

## **Allgemeine Geschäftsbedingungen für die Nutzung von KM remoteSupport (AGB)**

Diese AGB regeln die Rechte und Pflichten aller Kunden der KM remoteSupport-Dienste, unabhängig von den verwendeten Geräten und Hard- und Softwareplattformen. KM remoteSupport vereint die Apps:

- smartAssist
- remoteAccess

und beinhaltet weitere Kollaborationstools, um aus der Ferne mit der Maschine oder dem Bediener vor Ort in Bezug auf Fernabklärung oder Fernwartung zu interagieren. KM remoteSupport wird von Unternehmen der KraussMaffei Gruppe (im Folgenden "KraussMaffei", "wir" oder "uns" genannt) bereitgestellt.

### **1. Sicherheitshinweise für smartAssist**

Die Videokommunikationsplattform smartAssist ermöglicht es Ihnen, einer Person an einem anderen Ort Anweisungen zu geben oder von einer Person an einem anderen Ort Anweisungen zu erhalten. Diese Anweisungen dienen u. a. zur Fehlersuche oder zur Wartung und Reparatur von Produkten wie Maschinen, Werkzeugen und Anlagen. Da die Produkte elektrisch und/oder mechanisch betrieben werden können und in der Nähe der Produkte weitere Gefahrenquellen vorhanden sein können, beachten Sie bitte bei der Fernwartung folgende Punkte:

- a. Führen Sie keine Arbeiten aus, zu denen Sie nicht autorisiert oder für die Sie nicht ausreichend qualifiziert sind.
- b. Beobachten Sie vor dem Start von smartAssist die Umgebung und identifizieren Sie mögliche Gefahrenquellen. Treffen Sie Maßnahmen zur Vermeidung von Risiken.
- c. Stellen Sie sicher, dass die Geräte, Maschinen oder Werkzeuge, an denen Sie arbeiten, sicher sind. Generell sollten alle Geräte ausgeschaltet und von der Stromversorgung getrennt sein. Prüfen Sie Hydraulik, Mechanik oder schwere Lasten auf mögliche Risiken.
- d. Achten Sie auf Ihre Umgebung, während Sie sich in der Maschine bewegen oder mit ihr interagieren.
- e. Vergewissern Sie sich, dass Sie die entsprechenden Tätigkeiten an dem Produkt, der Maschine oder der Anlage durchführen dürfen.
- f. Zeigen Sie der einweisenden Person die Umgebung, um sie auf mögliche Gefahrenquellen aufmerksam zu machen oder lassen Sie sich von der eingewiesenen Person die Umgebung zeigen, um mögliche Gefahrenquellen zu erkennen.
- g. Nehmen Sie sich Zeit und vergewissern Sie sich, dass Sie jede Anweisung der anweisenden Person verstanden haben.
- h. Wenn Sie sich nicht sicher sind, ob Sie eine Anweisung ausführen sollen, besprechen oder analysieren Sie die Situation mit dem Experten. Wenn Sie Zweifel haben, führen Sie die Anweisung nicht aus.
- i. Beachten Sie alle Risikohinweise der Maschine, an dem Sie arbeiten.
- j. Wenn Sie eine Datenbrille oder ein anderes mobiles Gerät für smartAssist verwenden, machen Sie sich mit der Bedienung des Geräts vertraut. Verwenden Sie das Gerät nur, wenn Sie dessen Funktionsweise verstanden haben.

- k. Nehmen Sie bei möglichen Gefahren sofort die Datenbrillen ab oder legen Sie das mobile Gerät zur Seite.
- l. Sollte die Verwendung der Datenbrillen oder des mobilen Geräts aufgrund der Umgebung, der Maschine oder der aktuellen Situation zu gefährlich sein, verwenden Sie sie nicht.
- m. Datenbrillen und mobile Geräte belegen einen Teil Ihres Sichtfeldes mit einem Display und überlagern digitale Informationen. Seien Sie bitte aufmerksam, wenn Sie die Geräte verwenden. Beenden Sie die Verwendung der Brille oder der mobilen Geräte, wenn Gefahren oder Risiken auftreten.
- n. Während der Fernwartung mit dem smartAssist erhalten Sie Anweisungen in visueller und akustischer Form. Stellen Sie sicher, dass Sie die Umgebung und die Situation um Sie herum noch erkennen können.
- o. Vergewissern Sie sich vor der Bedienung mit einer Smart Glass oder einem mobilen Gerät, dass die Internetverbindung ausreichend und stabil ist.
- p. Tragen Sie immer Ihre vorgeschriebene persönliche Schutzausrüstung (z. B. Schutzbrillen, Schutzhelme).

## 2. IT-Infrastruktur

Der Benutzer ist für die Bereitstellung und Pflege der unseren Systemanforderungen entsprechenden IT-Infrastruktur verantwortlich:

### a. smartAssist

- Mobile Geräte (Smartphones / Tablets mit Frontkamera)
- Apple >IOS V10 > iphone 6
- Android > V4.4.4.
- WLAN mit min. 2 Mbit/s Up/Download mit offenem Zugang zum Internet

### b. remoteAccess

- Ethernet-Verbindung mit Internetzugang zu unserer WebserviceBox
- Firewall Freigaben:
  - o Ports: TCP 443 ausgehend
  - o DNS:
    - ww1-we.aw-cp.de
    - vpn1-we.aw-cp.de

LAN Verbindung mit mind. 2 Mbit/s Up/Download.

Die Hardware für remoteAccess und die Datenbrillen für smartAssist können von KraussMaffei erworben werden

## 3. Zahlung

### Gebühren für KM remoteSupport

Die Fernwartungsleistung KM remoteSupport wird nach Zeit abgerechnet.

Dies bedeutet, dass der Benutzer KraussMaffei auf Basis der von den Mitarbeitern von KraussMaffei und den Mitarbeitern des Subunternehmers für die Erbringung der Dienstleistung aufgewendeten Zeit (pro angefangene Viertelstunde) zu bezahlen hat.

Detaillierte und aktuelle Preisinformationen entnehmen Sie bitte dem Dokument "KM remoteSupport Preis- und Zahlungsbedingungen", das Sie zusammen mit diesem Dokument erhalten haben.

Der Aufwand des Betreibers, der den Support in Anspruch genommen hat, kann nicht zurückverrechnet werden.

Alle angegebenen Entgelte verstehen sich, soweit nicht ausdrücklich anders angegeben, zuzüglich Umsatzsteuer und sonstiger Steuern und Abgaben, die aufgrund gesetzlicher Vorschriften zu entrichten sind (z.B. Quellensteuern). Besteht nach den einschlägigen gesetzlichen Bestimmungen ein Wahlrecht hinsichtlich der Anmeldung und Abführung der jeweiligen Steuern und Abgaben, so gehen diese Verpflichtungen zu Lasten des Kunden. Sollten wir mit zusätzlichen Steuern und Abgaben belastet werden, so hat der Kunde uns von diesen freizustellen bzw. sie uns zu erstatten, wenn eine solche Freistellung nicht möglich ist.

Bei Zahlungsverzug des Kunden behalten wir uns vor, die Erfüllung fälliger Leistungen zu verweigern und den Zugang des Kunden zu seinem Kundenkonto bis zur Begleichung aller Rechnungen zu sperren. In diesen Fällen werden wir den Kunden sieben Werktage im Voraus benachrichtigen, um ihm ausreichend Zeit zur Behebung des Verzugs zu geben. Unsere sonstigen gesetzlichen und vertraglichen Rechte bleiben hiervon unberührt. Eine solche Sperrung des Kundenkontos darf nicht erfolgen, wenn sie unter den gegebenen Umständen unangemessen oder unzumutbar wäre (die Umstände, aus denen sich die Unzumutbarkeit ergibt, müssen uns bekannt sein, was eine Information durch den Kunden voraussetzt; eine Leistungssperrung wegen eines Zahlungsrückstandes von einem Monat wird in der Regel als verhältnismäßig angesehen). Unsere finanziellen Ansprüche bleiben von einer Sperrung des Kundenkontos unberührt. Nach Begleichung fälliger Zahlungen werden das Kundenkonto und seine Funktionen wieder freigeschaltet. Wir behalten uns das Recht vor, den Zugang des Kunden auch als milderer Mittel zu sperren, sofern wir das Recht haben, den Vertrag auf der Grundlage dieser AGB fristlos zu kündigen.

Kosten, die durch Rückbuchung einer Transaktion (z.B. wegen mangelnder Deckung), durch fehlerhaft übermittelte Kundendaten und/oder Mahnungen fälliger Forderungen entstehen, werden dem Kunden in Rechnung gestellt.

Eine Aufrechnung ist nur mit Forderungen möglich, die von der jeweils anderen Vertragspartei bereits anerkannt oder gerichtlich festgestellt sind. Ein Zurückbehaltungsrecht kann nur wegen Ansprüchen aus dem jeweiligen Vertrag geltend gemacht werden.

#### **Gebühren während der Gewährleistungszeit**

Solange eine Maschine unter Gewährleistung steht, sind Servicetätigkeiten im Rahmen der Gewährleistung kostenlos.

Alle anderen Service- und Supportleistungen, wie z. B. Applikationsunterstützung, sind kostenpflichtig. Ist nicht völlig klar, ob ein Garantiefall vorliegt, werden sich der Kunde und KraussMaffei vor der Erbringung der Service- und Supportleistung darüber verständigen.

## **4. Gewährleistung**

Der Kunde hat unsere Leistungen, soweit dies nach ordnungsgemäßem Geschäftsgang tunlich ist, unverzüglich zu prüfen und etwaige Mängel unverzüglich zu rügen. Mängel sind unverzüglich unter nachvollziehbarer Darlegung der Fehlersymptome, möglichst unter Beifügung von schriftlichen Aufzeichnungen, Screenshots oder sonstigen Unterlagen, aus denen die Mängel oder Unzulänglichkeiten ersichtlich sind, schriftlich zu rügen (E-Mails genügen).

Für Schadensersatzansprüche gelten die in § 5 dieser AGB genannten Einschränkungen.

Mängelansprüche bestehen nicht bei nur unerheblicher Abweichung von der vereinbarten oder vorausgesetzten Beschaffenheit oder bei nur unerheblicher Beeinträchtigung der Brauchbarkeit unserer Leistungen entsprechend dem Vertragszweck. Insbesondere übernehmen wir ausdrücklich keine Haftung für:

- a. unrichtige Angaben des Kunden hinsichtlich seiner bei der Registrierung angegebenen Daten oder sonstiger vom Kunden hochgeladener oder zur Verfügung gestellter Daten oder sonstiger Angaben des Kunden;
- b. ununterbrochene Verfügbarkeit unserer Dienste oder mögliche system- oder netzbedingte Ausfälle, Unterbrechungen oder Störungen der Anlagen oder Dienste des KM remoteSupport, soweit diese außerhalb unseres Einflussbereichs liegen; insbesondere nicht für Fehler aufgrund höherer Gewalt oder den Ausfall von Kommunikationsnetzen und Gateways;
- c. geringfügige Fehlfunktionen des KM remoteSupport;
- d. unbefugte Kenntnisnahme oder Nutzung der personenbezogenen Daten des Kunden durch Dritte (z.B. durch unbefugten Zugriff infolge von Datenbank-Hacking), sofern uns kein Verschulden trifft und keine gesetzlich oder vertraglich zwingende Haftung gegeben ist;
- e. Zusicherungen jeglicher Art, die der Kunde gegenüber Dritten macht;

Die Verjährungsfrist für die Geltendmachung von Mängeln beträgt drei (3) Monate, nachdem der Kunde von den anspruchsbegründenden Umständen Kenntnis erlangt hat oder hätte erlangen müssen. Unabhängig von der Kenntnis des Kunden verjährt der Anspruch in drei (3) Jahren ab dem Ereignis, das den Schaden verursacht hat. Die Verjährung gilt nicht im Falle des Vorsatzes. Die gesetzlichen Untersuchungs- und Rügepflichten des Kunden bleiben unberührt (wobei die Rügefrist in der Regel sieben Tage beträgt). Darüber hinaus müssen Fehler oder Mängel, die dem Kunden bekannt oder für ihn erkennbar sind, innerhalb von sieben (7) Tagen gerügt werden, um als Mangel zu gelten.

## **5. Haftung und Freistellung**

Die Einhaltung der Anweisungen in diesem Dokument ist für den Kunden verpflichtend.

KraussMaffei oder seine Servicepartner / Subunternehmer haften nicht für Schäden, wenn der Kunde oder sein Mitarbeiter die Anweisungen dieses Dokuments nicht beachtet hat.

Darüber hinaus gilt folgendes:

- a. Im Falle einfacher Fahrlässigkeit haftet die KraussMaffei oder ihre Servicepartner / Subunternehmer nur für Schäden aus der Verletzung wesentlicher Vertragspflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Vertragspartner regelmäßig vertraut und vertrauen darf; in diesem Fall ist die Haftung jedoch auf den typischen vorhersehbaren Schaden begrenzt. Der typische Schaden ist grundsätzlich begrenzt auf die zwischen uns und dem Kunden vereinbarte Vergütung für den schadensrelevanten Vertrag und im Übrigen auf die Höhe der vertraglichen Vergütung für den Zeitraum, in dem die Pflichtverletzung stattgefunden hat. Der typische Schaden übersteigt nicht

das Fünffache der vereinbarten Vergütung. Der typische Schaden ist in diesem Fall auf 2.500,00 Euro begrenzt. Dies gilt nicht, wenn die Begrenzung im Einzelfall unter Gesichtspunkten rechtlich zwingender Billigkeit und wirtschaftlicher Angemessenheit unangemessen wäre. Diese Haftungsbeschränkung gilt in gleicher Weise für Schäden, die durch grobe Fahrlässigkeit von Mitarbeitern oder Vertretern, die nicht zu den Erfüllungsgehilfen oder leitenden Angestellten des Lieferanten gehören, verursacht werden.

- b. Sie umfasst in keinem Fall die Haftung für Folgeschäden aus Betriebsunterbrechung, Produktionsausfall, entgangenem Gewinn und Kosten für erhöhte oder vergebliche Produktions- und Rückrufaktionen.
- c. In den Fällen der Ziffer a. beträgt die Verjährungsfrist zwölf (12) Monate ab dem Zeitpunkt, in dem der Anspruch entstanden ist und der Kunde von den anspruchsbegründenden Umständen Kenntnis erlangt hat oder hätte erlangen müssen. Ohne Rücksicht auf die Kenntnis des Kunden verjährt der Anspruch in drei (3) Jahren ab dem schadensbegründenden Ereignis. Es gelten die Bestimmungen zur Verjährung im Gewährleistungsfall in § 4 dieser AGB.
- d. Die vorstehenden Haftungsbeschränkungen gelten für alle Schadensersatzansprüche, gleich aus welchem Rechtsgrund, mit Ausnahme der Schadensersatzansprüche des Bestellers (i) wegen Vorsatzes, (ii) nach dem Produkthaftungsgesetz, (iii) wegen arglistigen Verschweigens eines Mangels, (iv) wegen Mängeln, die von einer Beschaffenheitsgarantie erfasst sind (insoweit gelten die in der Garantie vorgesehenen Haftungsbedingungen und Verjährungsfristen), (v) aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit oder (vi) wegen grober Fahrlässigkeit von Erfüllungsgehilfen oder leitenden Angestellten des Lieferers.
- e. Der Kunde bestätigt, dass er über alle für den Abschluss dieses Vertrages und die Nutzung von KM remoteSupport erforderlichen Berechtigungen verfügt und dafür Sorge getragen hat, dass die Mitarbeiter und sonstigen Personen, deren Daten verarbeitet oder deren sonstige Rechte bei der Nutzung von KM remoteSupport berührt werden, entsprechend über ihre Rechte, Gefahren und die Verpflichtung zur Einhaltung der Sicherheitsbelehrung gemäß diesen AGB und den Vorschriften und Hinweisen der verwendeten Geräte informiert wurden. Bei Verstoß gegen diese Bestimmung hat uns der Vertragspartner von allen Ansprüchen und Kosten, einschließlich der Kosten der Rechtsverfolgung, freizustellen.
- f. Die vorstehenden Haftungsbeschränkungen und Freistellungen gelten auch für Schadensersatzansprüche gegen KraussMaffei Servicepartner, Unterlieferanten oder Erfüllungsgehilfen, leitende Angestellte, Mitarbeiter oder Vertreter.

## **6. Informationen zum Datenschutz**

Wir möchten Sie darüber informieren, dass im Rahmen der Nutzung von KM remoteSupport und der damit verbundenen Dienste personenbezogene Daten verarbeitet werden. Zu diesen Daten gehören Angaben zu den beteiligten Mitarbeitern (ihre Namen und beruflichen Kontaktdaten sowie ihre Funktion im Unternehmen) und insbesondere die audiovisuellen Informationen, die uns im Rahmen von KM remoteSupport übermittelt werden (z. B. visuelle Erfassung von Personen in der Aufnahme, Stimmen oder andere Informationen zu Mitarbeitern und Dritten).

Wenn vor der Nutzung von KM remoteSupport eine Einwilligungs- oder Erlaubniserklärung eingeholt wird, dient dies der Sicherung und dem Schutz der Rechte der betroffenen Personen. Bei der Bestätigung wird davon ausgegangen, dass die Anwesenheit der im Rahmen von KM remoteSupport aufgezeichneten Mitarbeiter und sonstigen Personen notwendig oder anderweitig

gerechtfertigt ist und dass kein Widerspruch der betroffenen Personen vorliegt. Die Einwilligungs- oder Erlaubniserklärung kann auch nachträglich per E-Mail übermittelt werden. Liegt die Einwilligungs- oder Erlaubniserklärung nicht vor, sind wir berechtigt, den Aufzeichnungsvorgang zu beenden und werden die entsprechenden Aufzeichnungen unverzüglich löschen.

Darüber hinaus werden die Aufzeichnungen gelöscht, wenn sie für die Erfüllung der Funktionen von KM remoteSupport nicht mehr benötigt werden, d.h. in der Regel innerhalb von 6 Monaten nach der Nutzung von KM remoteSupport, es sei denn, es liegen Umstände vor, die eine längere Aufbewahrungsfrist erforderlich machen (z.B. aufgrund von Vorgängen, die eine spätere Auswertung notwendig machen, z.B. zur Fortsetzung eines Beratungsprozesses oder aus rechtlichen Gründen oder im Falle einer gesondert erteilten Einwilligung).

Im Rahmen unserer Verarbeitung personenbezogener Daten übermitteln wir die Daten an andere Stellen, Unternehmen, rechtlich selbstständige Organisationseinheiten oder Personen oder geben sie an diese weiter, wenn dies zur Erbringung unserer Leistungen oder auf Grundlage unserer berechtigten und zu erwartenden oder üblichen Geschäftsinteressen erforderlich ist. Empfänger dieser Daten können z.B. Zahlungsinstitute im Rahmen des Zahlungsverkehrs, mit technischen Aufgaben beauftragte Dienstleister oder Anbieter von Diensten und Inhalten sein, die im Rahmen unserer Leistungserbringung genutzt werden. In diesen Fällen beachten wir die gesetzlichen Vorgaben und schließen insbesondere entsprechende Verträge oder Vereinbarungen mit den Empfängern Ihrer Daten ab, die dem Schutz Ihrer Daten dienen.

Die vorgenannten personenbezogenen Daten werden von uns auf der Grundlage von Artikel 6 (1) (b) GDPR verarbeitet, soweit die Verarbeitung für die Erbringung und Erfüllung unserer Leistungen im Rahmen von KM remoteSupport erforderlich ist. Dies gilt auch, wenn die oben genannte Erklärung, Einwilligungserklärung oder Erlaubnis eingeholt wird. Nur wenn die Verarbeitung nicht für KM remoteSupport erforderlich ist und wir deshalb eine ausdrückliche Einwilligung einholen (z.B. für die Nutzung zu Schulungszwecken), ist die Rechtsgrundlage Artikel 6 (1) (a) GDPR.

Nach den gesetzlichen Bestimmungen haben die Betroffenen das Recht auf Widerspruch gegen die Verarbeitung der Daten, Widerruf der Einwilligung, Auskunft, Berichtigung, Löschung von Daten/Einschränkung der Verarbeitung, Beschwerde bei der zuständigen Aufsichtsbehörde und Datenübertragbarkeit.

Unser Datenschutzbeauftragter ist unter folgender E-Mail-Adresse erreichbar: [Datenschutz.Datenschutz@kraussmaffei.com](mailto:Datenschutz.Datenschutz@kraussmaffei.com).

## **7. Vertraulichkeit und geistiges Eigentum**

Alle Dokumente, Daten, technischen Informationen, Bild- oder Tonaufzeichnungen beider Parteien während einer Remote-Sitzung über KM remoteSupport unterliegen der Geheimhaltung, es sei denn, die Informationen sind allgemein veröffentlicht, öffentlich zugänglich oder Informationen wurden ausdrücklich von der Geheimhaltung ausgenommen.

Der Kunde darf keine Informationen oder Inhalte aus der Plattform KM remoteSupport an Dritte oder gar Wettbewerber von KraussMaffei (insbesondere Hersteller von Kunststoffverarbeitungsmaschinen) weitergeben.

KM remoteSupport darf nur für die vereinbarten Supportzwecke des Kunden auf der Grundlage der vertraglichen Vereinbarung genutzt werden. Alle Rechte am geistigen Eigentum, insbesondere Patent-, Marken- und Urheberrechte, verbleiben bei uns. Reverse Engineering ist ausdrücklich ausgeschlossen.

Alle dem Kunden nach diesen Bedingungen eingeräumten Rechte sind beschränkt, nicht übertragbar und auf die Dauer dieses Vertrages beschränkt.

Sie gestatten uns die Nutzung Ihrer geistigen Eigentumsrechte, wenn dies zur Erbringung des KM remoteSupport-Dienstes erforderlich ist. Wir werden diese Informationen nicht für andere Zwecke als die Erbringung der KM remoteSupport-Dienste verwenden oder an Dritte weitergeben.

## **8. Sonstiges**

Von diesen AGB abweichenden und/oder in sonstiger Weise widersprechenden Bedingungen wird von uns ausdrücklich widersprochen, auch wenn im Einzelfall Leistungen erbracht werden, ohne dass der Kunde den AGB widerspricht.

Auf diese AGB findet das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UNCITRAL-Kaufrechts Anwendung. Zur Entscheidung aller Rechtsstreitigkeiten aus diesen AGB oder über die Gültigkeit der AGB sind die Gerichte an unserem Sitz in München zuständig, sofern es sich bei den Vertragsparteien um Kaufleute, juristische Personen des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtliche Sondervermögen handelt.

Der Kunde kann Ansprüche gegen uns aus diesem Vertrag nur mit unserer schriftlichen Zustimmung an Dritte abtreten. Wir sind berechtigt, Rechte und Pflichten aus dem Vertrag mit dem Kunden unter Beachtung der vereinbarten und gesetzlichen Kundenschutz-, Geheimhaltungs- und Datenschutzbestimmungen ganz oder teilweise auf Dritte zu übertragen.

Sollte eine Klausel dieser AGB von einer zuständigen Behörde für ungültig, rechtswidrig oder nicht durchsetzbar befunden werden, so wird diese Klausel, Bedingung oder Bestimmung insoweit von den übrigen Bedingungen abgetrennt, die weiterhin gültig und durchsetzbar sind, soweit dies gesetzlich zulässig ist.

Soweit wir ein uns zustehendes Forderungsrecht gegenüber dem Kunden nicht ausüben oder nicht ausüben wollen, stellt dies keinen Verzicht auf dieses Recht dar, es sei denn, dem Kunden wird schriftlich etwas anderes mitgeteilt.