäftigten Personen verarbeiten, wenn der Kunde mit uns Verträge gemäß dieser GKS abschließt.

7.2 Im Zusammenhang mit und zum Zweck der Erfüllung vorvertraglicher Maßnahmen und vertraglicher Pflichten, verarbeiten wir die zur Vertragserfüllung und Abwicklung der Verträge erforderlichen personenbezogenen Daten der beim Kunden beschäftigten Personen.

7.2.1 Hierzu gehören Kontaktdaten aus der beruflichen Sphäre, wie z.B. Name, Anschrift, Abteilung, in der die Person beim Kunden beschäftigt ist, Firmenzugehörigkeit zum Kunden, besondere berufliche Qualifikationen, Nachweise von Zertifizierungen bzw. Kopien entsprechender Ausweispapiere, berufliche Position der Person beim Kunden und soweit erforderlich das Geburtsdatum.

7.2.2 Vertragsdaten, wie z.B. Vertragsgegenstand, Laufzeit, Kundenkategorie;

7.3 Rechtsgrundlage für die Datenverarbeitung ist unser berechtigtes Interesse an der Durchführung der mit dem Kunden abgeschlossenen Verträge Art. 6 Abs. 1 S. 1 lit. f DSGVO.

7.3.1 Soweit wir personenbezogene Daten der beim Kunden beschäftigten Personen erheben und verarbeiten, um gesetzlichen und/oder behördlichen Vorgaben zum Nachweis besonderer Qualifikationen, insbesondere hinsichtlich medizinrechtlicher oder ähnlicher Bestimmungen, zu genügen, oder um rechtliche Anforderungen aus handels- oder steuerrechtlichen Vorschriften zu erfüllen, ist Rechtsgrundlage für die Datenverarbeitung unsere rechtliche Verpflichtung gemäß Art. 6 Abs. 1 S. 1 lit. c DSGVO in Verbindung mit den entsprechenden gesetzlichen Vorschriften.

7.3.2 Die Daten werden an Dritte nur insoweit weitergegeben, als dies zur Erfüllung vorvertraglicher Maßnahmen und vertraglicher Pflichten oder zur Wahrnehmung unserer Interessen (zum Beispiel an steuerliche oder rechtliche Berater) oder im Falle eines teilweisen oder vollständigen Verkaufs unseres Unternehmens oder unseres Geschäftsbetriebs oder zur Verfolgung etwaiger uns zustehender oder Abwehr gegen uns oder unsere Verbundenen Unternehmen geltend gemachter Ansprüche nach Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO in unserem berechtigten Interesse oder im berechtigten Interesse eines unserer Verbundenen Unternehmen erforderlich ist oder eine gesetzliche Verpflichtung gem. Art. 6 Abs. 1 lit. c DSGVO besteht.

8. Änderung dieser Bedingungen

Rommelag behält sich das Recht vor, diese GKS jederzeit zu ändern. Änderungen werden dem Kunden rechtzeitig in Textform mitgeteilt. Widerspricht der Kunde nicht innerhalb von 2 Monaten nach Zugang der Mitteilung, gelten die Änderungen als genehmigt und wirken mit Ablauf derselben Frist.

9. Schlussbestimmungen

Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des Kollisionsrechts. Gerichtsstand für sämtliche Streitigkeiten aus und im Zusammenhang mit diesen GKS ist der Sitz von Rommelag Engineering GmbH. Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden werden, auch wenn diese Angebotsaufforderungen, Bestellungen, Annahmeerklärungen usw. beigelegt sind und diesen nicht widersprochen wird, nicht Vertragsinhalt. Sollten einzelne Bestimmungen dieser GKS ganz oder teilweise unwirksam sein oder werden, bleibt die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen hiervon unberührt.