

## Friedrich Remmert GmbH / Remmert GmbH Allgemeine Bedingungen für Service-Verträge

### TEIL I GESCHÄFTSBEDINGUNGEN FÜR SÄMTLICHE RECHTSBEZIEHUNGEN

#### 1. GELTUNGSBEREICH

##### 1.1

Die nachstehenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten für alle Prüfungs- und Wartungsverträge (vormals Modul M) sowie Supportverträge (vormals Modul S) der Friedrich Remmert GmbH / Remmert GmbH (im Weiteren: Remmert).

##### 1.2

Die nachstehenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten gegenüber

- einer natürlichen oder juristischen Person, die bei Abschluss des Vertrags in Ausübung ihrer gewerblichen oder selbstständigen beruflichen Tätigkeit handelt (Unternehmer),
- juristischen Personen des öffentlichen Rechts oder einem öffentlich-rechtlichen Sondervermögen.

##### 1.3

Diese Allgemeinen Bedingungen für After-Sales-Service-Verträge gelten auch für alle zukünftigen Geschäftsbeziehungen, auch wenn sie nicht noch einmal ausdrücklich vereinbart werden.

Abweichende Bedingungen des Bestellers, die Remmert nicht anerkennt, sind für Remmert unverbindlich, auch wenn Remmert nicht ausdrücklich widerspricht.

##### 1.4

Ergänzend, d.h. soweit in diesen Bedingungen nichts Abweichendes geregelt ist, gelten für die Rechtsbeziehung zwischen dem Besteller und Remmert die Allgemeinen Liefer- und Zahlungsbedingungen der Firma Remmert. Dies gilt insbesondere für die Regelungen zu Mängelansprüchen und zur Haftung.

## Friedrich Remmert GmbH / Remmert GmbH General Terms and Conditions for Service Contracts

### TEIL I GENERAL TERMS AND CONDITIONS FOR ALL LEGAL RELATIONSHIPS

#### 1. SCOPE

##### 1.1

The following General Terms and Conditions apply to all inspection and maintenance contracts (formerly Module M) and support contracts (formerly Module S) of Friedrich Remmert GmbH / Remmert GmbH (hereinafter: Remmert).

##### 1.2

The following General Terms and Conditions apply to

- a natural or legal person who, when concluding the contract, is acting in the exercise of his commercial or independent professional activity (entrepreneur),
- legal entities under public law or a special fund under public law.

##### 1.3

These General Terms and Conditions for After-Sales Service Contracts shall also apply to all future business relations, even if they are not expressly agreed again.

Deviating Terms and Conditions of the Purchaser which Remmert does not recognise are not binding on Remmert, even if Remmert does not expressly object to them.

##### 1.4

In addition, i.e. unless otherwise stipulated in these Terms and Conditions, the legal relationship between the Purchaser and Remmert is governed by Remmert's General Terms and Conditions of Delivery and Payment. This applies in particular to the provisions on claims for defects and liability.

## 2. ANGEBOT UND VERTRAGSSCHLUSS

### 2.1.

Allen Angeboten der Firma Remmert liegen diese Bedingungen zugrunde.

Ein Vertrag kommt – wenn nicht in einer gesonderten Vereinbarung geschlossen – mit der schriftlichen Auftragsbestätigung der Firma Remmert zustande.

### 2.2

Alle Vereinbarungen, die zwischen Remmert und dem Besteller im Zusammenhang mit den Lieferungen und Leistungen der Firma Remmert getroffen werden, sind in den After-Sales-Service-Verträgen, diesen Bedingungen den Allgemeinen Liefer- und Zahlungsbedingungen der Firma Remmert sowie der Auftragsbestätigung der Firma Remmert schriftlich niedergelegt. Mündlichen Nebenabreden bestehen nicht.

### 2.3

Ein Vertragsschluss steht unter der aufschiebenden Bedingung, dass der Warenkredit-versicherer der Firma Remmert nach Prüfung der Bonität des Bestellers eine positive Auskunft erteilt hat.

## 3. PREISE, ZAHLUNGSBEDINGUNGEN, LIEFERORT

### 3.1

Das an Remmert zu zahlende Entgelt richtet sich nach den unten aufgeführten Bestimmungen für die einzelnen Verträge.

### 3.2

Die Preise gelten zuzüglich der Mehrwertsteuer in der jeweils gültigen gesetzlichen Höhe.

Remmert behält sich vor, die Preise auf Grund von Kostenänderungen jährlich um bis zu 2 % anzupassen.

### 3.3

Der Besteller kommt auch ohne Mahnung durch Remmert in Verzug, wenn er den vereinbarten Preis oder die vereinbarte Teilzahlung nicht innerhalb von 30 Tagen nach Fälligkeit und Zugang der Rechnung oder einer gleichwertigen Zahlungsaufstellung zahlt.

Gerät der Besteller mit einer Zahlung in Verzug, ist Remmert berechtigt, von dem betreffenden Zeitpunkt an, Zinsen in Höhe von 8 %-Punkten über dem jeweiligen Basiszinssatz (§ 247 BGB) zu verlangen. Der Nachweis eines höheren Schadens bleibt Remmert vorbehalten.

Remmert kann bei Überschreitung eines vereinbarten Zahlungsziels die bankübliche Verzinsung der rückständigen Forderung auch ohne Verzug des Bestellers bereits ab Überschreitung dieses Zahlungsziels verlangen.

### 3.4

Der Besteller ist zur Aufrechnung oder Ausübung eines Zurückbehaltungsrechts nur befugt, wenn die Gegenansprüche rechtskräftig festgestellt, von Remmert anerkannt oder unstrittig sind. Ein

## 2. OFFER AND CONCLUSION OF CONTRACT

### 2.1.

All offers made by Remmert are based on these Terms and Conditions.

A contract is concluded with the – written order confirmation of Remmert – if not concluded in a separate agreement.

### 2.2

All agreements made between Remmert and the Purchaser in connection with the supplies and services of Remmert are set out in writing in the After-Sales Service Agreements, these Conditions, the General Terms and Conditions of Delivery and Payment of Remmert and the Order Confirmation of Remmert. There are no oral collateral agreements.

### 2.3

Conclusion of the contract is subject to the condition precedent that Remmert's trade credit insurer has issued a positive statement after checking the Buyer's creditworthiness.

## 3. PRICES, TERMS OF PAYMENT, PLACE OF DELIVERY

### 3.1

The fee payable to Remmert is based on the provisions for the individual contracts set out below.

### 3.2

The prices are subject to value added tax at the statutory rate applicable at the time.

Remmert reserves the right to adjust the prices annually by up to 2% due to changes in costs.

### 3.3

The Purchaser is in default even without a reminder from Remmert, if he fails to pay the agreed price or the agreed instalment within 30 days after the due date and receipt of the invoice or an equivalent payment schedule.

If the Purchaser is in default of payment, Remmert is entitled to charge interest from the relevant date onwards at a rate of 8 percentage points above the base rate (§ 247 German Civil Code ←BGB→). Remmert reserves the right to prove higher damages.

In the event that an agreed time for payment is exceeded, Remmert is entitled to charge the customary bank interest on the outstanding amount even if the Purchaser is not in default as from the date on which the time for payment is exceeded.

### 3.4

The Purchaser is only entitled to set-off or to exercise a right of retention if the counterclaims have been finally adjudicated, have been accepted by Remmert or are undisputed. Furthermore, a right

Zurückbehaltungsrecht kann überdies nur geltend gemacht werden, wenn der Gegenanspruch auf demselben Vertragsverhältnis beruht.

## 4. LIEFER- UND LEISTUNGSZEIT

### 4.1

Definitionen:

Liefertermine oder Fristen, die nicht ausdrücklich als verbindlich vereinbart werden sind, sind ausschließlich unverbindliche Angaben.

- „Arbeitstage“ sind alle Tage von Montag bis Freitag mit Ausnahme der gesetzlichen Feiertage in NRW.
- Die regulären „Geschäftszeiten“ beinhalten die Erreichbarkeit der Ansprechpartner von 8 bis 17 Uhr an Arbeitstagen. Abweichende Geschäftszeiten sind in den jeweiligen Verträgen angegeben.
- „Arbeitszeiten“ variieren je nach Vertrag. Maßgeblich sind die Angaben im jeweiligen Vertrag.

### 4.2

Die Liefer- und Leistungszeit ergibt sich aus den Vereinbarungen der Vertragsparteien.

Liefertermine oder Fristen, die nicht ausdrücklich als verbindlich vereinbart werden sind, sind ausschließlich unverbindliche Angaben.

Die Einhaltung der Fristen und Termine durch Remmert setzt voraus, dass alle kaufmännischen und technischen Fragen zwischen den Vertragsparteien geklärt sind und dass die Vorleistungen und Mitwirkungspflichten des Bestellers (z. B. datentechnische Vorleistungen, die Beibringung erforderlicher Unterlagen, vereinbarte Zahlungen etc.) ordnungsgemäß erbracht sind.

Ist dies nicht der Fall, so verlängert sich die Liefer- / Leistungsfrist angemessen, es sei denn, die Verzögerung ist von Remmert zu vertreten.

Bei nachträglich erforderlich werdenden oder vom Besteller gewünschten Änderungen des Liefer- / Leistungsumfangs verlängert sich die Liefer- / Leistungszeit ebenfalls angemessen.

### 4.3

Soweit eine Liefer- / Leistungsverzögerung auf unvorhersehbare, nicht von Remmert zu vertretende Umstände zurückzuführen ist, haftet Remmert nicht für die Verzögerung; die Liefer- / Leistungszeit verlängert sich angemessen. Dies gilt auch für den Fall, dass Remmert selbst nicht richtig oder rechtzeitig beliefert wurde.

Sich abweichende Verzögerung teilt Remmert dem Besteller unverzüglich mit.

### 4.4

Sofern unvorhersehbare, von Remmert nicht zu vertretende Umstände im Sinne von Ziff. 4.3 die Vertragserfüllung für Remmert

of retention can only be asserted if the counterclaim is based on the same contractual relationship.

## 4. DELIVERY AND PERFORMANCE TIME

### 4.1

Definitions:

- „Working days“ are all days from Monday to Friday with the exception of public holidays in North Rhine-Westphalia.
- The regular „business hours“ include the availability of the contact persons from 8 a.m. to 5 p.m. on working days. Deviating business hours are indicated in the respective contract.
- „Working hours“ vary depending on the contract. The information in the respective contract is decisive.

### 4.2

The delivery and performance time results from the agreements of the contracting parties.

Delivery dates or deadlines which are not expressly agreed as binding are exclusively non-binding information.

Remmert's compliance with the periods and deadlines presupposes that all commercial and technical questions between the contracting parties have been clarified and that the Purchaser's preliminary services and duties to cooperate (e.g. preliminary data processing services, provision of necessary documents, agreed payments, etc.) have been duly performed.

If this is not the case, the delivery / performance period shall be extended accordingly, unless Remmert is responsible for the delay.

In the event of changes to the scope of delivery/service which become necessary at a later date or which are requested by the Purchaser, the delivery/service period shall also be extended accordingly.

### 4.3

To the extent that a delay in delivery / performance is due to unforeseeable circumstances for which Remmert is not responsible, Remmert shall not be liable for the delay; the time of delivery / performance shall be extended accordingly. This also applies in the event that Remmert itself was not supplied correctly or on time.

Remmert will inform the Buyer without delay of any deviating delay.

### 4.4

If unforeseeable circumstances for which Remmert is not responsible within the meaning of Clause 4.3 make it difficult for

auf unabsehbare oder den Vertragszweck gefährdende Dauer erschweren und das Leistungshindernis für Remmert nicht mit zumutbaren Aufwendungen zu überwinden ist, steht Remmert das Recht zu, vom Vertrag zurückzutreten.

Remmert ist in solchen Fällen verpflichtet, den Besteller unverzüglich über die leistungserschwerenden Umstände zu informieren und – nach Ausübung des Rücktrittsrechts – bereits erlangte Gegenleistungen des Bestellers diesem unverzüglich zu erstatten.

Über die Erstattungsansprüche hinausgehende Ansprüche des Bestellers sind ausgeschlossen.

## 5. VERPFLICHTUNGEN DES BESTELLERS

### 5.1

Veränderungen bzgl. der Ansprechpartner sind Remmert umgehend mitzuteilen.

### 5.2

Die dem Besteller zur Verfügung gestellten Hilfsmittel, wie Diagnose-Software, Datenträger, Testgeräte, Wartungspläne und Datenbücher sowie System-Dokumentationen sind ständig für das Service-Personal bereit zu halten.

### 5.3

Der Besteller verpflichtet sich, alle Unterlagen, Informationen und Daten, die er von Remmert erhält, nur im Rahmen dieses Vertrages zu verwenden. Er verpflichtet sich insbesondere, Geschäfts- & Betriebsgeheimnisse von Remmert weder zu verwerten, noch Dritten mitzuteilen oder sonst zugänglich zu machen. Verstößt der Besteller gegen die vorgenannten Pflichten, ist er verpflichtet, an Remmert eine Vertragsstrafe in Höhe von 20.000,00 – je Einzelfall und unter Ausschluss des Fortsetzungszusammenhangs zu zahlen. Die Geltendmachung weiteren Schadensersatzes bleibt davon unberührt.

## 6. HAFTUNG FÜR DATENVERLUST

Der Besteller ist für eine regelmäßige Sicherung seiner Daten verantwortlich und hat die notwendigen Maßnahmen zur Sicherung der Daten zu ergreifen. Bei einem von Remmert verschuldeten Datenverlust haftet Remmert deshalb ausschließlich für die Kosten der Vervielfältigung der Daten von der vom Besteller zu erstellenden Sicherheitskopie und für die Wiederherstellung der Daten, die auch bei einer ordnungsgemäßen Sicherung der Daten verlorengegangen wären. Dies gilt nicht, wenn der Datenverlust durch vorsätzliches Verhalten von Remmert verursacht worden ist.

## 7. SONSTIGES

### 5.1

Angebote über Service-Verträge verlieren 3 Monate ab Ausstellungsdatum ihre Gültigkeit.

Remmert to perform the contract for an unforeseeable period of time or for a period of time which jeopardises the purpose of the contract and if the obstacle to performance cannot be overcome by Remmert at reasonable expense, Remmert is entitled to withdraw from the contract.

In such cases Remmert is obliged to inform the Purchaser without undue delay of the circumstances impeding performance and to reimburse the Purchaser without undue delay for any consideration already received by – Remmert after the Purchaser – has exercised his right to rescind the contract.

Any claims of the Purchaser exceeding the claims for reimbursement shall be excluded.

## 5. OBLIGATIONS OF THE PURCHASER

### 5.1

Remmert must be informed immediately of any changes regarding the contact persons.

### 5.2

The aids provided to the Purchaser, such as diagnostic software, data carriers, test devices, maintenance plans and data books as well as system documentation must be kept available for the service personnel at all times.

### 5.3

The Purchaser undertakes to use all documents, information and data received from Remmert only within the scope of this contract. In particular, he undertakes not to exploit Remmert's business and trade secrets, nor to disclose or otherwise make them accessible to third parties. If the Purchaser breaches the aforementioned obligations, he is obliged to pay Remmert a contractual penalty in the amount of – 20,000.00 per individual case and excluding the continuation of the contract. This does not affect the right to claim further damages.

## 6. LIABILITY FOR DATA LOSS

The Ordering Party is responsible for a regular backup of its data and must take the necessary measures to back up the data. In the event of a loss of data for which Remmert is responsible, Remmert is therefore exclusively liable for the costs of copying the data from the backup copy to be made by the Ordering Party and for restoring the data which would have been lost even if the data had been properly backed up. This does not apply if the loss of data has been caused by wilful conduct on the part of Remmert.

## 7. OTHER

### 5.1

Offers for service contracts lose their validity 3 months after the date of issue.

## 5.2

Der Besteller ist damit einverstanden, dass Remmert den Namen des Bestellers als Referenz verwendet.

## 5.2

The Purchaser agrees that Remmert may use the name of the Purchaser as a reference.

## TEIL II PRÜFUNGS- & WARTUNGSVERTRÄGE (MECHANIK – VORMALS MODUL M)

Die folgenden Bedingungen gelten zusätzlich und vorrangig für Prüfungs- und Wartungsverträge.

## TEIL II INSPECTION & MAINTENANCE CONTRACTS (MECHANICS – FORMERLY MODULE M)

The following conditions apply additionally and primarily to inspection and maintenance contracts

### 8. VERPFLICHTUNGEN VON REMMERT

#### 8.1

Remmert verpflichtet sich, die periodische vorbeugende Wartung innerhalb der vereinbarten Service-Zeiten durchzuführen.

### 8. REMMERT OBLIGATIONS

#### 8.1

Remmert undertakes to carry out the periodic preventive maintenance within the agreed service times.

#### 8.2

Remmert teilt dem Besteller den Termin spätestens zwei Wochen vorher mit. Sollte eine Durchführung der Leistungen zu dem vorgesehenen Termin auf Seiten des Bestellers nicht möglich sein, muss dies Remmert mindestens 1 Woche vorher schriftlich mitgeteilt werden. Erfolgt die Mitteilung der Terminverschiebung durch den Besteller nicht oder nicht rechtzeitig, behält sich Remmert vor, dem Besteller die entstandenen Kosten in Rechnung zu stellen.

#### 8.2

Remmert will inform the Purchaser of the date at least two weeks in advance. If it is not possible for the Purchaser to carry out the work on the agreed date, Remmert must be informed of this in writing at least one week in advance. If the Purchaser does not notify Remmert of the postponement or does not notify Remmert in time, Remmert reserves the right to charge the Purchaser for the costs incurred.

### 9. NICHT ENTHALTENE LEISTUNGEN

Folgende Leistungen werden von Remmert nicht im Rahmen von Prüfungen und Wartungen erbracht und sind somit nicht Bestandteil der dazugehörigen Verträge:

### 9. SERVICES NOT INCLUDED

The following services are not provided by Remmert as part of inspections and maintenances and are therefore not part of the respective contracts:

- a) Reparaturen auf Grund von Beschädigungen und anderen äußeren Einflüssen
- b) Modifikationen des zu wartenden Produktes, auch wenn diese konstruktive oder sicherheitstechnische Verbesserungen darstellen
- c) Behebung von Fehlern, wenn diese auf Grund von Bedienungsfehlern entstanden sind
- d) Behebung von Fehlern, wenn diese auf Grund von Reparaturversuchen des Bedienpersonals des Bestellers entstanden sind
- e) Jede Art von Instandsetzung und Reparatur
- f) Behebung von Fehlern, die auf höhere Gewalt oder sonstige unabwendbare Ereignisse zurückzuführen sind
- g) Lieferung der notwendigen Ersatzteile.

- a) Repairs due to damage and other external influences,
- b) Modifications to the product to be serviced, even if these represent design or safety improvements,
- c) Correction of faults, if these have arisen due to operating errors,
- d) rectification of faults if these have arisen as a result of repair attempts by the Purchaser's operating personnel,
- e) Any kind of maintenance and repair,
- f) Correction of faults due to force majeure or other unavoidable events,
- g) Delivery of the necessary spare parts.

### 10. VERPFLICHTUNGEN DES BESTELLERS

Der Besteller muss gewährleisten, dass das Bedienpersonal der Anlagen diese gemäß den Betriebsvorschriften von Remmert einsetzt.

### 10. OBLIGATIONS OF THE PURCHASER

The Purchaser must ensure that the operating personnel of the systems use them in accordance with Remmert's operating instructions.

## 11. ZAHLUNGSBEDINGUNGEN

### 11.1

Die Rechnungsstellung erfolgt zum Anfang des Folgemonats nach Fälligkeitstermin. Die Zahlung erfolgt nach Rechnungseingang innerhalb von 10 Werktagen netto.

### 11.2

Nicht enthaltene Leistungen des Vertrages werden nach Aufwand gemäß den Verrechnungssätzen für Einzelaufträge abgerechnet.

## TEIL III SUPPORTVERTRÄGE (SOFTWARE/HOTLINE – VORMALS MODUL S/Z)

Die folgenden Bedingungen gelten zusätzlich und vorrangig für Supportverträge.

## 12. DEFINITIONEN

### 12.1

Hotline-Service

- a) Der Hotline Service beinhaltet telefonischen Support durch qualifiziertes Fachpersonal innerhalb der Geschäftszeiten des Remmert-Service.
- b) Via Fernwartungszugang zu den Rechnern und den Steuerungen der Anlage kann der Hotline-Service Unterstützung über den telefonischen Support hinaus leisten.
- c) Der Hotline-Service beinhaltet keine Arbeiten vor Ort.
- d) Je nach Vertrag verpflichtet sich Remmert zur Einhaltung von Reaktionszeiten zwischen der Problemmeldung und dem Start der Problemanalyse.
- e) Für den Einsatz des „visuellen Supports“ via Augmented-Reality-Application ist kundenseitig ein geeignetes Endgerät bereitzustellen.

### 12.2

Software-Wartung

Die Wartungsarbeiten werden an Software-Produkten der Fa. Remmert durchgeführt. Fremdsysteme sind nicht in der Wartung enthalten

### 12.3

Fremdsystem

Ein Fremdsystem ist eine Software, ein Gerät, eine Maschine, eine Anlage oder Teile dieser Systeme, welche nicht von der Fa. Remmert hergestellt wurde(n).

### 12.4

Fernwartungszugang

Ein Fernwartungszugang ermöglicht einen uneingeschränkten Zugriff auf alle Computer und Steuerungen der Anlage über das Internet.

## 11. TERMS OF PAYMENT

### 11.1

Invoices are issued at the beginning of the month following the due date. Payment is to be made net within 10 working days after receipt of the invoice.

### 11.2

Services not included in the contract will be invoiced according to the rates for individual orders.

## TEIL III SUPPORT CONTRACTS (SOFTWARE/HOTLINE – FORMERLY MODULE S/Z)

The following Terms and Conditions apply additionally and primarily to support contracts.

## 12. DEFINITIONS

### 12.1

Hotline-Service

- a) The Hotline Service includes telephone support by qualified personnel within the business hours of Remmert Service.
- b) Via remote maintenance access to the computers and the controls of the system, the hotline service can provide support beyond the telephone support.
- c) The hotline service does not include on-site work.
- d) Depending on the contract, Remmert commits to adhering to response times between the problem report and the start of the problem analysis.
- e) For the use of „visual support“ via augmented reality application, the customer must provide a suitable device (e.g. smartphone).

### 12.2

Software maintenance

Maintenance work is carried out on Remmert software products. Third-party systems are not included in the maintenance.

### 12.3

Third-party system

A third-party system is a software, a device, a machine, a plant or parts of these systems which have not been manufactured by Remmert.

### 12.4

Remote maintenance access

Remote maintenance access allows unrestricted access to all computers and controls of the plant via the Internet.

## 13. NICHT ENTHALTENE LEISTUNGEN

### 13.1

Nicht enthaltene Leistungen sind

- a) Beratungsanfragen, insbesondere Anfragen zu Fehlern, die durch eine vom Besteller
- b) ohne Absprache vorgenommene Modifikation am System verursacht wurden,
- c) Pflegeleistungen hinsichtlich der Zusammenarbeit des Vertragsgegenstands mit Fremdsystemen gem. § 12 Ziffer 6 dieser Bedingungen, die nicht Gegenstand des Softwarepflegevertrags sind,
- d) Pflege der Hardware und Peripheriegeräte (Drucker, Rechner, Monitore, Barcodelaser, etc.),
- e) Wiederherstellung der Daten nach Datenverlust,
- f) Umfassende Updates der Software zur Erweiterung der Funktionalität

### 13.2

Nicht enthaltene Leistungen sind nicht geschuldet, bedürfen gesonderter Vereinbarung und sind gesondert zu vergüten.

## 14. DURCHFÜHRUNG DER DIENSTLEISTUNG

### 14.1

Ort der Leistungserbringung ist der Sitz der Fa. Remmert am Standort Löhne, soweit nichts anderes vereinbart ist.

### 14.1

Die mit der Durchführung der Leistung befassten Mitarbeiter von Remmert werden von dieser ausgesucht. Der Besteller hat keinen Anspruch auf die Leistungserbringung durch bestimmte Mitarbeiter.

## 15. VERPFLICHTUNGEN VON REMMERT

### 15.1

Vertragliche Leistungen

Remmert überlässt dem Besteller bestimmte neue Stände der Software, um diese auf dem aktuellen Stand zu halten und Störungen vorzubeugen. Hierzu erhält der Besteller Updates mit technischen Modifikationen und Verbesserungen sowie kleineren funktionalen Erweiterungen und Verbesserungen. Weiterhin erhält der Besteller dazu Hotfixes/Patches mit Korrekturen zur Software und sonstige Umgehungsmaßnahmen für mögliche Störungen. Diese neuen Stände der Software werden als „Neue Versionen“ bezeichnet.

### 15.2

Software-Erweiterungen

Nicht Gegenstand der Leistung ist

- a. die Überlassung von Software mit wesentlichen funktionalen Erweiterungen oder - die Überlassung von neuen Produkten oder

## 13. SERVICES NOT INCLUDED

### 13.1

Services not included are

- a) Requests for advice, in particular requests concerning defects caused by a modification made to the system without consultation,
- b) Maintenance services with regard to the cooperation of the subject matter of the contract with third-party systems pursuant to § 12 number 6 of these Terms and Conditions, which are not the subject matter of the software maintenance contract,
- c) Maintain hardware and peripherals (printers, computers, monitors, barcode lasers, etc.),
- d) Recovery of data after data loss,
- e) Comprehensive updates of the software to extend functionality.

### 13.2

Services not included are not owed, require separate agreement and are to be remunerated separately.

## 14. SERVICE PERFORMANCE

### 14.1

The place of performance is the registered office of Remmert at the Löhne location, unless otherwise agreed.

### 14.1

Remmert's employees involved in the performance of the service are selected by Remmert. The Ordering Party has no claim to the performance of the service by certain employees.

## 15. REMMERT OBLIGATIONS

### 15.1

Contractual services

Remmert provides the Purchaser with certain New Versions of the software in order to keep it up to date and to prevent malfunctions. For this purpose, the Purchaser receives updates with technical modifications and improvements as well as minor functional extensions and improvements. Furthermore, the Purchaser receives hotfixes/patches with corrections to the software and other workarounds for possible malfunctions. These New Versions of the software are referred to as „New Versions“.

### 15.2

Software extensions

The following is not the subject of the service:

- a. the transfer of software with significant functional enhancements or
- b. the transfer of new products or

- b. Verpflichtungen zur Weiterentwicklung der Software oder
- c. Erweiterung der Software auf Bestelleranforderungen.

### 15.3

#### Rechte und Pflichten bei Updates

Remmert stellt dem Besteller die Neuen Versionen der Software zur Verfügung. Der Besteller wird diese unverzüglich untersuchen und erkennbare Mängel unverzüglich rügen.

### 15.4

#### Reproduzierbarkeit von Fehlern

Gemeldete Fehler bzw. Störungen müssen von Remmert auf dem per Fernwartung zu erreichenden Rechner nachvollziehbar sein. Remmert wird Softwarefehler, die der Besteller schriftlich mitteilt und die von Remmert bestätigt werden, kostenlos und innerhalb angemessener Frist, spätestens mit dem nächsten Update, beseitigen. Werden zur Erfüllung des Softwarepflegevertrages Vor-Ort-Einsätze von Remmert erforderlich, z.B. zur Installation neuer/geänderter Software, wird dieser Einsatz gesondert nach Aufwand in Rechnung gestellt. Es gelten die „Allgemeinen Verrechnungssätze“ (s. Anlage) von Remmert.

### 15.5

#### Stand der Software

Der Besteller soll grundsätzlich sicherstellen, dass die Software jeweils an den neuesten Stand der Technik angepasst ist und jeweils die neuesten Updates installiert sind. Ist dies nicht der Fall und ist es nicht auszuschließen, dass auf Grund dieses Umstandes ein Fehler oder eine Störung der Software durch Remmert nicht behoben werden kann, verpflichtet sich der Besteller, sämtliche bislang noch nicht installierten Updates der Software gegen Entgelt installierten zu lassen. Lehnt der Besteller die Installation dieser Updates ab, ist Remmert von der Verpflichtung zur Beseitigung des Fehlers enthoben.

## 16. VERPFLICHTUNGEN DES BESTELLERS

### 16.1

Der Besteller ist verpflichtet, einen kompetenten Hauptansprechpartner für alle im Zusammenhang mit der Softwarepflege auftretenden Probleme und Fragen zu benennen. Der Besteller ist verpflichtet, den Zugang zu seinem System für den Hotline-Service aufrecht zu erhalten.

### 16.2

Der Besteller hat im Rahmen seiner Mitwirkungspflichten bei der Bestimmung von Software-Fehlern diese unverzüglich in kurzer nachvollziehbarer Form unter Angabe der für die Fehlerbeseitigung zweckdienlichen Informationen, insbesondere durch Fehlerprotokolle, Mängelbeschreibungen, Ein- und Ausgabedateien sowie graphische Ausdrücke, schriftlich zu melden.

### 16.3

Der Besteller hat Remmert bei der Beseitigung von Störungen zu unterstützen, insbesondere auf Wunsch von Remmert Dateien

- c. obligations for the further development of the software or
- d. extension of the software to meet Purchaser requirements.

### 15.3

#### Rights and obligations regarding updates

Remmert will provide the Purchaser with the New Versions of the software. The Purchaser shall examine these without delay and notify Remmert of any visible defects without delay.

### 15.4

#### Error reproducibility

Reported errors or faults must be traceable by Remmert on the computer to be reached by remote maintenance. Remmert will remedy software faults notified by the Buyer in writing and confirmed by Remmert free of charge and within a reasonable period of time, at the latest with the next update. If Remmert has to be called out on site to fulfil the software maintenance contract, e.g. to install new/changed software, this call-out will be invoiced separately on a time and material basis. The „General Charging Rates“ (see attachment) of Remmert apply.

### 15.5

#### Status of the software

The Purchaser shall in principle ensure that the software is always adapted to the latest state of the art and that the latest updates are installed. If this is not the case and if it cannot be excluded that due to this circumstance an error or a fault in the software cannot be remedied by Remmert, the Purchaser undertakes to have all updates of the software which have not yet been installed against payment. If the Purchaser refuses to have these updates installed, Remmert is released from its obligation to remedy the defect.

## 16. OBLIGATIONS OF THE PURCHASER

### 16.1

The Purchaser is obliged to name a competent main contact person for all problems and questions arising in connection with the software maintenance. The Purchaser is obliged to maintain access to his system for the hotline service.

### 16.2

Within the scope of its duty to cooperate in the determination of software defects, the Purchaser shall report such defects in writing without delay in a brief and comprehensible form, stating the information useful for the elimination of the defect, in particular by means of error logs, defect descriptions, input and output files as well as graphic printouts.

### 16.3

The Purchaser shall support Remmert in the elimination of faults, in particular by sending data files upon Remmert's



zu übersenden und/oder Maschinenzeit zu den regulären Geschäftszeiten nach Absprache zur Verfügung zu stellen.

#### **16.4**

Ist ein Fehler bei Remmert nicht nachvollziehbar, so kann Remmert eine Fehleranalyse vor Ort durchführen. Stellt sich bei der Überprüfung der gemeldeten Störung durch Remmert heraus, dass kein Mangel der Software vorlag, trägt der Besteller die gesamten Kosten des Einsatzes. Dies gilt insbesondere bei fehlerhafter Bedienung oder bei Vorliegen sonstiger nicht von Remmert zu vertretenden Störungen.

### **17. ZAHLUNGSBEDINGUNGEN**

#### **17.1**

Der Besteller vergütet die vereinbarten Leistungen durch eine laufende Pauschale. Die Vergütung ist im Abrechnungszeitraum im Voraus geschuldet. Abrechnungszeitraum ist jeweils das Vertragsjahr. Die Rechnungsstellung erfolgt zu gleichen Teilen jeweils zu Beginn des Vertragsjahres sowie nach 6 Monaten.

#### **17.2**

Nicht enthaltene Leistungen des Vertrages werden nach Aufwand gemäß den Verrechnungssätzen für Einzelaufträge abgerechnet.

### **18. LEISTUNGSSTÖRUNGEN NACH ABLAUF DES VERTRAGSVERHÄLTNISSSES**

#### **18.1**

Wird die Dienstleistung nicht vertragsgemäß erbracht, zeigt sich der Mangel nach Beendigung dieses Vertrages und hat Remmert dies zu vertreten (Leistungsstörung), so ist er verpflichtet, die Dienstleistung ganz oder in Teilen ohne Mehrkosten für den Besteller innerhalb angemessener Frist vertragsgemäß zu erbringen, es sei denn, dies ist nur mit unverhältnismäßigem Aufwand möglich. Der Besteller hat zunächst das Recht auf Nacherfüllung innerhalb einer angemessenen Frist. Die Nacherfüllung beinhaltet nach Wahl von Remmert entweder Nachbesserung oder Lieferung einer Ersatzsoftware. Die Interessen des Bestellers werden angemessen berücksichtigt.

#### **18.2**

Die Pflicht von Remmert besteht nur, wenn der Besteller die Leistungsstörung schriftlich und unverzüglich, spätestens aber bis zum Ablauf von zwei Wochen nach Kenntnis rügt.

### **19. LIZENZBESTIMMUNGEN & NUTZUNGSRECHTE**

#### **19.1**

Die Vertragsprodukte von Remmert (Hard- und Software) unterliegen teilweise besonderen Bestimmungen und Beschränkungen des Herstellers. Diese sind vom Besteller zu akzeptieren und zu beachten. Der Besteller ist nicht berechtigt, Hinweise auf Urheber-, Warenzeichen oder andere Schutzrechte, die auf den

request and/or by making machine time available during regular business hours as agreed.

#### **16.4**

If a fault cannot be traced back to Remmert, Remmert may carry out a fault analysis on site. If the examination of the reported fault by Remmert reveals that there was no defect in the software, the Purchaser shall bear the entire costs of the intervention. This applies in particular in the event of faulty operation or in the event of other faults for which Remmert is not responsible.

### **17. TERMS OF PAYMENT**

#### **17.1**

The Purchaser shall remunerate the agreed services by means of an on-going lump sum. The remuneration is owed in advance in the settlement period. The billing period shall be the contract year. Invoicing shall take place in equal parts at the beginning of the contractual year and after 6 months.

#### **17.2**

Services not included in the contract will be invoiced according to the rates for individual orders.

### **18. DEFAULT IN PERFORMANCE AFTER EXPIRY OF THE CONTRACTUAL RELATIONSHIP**

#### **18.1**

If the service is not performed in accordance with the contract, if the defect becomes apparent after the termination of this contract and if Remmert is responsible for this (default in performance), Remmert is obliged to perform the service in accordance with the contract in whole or in part without additional costs for the Purchaser within a reasonable period of time, unless this is only possible with unreasonable effort. The Purchaser shall first have the right to subsequent performance within a reasonable period of time. Subsequent performance includes, at Remmert's option, either repair or delivery of a replacement. The interests of the Purchaser will be given due consideration.

#### **18.2**

Remmert's obligation only exists if the Purchaser notifies Remmert of the defect in performance in writing and without delay, at the latest, however, within two weeks after becoming aware of the defect.

### **19. LICENCE TERMS & RIGHTS OF USE**

#### **19.1**

Remmert's contractual products (hardware and software) are partly subject to special provisions and restrictions of the manufacturer. These must be accepted and observed by the Purchaser. The Purchaser is not entitled to remove, change, cover or make unrecognisable any references to copyrights, trademarks or

Vertragsprodukten oder Teilen davon angebracht sind, zu beseitigen, zu ändern, zu überdecken oder unkenntlich zu machen.

#### 19.2

Der Besteller verpflichtet sich, jede (zulässige) Kopie des Programms bzw. der Software sowie jede (zulässige) Modifikation oder zulässigerweise in andere Programme eingebrachten Teile des Programms/der Software mit entsprechenden Hinweisen auf das Lizenz- und Urheberrecht von Remmert oder das der Lieferanten von Remmert zu versehen.

#### 19.3

Der Besteller darf die Software nur zu unternehmensinternen Zwecken einsetzen. Die jeweilige Software ist nur auf der von Remmert mitgelieferten Hardware einzusetzen (Vertragsprodukt). Die Software darf im Übrigen jeweils nur auf einer einzelnen Anlage oder an einem Ort genutzt werden. Das Vervielfältigen von Dokumentationen oder anderem gedruckten Material ist nur für den internen Gebrauch, insbesondere zum Zwecke der Datensicherung erlaubt. Der Besteller ist nicht zur Einräumung weiterer Nutzungsrechte an der Software berechtigt. Vervielfältigungen der Software sind nur insoweit zulässig, als dies für den vertragsgemäßen Gebrauch notwendig ist.

#### 19.4

Remmert überträgt dem Besteller insbesondere keine Nutzungs- und Verwertungsrechte, die über die Nutzung des erhaltenen Softwarepakets auf dem Vertragsprodukt hinausgehen.

#### 19.5

Der Besteller wird die Software sorgfältig verwahren, um Missbrauch auszuschließen. Er wird die Software Dritten nur nach vorheriger schriftlicher Zustimmung von Remmert zugänglich machen. Als Dritte gelten nicht die Angestellten des Bestellers sowie sonstige Personen, die sich zur vertragsgemäßen Nutzung der Software beim Besteller aufhalten.

#### 19.6

Der Besteller verpflichtet sich die Software ohne schriftliche Zustimmung von Remmert nicht zu ändern, zu erweitern oder sonst umzuarbeiten. Er führt insbesondere keine Programmierarbeiten aus. § 69d und 69e Urhebergesetz bzw. sonstige unabdingbare gesetzliche Vorschriften bleiben unberührt.

## 20. GEHEIMHALTUNG & DATENSCHUTZ

Remmert versichert, dass die Regeln des Datenschutzes eingehalten werden. Soweit Remmert Zugang zur Hard- und Software des Bestellers erhält (z. B. bei Fernwartung), bezweckt dies keine geschäftsmäßige Verarbeitung oder Nutzung personenbezogener Daten durch Remmert. Vielmehr geschieht ein Transfer personenbezogener Daten nur in Ausnahmefällen als Nebenfolge der vertragsmäßigen Leistungen. Mit diesen personenbezogenen Daten wird Remmert nach den Vorschriften des BDSG und der sonstigen einschlägigen Schutzvorschriften verfahren.

other industrial property rights which are affixed to the contractual products or parts thereof.

#### 19.2

The Purchaser undertakes to provide each (permissible) copy of the program/software as well as each (permissible) modification or permissibly incorporated part of the program/software in other programs with appropriate references to the licence and copyright of Remmert or that of Remmert's suppliers.

#### 19.3

The Purchaser may only use the software for internal company purposes. The respective software may only be used on the hardware supplied by Remmert (contractual product). Furthermore, the software may only be used on a single system or at a single location. The duplication of documentation or other printed material is only permitted for internal use, in particular for the purpose of data backup. The Purchaser is not entitled to grant further rights of use to the software. Duplications of the software are only permitted to the extent that this is necessary for use in accordance with the contract.

#### 19.4

In particular, Remmert does not transfer to the Purchaser any rights of use and exploitation which go beyond the use of the software package received on the contractual product.

#### 19.5

The Purchaser will carefully store the software in order to exclude misuse. He will only make the software available to third parties with the prior written consent of Remmert. Third parties do not include the Purchaser's employees or other persons who are present at the Purchaser's premises for the purpose of using the software in accordance with the contract.

#### 19.6

The Purchaser undertakes not to modify, extend or otherwise alter the software without Remmert's written consent. In particular, he shall not carry out any programming work. The provisions of § 69d and 69e of the German Copyright Act or other indispensable statutory provisions remain unaffected.

## 20. SECRECY & DATA PROTECTION

Remmert assures that the rules of data protection are observed. Insofar as Remmert obtains access to the hardware and software of the Purchaser (e.g. in the case of remote maintenance), this is not for the purpose of any business-related processing or use of personal data by Remmert. Rather, a transfer of personal data occurs only in exceptional cases as a secondary consequence of the contractual services. Remmert will handle this personal data in accordance with the provisions of the Federal Data Protection Act ←BDSG→ and other relevant protective regulations.