Allgemeine Dienstleistungsbedingungen der ProMinent Deutschland GmbH

Vorbemerkungen

ProMinent Deutschland GmbH Maaßstraße 32, 69123 Heidelberg (die **„Auftragnehmerin“**) bietet bezüglich ihrer Produkte und Anlagen dem in dem Angebot benannten Unternehmen (der **„Auftraggeber“**) verschiedene Dienstleistungen im Bereich After Sales / Kundendienst an. Sie hat die einzelnen Dienstleistungen in konkret angebotene Leistungen eingeteilt, z.B. Wartung, Inspektion und Schulungen. Art und Umfang der vereinbarten Dienstleistung ergeben sich aus dem jeweiligen Angebot und etwaigen Anhängen zu diesen Allgemeinen Servicebedingungen (**„ADB“**). Alle zu erbringenden Dienstleistungen erfolgen ausschließlich unter Einbeziehung der ADB. Geschäftsbedingungen des Auftraggebers oder Dritter finden nur Anwendung, wenn die Auftragnehmerin ihrer Geltung ausdrücklich zustimmt. Dies gilt auch dann, wenn die Auftragnehmerin ihrer Geltung im Einzelfall nicht gesondert widerspricht oder seine Leistung vorbehaltlos erbringt oder auf ein Schreiben Bezug nimmt, das Geschäftsbedingungen des Auftraggebers oder eines Dritten enthält oder auf solche verweist. Diese ADB gelten jeweils in ihrer aktuellen Fassung. Über Änderungen in den ADB wird die Auftragnehmerin den Auftraggeber rechtzeitig informieren. Änderungen werden auch in laufenden Vertragsverhältnissen wirksam, wenn der Auftraggeber nicht innerhalb von 14 Werktagen nach Information widerspricht.
Die aktuelle Fassung der ADB ist jeweils unter https://www.prominent.de/de/Footer/AGB/AGB.html abrufbar.

§ 1 Vertragsgegenstand, Vertragsbestandteile

(1) Bestandteile des Servicevertrages sind in der folgenden Rangfolge:
   a) das Angebot sowie die Auftragsbestätigung/ Bestellschein,
   b) diese ADB,
   c) insbesondere hinsichtlich der Lieferung von Materialien und anderen Gegenständen und hinsichtlich der Gewährleistung, die Allgemeinen Lieferbedingungen der Auftragnehmerin (der **„Servicevertrag**“).

(2) Gegenstand des Servicevertrages ist die entgeltliche Erbringung der im Angebot bezeichneten Leistungen durch die Auftragnehmerin.

§ 2 Vertragspflichten der Auftragnehmerin

(1) Die Auftragnehmerin verpflichtet sich gegenüber dem Auftraggeber zur Erbringung der im Angebotaufgeführten Dienstleistungen nach Maßgabe dieser ADB.

(2) Die Auftragnehmerin wird ihre Dienstleistungen durch eigene Servicetechniker oder durch von ihr autorisierte sachkundige Partner erbringen.

(3) Das Angebot ist hinsichtlich Art, Inhalt und Umfang der angebotenen Dienstleistung abschließend. Aufgaben, Tätigkeiten und Leistungen, die im Angebot nicht ausdrücklich genannt werden, müssen separat vereinbart werden.

§ 3 Vergütung, Fälligkeit

(1) Die Auftragnehmerin erbringt sämtliche Leistungen aus oder im Zusammenhang mit dem Servicevertrag entgeltlich. Die Vergütung für die Leistungen der Auftragnehmerin ist im Angebot sowie in der Auftragsbestätigung / im Bestellschein geregelt.

(2) Die Vergütung der Auftragnehmerin ist ohne Abzug innerhalb von 14 Kalendertagen nach Rechnungsstellung fällig. Sämtliche Preise sind netto und verstehen sich zuzüglich der jeweiligen geltenden Umsatzsteuer.

(3) Ist der Auftraggeber in Zahlungsverzug, kann die Auftragnehmerin ihre Leistungen verweigern, bis die Zahlung, ggf. zuzüglich fälliger Verzugszinsen, vollständig beglichen wurde.

(4) Von dem Servicevertrag nicht erfasste, von der Auftragnehmerin in Abstimmung mit dem Auftraggeber erbrachte Leistungen werden vorbehaltlich einer gesonderten Vereinbarung der Parteien entsprecheninde dem tatsächlichen Aufwand und auf Basis der jeweils geltenden Verrechnungssätze der Auftragnehmerin berechnet.

(5) Die Verrechnungssätze der Auftragnehmerin sowie Mehrarbeits-, Sonn- und Feiertagszuschläge sowie Kosten einer Auslösung können über die Homepage https://www.prominent.de/de/Service/Service/Serviceleistungen/Serviceleistungen.html eingesehen werden.

(6) Die übliche Arbeitszeit beträgt von Montag bis Freitag täglich 7 Stunden, üblicherweise in dem Zeitraum zwischen 7.30 Uhr und 16.30 Uhr, 35 Stunden pro Woche. Verlangt der Auftraggeber Arbeiten außerhalb der üblichen Arbeitszeit und ist die Auftragnehmerin damit einverstanden,
so trägt der Auftraggeber die damit verbundenen (Mehr-)Kosten. Das Service-Personal versucht, soweit möglich, bei der Terminplanung die regulären Arbeitszeiten des Auftraggebers zu berücksichtigen.

(7) Reise-, Vorbereitungs- und Wartezeiten werden wie normale Arbeitszeit mit Überstundenzu- schlägen nach der siebten vollen Stunde berechnet.

(8) Übernachtungskosten und Reisekosten des Service-Personals, insbesondere Bahnfahrten, Flugreisen, Taxifahrten und Fahrten mit öffentli- chen Verkehrsmitteln werden nach tatsächlichem Aufwand in Rechnung gestellt. Bei Benutzung von Kraftfahrzeugen werden EURO 0,90 pro km zzgl. Mehrwertsteuer in Rechnung gestellt. Die Auftragnehmerin behält sich die Wahl des jeweiligen Verkehrsmittels vor.

(9) Sofern sich im Laufe der Vertragsdauer die der Preisgestaltung zugrunde liegenden Kalkulations-Faktoren (z.B. Mindestlohn, Tariflöhne, Fahrtkosten, Material- oder Rohstoffpreise etc.) ändern, behält sich die Auftragnehmerin eine entsprechende Berichtigung der Vergütung vor. Jede Berichtigung der Vergütung wird dem Auftraggeber mit einer Frist von drei (3) Monaten vor Inkrafttreten von der Auftragnehmerin schriftlich mitgeteilt. Liegt eine Preiserhöhung von mehr als fünf Prozent (5%) vor, hat der Auftraggeber das Recht, den Servicevertrag innerhalb von vier Wochen nach Zugang der Mitteilung über die Preiserhöhung mit Wirkung zum Zeitpunkt des In-Kraft-Tretens der Berichtigung außerordentlich zu kündigen.
Die Kündigung muss schriftlich erfolgen.

§ 4 Pflichten des Auftraggebers

(1) Der Auftraggeber hat eigenständig und auf eigene Kosten sicherzustellen und zu gewährleisten, dass die Auftragnehmerin die geschuldeten Leistungen unverzüglich nach Anzeige der Leistungsbereitschaft (z.B. Erscheinen vor Ort / Kontaktaufnahme bei Remote-Services und ohne Verzögerungen bis zum Abschluss erbringen kann. Er hat diesbezüglich sämtliche Vor- oder Zuarbeiten rechtzeitig und ordnungsgemäß beizustellen.

(2) Der Auftraggeber hat auf eigene Kosten insbesondere:
   a) die freie Zugänglichkeit zu den Anlagen sowie zu Teilen der Anlagen, an denen Leistungen zuerbringen sind, zu gewährleisten;
   b) die zum Schutz von Personen und Sachen an der Anlage notwendigen Maßnahmen und Vorrichtungen zu treffen, insbesondere die Anlage oder Teile dieser, die zur Reparatur oder Wartung bestimmt sind, einer fachgerechten Reinigung zu unterziehen, um eine Gefährdungdes Service-Personals durch Kontaminationen auszuschließen. Der zu wartende Anlagenteil hat frei von allen entzündlichen, giftigen, ätzenden, gesundheitsschädlichen oder reizen-den oder sonstigen gesundheitsgefährdenden Stoffen oder sonstige als gefährlich eingestufte Zubereitungen in gefahrbringender Menge zu sein. Eine entsprechende Dekontaminationserklärung sowie das entsprechende Sicherheitsdatenblatt sind an der Anlage bereit zu halten. Fehlen diese Dokumente ist die Auftrag-nehmerin berechtigt, die Durchführung der vertraglich geschuldeten Leistungen zu verweigern und die für die Anfahrt entstandenen Kosten dem Auftraggeber in Rechnung zu stellen;
   c) die notwendigen Hilfskräfte bereitzustellen, die die Auftragnehmerin bestmöglich unterstützen. Die Auftragnehmerin übernimmt für die Hilfeleistung und die Hilfskräfte keine Haftung;
   d) die Beendigung aller notwendigen Bau- und Installationsarbeiten zu besorgen;
   e) Strom, Wasser, Licht, Wärme, Brennstoffe einschließlich der erforderlichen Versorgungs-anschlüsse zur Verfügung zu stellen;
   f) die erforderlichen Vorrichtungen und, falls erforderlich, schwere Werkzeuge zur Verfügungzu stellen;
   g) angemessene Waschgelegenheiten sowie verschließbarer Räume für die Aufbewahrungvon Werkzeug und Bekleidung des Service- Personals zur Verfügung zu stellen;
   h) sicherzustellen, dass die Anlagen nach Leistungserbringung der Auftragnehmerin unverzüglich abgenommen werden;
   i) soweit vereinbart und als Modul erworben, die Materialkiste in unmittelbarer Nähe der Anlage aufzubewahren;
   j) bei Wahl des Moduls Premium, die Voraussetzungen für eine Remote-Überwachung des Betriebs der Anlage durch die Auftragnehmerin zu schaffen;
   k) bei Remote-Services, die Voraussetzungen für einen Remote-Zugang bzw. die Remote-Unterstützung durch die Auftraggeberin zu schaffen.

(3) Der Auftraggeber hat das Service-Personal vorab auf betriebliche Besonderheiten bzw. vor Ort geltende Regelungen hinzuweisen, welche bei der Leistungserbringung zu berücksichtigen sind.

(4) Der Auftraggeber hat Leistungen des Service-Personals vor Ort unverzüglich zu prüfen und abzunehmen und die Prüfung und die Abnahme zu bescheinigen. Erfolgt bei erkennbaren Fehlern oder Mängeln kein Widerspruch oder behält sich der Auftraggeber keine Rechte vor, gelten die erbrachten Leistungen jeweils mit Beendigung des Ortstermins als genehmigt.

(5) Der Auftraggeber hat die von der Auftragnehmerin bzw. ihrem Servicepersonal vor Ort geleisteten Arbeitszeiten und die vorgelegten Leistungszettel der Auftragnehmerin unabhängig davon, ob und wie diese vergütet werden, bei Beendigung der Arbeiten zu prüfen. Erfolgt kein schriftlicher Widerspruch bei Beendigung der Arbeiten, gelten die Leistungszettel der Auftragnehmerin bzw. ihres Servicepersonals als genehmigt.

(6) Erbringt der Auftraggeber seine vertraglichen Verpflichtungen nicht, nicht ordnungsgemäß oder nicht rechtzeitig, hat er der Auftragnehmerin den dadurch entstehenden Schaden zu ersetzen, es sei denn, der Auftraggeber handelte nicht schuldhaft. Der Auftragnehmerin steht dabei in jedem Fall eine Vergütung bzw. ein Ersatz nach den jeweils gültigen Verrechnungssätzen für Ersatztermine, zusätzliche Termine und Wartezeiten zu.

§ 5 Vertragsdauer, Kündigung

(1) Sofern im Angebot nichts Abweichendes bestimmt ist, beginnt der Servicevertrag mit Abschluss des Vertrages und hat eine feste Laufzeit bis zum Ende des 12. Monats nach Vertragsbeginn. Kündigt eine der Vertragsparteien den Servicevertrag nicht unter Einhaltung einer Frist von 2 Monaten zum Ende der jeweiligen Laufzeit, verlängert sich der Servicevertrag automatisch um ein weiteres Jahr.

(2) Das Recht einer Partei zur fristlosen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Für die Auftragnehmerin liegt ein wichtiger Grund insbesondere dann vor, wenn der Auftraggeber trotz Mahnung mit der Zahlung von einer oder mehrere Vergütungen mehr als 30 Tage im Verzug ist.

§ 6 Haftung der Auftragnehmerin

(1) Die Auftragnehmerin haftet unbeschränkt für Ansprüche wegen einer Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, in Fällen zwingender Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz sowie im Umfang einer übernommenen Garantie.

(2) Die Auftragnehmerin haftet darüber hinaus für Schäden oder vergebliche Aufwendungen wenn sie von der Auftragnehmerin, ihren gesetzlichen Vertretern oder einem ihrer Erfüllungsgehilfen durch schuldhafte Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht, also einer Pflicht, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Besteller regelmäßig vertrauen darf, oder durch eine grob fahrlässige oder vorsätzliche Pflichtverletzung verursacht worden sind.

(3) Bei durch nicht vorsätzliche oder grob fahrlässige Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht, bei einfacher Fahrlässigkeit der Auftragnehmerin und bei durch Pflichtverletzung von Erfüllungsgehilfen der Auftragnehmerin verursachten Schäden ist die Haftung auf den vorhersehbaren, typischerweise eintretenden Schaden und einen Betrag von EUR 250.000,00 je Schadensfall beschränkt.

(4) Im Übrigen und soweit nicht in einem Vertrag oder diesen AGB ausdrücklich etwas anderes bestimmt ist, ist die Haftung der Auftragnehmerin auf Schadensersatz, gleich aus welchem Rechtsgrund, insbesondere aus Unmöglichkeit, Verzug, mangelhafter oder falscher Lieferung, Vertragsverletzung, Verletzung von Pflichten bei Vertragsverhandlungen und unerlaubter Handlung, soweit es dabei jeweils auf ein Verschulden ankommt, ausgeschlossen.

Bitte wenden

Stand 01/2024

(5) Die vorstehenden Haftungsausschlüsse und -beschränkungen gelten in gleichem Umfang zugunsten der Organe, gesetzlichen Vertreter, Angestellten und sonstigen Erfüllungsgehilfen der Auftragnehmerin.
(6) Soweit die Auftragnehmerin technische Auskünfte gibt oder beratend tätig wird und diese Auskünfte oder Beratung nicht zu dem von ihr geschuldeten, vertraglich vereinbarten Leistungsumfang gehören, geschieht dies unentgeltlich und unter Ausschluss jeglicher Haftung.

§ 7 Schlussbestimmungen

(1) Mündliche Nebenabreden bestehen nicht. Änderungen und Ergänzungen des Servicevertrages und/oder der ADB bedürfen der Schriftform. Dies gilt auch für eine Änderung oder Aufhebung des Schriftformerfordernisses selbst. Zur Wahrung der in diesen ADB bestimmten Schriftform genügt die telekommunikative Übermittlung, insbesondere per Telefax oder per E-Mail.
(2) Ausschließlicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus oder in Verbindung mit diesen ADB ist Heidelberg, Deutschland.
(3) Sollten einzelne oder mehrere Bestimmungen dieser ADB ganz oder teilweise unwirksam oder nichtig sein oder werden, oder diese ADB eine Lücke enthalten, so bleibt die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen hiervon unberührt. Die Parteien sind verpflichtet, anstelle der unwirksamen oder nichtigen Bestimmung eine wirksameBestimmung zu vereinbaren, die der wirtschaft- lichen Zwecksetzung der unwirksamen oder nichtigen Regelung möglichst nahekommt.

Anlage 1
zu den Allgemeinen Dienstleistungsbedingungen der ProMinent Deutschland GmbH

(die Verfügbarkeit der Module besteht vorbehaltlich einer Prüfung im jeweiligen Einzelfall und es kann entsprechend bspw. regionale oder nationale Abweichungen geben)

Wartung	Die Wartung erfasst ausschließlich die folgenden Aufgaben und Tätigkeiten: • Austausch der Dicht- und Verschleißteile gemäß der für die jeweilige Anlage geltenden Herstellervorschrift • Überprüfung der Funktionsfähigkeit der Bauteile der Anlage • Bei Messsystemen: Kalibrierung der Messstellen • Sicherheitsprüfung der Anlage • Erstellung eines Wartungsprotokolls • Erstellung eines ausführlichen Serviceberichtes Wartungsintervall und Wartungstermine ergeben sich aus dem Angebot. Soweit nicht im Angebot etwas anderes vereinbart ist, gelten für die Wartung die folgenden Absätze: Die Wartung wird einmal in jedem Vertragsjahr (Wartungsintervall) in einem Termin durchgeführt, soweit der Auftrag nichts hiervon Abweichendes vorsieht. Die Wartungstermine werden von der Auftragnehmerin mit dem Auftraggeber abgestimmt. Nach der Wartung wird die Anlage wieder in Betrieb genommen und in einem betriebssicheren Zustand übergeben. Darüber hinaus übernimmt die Aufragnehmerin keine Gewährleistung oder Garantie und keine Haftung für einen Erfolg der Wartung oder den Zustand der Anlage.
Inspektion	Die Inspektion erfasst ausschließlich die folgenden Aufgaben und Tätigkeiten: • Sicht- und Funktionsprüfung der Anlage • Austausch von Verschleißteilen wie insbesondere Dichtteilen und nach Bedarf • Bei Messsystemen: Kalibrierung der Messstellen • Erstellung eines ausführlichen Serviceberichtes Inspektionsintervall und Inspektionstermine ergeben sich aus dem Angebot. Soweit nicht im Angebot/Vertrag etwas anderes vereinbart ist, gelten für die Inspektion die folgenden Absätze: Die Inspektion wird einmal in jedem Vertragsjahr in einem Termin durchgeführt. Die Inspektionstermine werden von der Auftragnehmerin mit dem Auftraggeber abgestimmt.
Instandsetzung	Die Auftragnehmerin führt die vom Auftraggeber beauftragten Reparaturen aus, ebenso die erforderlichen Reparaturen, die während einer Inspektion oder Wartung offensichtlich werden zu den üblichen Betriebszeiten aus, dies kann auch den Austausch von Verschleißteilen beinhalten. Reparaturen, die der Auftragnehmer zu vertreten hat, sind selbstverständlich innerhalb der Gewährleistungsfrist kostenlos. Anderweitige Reparaturen oder Instandsetzungsmaßnahmen, die nicht unter die Gewährleistung fallen, wie bspw. Maßnahmen, die durch gesetzliche oder behördliche Auflagen, Änderung der Betriebsmittelvorschriften oder neue Arbeitssicherheitsauflagen etc. erforderlich werden, hat der Auftraggeber gesondert gemäß Reparaturaufwand und Reparaturmaterial zu den jeweiligen Bezugspreisen zu vergüten. Das Modul Instandsetzung gilt nur für die Dauer des entsprechenden Servicevertrages. Für die Reparaturen gelten im Übrigen die Allgemeinen Lieferbedingungen der Auftragnehmerin: https://www.prominent.de/de/Service/Service/Download-Center/Download-Center.html

Express Reparatur	Im Rahmen der optionalen Leistung „Express Reparatur“ stellt die Auftragnehmerin, jeweils für einen Einzelfall sicher, dass eine konkrete vom Auftraggeber beauftragte Reparaturen innerhalb von drei (3) Werktagen, bei Eingang bis 12 Uhr mittags am jeweiligen Tag, bei Eingang nach 12 Uhr mittags, am dritten darauffolgenden Werktag ausgeführt werden, jeweils vorausgesetzt, dass • das zu reparierende Produkt reparabel ist, eindeutig dem Kunden und Servicevertrag zuordenbar und unter hinreichender Kennzeichnung als „Express Reparatur“ am Standort der ProMinent GmbH in Heidelberg eingeht, • das zu reparierende Produkt in einem Zustand ist, der -auch formell - die Reparatur zulässt (d.h. insbesondere, dass das Produkt dekontaminiert wurde und die entsprechende Dekontaminationserklärung vollständig ausgefüllt beigefügt wurde und, soweit erforderlich, das Sicherheitsdatenblatt beigelegt wurde), • sowohl das zur Reparatur erforderliche Material vorhanden und die hierfür erforderliche Personalstärke gewährleistet ist, und • der Ansprechpartner des Auftraggebers bei der Auftragnehmerin für das konkrete zu reparierende Produkt die Eignung zur Express Reparatur explizit bestätigt hat. Die 3-Tages-Frist beginnt mit dem Zugang des zu reparierenden Produkts bei der ProMinent GmbH, welches den vorgenannten Voraussetzungen entspricht (der „Zugang“). Die Rücksendung zum Auftraggeber erfolgt spätestens innerhalb von drei (3) Werktagen, bei Zugang bis 12 Uhr mittags am jeweiligen Tag des Zugangs, bei Zugang nach 12 Uhr mittags, am dritten darauffolgenden Werktag. Reparaturen, die der Auftragnehmer zu vertreten hat, sind selbstverständlich innerhalb der Gewährleistungsfrist kostenlos und werden zeitnah ausgeführt.
Wartungs-material	Wartungsmaterial im Sinne dieses Servicevertrages sind alle Dicht- und Verschleißteile, die nach den anerkannten Regeln der Technik oder nach einer Herstellervorschrift jeweils bezogen auf die konkrete Anlage nach einer bestimmen Laufleistung oder Zeitdauer ausgetauscht werden sollen. Eine Liste des Wartungsmaterials wird dem Angebot beigefügt. Wartungsmaterial ist vom Auftraggeber grundsätzlich gesondert zu den jeweils geltenden Bezugspreisen zu bezahlen und wird ihm entsprechend in Rechnung gestellt. Dies gilt selbstverständlich nicht, sofern und soweit Wartungsmaterial bei einer geschuldeten Leistung inklusive ist oder die Auftragnehmerin aufgrund Gewährleistung zur kostenfreien Materialüberlassung verpflichtet ist.
Instand-setzungs-material	Instandsetzungsmaterial im Sinne des Moduls Instandsetzung sind alle sonstigen Ersatzteile und Materialien ggf. auch Verschleißteile, die die Auftragnehmerin in Ausführung ihrer vertraglichen Pflichten aufgrund dieses Servicevertrages bzw. im Rahmen der Gewährleistung in die Anlage einbaut, austauscht oder sonst verwendet. Eine Liste des Instandsetzungsmaterials wird dem Angebot beigefügt. Instandsetzungsmaterial ist vom Auftraggeber grundsätzlich gesondert zu den jeweils geltenden Bezugspreisen zu bezahlen und wird ihm entsprechend in Rechnung gestellt. Dies gilt selbstverständlich nicht, sofern und soweit Instandsetzungsmaterial bei einer geschuldeten Leistung inklusive ist oder die Auftragnehmerin aufgrund Gewährleistung zur kostenfreien Materialüberlassung verpflichtet ist.
Inspektions-material	Inspektionsmaterial im Sinne dieses Servicevertrages sind alle Dicht- und Verschleißteile, bei denen während der Sichtprüfung einer Inspektion eine übermäßige Abnutzung festgestellt wurde. Inspektionsmaterial ist vom Auftraggeber grundsätzlich gesondert zu den jeweils geltenden Bezugspreisen zu bezahlen und wird ihm entsprechend in Rechnung gestellt. Dies gilt selbstverständlich nicht, sofern und soweit Inspektionsmaterial bei einer geschuldeten Leistung inklusive ist oder die Auftragnehmerin aufgrund Gewährleistung zur kostenfreien Materialüberlassung verpflichtet ist.

Material-Box Wartung	Gegenstand, Inhalt und Umfang des zur Verfügung zu stellenden Materials sowie Preise und Zahlungsmodalitäten ergeben sich jeweils abschließend aus dem Angebot sowie dem Bestellschein oder einer sonstigen zwischen den Parteien vor Vertragsabschluss abgestimmten Materialliste. Die Auftragnehmerin stellt dem Auftraggeber das Wartungsmaterial in einer geeigneten Box (oder ggf. mehreren geeigneten Boxen), die eine deutliche Kennzeichnung der Auftragnehmerin aufweist („Materialbox“), inklusive Inventarliste, Bestellschein und Kontaktdaten zur Verfügung. Der Auftraggeber wird die Materialbox(en) sorgfältig und geschützt während der gesamten Vertragslaufzeit auf eigene Kosten in unmittelbarer Nähe der Anlage lagern. Die Auftragnehmerin ist berechtigt, jederzeit selbst oder durch ihre Partner die Lagerung der Materialbox(en) und ihren Inhalt vor Ort zu überprüfen. Sofern der Auftraggeber Gegenstände aus einer Materialbox entnimmt oder eine Entnahme veranlasst, hat er die Auftragnehmerin hierüber unverzüglich schriftlich oder per E-Mail unter Angabe der konkret entnommenen Materialien zu unterrichten. Nach dieser Mitteilung oder wenn die Auftragnehmerin zur Durchführung von Wartung, Inspektion oder Reparatur oder sonstigen Leistungen Material aus einer Materialbox entnimmt oder durch ihre Partner entnehmen lässt oder wenn die Auftragnehmerin vor Ort Kenntnis von einer Entnahme erlangt, wird die Auftragnehmerin dem Auftraggeber Ersatz für das entnommene Material zukommen lassen. Der Auftraggeber ist verpflichtet, dieses Ersatzmaterial unverzüglich nach Erhalt in die Materialbox zu legen. Die Entnahme von Material aus einer Materialbox verpflichtet den Auftraggeber, entnommenes Material gesondert zu den jeweils geltenden Bezugspreisen zu kaufen und zu bezahlen. Dies gilt nicht, sofern und soweit das zur Verfügung zu stellende Material bei einer geschuldeten Leistung inklusive oder die Auftragnehmerin aufgrund Gewährleistung zur kostenfreien Materialüberlassung verpflichtet ist. Dem Auftraggeber ist bekannt, dass die Auftragnehmerin bei Planung und Durchführung ihrer Einsätze vor Ort davon ausgeht, dass die Materialien in der Materialbox in jeweils vertragsgemäßem Umfang und Zustand vorhanden sind. Ist dies nicht der Fall, ist der Auftraggeber für hieraus resultierende Verzögerungen der Leistungserbringung verantwortlich und hat der Auftragnehmerin die dadurch entstehenden Kosten (regelmäßig Anfahrt und Wartezeit) zu erstatten.
Material-Box Instandsetzung	Gegenstand, Inhalt und Umfang des zur Verfügung zu stellenden Materials sowie Preise und Zahlungsmodalitäten ergeben sich jeweils abschließend aus dem Angebot sowie dem Bestellschein oder einer sonstigen zwischen den Parteien vor Vertragsabschluss abgestimmten Materialliste. Die Auftragnehmerin stellt dem Auftraggeber das Instandsetzungsmaterial in einer geeigneten Box (oder ggf. mehreren geeigneten Boxen), die eine deutliche Kennzeichnung der Auftragnehmerin aufweist („Materialbox“), inklusive Inventarliste, Bestellschein und Kontaktdaten zur Verfügung. Der Auftraggeber wird die Materialbox(en) sorgfältig und geschützt während der gesamten Vertragslaufzeit auf eigene Kosten in unmittelbarer Nähe der Anlage lagern. Die Auftragnehmerin ist berechtigt, jederzeit selbst oder durch ihre Partner die Lagerung der Materialbox(en) und ihren Inhalt vor Ort zu überprüfen. Sofern der Auftraggeber Gegenstände aus einer Materialbox entnimmt oder eine Entnahme veranlasst, hat er die Auftragnehmerin hierüber unverzüglich schriftlich oder per E-Mail unter Angabe der konkret entnommenen Materialien zu unterrichten. Nach dieser Mitteilung oder wenn die Auftragnehmerin zur Durchführung von Wartung, Inspektion oder Reparatur oder sonstigen Leistungen Material aus einer Materialbox entnimmt oder durch ihre Partner entnehmen lässt oder wenn die Auftragnehmerin vor Ort Kenntnis von einer Entnahme erlangt, wird die Auftragnehmerin dem Auftraggeber Ersatz für das entnommene Material zukommen lassen. Der Auftraggeber ist verpflichtet, dieses Ersatzmaterial unverzüglich nach Erhalt in die Materialbox zu legen. .....

	..... Die Entnahme von Material aus einer Materialbox verpflichtet den Auftraggeber, entnommenes Material gesondert zu den jeweils geltenden Bezugspreisen zu kaufen und zu bezahlen. Dies gilt nicht, sofern und soweit das zur Verfügung zu stellende Material bei einer geschuldeten Leistung inklusive oder die Auftragnehmerin aufgrund Gewährleistung zur kostenfreien Materialüberlassung verpflichtet ist. Dem Auftraggeber ist bekannt, dass die Auftragnehmerin bei Planung und Durchführung ihrer Einsätze vor Ort davon ausgeht, dass die Materialien in der Materialbox in jeweils vertragsgemäßem Umfang und Zustand vorhanden sind. Ist dies nicht der Fall, ist der Auftraggeber für hieraus resultierende Verzögerungen der Leistungserbringung verantwortlich und hat der Auftragnehmerin die dadurch entstehenden Kosten (regelmäßig Anfahrt und Wartezeit) zu erstatten.
24h Vor-Ort-Materialservice	Im Rahmen der optionalen Leistung 24h-Vor-Ort-Materialservice stellt die Auftragnehmerin werktags (Montag bis einschließlich Freitag), bei Bestellung von Materialien durch den Auftraggeber bis 12 Uhr mittags, die Lieferung des vom Auftraggeber bestellten Materials innerhalb von 24h nach der Bestellung sicher, vorausgesetzt: • die Lieferung soll an eine Adresse innerhalb Deutschlands erfolgen, • der Auftraggeber weist die Auftragnehmerin auf die Notwendigkeit einer 24h-Vor-Ort-Materiallieferung ausdrücklich hin, und • bei dem bestellten Material handelt es sich um bei der Auftragnehmerin zum Bestellungszeitpunkt hinreichend vorrätiges Lagermaterial. Es wird dabei ein Kurierservice genutzt, dessen Kosten dem Auftraggeber – je nach Auswahl des Kurierdienstes und der Dienstleitung (bspw. Lieferung bis 9.00 Uhr oder 12.00 Uhr des auf die Bestellung folgenden Tages oder Lieferung „am nächsten Tag“) – weiterbelastet und in Rechnung gestellt werden. Die Abrechnung des Moduls 24h-Vor-Ort-Materialservice – nicht aber die Weiterbelastung der angefallenen Kurierkosten sowie die Materialkosten, diese werden innerhalb von 14 Tagen in Rechnung gestellt – erfolgt pauschal einmal jährlich, es sei denn, aus dem Angebot oder dem Servicevertrag ergibt sich etwas anderes. Die konkreten Kosten ergeben sich aus dem Angebot, dem Servicevertrag und/oder, soweit verfügbar und soweit sich nichts anderes aus dem Angebot und/oder dem Servicevertrag ergibt, dem Preis- oder Leistungsverzeichnis. Für die Reparaturen gelten im Übrigen die Allgemeinen Lieferbedingungen der Auftragnehmerin: https://www.prominent.de/de/Service/Service/Download-Center/Download-Center.html
Schulung Service-Level 1-3	Soweit sich die Auftragnehmerin verpflichtet, Schulungen und Auffrischungskurse durchzuführen, bestimmen sich Gegenstand, Ort, Dauer und Kosten der Schulungen nach dem Angebot. Es gelten ergänzend die folgenden Absätze: Die Schulung soll innerhalb von sechs Monaten ab Beginn der Laufzeit des Servicevertrages stattfinden. Datum und Uhrzeit werden von der Auftragnehmerin festgesetzt, wobei die betrieblichen Belange des Auftraggebers und der zu schulenden Mitarbeiter angemessen zu berücksichtigen sind, sofern sie der Auftragnehmerin rechtzeitig bekannt gegeben werden. Der Auftraggeber hat entsprechende Räumlichkeiten, Ausstattung und Kommunikationsmittel kostenfrei zur Verfügung zu stellen. Der Inhalt der Schulungen und Auffrischungskurse bestimmt sich nach dem vereinbarten Servicelevel. Geschult werden im Service-Level 1 die Grundfunktion der Anlage, die Bedienung der Anlage und die Benennung wesentlicher Bauteile, im Service-Level 2 zusätzlich zu den vorgenannten Inhalten der Austausch von Verschleißteilen und das Troubelshooting im Bereich Verschleißteile sowie im Service-Level 3 zusätzlich zu den vorgenannten Inhalten eine Intensivschulung auf Servicetechniker Level.

	..... Für alle Schulungen gilt, vorbehaltlich abweichender Regelungen im Angebot Folgendes: • Die Teilnehmerzahl pro Schulung ist auf max. fünf (5) Teilnehmer begrenzt. • Eine Schulung Service-Level 2 setzt entweder eine vorherige Schulung Service-Level 1 voraus oder beinhaltet auch die Schulung Service-Level 1 • Eine Schulung Service-Level 3 setzt entweder vorherige Schulungen Service-Level 1 und 2 voraus oder beinhaltet selbst auch die Schulungen Service-Level 1 und/oder 2. Die Auftragnehmerin erfasst bei den Schulungen und Auffrischungskursen die Namen der geschulten Mitarbeiter, lässt sich vorab deren fachliche Qualifikation nachweisen und führt eine Liste der geschulten Personen mit dem jeweiligen Schulungslevel. Der Auftraggeber ist verpflichtet, der Auftragnehmerin Veränderungen bei dem jeweils geschulten Personal schriftlich oder per E-Mail anzuzeigen. Im Rahmen der Leistung „Schulungen“ wird die Auftragnehmerin ferner kostenfrei im Rahmen ihrer gewöhnlichen telefonischen Erreichbarkeit telefonische Standard-Kundenberatung für das vereinbarte Service-Level anbieten. Ab einer Beratung im Service-Level 1 erfolgt die telefonische Kundenberatung ausschließlich gegenüber solchen Mitarbeitern des Auftraggebers, die auf der Liste der Auftragnehmerin als für das jeweilige Service-Level geschult ausgewiesen sind (zu den Voraussetzungen vgl. Modul 12 – Service Hotline unten).
Service Hotline	Ohne vertragliche Grundlage kann eine telefonische Beratung mit einer maximalen Dauer von sieben (7) Minuten ausschließlich zu technischen Fragen betreffend erworbener Produkte aus dem ProMinent-Produktportfolio sowie zu allgemeinen technischen Funktionen, zur Bedienung und allgemeinen Fehlerfindung erfolgen. Eine solche (kostenlose) Beratung steht während der üblichen Öffnungszeiten der Auftragnehmerin, d.h. grundsätzlich von Montag bis einschließlich Donnerstag von 7.30 Uhr bis 16.30 Uhr sowie freitags von 7.30 Uhr bis 16.00 Uhr und nicht an gesetzlichen Feiertagen des Landes Baden-Württemberg oder etwaigen Betriebsschließungen zur Verfügung. Für eine darüberhinausgehende telefonische Beratung bedarf es der Buchung des Moduls „Service Hotline“ oder des Abschlusses eines Servicevertrages, der das Modul „Service Hotline“ beinhaltet.

Service Hotline (kostenpflichtig, pauschal)	Mitarbeiter der telefonischen Kundenberatung erteilen Auskünfte zu allgemeinen Fragestellungen, zum Produkt, zur Bedienung, zu Produkt-Applikationen und zur Produktbedienung und versuchen applikative und technische Fragestellungen telefonisch zu beantworten. Eine entsprechende Beratung steht während der üblichen Öffnungszeiten der Auftragnehmerin, d.h. grundsätzlich von Montag bis einschließlich Donnerstag von 7.30 Uhr bis 16.30 Uhr sowie freitags von 7.30 Uhr bis 16.00 Uhr und nicht an gesetzlichen Feiertagen des Landes Baden-Württemberg oder etwaigen Betriebsschließungen zur Verfügung. Die Qualität der Antworten und insbesondere einer Störungsanalyse richtet sich nach der Vollständigkeit und Qualität der Angaben des Anrufenden. Fehlen Angaben, werden relevante Informationen nicht oder nicht vollständig oder unzutreffend übermittelt oder wird die Situation vor Ort nicht hinreichend korrekt und konkret geschildert, so übernimmt die Auftragnehmerin keine Gewähr für die Richtigkeit der Beratungsdienstleistungen. Ist der Anrufer gem. Schulung Service-Level 1-3 geschult, erfolgt eine entsprechende, tiefergehende technische Beratung. Die Auftragnehmerin kann das Gespräch mit dem Auftraggeber aufzeichnen, ist dies der Fall, wird der Mitarbeiter der Auftragnehmerin dies dem Auftraggeber zu Beginn des Gesprächs mitteilen und eine entsprechende Zustimmung einholen. Diese Aufzeichnungen dienen dem beiderseitigen Informations- und Dokumentationsinteresse der Parteien. Die Erbringung der Beratungsdienstleistung seitens der Auftragnehmerin setzt voraus, dass sich geschultes Fachpersonal am Produkt / an der Anlage befindet, welches die Anweisungen der Mitarbeiter der Auftragnehmerin sachgerecht ausführt. Für Fehler des Ausführenden vor Ort übernimmt ProMinent keine Haftung. Mit Buchung des Moduls „Service Hotline“ ist keine Zusage verbunden, dass durch die telefonische Beratungsdienstleistung die geschilderten Probleme am Produkt / der Anlage diagnostiziert und behoben werden. Die Abrechnung des Moduls Service Hotline (Abrechnung pauschal) erfolgt pauschal einmal jährlich, es sei denn, aus dem Angebot oder dem Servicevertrag ergibt sich etwas anderes. Die konkreten Kosten ergeben sich aus dem Angebot, dem Servicevertrag und/oder, soweit verfügbar und soweit sich nichts anderes aus dem Angebot und/oder dem Servicevertrag ergibt, dem Preis- oder Leistungsverzeichnis.

Service Hotline (kostenpflichtig, Abrechnung nach Zeiteinheit)	Mitarbeiter der telefonischen Kundenberatung erteilen Auskünfte zu allgemeinen Fragestellungen, zum Produkt, zur Bedienung, zu Produkt-Applikationen und zur Produktbedienung und versuchen applikative und technische Fragestellungen telefonisch zu beantworten. Eine entsprechende Beratung steht während der üblichen Öffnungszeiten der Auftragnehmerin, d.h. grundsätzlich von Montag bis einschließlich Donnerstag von 7.30 Uhr bis 16.30 Uhr sowie freitags von 7.30 Uhr bis 16.00 Uhr und nicht an gesetzlichen Feiertagen des Landes Baden-Württemberg oder etwaigen Betriebsschließungen zur Verfügung.. Die Qualität der Antworten und insbesondere einer Störungsanalyse richtet sich nach der Vollständigkeit und Qualität der Angaben des Anrufenden. Fehlen Angaben, werden relevante Informationen nicht oder nicht vollständig oder unzutreffend übermittelt oder wird die Situation vor Ort nicht hinreichend korrekt und konkret geschildert, so übernimmt die Auftragnehmerin keine Gewähr für die Richtigkeit der Beratungsdienstleistungen. Ist der Anrufer gem. Schulung Service-Level 1-3 geschult, erfolgt eine entsprechende, tiefergehende technische Beratung. Die Auftragnehmerin kann das Gespräch mit dem Auftraggeber aufzeichnen, ist dies der Fall, wird der Mitarbeiter der Auftragnehmerin dies dem Auftraggeber zu Beginn des Gesprächs mitteilen und eine entsprechende Zustimmung einholen. Diese Aufzeichnungen dienen dem beiderseitigen Informations- und Dokumentationsinteresse der Parteien. Die Erbringung der Beratungsdienstleistung seitens der Auftragnehmerin setzt voraus, dass sich geschultes Fachpersonal am Produkt / an der Anlage befindet, welches die Anweisungen der Mitarbeiter der Auftragnehmerin sachgerecht ausführt. Für Fehler des Ausführenden vor Ort übernimmt ProMinent keine Haftung. Mit Buchung des Moduls „Service Hotline“ ist keine Zusage verbunden, dass durch die telefonische Beratungsdienstleistung die geschilderten Probleme am Produkt / der Anlage diagnostiziert und behoben werden. Die Abrechnung des Moduls Service Hotline (Abrechnung nach Zeiteinheit) erfolgt pro angefangenen fünfzehn (15) Minuten, es sei denn, aus dem Angebot oder dem Servicevertrag ergibt sich etwas anderes. Die konkreten Kosten pro Zeiteinheit ergeben sich aus dem Angebot, dem Servicevertrag und/oder, soweit verfügbar und soweit sich nichts anderes aus dem Angebot und/ oder dem Servicevertrag ergibt, dem Preis- oder Leistungsverzeichnis.

24/7 Service Hotline (Abrechnung pauschal)	Im Rahmen der Leistung 7-Tage-24h-Erreichbarkeit richtet die Auftragnehmerin eine Notrufnummer (verfügbar unter https://www.prominent.de/de/Kontakt/Kontakt/Service/Service.html) ein, unter der der Auftraggeber auch außerhalb der Öffnungszeiten und gewöhnlichen Erreichbarkeiten in Notfällen täglich 24 Stunden Kontakt mit der Auftragnehmerin bzw. einem fachlich kundigen Servicetechniker aufnehmen kann. Ausgenommen sind zeitweise Unerreichbarkeiten im Fall von Wartungs- oder technisch bedingten Arbeiten am Telefonanschluss der Notrufnummer oder aufgrund von Störungen außerhalb des Verantwortungsbereiches der Auftragnehmerin. Dieses Modul beinhaltet die Leistung des Moduls „Service Hotline (kostenpflichtig, pauschal)“. Mitarbeiter der telefonischen Kundenberatung erteilen Auskünfte zu allgemeinen Fragestellungen, zum Produkt, zur Bedienung, zu Produkt-Applikationen und zur Produktbedienung und versuchen applikative und technische Fragestellungen telefonisch zu beantworten. Die Qualität der Antworten und insbesondere einer Störungsanalyse richtet sich nach der Vollständigkeit und Qualität der Angaben des Anrufenden. Fehlen Angaben, werden relevante Informationen nicht oder nicht vollständig oder unzutreffend übermittelt oder wird die Situation vor Ort nicht hinreichend korrekt und konkret geschildert, so übernimmt die Auftragnehmerin keine Gewähr für die Richtigkeit der Beratungsdienstleistungen. Ist der Anrufer gem. Schulung Service-Level 1-3 geschult, erfolgt eine entsprechende, tiefergehende technische Beratung. Die Auftragnehmerin kann das Gespräch mit dem Auftraggeber aufzeichnen, ist dies der Fall, wird der Mitarbeiter der Auftragnehmerin dies dem Auftraggeber zu Beginn des Gesprächs mitteilen und eine entsprechende Zustimmung einholen. Diese Aufzeichnungen dienen dem beiderseitigen Informations- und Dokumentationsinteresse der Parteien. Die Erbringung der Beratungsdienstleistung seitens der Auftragnehmerin setzt voraus, dass sich geschultes Fachpersonal am Produkt / an der Anlage befindet, welches die Anweisungen der Mitarbeiter der Auftragnehmerin sachgerecht ausführt. Für Fehler des Ausführenden vor Ort übernimmt ProMinent keine Haftung. Mit Buchung des Moduls „24/7 Service Hotline“ ist keine Zusage verbunden, dass durch die telefonische Beratungsdienstleistung die geschilderten Probleme am Produkt / der Anlage diagnostiziert und behoben werden. Die Abrechnung des Moduls 24/7 Service Hotline (Abrechnung pauschal) erfolgt pauschal einmal jährlich, es sei denn, aus dem Angebot oder dem Servicevertrag ergibt sich etwas anderes. Die konkreten Kosten ergeben sich aus dem Angebot, dem Servicevertrag und/oder, soweit verfügbar und soweit sich nichts anderes aus dem Angebot und/oder dem Servicevertrag ergibt, dem Preis- oder Leistungsverzeichnis.

24/7 Service Hotline (Abrechnung nach Zeiteinheit)	Im Rahmen der Leistung 7-Tage-24h-Erreichbarkeit richtet die Auftragnehmerin eine Notrufnummer (verfügbar unter https://www.prominent.de/de/Kontakt/Kontakt/Service/Service.html) ein, unter der der Auftraggeber auch außerhalb der Öffnungszeiten und gewöhnlichen Erreichbarkeiten in Notfällen täglich 24 Stunden Kontakt mit der Auftragnehmerin bzw. einem fachlich kundigen Servicetechniker aufnehmen kann. Ausgenommen sind zeitweise Unerreichbarkeiten im Fall von Wartungs- oder technisch bedingten Arbeiten am Telefonanschluss der Notrufnummer oder aufgrund von Störungen außerhalb des Verantwortungsbereiches der Auftragnehmerin. Dieses Modul beinhaltet die Leistung des Moduls „Service Hotline (kostenpflichtig, Abrechnung nach Zeiteinheit)“. Mitarbeiter der telefonischen Kundenberatung erteilen Auskünfte zu allgemeinen Fragestellungen, zum Produkt, zur Bedienung, zu Produkt-Applikationen und zur Produktbedienung und versuchen applikative und technische Fragestellungen telefonisch zu beantworten. Die Qualität der Antworten und insbesondere einer Störungsanalyse richtet sich nach der Vollständigkeit und Qualität der Angaben des Anrufenden. Fehlen Angaben, werden relevante Informationen nicht oder nicht vollständig oder unzutreffend übermittelt oder wird die Situation vor Ort nicht hinreichend korrekt und konkret geschildert, so übernimmt die Auftragnehmerin keine Gewähr für die Richtigkeit der Beratungsdienstleistungen. Ist der Anrufer gem. Schulung Service-Level 1-3 geschult, erfolgt eine entsprechende, tiefergehende technische Beratung. Die Auftragnehmerin kann das Gespräch mit dem Auftraggeber aufzeichnen, ist dies der Fall, wird der Mitarbeiter der Auftragnehmerin dies dem Auftraggeber zu Beginn des Gesprächs mitteilen und eine entsprechende Zustimmung einholen. Diese Aufzeichnungen dienen dem beiderseitigen Informations- und Dokumentationsinteresse der Parteien. Die Erbringung der Beratungsdienstleistung seitens der Auftragnehmerin setzt voraus, dass sich geschultes Fachpersonal am Produkt / an der Anlage befindet, welches die Anweisungen der Mitarbeiter der Auftragnehmerin sachgerecht ausführt. Für Fehler des Ausführenden vor Ort übernimmt ProMinent keine Haftung. Mit Buchung des Moduls „Service Hotline“ ist keine Zusage verbunden, dass durch die telefonische Beratungsdienstleistung die geschilderten Probleme am Produkt / der Anlage diagnostiziert und behoben werden. Die Abrechnung des Moduls 24/7 Service Hotline (Abrechnung nach Zeiteinheit) erfolgt pro angefangenen fünfzehn (15) Minuten, es sei denn, aus dem Angebot oder dem Servicevertrag ergibt sich etwas anderes. Die konkreten Kosten pro Zeiteinheit ergeben sich aus dem Angebot, dem Servicevertrag und/oder, soweit verfügbar und soweit sich nichts anderes aus dem Angebot und/oder dem Servicevertrag ergibt, dem Preis- oder Leistungsverzeichnis.

24h Vor-Ort-Service	Im Rahmen der optionalen Leistung 24h-Vor-Ort-Service stellt die Auftragnehmerin werktags (Montag bis einschließlich Freitag), bei Mitteilung der Störung bis 12 Uhr mittags, die Organisation eines Serviceeinsatzes vor Ort innerhalb von 24 h („Noteinsatz“) nach Maßgabe der folgenden Bedingungen sicher: Voraussetzung für die Organisation eines Noteinsatzes ist, dass (i) eine erhebliche Störung der Anlage eingetreten ist, die deren Betrieb unmittelbar gefährdet und die dringend Maßnahmen zur Beseitigung der Störung erforderlich macht, (ii) der Auftraggeber die Störung schriftlich, per Email, telefonisch oder per Textnachricht an die Notrufnummer (verfügbar unter https://www.prominent.de/de/Kontakt/Kontakt/Service/Service.html) gemeldet hat, (iii) der Auftraggeber die technische Kundenberatung der Auftragnehmerin in Anspruch genommen hat und Maßnahmen im Rahmen dieser telefonischen Betreuung die Störung nicht beseitigen oder ausreichend abmildern konnten, (iv) das vor Ort verfügbare Personal des Auftraggebers im Servicelevel 3 geschult ist und (v) eine Materialkiste mit Materialien für den Noteinsatz vor Ort bereit steht. Die 24h-Frist beginnt mit der nachvollziehbaren und detaillierten Beschreibung der Störung durch den Auftraggeber, dass die gemeldete Störung und die Dringlichkeit auch nach der telefonischen Kundenberatung fortbestehen. Ein 24h-Vor-Ort-Service kann nur angeboten werden, wenn und solange die Auftragnehmerin die Gebietsabdeckung gewährleisten kann. Entfällt die Gebietsabdeckung während der Vertragslaufzeit, kann die Auftragnehmerin die Leistung 24h-Vor-Ort-Service mit einer Frist von zwei Wochen zum Monatsende kündigen. In Abstimmung mit dem Auftraggeber kann die Auftragnehmerin die Gebietsabdeckung dadurch herstellen oder wiederherstellen, dass sie Servicepersonal in der Nähe der Anlagen rekrutiert und/oder ortsansässige Mitarbeiter des Auftraggebers entsprechend schult. Für die Wahl der Leistung „24h-Vor-Ort-Service“ wird dem Auftraggeber die im Angebot benannte Pauschale für Noteinsätze in Rechnung gestellt. Der Noteinsatz selbst wird gemäß der üblichen Stundensätze nach Zeit und Aufwand berechnet
48h Vor-Ort-Service	Im Rahmen der optionalen Leistung 48h-Vor-Ort-Service stellt die Auftragnehmerin werktags (Montag bis einschließlich Freitag), bei Mitteilung der Störung bis 12 Uhr mittags, die Organisation eines Serviceeinsatzes vor Ort innerhalb von 48 h („Noteinsatz“) nach Maßgabe der folgenden Bedingungen sicher: Voraussetzung für die Organisation eines Noteinsatzes ist, dass (i) eine erhebliche Störung der Anlage eingetreten ist, die deren Betrieb unmittelbar gefährdet und die dringend Maßnahmen zur Beseitigung der Störung erforderlich macht, (ii) der Auftraggeber die Störung schriftlich, per Email, telefonisch oder per Textnachricht an die Notrufnummer (verfügbar unter https://www.prominent.de/de/Kontakt/Kontakt/Service/Service.html) gemeldet hat, (iii) der Auftraggeber die technische Kundenberatung der Auftragnehmerin in Anspruch genommen hat und Maßnahmen im Rahmen dieser telefonischen Betreuung die Störung nicht beseitigen oder ausreichend abmildern konnten, (iv) das vor Ort verfügbare Personal des Auftraggebers im Servicelevel 3 geschult ist, und (v) eine Materialkiste mit Materialien für den Noteinsatz vor Ort bereit steht. Die 48h-Frist beginnt mit der nachvollziehbaren und detaillierten Beschreibung der Störung durch den Auftraggeber, dass die gemeldete Störung und die Dringlichkeit auch nach der telefonischen Kundenberatung fortbestehen. Ein 48h-Vor-Ort-Service kann nur angeboten werden, wenn und solange die Auftragnehmerin die Gebietsabdeckung gewährleisten kann. Entfällt die Gebietsabdeckung während der Vertragslaufzeit, kann die Auftragnehmerin die Leistung 48h-Vor-Ort-Service mit einer Frist von zwei Wochen zum Monatsende kündigen. In Abstimmung mit dem Auftraggeber kann die Auftragnehmerin die Gebietsabdeckung dadurch herstellen oder wiederherstellen, dass sie Servicepersonal in der Nähe der Anlagen rekrutiert und/oder ortsansässige Mitarbeiter des Auftraggebers entsprechend schult. Für die Wahl der Leistung „48h-Vor-Ort-Service“ wird dem Auftraggeber die im Angebot benannte Pauschale für Noteinsätze in Rechnung gestellt. Der Noteinsatz selbst wird gemäß der üblichen Stundensätze nach Zeit und Aufwand berechnet.

Gewährleistungsverlängerung	Durch die Buchung des Moduls „Gewährleistung +“, gewährt ProMinent eine Verlängerung der vertraglich vereinbarten Gewährleistungsfrist von grundsätzlich einem Jahr um zusätzliche zwölf (12) oder vierundzwanzig (24) Monate, oder für die gesamte Laufzeit des Servicevertrages, je nach Wahl des Kunden, maximal jedoch insgesamt sechs (6) Jahre ab Lieferung des entsprechenden Produktes an. Die Gewährleistungsverlängerung kann ausschließlich für Produkte die von ProMinent-Gruppe hergestellt werden gebucht werden und setzt den Abschluss eines Servicevertrages von gleicher Dauer voraus. Der Umfang der verlängerten Gewährleistung entspricht dem in den Allgemeinen Lieferbedingungen der ProMinent bzw. subsidiär der gesetzlich geregelten Gewährleistung zum Zeitpunkt des Abschlusses des Kaufvertrages. Insbesondere bestehen keine Ansprüche bei Mängeln, die auf fehlerhafte Bedienung oder unsachgemäßen Ge- brauch des Produktes zurückzuführen sind. Es wird vorausgesetzt, dass das Produkt (a) entspre- chend den Anweisungen ProMinents installiert, konfiguriert, verknüpft, gewartet, gelagert und genutzt wird und (b) nicht modifiziert oder demontiert (bspw. durch eigenständige Öffnung eines Gehäuses durch den Auftraggeber) und nicht über den bestimmungsgemäßen Gebrauch hinaus verwendet wird. Darüber hinaus gilt die Gewährleistungsverlängerung nicht für Verschleißteile. ProMinent garantiert keine Wiederherstellungs- und Verfügbarkeitszeiten. Kosten für Leistungen, die nicht unter die Gewährleistung fallen, werden dem Kunden gesondert in Rechnung gestellt. Werden Leistungen im Rahmen der verlängerten Gewährleistung erbracht, hat dies auf die maximale Dauer der Gewährleistungsfrist keine Auswirkungen. Diese verlängert sich hierdurch nicht.
DULCOnneX	Nutzung erfordert Anmeldung des Produkts auf der Plattform und die Annahme der entsprechenden AGB (in der Form eines Servicelevel Agreements). Verfügbarkeit im Einzelfall zu prüfen. Der Auftraggeber verpflichtet sich, die Voraussetzungen für eine Remote-Überwachung des Betriebs der Anlage durch den Auftragnehmer zu schaffen, er wird sich im entsprechenden Portal des Auftragnehmers registrieren und diesem die Befugnis erteilen, die erforderliche Hardware zur Remote-Überwachung der Anlage an diese zu installieren. Alles Weitere regelt ein separates Service Level Agreement (SLA).
Smart Support - Service Tablet	Inhalt Modul Smart Support einschließlich Verkauf eines Tablets. Verfügbarkeit im Einzelfall zu prüfen.
Smart Support – Augmented Reality Googles	Inhalt Modul Smart Support einschließlich Verkauf von Augmented Reality Googles. Verfügbarkeit im Einzelfall zu prüfen

Smart Support	Der Smart Support umfasst die Remote-Unterstützung beim Einbau von Wartungs- und Verschleißteilen sowie anderweitigen Ersatzteilen, je nach Vereinbarung auch bei der Instandsetzung. Die Remote Unterstützung erfolgt über die Plattform Dritter („Anbieter“). Zur Nutzung der Anbieter-Plattform wird ProMinent für den Auftraggeber den Zugang personalisieren und der Auftraggeber erhält sodann durch den Anbieter per E-Mail und/oder SMS einen Link, mit dem der Auftraggeber für 24 Stunden einen kostenlos Zugang zu der Anbieter-Plattform erhält. Der Nutzungsvertrag zwischen dem Auftraggeber und dem Anbieter kommt direkt zwischen diesen beiden Parteien zustande. Die Erbringung des Smart Supports setzt voraus, dass der Auftraggeber auf seiner Seite die Voraussetzungen für die Leistungserbringung durch ProMinent über die Anbieter-Plattform schafft. Dies setzt insbesondere Folgendes voraus: • Nutzung des per E-Mail und/oder SMS an den Auftraggeber übersandten Links, • Installation der Anbieter-App auf dem Endgerät des Auftraggebers und/oder Nutzung eines unterstützten Web Browsers des Auftraggebers, • Freischaltung von Kamera und Mikrofon im Endgerät des Auftraggebers, • Internetzugang und Netzabdeckung im Arbeitsbereich, sowie • Durchführung der Arbeiten durch angemessen qualifiziertes und geschultes Personal, die über den Smart Support unterstützt werden sollen. Bei den Remote-Support Leistungen handelt es sich um reine Unterstützungsleistungen. Die Auftragnehmerin übernimmt keine Haftung für einen Erfolg der mittels Remote-Support unterstützten Tätigkeiten/Arbeiten des Auftraggebers
Montage und/oder Inbetriebnahme	Montage und/oder Inbetriebnahme der Anlage. Die Auftragnehmerin wird die Anlage montieren und in das beim Auftraggeber bestehende System integrieren. Dieses Modul „Montage und/oder Inbetriebnahme“ ist nur im Einzelfall und nach vorheriger Prüfung durch die Auftragnehmerin verfügbar, die Kosten hierfür werden für den jeweiligen konkreten Einzelfall berechnet. Voraussetzung hierfür ist, dass der Auftraggeber der Auftragnehmerin konkrete und verlässliche Pläne des bestehenden Systems zur Verfügung stellt, die Auftragnehmerin über alle relevanten örtlichen Umstände informiert und alle erforderlichen Voraussetzungen schafft, um die Installation bzw. die Montage zu ermöglichen. Voraussetzung für eine erfolgreiche Inbetriebnahme ist jeweils die bereits erfolgte mechanische, hydraulische und elektrische Montage der Anlage. Die Auftragnehmerin übernimmt keine Planungsleistungen. Weitere Einzelheiten und Voraussetzungen entnehmen Sie bitte den Allgemeinen Lieferbedingungen https://www.prominent.de/de/Service/Service/Download-Center/Download-Center.html .