



**Beauftragung Remote-Service Unterstützung durch ALD Vacuum Technologies  
(Bestellschein)**

Der Kunde (Angaben siehe unten) beauftragt die Remote-Service Unterstützung durch die ALD Vacuum Technologies GmbH ("ALD-VT") im Wege der *[Zutreffendes bitte ankreuzen\*]*

- |                          |  |               |
|--------------------------|--|---------------|
| <input type="checkbox"/> | Einzelbeauftragung Remote-Service / Helpline           | (130 EUR/Std) |
| <input type="checkbox"/> | Paketbeauftragung <b>10h</b> Remote-Service / Helpline | (125 EUR/Std) |
| <input type="checkbox"/> | Paketbeauftragung <b>20h</b> Remote-Service / Helpline | (120 EUR/Std) |

Es gelten die beigegeführten Allgemeinen Geschäftsbedingungen "ALD-VT Remote-Service" in ihrer aktuellen Fassung, außer es bestehen einzelvertragliche Vereinbarungen. Die Abrechnung erfolgt nach der aktuell gültigen Preisliste der ALD-VT, sofern nicht etwas anderes vereinbart wurde.

**Kundendaten**

Firma:\*

Anschrift:\*

Rechnungsanschrift:

Anlage/Typ/Nummer:\*

Ansprechpartner:\*

Emailadresse:\*

Telefonnummer:\*

Problembeschreibung:

---

---

---

Datum\*

Name in Druckbuchstaben\*

Unterschrift\*

Datum

Name in Druckbuchstaben

Unterschrift

Alle mit \* gekennzeichneten Angaben sind Pflichtangaben.

Bitte senden Sie diesen Bestellschein unterschrieben per Fax oder Mail an ihren Ansprechpartner der ALD Vacuum Technologies GmbH zur Beauftragung des ALD-VT Remote-Services zu.



## Allgemeine Geschäftsbedingungen ALD-VT Remote-Service ("AGB Remote-Service")

### 1. Präambel

- 1.1 Die nachfolgenden Bedingungen gelten für die Erbringung des Remote-Services durch die ALD Vacuum Technologies GmbH, Otto-von-Guericke-Platz 1, 63457 Hanau, (nachfolgend "ALD-VT") zugunsten des den Auftrag erteilenden Kunden (nachfolgend "ALD-VT Remote-Service"). Die allgemeinen Montage-, Umbau- und Reparaturbedingungen der ALD-VT kommen in ihrer aktuellen Fassung anstelle der AGB Remote-Service zur Anwendung, wenn der Kunde sich für eine Unterstützung durch die Mitarbeiter der ALD-VT vor Ort entscheidet.
- 1.2 Im Einzelfall getroffene, individuelle Vereinbarungen mit dem Kunden (einschließlich Nebenabreden, Ergänzungen und Änderungen) haben in jedem Fall Vorrang vor diesen AGB Remote-Service. Individuelle Vereinbarungen bedürfen der Schriftform.

### 2. Vertragsgegenstand

- 2.1 Gegenstand dieser Vereinbarung ist die Erbringung des Remote-Services durch ALD-VT für den Kunden. Der Remote-Service stellt eine Unterstützung des Kunden bei der Behebung von vermeintlichen oder tatsächlichen Störungen an ALD-VT Anlagen des Kunden dar, indem über eine Online-Plattform oder ein anderes digitales Medium relevante Informationen zu Servicefällen zwischen ALD-VT und dem Kunden ausgetauscht werden, ohne dass ein Techniker die Anlage beim Kunden vor Ort inspizieren muss. Die Problembehebung erfolgt durch den Kunden selbst unter Anleitung und Unterstützung durch Mitarbeiter der ALD-VT. ALD-VT wird den Kunden im Rahmen des Remote-Services nach bestem Wissen und Gewissen unterstützen, schuldet aber nicht die erfolgreiche Behebung der vermeintlichen oder tatsächlichen Störung.
- 2.2 ALD-VT erbringt den unter Ziffer 4 beschriebenen Remote-Service nach Beauftragung durch den Kunden gemäß Ziffer 3. Für den Fall, dass der Kunde eine Unterstützung durch die Mitarbeiter der ALD-VT vor Ort beauftragt, sind die allgemeinen Montage-, Umbau- und Reparaturbedingungen in ihrer aktuellen Fassung anwendbar und nicht die vorliegenden AGB Remote-Service.
- 2.3 Der Kunde schuldet die unter Ziffer 6 beschriebene Vergütung.
- 2.4 Der Verkauf und die Lieferung von Anlagen sowie die regelmäßige Instandhaltungs- und Instandsetzungsarbeiten an den Anlagen des Kunden sowie Softwarewartungen sind nicht Gegenstand dieser Remote-Service AGB, sondern Gegenstand gesonderter Vereinbarungen zwischen ALD-VT und dem Kunden.

### 3. Vertragsschluss

- 3.1 Der Vertragsschluss zwischen ALD-VT und dem Kunden über den ALD-VT Remote-Service kommt durch eine Beauftragung durch den Kunden und eine Annahme durch ALD-VT zustande. Die Angebote von ALD-VT sind freibleibend und unverbindlich und stellen lediglich eine Aufforderung an den Kunden dar, ein Angebot abzugeben, soweit nicht ausdrücklich etwas anderes im Angebot bestimmt ist.
- 3.2 Die Bestellung der Leistung durch den Kunden gilt als verbindliches Vertragsangebot. Die Bestellung erfolgt durch Übersendung des ausgefüllten Auftragsformu-



lares (Bestellschein) an den zuständigen Ansprechpartner bei der ALD-VT und kann schriftlich, per Fax oder E-Mail erfolgen.

- 3.3 Der Kunde kann zwischen einer Einzelbeauftragung zur einmaligen Support-Erbringung durch ALD-VT und einer Paketbeauftragung wählen. Die Auswahl trifft der Kunde durch Auswahl auf dem Bestellschein.
- 3.4 Sofern sich aus der Bestellung nichts anderes ergibt, ist ALD-VT berechtigt, dieses Vertragsangebot innerhalb von zwei Wochen nach seinem Zugang anzunehmen.
- 3.5 Ein Vertrag kommt durch Auftragsbestätigung durch ALD-VT zustande, die schriftlich, per Fax oder E-Mail erfolgen kann. Nach Vertragsschluss vereinbaren ALD-VT und der Kunde einen Termin für die Durchführung des Remote-Service.

#### 4. Leistungen von ALD-VT im Remote-Service

- 4.1 Der Remote-Service stellt eine audio-visuelle Fernunterstützung zugunsten des Kunden dar, bei dem Mitarbeiter des Kunden durch einen oder mehrere Mitarbeiter der ALD-VT über eine Online-Plattform oder per Telefon bei der Diagnose und potenziellen Behebung einer vermeintlichen Störung an einer Anlage unterstützt werden. Hierzu wird eine Verbindung zwischen den jeweiligen Mitarbeitern der Vertragsparteien hergestellt, über die sie Dateien (insbesondere Bilder und Videos) teilen und live bearbeiten, sowie live über Texteingaben kommunizieren können. Der Mitarbeiter des Kunden führt die zur Störungsbeseitigung notwendigen Maßnahmen unter Anleitung des Mitarbeiters der ALD-VT durch.
- 4.2 Die Online-Plattform wird durch einen Sub-Dienstleister der ALD-VT im Wege des Software-as-a-Service (SaaS) als applikationsbasierte Softwarelösung bereitgestellt. Für die Bereitstellung gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen dieses Sub-Dienstleisters. Soweit dort Pflichten des Nutzers festgelegt sind, oder Voraussetzungen auf Seiten des Nutzers beschrieben sind, unterwirft sich der Kunde diesen Pflichten und Voraussetzungen. Der Kunde erkennt die AGB des Sub-Dienstleisters mit der Beauftragung der ALD-VT zur Durchführung des Remote-Services an.
- 4.3 Der Remote-Service wird entweder mittels einer Internetverbindung über die Online-Plattform durchgeführt oder über digitale Kanäle, wie z.B. Email oder Telefon. Im Fall der Online Plattform veranlasst ALD-VT beim Sub-Dienstleister die Übermittlung der für die Nutzung der Online-Plattform erforderlichen Zugangsdaten per E-Mail an den Kunden. Die Dateien (insbesondere Bilder und Videos) werden durch technische Geräte des Kunden (insbesondere Smartphones und vergleichbare Geräte) erstellt und an ALD-VT übertragen.
- 4.4 Die Bereitstellung des Remote-Service durch ALD-VT erfolgt zu dem gemäß Ziffer 3.5 festgelegten Termin und innerhalb der in Ziffer 4.5 genannten Öffnungszeiten von ALD-VT.
- 4.5 Der Remote-Service wird während der Öffnungszeiten am Standort der ALD-VT, Montag bis Freitag von 08:00 – 17:00 mit Ausnahme von am Standort der ALD-VT geltenden Feiertagen, angeboten.
- 4.6 Die zur Durchführung des Remote-Service verwendete Online-Plattform steht grundsätzlich 24 Stunden am Tag und 365 Tage im Jahr zur Nutzung zur Verfügung. Werden Wartungsarbeiten erforderlich und steht die Online-Plattform des-



halb nicht zur Verfügung, wird ALD-VT den Kunden hierüber nach Möglichkeit rechtzeitig informieren. Ausfälle der Online-Plattform aufgrund von Wartungsarbeiten werden nicht auf die Verfügbarkeit angerechnet. Für internet-/netzbedingte Ausfallzeiten und insbesondere für Ausfallzeiten, die nicht im Einflussbereich von ALD-VT liegen, ist ALD-VT nicht verantwortlich.

- 4.7 Für den Fall einer Unverfügbarkeit der Online-Plattform vereinbart ALD-VT mit dem Kunden einen neuen Termin.
- 4.8 Sollte sich während des Remote-Service zeigen, dass der Einsatz eines Technikers vor Ort erforderlich ist, wird hierüber eine gesonderte Vereinbarung getroffen. Hierfür gelten die allgemeinen Montage-, Umbau und Reparaturbedingungen.
- 4.9 ALD-VT schuldet die Bereitstellung und Durchführung des Remote-Services gemäß Ziffer 4.1 – 4.6. Nicht geschuldet sind die erfolgreiche Erkennung und Beseitigung der vom Kunden über die Online-Plattform oder andere digitale Kanäle gemeldeten Störung an der Anlage des Kunden.

## 5. **Mitwirkungspflichten und Obliegenheiten des Kunden**

- 5.1 Der Kunde unterstützt ALD-VT umfassend bei der Leistungserbringung, soweit dies zur Durchführung des Remote-Service erforderlich ist, insbesondere wird der Kunde die erforderlichen Ton- und Bildaufnahmen sowie textlichen Beschreibungen zur Störungsdiagnose (siehe Ziffer 4.1) bereitstellen.
- 5.2 Bei jeder Durchführung des Remote-Service muss sich ein Mitarbeiter des Kunden oder des von ihm beauftragten Betreibers an der Anlage aufhalten. Während des Remote-Service ist der Kunde oder der von ihm beauftragte Betreiber verpflichtet, das eigene Personal auf mögliche Gefahren hinzuweisen, insbesondere für die Einhaltung und der notwendigen Sicherheitsvorkehrungen und Sicherheitsvorschriften bei Arbeiten bzw. Reparaturen an der Anlage.
- 5.3 Der Kunde ist dafür verantwortlich, dass seine Mitarbeiter vor Ort die fachliche Qualifikation für die Durchführung des Remote-Services besitzen und in der Erkennung und Vermeidung von Gefahren an der Anlage geschult worden und vom Kunden mit dieser Aufgabe betraut sind.
- 5.4 Der Kunde hat sicherzustellen, dass auf den im Rahmen des Remote-Service anzufertigenden Bild- und Videoaufnahme keine Personen, insbesondere andere Mitarbeiter des Kunden aufgezeichnet werden, sofern diese nicht in die Aufnahmen und die Verwendung der Aufnahmen im Remote-Service zuvor eingewilligt haben. Der Kunde ist für die Einhaltung einschlägiger persönlichkeitsrechtlicher und datenschutzrechtlicher Vorschriften verantwortlich.
- 5.5 Der Kunde ist auf seine Kosten für die Erfüllung der technischen Voraussetzungen zum Zwecke der Fernkommunikation (insbesondere der Installation eines Internetanschlusses mit ausreichender Bandbreite) sowie für die Beschaffung von für die Nutzung der Online-Plattform tauglichen Endgeräten (wie PCs, Laptops, Smartphones, Tablets, Datenbrillen) und die Installation der notwendigen Software auf diesen Endgeräten verantwortlich.
- 5.6 Der Kunde hat für zugeteilte Benutzerkennungen und etwaige Passwörter sicherzustellen, dass diese Informationen nur autorisierten Personen bekannt werden. Eine Weitergabe an nicht autorisierte Dritte ist untersagt. Sollten Benutzerken-



nungen und etwaige Passwörter dennoch nicht autorisierten Dritten bekannt werden, ist dies ALD-VT unverzüglich mitzuteilen.

- 5.7 Der Kunde ist dafür verantwortlich, auf eigene Kosten und durch angemessene Maßnahmen sicherzustellen, dass die von ihm für die Nutzung des Remote-Service eingesetzten Endgeräte (Ziffer 5.5) nicht von Viren, Trojanern oder anderer Schadsoftware befallen werden.

## 6. Vergütung

- 6.1 Der Kunde schuldet die Vergütung des Remote-Services zu der im Zeitpunkt der Vereinbarung der Durchführung des Remote-Service geltenden Preisliste, sofern nicht laut (Ziffer 3.5) etwas anderes vereinbart ist.
- 6.2 Die Vergütung ist erfolgsunabhängig zu entrichten. Sie fällt auch dann an, wenn die Durchführung des Remote-Services nicht zur Diagnose oder Behebung der Störung führt.
- 6.3 Die Abrechnung erfolgt im 15-Minuten-Takt.
- 6.4 Die angegebenen Preise sind Nettopreise. Verkehrssteuern (insbesondere Umsatzsteuern) berechnet ALD-VT zusätzlich nach den im Zeitpunkt des Vertragsschlusses geltenden gesetzlichen Vorschriften.

## 7. Zahlungsbedingungen

- 7.1 ALD-VT stellt ihre Leistungen dem Kunden nach eigenem Ermessen
- a) im Fall der Paketbeauftragung nach Vertragsabschluss als Gesamtbetrag in Rechnung.
  - b) im Fall der Einzelbeauftragung nach Abschluss der Leistungen in Rechnung.
- 7.2 Mangels besonderer Vereinbarung ist die Zahlung sofort fällig und in EURO ohne jeden Abzug auf das von ALD-VT in der Rechnung angegebene Konto zu leisten, und zwar binnen 30 Tagen ab Rechnungsdatum. Etwaige Gebühren oder Kosten, die ALD-VT durch die Zahlung, etwa gesondert vereinbarte Zahlungssurrogate (Scheck, Wechsel) oder Zahlungen in Fremdwährung entstehen, trägt der Kunde.
- 7.3 Das Recht, Zahlungen zurückzuhalten oder mit Gegenansprüchen aus anderen Rechtsverhältnissen aufzurechnen, steht dem Kunden nur insoweit zu, als seine Gegenansprüche unbestritten oder rechtskräftig festgestellt sind.
- 7.4 Verspätet sich der Kunde mit einer Zahlung oder gerät er mit einer Zahlung in Verzug, so gelten die gesetzlichen Bestimmungen gemäß §§ 288 BGB, 353 HGB.

## 8. Gewährleistung

- 8.1 ALD-VT erbringt die Dienste mit der verkehrsüblichen Sorgfalt nach mittlerer Art und Güte. ALD-VT ist nicht für das Erreichen eines bestimmten Erfolges verantwortlich.
- 8.2 ALD-VT gibt keine Garantie, dass im Rahmen des Remote-Service anlagenbezogene Probleme diagnostiziert oder behoben werden.



## 9. Haftungsbeschränkung

- 9.1 ALD-VT haftet bei Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit sowie für Fälle von Vorsatz und grober Fahrlässigkeit unbeschränkt.
- 9.2 Für alle anderen Fälle von Fahrlässigkeit haftet ALD-VT nur bei Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht (Kardinalpflicht), deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertrauen darf. Die Haftung ist in diesen Fällen beschränkt auf typische, vorhersehbare Schäden.
- 9.3 Die Haftung gemäß Ziffer 9.2 ist beschränkt auf € 5.000,00 pro Schadensfall und auf € 10.000,00 pro Kalenderjahr.
- 9.4 Eine weitergehende Haftung seitens ALD-VT wird ausgeschlossen. ALD-VT übernimmt insbesondere keine Haftung für fehlende Datenleitungen, Datenbeschädigung, Verlust von Daten, Übertragungsfehler sowie Fehlverhalten des Kunden.
- 9.5 Ansprüche des Kunden gemäß Ziffer 9.2 verjähren innerhalb eines Jahres beginnend mit der Entstehung des Anspruches.

## 10. Teilunwirksamkeit

Sollte eine Bestimmung dieser AGB oder des zugrundeliegenden Vertrags ungültig sein oder werden, so bleiben die übrigen Bestimmungen hiervon unberührt. Die Vertragspartner werden sich bemühen, die ungültige Bestimmung durch eine andere, der ungültigen Bestimmung möglichst nahekommend, zu ersetzen.

## 11. Anwendbares Recht, Gerichtsstand

- 11.1 Für alle Rechtsbeziehungen zwischen ALD-VT und dem Kunden gilt ausschließlich das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss internationalen Einheitsrechts, insbesondere des UN-Kaufrechts.
- 11.2 Ausschließlicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus oder im Zusammenhang mit der hier geregelten Vertragsbeziehung zwischen den Parteien ist Frankfurt a.M. ALD-VT ist jedoch berechtigt, am Hauptsitz des Kunden Klage zu erheben.

Stand: 06. Januar 2022