



# Servicebedingungen (Inland) der Körber Technologies GmbH

**März 2024**

## 1. Präambel

Die nachfolgenden Bedingungen gelten für den Einsatz von Personal für Serviceleistungen aller Art inklusive unterstützender Serviceleistungen mittels Remote-Support (nachfolgend „Service“ genannt) der Körber Technologies GmbH. Sie sind Vertragsbestandteil. Ihre abweichenden 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 infolge eines von uns verschuldeten Verzugs nachweisbar ein Schaden, so gewähren wir 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 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 12 – 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 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.

### **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 Übernahmescheinigung 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 zwei 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 (Inland) 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.

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 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.

## **6.8 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.

## **6.9 Kosten**

Sie erbringen alle vorbezeichneten Pflichten kostenfrei für uns.

## **6.10 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.

Im Falle eines Krankenhausaufenthalts sorgen Sie für die sichere Einlagerung des Reisegepäcks 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 der normalen tariflichen Wochenarbeitszeit 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.

Stundensätze oder vereinbarte Beträge verstehen sich zuzüglich gesetzlicher Umsatzsteuer.

### **8.2 Überstunden**

Die über die tarifliche Arbeitszeit hinausgehenden Arbeitsstunden gelten als Überstunden und werden mit einem Aufschlag von 25 % berechnet.

### **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 regelmäßige Wochenarbeitszeit nicht erreicht, wird die Ausfallzeit mit dem unter 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.

### **8.8 Reisezeiten**

Die Reisezeit unseres Personals gilt als Arbeitszeit und wird je Reise Stunde mit dem Normalstundensatz in Rechnung gestellt.

### **8.9 Stornierung/Verlegung von Trainingskursen**

Eine durch Sie veranlasste Stornierung oder Verlegung von Trainingskursen muss schriftlich erfolgen.

Bei einer durch Sie veranlassten Stornierung oder Verlegung von Trainingskursen werden wie folgt Gebühren erhoben: bis 6 Wochen vor Trainingsbeginn 20 % des Kursuspreises, bis 2 Wochen vor Trainingsbeginn 60 % des Kursuspreises.

Bei einer späteren Stornierung, Verlegung, Nichtteilnahme, Fehlen oder verspätetem Erscheinen von Kursteilnehmern wird 80 % des Kursuspreises erhoben, es sei denn, dieses Ereignis ist uns zuzurechnen.

Ein Anspruch auf Ausgleich von Fehlzeiten besteht nicht.

## **9. Auslösung**

Zur Abgeltung der Kosten, die unserem Personal durch den Serviceaufenthalt 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 Economy-Klasse oder das Fahrgeld 1. Klasse für die Eisenbahn sowie alle sonstigen Kosten für die Hin- und Rückreise bzw. weitere Reisen im Zusammenhang mit unserem Service.

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

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. Mängelansprüche**

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 in allen Fällen innerhalb von 12 Monaten, beginnend mit der unverzüglichen Rüge dieses 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 12 – nicht zu.

Mängelansprüche sind ausgeschlossen, 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.

## **12. Haftung**

### **12.1 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 von Ihnen infolge unterlassener oder fehlerhafter Ausführung nicht vertragsgemäß verwendet werden kann, so gelten unter Ausschluss weiterer Ansprüche ihrerseits die Regelungen der Ziffern 11 und 12 entsprechend. Entsprechendes gilt für fehlerhafte Beratung oder Verletzung von vertraglichen Nebenpflichten durch uns.

### **12.2 Haftungsbeschränkung**

Ihnen stehen über die in diesen Bestimmungen zugestandenen Ansprüche hinaus keine Ersatzansprüche gegen uns zu, insbesondere keine Ansprüche auf Schadensersatz, auch nicht aus außervertraglicher Haftung, oder sonstige Rechte wegen etwaiger Nachteile, die mit dem Service zusammenhängen, gleichgültig aus welchem Rechtsgrund. 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 oder der Verletzung wesentlicher Vertragspflichten; bei Verletzung wesentlicher Vertragspflichten ist die Haftung bei einfacher Fahrlässigkeit auf den vertragstypisch vorhersehbaren Schaden begrenzt. Er gilt ferner nicht bei schuldhafter Verletzung von Leben, Körper, Gesundheit.

Der Ausschluss gilt ferner nicht in den Fällen, in denen nach Produkthaftungsgesetz bei Fehlern der Serviceleistung für Personenschäden oder Sachschäden an privat genutzten Gegenständen gehaftet wird sowie in Fällen der Nichteinhaltung von Garantiezusagen oder bei arglistig verschwiegenen Mängeln.

## **13. Zahlungsbedingungen**

Die Endabrechnung nehmen wir unmittelbar nach Beendigung des Services vor. Die Umsatzsteuer stellen wir Ihnen gesondert in Rechnung. 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.

## **14. Steuern und Abgaben**

**14.1** Der Service wird zuzüglich Umsatzsteuer in der jeweiligen gesetzlichen Höhe in Rechnung gestellt.

**14.2** 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.

**14.3** 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.

## **15. Verjährung**

Ihre Ansprüche – gleich aus welchem Rechtsgrund – verjähren in 12 Monaten. Für Schadensersatzansprüche nach Ziffer 12.2 gelten die gesetzlichen Fristen.

## **16. Allgemeine Bestimmungen**

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

**16.2** Gerichtsstand ist Hamburg. Wir sind jedoch auch berechtigt, unsere Ansprüche an Ihrem allgemeinen Gerichtsstand geltend zu machen.

Körber Technologies GmbH