

# Vertragsbedingungen zur Nutzung des Visual Service Support für gewerbliche Kunden

## Geltungsbereich

Für alle **Visual Service Support Dienstleistungen**, die **MCS** oder ein direkt mit MCS verbundenes Unternehmen gegenüber gewerblichen Kunden erbringt, gelten die nachfolgenden Bedingungen.

## 1. Gegenstand

Der Kunde betreibt eine oder mehrere von **MCS** gelieferte **MCS** - Maschinen. **MCS** stellt Dienstleistungen auf dem Wege der Datenfernübertragung zur Verfügung oder / und nutzt den **MCS Visual Service Support**, um eine Bild- und Tonübertragung, über das Internet, direkt von der Maschine, im Kundenbetrieb, zu realisieren und ggf. einen Austausch von Bildern und Schaltplänen über das System umzusetzen, immer mit dem Ziel, eine schnelle und unkomplizierte Unterstützung für den Kunden zu erreichen. Die Inhalte beziehen sich jeweils auf die jeweilige gewählte Variante „**Watch**“ oder „**Watch & Touch**“.

## 2. Beschreibung der Leistungen, Pflichten des Kunden

### 2.1 Ferndiagnose

Der Kunde meldet sich bei **MCS** per Telefon oder E-Mail mit einer möglichst genauen Beschreibung der Störung bzw. des technischen Problems an einer von **MCS** gelieferten Maschine.

#### 2.1.1 Visual Service Support

Der Kunde meldet sich bei **MCS** per Telefon oder E-Mail mit einer möglichst genauen Beschreibung der Störung bzw. des technischen Problems an einer von **MCS** gelieferten Maschine und aktiviert im Bedarfsfall den **Visual Service Support** auf einem dafür geeigneten Mobilgerät (z.B. Smartphone, Tablet PC oder Datenbrille). Die über den **Visual Service Support** übertragenen Informationen, Bilder und Töne werden von einem **MCS** Mitarbeiter analysiert und es wird auf dieser Grundlage eine Hilfestellung gegeben. Die **Visual Service Support** Sitzungen werden im Bedarfsfall von **MCS** mitgeschnitten, um eine Dokumentation der Unterstützung zu realisieren.

### 2.2 Hilfestellung bei Fehlermeldungen

Der Kunde stellt sicher, dass seine Maschine/n zur Datenfernübertragung störungsfrei mit dem Übertragungsmedium verbunden ist / sind. Bei der Feststellung, Eingrenzung, Meldung und Beschreibung von Fehlern / Problemen muss der Kunde die von **MCS** erteilten Hinweise befolgen. Der Kunde hat qualifiziertes sowie fachlich und sprachlich geschultes Personal für den **Visual Service Support** bereitzuhalten und einzusetzen. Bei Fehlermeldungen und Fragen wird der Kunde – sofern Unklarheiten bestehen – zusätzliche Informationen und Dokumente an **MCS** übermitteln. Der Kunde benennt einen fachkundigen, mit der Bedienung der Maschine vertrauten und von **MCS** geschulten Mitarbeiter, der **MCS** als Ansprechpartner zur Verfügung steht. Sowohl der mündliche als auch schriftliche Austausch von Informationen zwischen dem Fachpersonal von **MCS** und dem Kunden erfolgt in Deutscher oder Englischer Sprache.

### 2.3 Sorge für Sicherheit / Aufsichtspflicht

In Fällen, in denen der **Visual Service Support** zu einer Gefährdung von Personen und Sachen führen kann, hat der Kunde eine Rückmeldung dahingehend abzugeben, dass die beabsichtigten Maßnahmen nicht gefahrlos durchgeführt werden können. Der Kunde hat insbesondere sicherzustellen, dass keine Personen – in welcher Form und welchem Stadium auch immer – im Zusammenhang mit der Durchführung der Leistung bei ihm vor Ort gefährdet werden. Die Verantwortung und die Entscheidungsbefugnis für den Betrieb der Maschine verbleiben beim Kunden. Der **Visual Service Support** kann keine regelmäßige Wartung und sicherheitstechnische Prüfung der Maschine ersetzen. Die im Zuge einer **Visual Service Support** Unterstützung übertragenen Bilder und Audioinformationen werden bei **MCS** ggf. zu Dokumentationszwecken zumindest temporär gespeichert. Es ist daher grundsätzlich dafür Sorge zu tragen, dass personenbezogene Informationen (z.B. Bilder einer Person) nur nach vorheriger Zustimmung der jeweiligen Person an **MCS** übertragen werden dürfen. Die Verantwortung für das vorherige Einholen der Zustimmung und den Inhalt der übertragenen Bilder und Audioinformationen liegt beim Kunden.

**MCS** verpflichtet sich, die übertragenen Informationen keinem unbeteiligten externen Dritten zugänglich zu machen. **MCS** unterhält ein System zur Informationssicherheit auf dem Stand der heutigen Technik, wodurch Daten des Kunden, die im Rahmen eines Smart Service Einsatzes auf das Datenverarbeitungssystem von **MCS** überspielt werden, unter anderem mittels einer Firewall gesichert werden. Der Kunde bestätigt und stellt sicher, dass die Datenweitergaben (insbesondere, jedoch nicht abschließend, die im Zuge des **Visual Service Support** übertragenen Daten) in Übereinstimmung mit den dafür vorgesehenen, jeweils aktuellen und einschlägigen Datenschutzbestimmungen und anderer vergleichbarer anwendbarer Vorschriften, wie z.B. der Datenschutzgrundverordnung, erfolgen und nicht gegen diese verstoßen. Der Kunde stellt **MCS** hiermit unwiderruflich und auf erstes schriftliches Anfordern frei von jedweden Ansprüchen Dritter, auch zuständiger Behörden und Betroffener, im Zusammenhang mit datenschutzrechtlichen Verstößen des Kunden.

## 2.4 Sonstige Maßnahmen und Leistungen

Kann die Störung nicht oder nicht vollständig durch die **Visual Service Support** Dienstleistung behoben werden, wird **MCS** den Kunden hierüber in Kenntnis setzen und das weitere Vorgehen mit dem Kunden abstimmen. Im Bedarfsfall wird **MCS** auf Wunsch des Kunden weitergehende Instandsetzungsmaßnahmen vorschlagen und entgeltlich im Rahmen seiner jeweils gültigen Vergütungssätze anbieten. Weitergehende Maßnahmen können beispielsweise die Lieferung von Ersatzteilen und Softwareupdates, der Einsatz von Servicetechnikern am Aufstellungsort der betroffenen Maschine oder die Durchführung von Schulungen sein. Solche Leistungen werden separat zwischen den Parteien vereinbart und vom Kunden vergütet. Im Rahmen der zuvor genannten Fälle hält **MCS** die wesentlichen durch den **Visual Service Support** festgestellten Daten der jeweiligen Maschine/n und / oder der Abweichungen fest und informiert den Kunden über die ausgeführten Arbeiten. Eine Vergütung der von **MCS** erbrachten **Visual Service Support** Dienstleistungen muss immer, unabhängig vom Erfolg der durchgeführten Leistungen, erfolgen, außer es handelt sich um einen berechtigten Fall der Mangelhaftung. Eine von **MCS** erbrachte **Visual Service Support** Dienstleistung gilt als abgeschlossen, wenn die gleiche Störung innerhalb von 72 Stunden nicht erneut auftritt. Nachfolgend erfolgt die Rechnungsstellung für den Vorgang durch **MCS**.

## 2.5 Leistungsgrenzen

Stellt **MCS** bei Erbringung der Leistungen fest, dass die Abweichungen auf äußere Gewalt, andere unvorhersehbare Einwirkungen, unsachgemäße Bedienung oder Nichtbeachtung der von **MCS** vorgegebenen Installations- oder Umgebungsbedingungen zurückgehen, ist **MCS** nicht zur Erbringung der Leistungen nach diesem **Visual Service Support Vertrag** verpflichtet. Gleiches gilt, wenn der Kunde nach Anlieferung und Abnahme der Maschine/n selbst oder durch Dritte Änderungen oder Umbauten der Maschine, insbesondere der Steuerungshard- / Software durchgeführt hat.

Darüber hinaus übernimmt **MCS** keine Garantie dafür, dass durch die zu erbringenden **Visual Service Support** Dienstleistungen sämtliche vorhandenen Fehler und Schäden der Maschine/n diagnostiziert und behoben werden. Insbesondere übernimmt **MCS** keine Funktions- oder Verfügbarkeitsgarantien für die Maschine/n.

## 3. Datenübertragung

### 3.1 Ausstattung

Für die Durchführung der Leistungen im Bereich **Visual Service Support** muss der Kunde ein geeignetes Gerät (z.B. Smartphone, Tablet PC, Datenbrille etc.) vorhalten, auf welchem die aktuelle Version des Visual Service Support einwandfrei in Kombination mit der Software des installierten Betriebssystems funktioniert. Ebenso muss eine störungsfreie Internetverbindung über das interne W-Lan Netz mit min. 1 Mbit/s Datenübertragungsrate oder eine qualitativ hochwertige Mobilfunkverbindung mit min. 3G Datenübertragungsrate durch den Kunden zur störungsfreien Nutzung des **MCS Visual Service Support** zur Verfügung gestellt werden.

### 3.2 Datenübertragungswege

Der Kunde stellt auf eigenen Namen und auf eigene Kosten einen entsprechend spezifizierten Datenübertragungsweg für die jeweilige Maschine zur Verfügung und sorgt dafür, dass **MCS** diesen Anschluss für die Dienstleistungen nutzen kann. Der Kunde trägt die ggf. anfallenden Gebühren für Bereitstellung und Benutzung des Datenübertragungsweges. Ist der Datenübertragungsweg gestört oder kann **MCS** Daten nicht, nur unzureichend oder in mangelnder Qualität erhalten oder übertragen, ist **MCS** von der Erbringung der Dienstleistungen befreit bzw. kann die jeweilige Unterstützung nicht durchführen.

#### 4. Vergütung

Die Vergütung für die in diesem Vertrag beschriebenen **Visual Service Support** Dienstleistungen ist in den jeweils gültigen Verrechnungssätzen von **MCS** aufgeführt oder in dem separat abzuschließenden **Visual Service Support Vertrag** spezifiziert.

#### 5. Ansprechzeiten

Die 24-Stunden-Hotline ist unter folgenden Rufnummern erreichbar:

#### 6. Geheimhaltung

**MCS** verpflichtet sich, sämtliche im Zusammenhang mit der Durchführung dieser Dienstleistungen bekannt gewordenen Informationen, insbesondere die im Rahmen eines Serviceeinsatzes bekannt gewordenen Daten, vertraulich zu behandeln, weder für eigene Zwecke außerhalb des Serviceeinsatzes zu verwerten noch Dritten zugänglich zu machen. Dies gilt während der Dauer eines eventuellen Vertragsverhältnisses und für drei Jahre nach dessen Beendigung. Auch die einzelnen Mitarbeiter von **MCS** sind zur Geheimhaltung zu verpflichten.

#### 7. Haftung

Im Falle eines Schadens beschränkt sich die Ersatzpflicht von **MCS** auf die Höhe der gesamten in dem Kalenderjahr abgerechneten Vergütung, in das das Schadensereignis fällt. Dies gilt nicht in Fällen des Vorsatzes oder der groben Fahrlässigkeit gesetzlicher Vertreter oder Erfüllungsgehilfen von **MCS** oder wegen schuldhafter Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit oder soweit nach Produkthaftungsgesetz haftet wird oder wegen Mängeln die arglistig verschwiegen oder deren Abwesenheit garantiert worden oder wegen schuldhafter Verletzung wesentlicher Vertragspflichten. Die Haftung für die Verletzung wesentlicher Vertragspflichten ist jedoch auf den vertragstypischen vorhersehbaren Schaden begrenzt. Wesentliche Vertragspflichten sind solche Pflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertraut und vertrauen darf. Für Mangelfolgeschäden haftet **MCS** nur, wenn die dem Mangelfolgeschaden zugrundeliegende Pflichtverletzung auf Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit zurückzuführen ist. Die Verjährungsfrist für Mängelansprüche des Kunden beträgt 12 Monate, beginnend mit der Beendigung der jeweiligen Leistung. Für vorsätzliches oder arglistiges Verhalten sowie bei Ansprüchen nach dem Produkthaftungsgesetz oder wegen schuldhafter Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit gelten die gesetzlichen Fristen.