

Allgemeine Geschäftsbedingungen für Remote-Service

Stand: 07/2024

1. Allgemeines und Geltungsbereich

1.1 Die nachfolgenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Remote-Service gelten für alle Leistungen und Verträge der ALPMA Alpenland Maschinenbau GmbH und der LTH Dresden, Niederlassung der ALPMA Alpenland Maschinenbau GmbH (nachfolgend ALPMA genannt); jedoch nur wenn der Kunde Unternehmer i. S. d. § 14 BGB, eine juristische Person des öffentlichen Rechts oder ein öffentlich-rechtliches Sondervermögen ist.

1.2 Liefer- oder Geschäftsbedingungen des Kunden oder Dritter finden keine Anwendung, auch wenn ALPMA ihrer Geltung im Einzelfall nicht gesondert widerspricht und in Kenntnis entgegenstehender Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Remote-Service eine Lieferung oder Leistung vorbehaltlos ausführt. Mit der Ausführung des Vertrages erkennt der Kunde die Unwirksamkeit seiner Geschäftsbedingungen an. Selbst wenn ALPMA auf ein Schreiben Bezug nimmt, das Geschäftsbedingungen des Kunden oder eines Dritten enthält oder auf solche verweist, liegt darin kein Einverständnis mit der Geltung jener Geschäftsbedingungen. Etwas anderes gilt nur dann, wenn sich aus der schriftlichen Auftragsbestätigung von ALPMA etwas Abweichendes ergibt.

1.3 Diese Geschäftsbedingungen für Remote-Service sind Bestandteil aller Verträge, die ALPMA mit dem Kunden über die von ihm angebotenen Lieferungen oder Leistungen für Remote-Service schließt. Sie gelten auch für alle zukünftigen Remote-Service-Verträge. ALPMA ist berechtigt, diese AGB für künftige Verträge zu ändern. Andere Bedingungen werden nicht Vertragsinhalt, auch wenn ALPMA ihnen nicht ausdrücklich widerspricht. Auf Nebenabreden vor und bei Vertragsschluss kann sich der Kunde nur bei unverzüglicher schriftlicher Bestätigung berufen. Lieferungen, Leistungen oder Angebote von ALPMA an den Kunden, selbst wenn sie nicht nochmals gesondert vereinbart werden, gelten vorrangig vor diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Remote-Service.

1.4 Im Einzelfall getroffene, individuelle Vereinbarungen mit dem Kunden (einschließlich Nebenabreden, Ergänzungen und Änderungen) haben in jedem Fall Vorrang vor diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Remote-Service. Für den Inhalt dieser Vereinbarungen ist, vorbehaltlich des Gegenbeweises, ein schriftlicher Vertrag bzw. unsere schriftliche Bestätigung maßgebend.

1.5 Rechtliche Erklärungen und Anzeigen des Kunden in Bezug auf den Vertrag (z.B. Fristsetzung, Mängelanzeige, Rücktritt oder Minderung), sind schriftlich, d.h. in Schrift- oder Textform (z.B. Brief, E-Mail, Telefax) abzugeben. Gesetzliche Formvorschriften und weitere Nachweise insbesondere bei Zweifeln über die Legitimation des Erklärenden bleiben unberührt.

2. Ferndiagnose

2.1 Der Kunde vereinbart mit ALPMA vor dem ersten Zugriff (a) in einem Vertrag über Remote-Serviceleistungen (Rahmenvertrag) oder (b) in einem Einzelauftrag oder (c) mit dem Erwerb einer neuen ALPMA-Anlage, festgelegte Remote-Service Leistungen auf der Grundlage der nachfolgenden Bedingungen. Durch die im Bedarfsfall zu erbringende Remote-Service Leistung erhält der Kunde Unterstützung von ALPMA durch qualifiziertes Fachpersonal. Soweit wie möglich, erfolgt dies auf dem Wege der Kommunikation via Telemedien (Online via Internet, Telefon und Datenübertragung). Hierzu stellt der Kunde auf seiner Seite geschultes Personal zur Mitwirkung, Ermöglichung und Wahrnehmung der Remote-Service Leistungen zur Verfügung.

2.2 Der Remote-Service dient der zeitnahen und kostenschonenden Feststellung aufgetretener Störungen und der Erfassung des Zustandes von ALPMA-Maschinen oder Anlagen beim Kunden mit telekommunikativen Mitteln anhand der erfassten Daten und der vom Kunden mitgeteilten Informationen. ALPMA analysiert die erfassten Daten und Prozesse der Computer, Anlage oder Maschine (nachfolgend auch „Anlage“ bezeichnet) auf Abweichungen des Ist- vom Soll-Zustand. ALPMA analysiert festgestellte Abweichungen auf ihre Ursachen.

2.3 Stellt ALPMA im Wege der Ferndiagnose Abweichungen fest, die eine Maßnahme erfordern, unterstützt ALPMA den Kunden bei der Instandsetzung und Wartung, soweit ALPMA dies mit den in dem Vertrag beschriebenen telekommunikativen Mitteln sowie der Telefonhotline

möglich ist. Kann die Anlage nicht oder nicht vollständig durch telekommunikative Maßnahmen (Fernwartung und/oder Instandsetzung) instandgesetzt werden, wird ALPMA den Kunden hierüber in Kenntnis setzen. ALPMA wird auf Wunsch des Kunden gegen separate Vergütung weitergehende Wartungs- und Instandsetzungsmaßnahmen erbringen bzw. dem Kunden weitergehende Wartungs- und Instandsetzungsmaßnahmen vorschlagen, durch die der ordnungsgemäße Betrieb der Anlage möglich ist, und ihn bei der Ausführung der vorgeschlagenen Maßnahmen unterstützen. Hierüber ist – sofern sich dies nicht anderweitig aus dem Leistungsumfang dieses Vertrages ergibt – eine gesonderte Vereinbarung abzuschließen.

2.4 Auf Verlangen des Kunden kann ALPMA Maßnahmen ausführen, die über die im Vertrag aufgeführten Leistungen (Instandhaltungsleistungen) hinausgehen. Hierzu bedarf es einer gesonderten Vereinbarung.

2.5 Der Servicebericht wird dem Kunden zusammen mit der Rechnung ausgehändigt.

2.6 Stellt ALPMA bei den Leistungen im Rahmen des Vertrages fest, dass die Abweichungen auf äußere Gewalt, andere unvorhersehbare Einwirkungen, unsachgemäße Bedienung oder Nichtbeachtung der vom Hersteller vorgegebenen Installations- oder Umgebungsbedingungen zurückgehen, ist sie nicht zur Ferninstandsetzung und zu Leistungen im Sinne des Vertrages verpflichtet. Gleiches gilt, wenn der Kunden die Software oder die Softwareumgebung, einschließlich der Hardware, ändert. In diesen Fällen werden sich die Parteien mit dem Ziel zusammensetzen, ein gemeinsames Vorgehen und die dafür erforderlichen Schritte auszuarbeiten.

ALPMA übernimmt die in dem Vertrag im Einzelnen aufgeführten Verpflichtungen. Eine Garantie dafür, dass durch die vertraglichen Leistungen sämtliche vorhandenen Schäden und Mängel der Maschine/Anlage diagnostiziert und behoben werden sowie eine Garantie für die Funktionsfähigkeit der Maschine/Anlage ist damit nicht verbunden.

3. Datenübertragung

3.1. Jede Partei ist für die Aufrechterhaltung und den Betrieb der notwendigen Telekommunikationseinrichtungen verantwortlich. Der Kunde beschafft im eigenen Namen und auf eigene Kosten die technischen Voraussetzungen für den internetbasierten Remote-Service:

Der Kunde ist für die richtige Konfiguration des Firewall verantwortlich. Die ALPMA Maschine beim Kunden muss für Remote-Service per Internet (Hard- und Software) vorbereitet und kundenseitig für den Zugang zum Kundennetzwerk über TCP-IP konfiguriert sein. Sie muss über das Kundennetzwerk eine Verbindung über das Internet zum ALPMA Remote-Service-Portal herstellen können. Nach Möglichkeit sollten die Firewall-Regeln, die den Zugriff steuern, nicht automatisch aufgrund längerer Nichtverwendung deaktiviert werden.

Der Kunde sorgt dafür, dass ALPMA dieser Anschluss für die vertraglichen Leistungen zur Verfügung steht. Der Kunde zahlt die monatliche Grundgebühr für den Anschluss und die Gebühren für die einzelnen Übertragungsvorgänge.

3.2. Ist der Internetzugang gestört und kann ALPMA Daten nicht oder nur unzureichend empfangen, ist ALPMA von den Leistungen des Vertrages befreit. Dies gilt auch dann, wenn die Datenqualität es ALPMA nicht möglich macht, die Leistungen zu erbringen. ALPMA hat in diesem Falle den Kunden über die Störung der Leitung oder des Anschlusses zu unterrichten.

3.3. Der Online-Zugang zu den Maschinen und Anlagen der ALPMA wird im Bedarfsfall durch den Kunden aktiviert. ALPMA wählt sich daraufhin in die Steuerung der Maschine ein. Nach dem Ende der Arbeiten muss die Teleserviceeinrichtung vom Kunden wieder deaktiviert werden.

4. Vertraulichkeit, Datensicherheit und Schadsoftware

Alle im Rahmen des Teleservice ausgetauschten Kundendaten und sonstige Informationen des Kunden über Produktionsgeheimnisse oder relevante produktbezogene Daten werden von ALPMA ausschließlich für die in diesem Vertrag definierten Leistungen genutzt und nicht an Dritte weitergegeben.

Sowohl ALPMA als auch der Kunde werden nach dem jeweiligen Stand der Technik angemessene Vorkehrungen treffen, um ein Eindringen von

Viren in die benutzte Software zu verhindern. Sollten Viren bei einer der Vertragsparteien auftreten, welche den Teleservice beeinträchtigen oder auf Systeme der anderen Vertragspartei übertragen werden können, ist die andere Vertragspartei unverzüglich schriftlich (auch per Telefax oder E-Mail) zu unterrichten.

4.3 Der Kunde hat sicherzustellen, dass die Verarbeitung und Nutzung von personenbezogenen Daten auf seinen IT-Systemen unter Beachtung der jeweils gültigen Datenschutzvorschriften, insbesondere der DS-GVO und dem BDSG in der jeweils gültigen Fassung, erfolgt und auch den für den Kunden ggf. besonders geltenden Datenschutzvorschriften Rechnung trägt. Die Remote-Service Leistungen erfolgen in dem mit dem Kunden vereinbarten Leistungsumfang. Eine Verarbeitung von personenbezogenen Daten im Auftrag gem. Art. 28 DS-GVO wird in diesem Zusammenhang ausdrücklich nicht gesehen. Der Kunde trägt die Verantwortung für die datenschutzrechtliche Zulässigkeit der Remote-Service Leistungen durch ALPMA. Nur wenn die Zulässigkeit der Remote-Service Leistungen offensichtlich nicht gegeben ist, wird ALPMA den Kunden darauf hinweisen. ALPMA hat die von ihr mit den Remote-Service Leistungen betrauten Mitarbeiter zur Einhaltung von Datenschutz und Geheimhaltung verpflichtet und über die Konsequenzen eines Daten- und Geheimnismissbrauchs belehrt. ALPMA ist verpflichtet, personenbezogene Daten, die ALPMA bei der Leistungserbringung erhalten hat, unverzüglich nach Beendigung der Leistungen zu löschen.

4.4. Der Kunde ist verpflichtet, angemessene Sicherheitsmaßnahmen zu ergreifen, um die Integrität seines Netzwerks, das mit ALPMA Anlagen verbunden ist, zu gewährleisten. Der Kunde verpflichtet sich, ALPMA unverzüglich zu informieren, wenn er Kenntnis von Schadsoftware, Sicherheitsverletzungen oder anderen schädlichen Elementen in seinem Netzwerk erhält. Meldungen über Schadsoftware oder Sicherheitsverletzungen sind in Textform oder telefonisch an ALPMA zu richten. Der Kunde hat sicherzustellen, dass die Meldung alle relevanten Informationen enthält. Im Falle der Feststellung einer Schadsoftware oder einer Sicherheitsverletzung im Netzwerk des Kunden behält sich ALPMA das Recht vor, den Online-Zugriff sowohl vor Ort als auch per online Remotezugriff Ferndiagnose vorübergehend einzuschränken. Diese Einschränkungen dienen dem Schutz der Integrität unserer Service-Infrastruktur sowie der Vermeidung einer potenziellen Verbreitung von schädlichen Elementen auf andere Systeme. Nach einer gründlichen Sicherheitsüberprüfung und der Implementierung geeigneter Maßnahmen zur Beseitigung des Virusrisikos durch den Kunden wird ALPMA den Servicebetrieb wieder aufnehmen. Dies setzt voraus, dass der Kunde nachweislich sicherstellt, dass sein Netzwerk angemessene Sicherheitsvorkehrungen getroffen hat, um zukünftige Vorfälle zu verhindern.

5. Mitwirkungspflichten des Kunden

5.1. In Fällen, in denen der Teleservice zu einer Gefährdung von Personen und Sachen führen kann, hat der Kunde durch eine zuverlässige Absicherung sicherzustellen, dass die beabsichtigten Maßnahmen gefahrlos durchgeführt werden können. Der Kunde hat insbesondere sicherzustellen, dass keine Personen im Zusammenhang mit der Durchführung der Leistung bei ihm vor Ort gefährdet werden.

5.2. Bei der Feststellung, Eingrenzung, Meldung und der Beschreibung von Fehlern muss der Kunde die von ALPMA erteilten Hinweise befolgen. Der Kunde muss für den Teleservice fachlich und sprachlich geschultes Personal einsetzen.

5.3. Änderungen, die der Kunde an der Maschine/Anlage oder deren technischer Umgebung vornimmt, sind, soweit sie auf den vereinbarten Teleservice Auswirkungen haben können, mit ALPMA vorher abzustimmen.

5.4. Die Verantwortung und die Entscheidungsbefugnis für den Betrieb der Maschine oder Anlage verbleiben auch im Falle der Erbringung von Beratungsleistungen oder Remote-Service Leistungen durch ALPMA allein beim Kunden. Remote-Service Leistungen ersetzen auch nicht die regelmäßige Wartung und sicherheitstechnische Prüfung der Maschine oder Anlage.

5.5. Der Kunde bestimmt bei Auftreten einer Störung ob er mit Hilfe telefonischer Beratung die Feststellung der Störungsursache und die Beseitigung der Störung selbst beseitigen kann oder will. Der Kunde wählt dann die Telefonberatung ohne Zugriff von ALPMA auf die Maschine.

5.6. Soll ALPMA bei der Fehlersuche oder Feststellung der Störungsursache helfen, aber der Kunde die Störung selbst beseitigen, wird ein passiver Fernzugriff (Sehen und Zeigen) notwendig.

5.7. Wünscht der Kunde den Komplettservice (Fehlersuche oder Feststellung der Störungsursache und Beseitigung der Störung, soweit im Fernzugriff möglich), ist der aktive Vollzugriff (mit oder ohne Gegenbestätigung der jeweiligen Aktion durch den Kunden) auf die Steuerung mit Administratorrechten notwendig.

5.8. Die unmittelbare Steuerung der Maschine oder Anlage oder sicherheitsrelevanter Teile oder Einrichtungen (Zubehör) ist im aktiven Fernzugriff unzulässig. Für den aktiven Remote-Service ist daher ein geschulter und erfahrener Mitarbeiter des Kunden an der Maschine oder Anlage erforderlich.

6. Vergütung und Leistungszeit, Höhere Gewalt

6.1 Die Preise bleiben für die ersten 12 Monate nach Vertragsabschluss fest wie vereinbart. Danach werden diese an die allgemeine Kostenentwicklung im technischen Servicebereich angepasst. Die Preise verstehen sich in EURO zzgl. gesetzlicher Mehrwertsteuer zum Zeitpunkt der Rechnungsstellung.

6.2 Die Zahlung hat gemäß Auftragsbestätigung ohne jeden Abzug zu erfolgen. Soweit nicht Abweichendes in der Auftragsbestätigung festgelegt ist, ist die Vergütung fällig und zu zahlen innerhalb von 30 Tagen ab Rechnungsstellung.

6.3 Den vereinbarten Preis bzw. die Vergütung hat der Kunde auf seine Gefahr und seine Kosten auf eines der von der ALPMA angegebenen Bankkonten zur Gutschrift zu bringen. Maßgebend für das Datum der Zahlung ist der Eingang bei ALPMA. Im Falle des Verzugs beträgt der Verzugszinssatz 9 Prozentpunkte über dem Basiszinssatz. Die Geltendmachung weiterer Schäden im Falle des Verzugs bleibt unberührt.

6.4 Die Aufrechnung mit Gegenansprüchen des Kunden oder die Zurückbehaltung von Zahlungen wegen solcher Ansprüche ist nur zulässig, soweit die Gegenansprüche unbestritten oder rechtskräftig festgestellt sind. Die Ausübung eines Zurückbehaltungsrechtes durch den Kunden ist auch insoweit ausgeschlossen, als sein Gegenanspruch auf anderen Vertrags- oder Rechtsverhältnissen beruht. Zur Abtretung von Zahlungsansprüchen gegen ALPMA an Dritte ist der Kunde nicht befugt, dies gilt für die Fälle nicht, soweit § 354 a S. 1 HGB Anwendung findet.

6.5 ALPMA ist berechtigt, noch ausstehende Lieferungen oder Leistungen nur noch gegen Vorauszahlung oder Sicherheitsleistung auszuführen. Einen entsprechenden Vorbehalt erklärt ALPMA spätestens mit der Auftragsbestätigung.

6.6 Wird nach Abschluss des Vertrages erkennbar (z.B. durch Antrag auf Eröffnung eines Insolvenzverfahrens), dass ALPMAs Anspruch auf Vergütung durch die mangelnde Leistungsfähigkeit des Kunden gefährdet wird oder werden nach Vertragsabschluss sonstige Umstände bekannt, welche die Kreditwürdigkeit wesentlich zu mindern geeignet sind und durch welche die Bezahlung der offenen Forderungen von ALPMA gegen den Kunden aus dem jeweiligen Vertragsverhältnis (einschließlich aus anderen Einzelaufträgen) gefährdet wird, so ist ALPMA nach den gesetzlichen Vorschriften zur Leistungsverweigerung und – gegebenenfalls nach Fristsetzung – zum Rücktritt vom Vertrag berechtigt (§ 321 BGB).

6.7 ALPMA ist berechtigt, den vereinbarten Preis angemessen zu erhöhen, wenn der Kunde nach Abschluss des Vertrages Änderungen am Vertragsgegenstand wünscht und diese einen zusätzlichen Aufwand bewirken. ALPMA weist den zusätzlichen Aufwand dem Kunden auf Verlangen nach.

6.8. ALPMA verpflichtet sich, die vereinbarten Leistungen zu folgenden Zeiten bereitzustellen:

– Montag bis Freitag von 8:00 bis 17:00 Uhr MEZ.

Außerhalb dieser Zeiträume sowie an deutschen gesetzlichen Feiertagen ist die vereinbarte Leistung nicht verfügbar.

6.9 Verzögert sich die Erbringung von geschuldeten Leistungen - auch innerhalb eines eventuell gegebenen Verzugs - in Fällen von höherer Gewalt (einschließlich Seuchen, Pandemie, Krieg, Bürgerkrieg oder kriegsähnlichen oder bürgerkriegsähnlichen Zuständen oder das Bestehen solcher Umstände) oder durch Maßnahmen im Rahmen von Arbeitskämpfen, insbesondere Streik und Aussperrung, sowie den Eintritt von Umständen, die nicht von ALPMA zu vertreten sind, kann die Leistung innerhalb eines angemessenen Zeitraumes nach Ende der betreffenden Ereignisse nachgeholt werden, sofern diese Ereignisse auf die fristgemäße Erfüllung eingewirkt haben. Eintritt und voraussichtliche Dauer derartiger Ereignisse wird ALPMA dem Kunden so bald als möglich anzeigen.

6.10 Die Leistungszeit verschiebt sich ebenfalls angemessen, wenn der Kunde mit seinen Zahlungs- oder sonstigen Mitwirkungspflichten und Obliegenheiten aus dem Auftrag im Rückstand ist.

7. Haftung

7.1 ALPMA haftet auf der Grundlage nachfolgender Bestimmungen für alle Schäden an den Maschinen, Anlagen oder deren Zubehör, die Gegenstand der Remote-Service Leistungen sind, und die ALPMAs Berater als Erfüllungsgehilfen schuldhaft verursacht haben.

7.2 Die Haftung ist ausgeschlossen, soweit der Schaden verursacht wurde aufgrund

- fehlerhafter Datenleitungen,
- Datenbeschädigung,
- Verlust von Daten,
- Übertragungsfehlern
- nicht auf dem neuesten Stand der Technik gehaltenen Remoteprogrammen
- Zugriffen Dritter
- fehlenden oder fehlerhaften oder nicht auf dem neuesten Stand der Technik gehaltenen Betriebssystemen, Programmen oder Datensicherungseinrichtungen (permanente Updates, Virenschutz, Firewall, permanente Datensicherung)
- fehlenden oder fehlerhaft eingerichteten Datensicherungsvorkehrungen (Passwortschutz, Zugriffsrechtebeschränkungen, Verschlüsselung)
- Weiterverwendung veralteter, nicht mehr mit Sicherheitsupdates der Hersteller unterstützter Software
- sowie Fehlverhalten des Kunden und seiner Erfüllungsgehilfen, insbesondere wenn das Fehlverhalten in einer Verletzung von Pflichten dieses Vertragsverhältnisses beruht, insbesondere
- Verletzung von Mitwirkungspflichten gem. Ziffer 5

es sei denn, die zum Schaden führende Handlung oder Unterlassung des Kunden, seiner Erfüllungsgehilfen oder Dritter ist durch Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit leitender Angestellter oder Vorsatz einfacher Erfüllungsgehilfen von ALPMA veranlasst worden.

7.3 Reine Vermögensschäden, insbesondere Betriebsunterbrechungs- und Stillstandschäden werden nicht ersetzt.

7.4. Erwächst dem Kunden als unvermeidbare Folge eines von ALPMA zu vertretenden Verzuges ein Schaden, so ist er berechtigt, für den nachgewiesenen Verzugschaden eine Verzugsentschädigung in Höhe von 0,5 % der Servicepauschale pro volle Woche Verzug, max. 5 % der Vergütung, zu fordern. Weitere Ansprüche bestehen – unbeschadet der Regelungen in Ziff. 7.6 – nicht.

7.5. ALPMA erbringt ihre Leistungen nach den allgemeinen anerkannten Regeln der Technik. Werden die aufgeführten Leistungen nicht vollständig oder nicht ordnungsgemäß ausgeführt, so hat sie ALPMA unentgeltlich nachzuholen oder nachzubessern.

Kommt ALPMA ihrer Pflicht zur Nachholung oder Nachbesserung nicht nach, so ist der Kunde berechtigt, eine angemessene Frist zu setzen. Lässt ALPMA diese Frist fruchtlos verstreichen oder schlägt die Mängelbeseitigung aus anderen Gründen fehl, kann der Kunde nach seiner Wahl Minderung der vereinbarten Vergütung verlangen oder den Vertrag fristlos kündigen.

7.6. ALPMA hat alle Schäden an den zu betreuenden Maschinen, die sie oder ihre Erfüllungsgehilfen schuldhaft verursachen, unentgeltlich zu beseitigen. Weitere Ansprüche des Kunden bestehen nur

- a) bei Vorsatz,
- b) bei grober Fahrlässigkeit des Inhabers/der Organe oder leitender Angestellter von ALPMA,
- c) bei schuldhafter Verletzung von Leben, Körper, Gesundheit,
- d) bei Mängeln, die arglistig verschwiegen oder deren Abwesenheit garantiert wurden,
- e) soweit nach Produkthaftungsgesetz für Personen- oder Sachschäden an privat genutzten Gegenständen gehaftet wird.

Bei schuldhafter Verletzung wesentlicher Vertragspflichten haftet ALPMA auch bei grober Fahrlässigkeit nicht leitender Angestellter und bei

leichter Fahrlässigkeit, in letzterem Fall begrenzt auf den vertragstypischen, vernünftigerweise vorhersehbaren Schaden.

Der Kunde kann über die ihm in dieser Bestimmung zugestandenen Ansprüche hinaus keine weiteren Ersatzansprüche, insbesondere keine Ansprüche auf Schadensersatz, auch nicht aus außervertraglicher Haftung, oder sonstige Rechte wegen etwaiger Nachteile, die mit den vereinbarten Leistungen zusammenhängen, gegen ALPMA geltend machen, gleichgültig auf welchen Rechtsgrund er sich beruft. Dies gilt insbesondere für Schäden aufgrund von Datenverlusten oder Beschädigungen.

7.7. Alle Ansprüche des Kunden – aus welchen Rechtsgründen auch immer – verjähren in zwölf Monaten, beginnend mit der Beendigung der jeweiligen Leistung. Die Verjährungsfrist wird um die Dauer der Mängelbeseitigung verlängert. Ist eine Abnahme vereinbart, beginnt der Fristablauf mit dem Tag der Abnahme, dem Eintritt der Abnahmewirkungen (bei Abnahmeverzicht, Abnahme durch schlüssiges Verhalten des Kunden oder nach Fristablauf gemäß § 640 Abs.2 BGB), oder mit Eintritt des Abnahmeverzugs.

7.8 Durch die Mängelrüge, die Folgekorrespondenz, Maßnahmen zur Fehlerüberprüfung und Feststellung, sowie Nacherfüllungshandlungen wird der Ablauf der Verjährungsfrist weder unterbrochen noch gehemmt. Diese Wirkungen sind im Einzelfall ausdrücklich zu vereinbaren.

7.9 In Fällen der unbeschränkten gesetzlichen Haftung, gelten auch für die Verjährung die gesetzlichen Vorschriften.

8. Gerichtsstand, Rechtswahl, Sprache, Auslegung

8.1 Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus der Geschäftsbeziehung zwischen ALPMA ist Traunstein. ALPMA ist berechtigt, am Sitz des Kunden zu klagen. Zwingende gesetzliche Bestimmungen über ausschließliche Gerichtsstände bleiben unberührt.

8.2 Es gilt ausschließlich das Recht der Bundesrepublik Deutschland. Das UN-Kaufrecht (Übereinkommen der Vereinten Nationen vom 11.04.1980 über Verträge über den internationalen Warenkauf) findet keine Anwendung.

8.3 Soweit der Vertrag oder diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Remote-Service Regelungslücken enthalten, gelten zur Ausfüllung dieser Lücken diejenigen rechtlich wirksamen Regelungen als vereinbart, welche die Vertragspartner nach den wirtschaftlichen Zielsetzungen des Vertrages und dem Zweck dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Remote-Service vereinbart hätten, wenn sie die Regelungslücke gekannt hätten.

8.4 Sollte eine einzelne Bestimmung dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Remote-Service und/oder eines Vertrages unwirksam sein oder werden, berührt dies die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen nicht, in diesem Falle gilt eine solche Bestimmung zwischen ALPMA und dem Kunden als vereinbart, die dem am nächsten kommt, was die Vertragspartner nach den wirtschaftlichen Zielsetzungen des Geschäfts und dem Zweck dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Remote-Service vereinbart hätten.

8.5 Sofern nichts anderes vereinbart ist, ist die Vertragssprache Deutsch. Existiert neben der Auftragsbestätigung in deutscher Sprache eine Fassung in der Sprache des Kunden oder anderer Fremdsprache, ist für die Vertragsauslegung alleine die deutsche Fassung maßgeblich. Existiert nur eine Auftragsbestätigung in einer Fremdsprache, ist deren in die deutsche Sprache übersetzter Wortlaut für die Auslegung maßgeblich.

8.6 Besteht zwischen den Vertragspartnern Uneinigkeit über den Wortlaut einer Übersetzung gemäß Absatz 8.5, wird gemeinsam und auf Kosten beider Parteien ein öffentlich bestellter Urkundenübersetzer beauftragt, dessen Übersetzungswortlaut für die Vertragsauslegung maßgeblich ist.

8.7 Können sich die Vertragspartner nicht auf einen Übersetzer gemäß Absatz 8.6 einigen, wird die Person durch den Präsidenten des Landgerichts Traunstein bestimmt. Beiden Vertragspartnern steht das Recht zu, die Bestimmung zu beantragen.

8.8 Kann die Frage der Vertragsauslegung oder der geltenden Fassung nicht einvernehmlich geklärt werden, bestimmt das zuständige Gericht die Auslegungsgrundlage selbständig.