

Lenze Service & Support

Allgemeine Service- bedingungen (ASB)

1	Geltung.....	3
2	Auftragserteilung.....	3
3	Kostenangaben, Kostenvoranschlag	4
4	Preis und Zahlung	5
5	Remote-Support	5
6	Mitwirkung und technische Hilfeleistung des Kunden bei Serviceeinsätzen außerhalb des Werkes von Lenze	9
7	Transport und Versicherung bei Serviceleistungen im Werk von Lenze.....	10
8	Reparaturfrist, Reparaturverzögerung	10
9	Abnahme	11
10	Eigentumsvorbehalt, erweitertes Pfandrecht	11
11	Mängelansprüche	12
12	Haftung von Lenze, Haftungsausschluss.....	12
13	Verjährung.....	13
14	Anwendbares Recht, Gerichtsstand	13

1 Geltung

- 1.1** Sämtliche Serviceleistungen, wie bspw. Reparaturen, Umbauten, Überholungen, Inbetriebnahmen, Programmierleistungen, telefonische Beratungsleistungen, Wartungs- und Instandsetzungsarbeiten, Nachrüstungsarbeiten an Maschinen und Anlagen, Austausch von Geräten, die Unternehmen der Lenze Gruppe erbringen (im Folgenden: „Lenze“), erfolgen ausschließlich aufgrund dieser Allgemeinen Servicebedingungen. Diese sind Bestandteil aller Verträge, die Lenze mit dem Kunden über Serviceleistungen schließt. Sie gelten auch für alle zukünftigen Lieferungen, Leistungen oder Angebote von Lenze, selbst wenn sie nicht nochmals gesondert vereinbart werden.
- 1.2** Geschäftsbedingungen der Kunden oder Dritter finden keine Anwendung, auch wenn Lenze ihrer Geltung im Einzelfall nicht gesondert widerspricht. Selbst wenn Lenze auf ein Schreiben Bezug nimmt, das Geschäftsbedingungen des Kunden oder eines Dritten enthält oder auf solche verweist, liegt darin kein Einverständnis mit der Geltung jener Geschäftsbedingungen. Der Kunde ist verpflichtet, Lenze die ausschließliche Geltung dieser Allgemeinen Servicebedingungen schriftlich zu bestätigen.
- 1.3** Diese Servicebedingungen gelten nur, wenn der Kunde Unternehmer ist.

2 Auftragserteilung

- 2.1** Angebote von Lenze sind freibleibend. Ein Vertrag kommt mit der Auftragsbestätigung von Lenze in Schriftform zustande.
- 2.2** Vertragsabschlüsse, Bestellungen und Lieferabrufe sowie deren Änderungen und Ergänzungen bedürfen der Schriftform. Für die Einhaltung der Schriftform genügt die Übermittlung per Telefax oder E-Mail.
- 2.3** Ist der Gegenstand, für den die Serviceleistung erbracht wird (hierin „Leistungsgegenstand“ genannt), nicht von Lenze geliefert, so hat der Kunde auf bestehende gewerbliche Schutzrechte Dritter hinsichtlich des Leistungsgegenstandes hinzuweisen. Machen Dritte Ansprüche gegen Lenze wegen dieser gewerblichen Schutzrechte geltend, hat der Kunde Lenze von diesen Ansprüchen freizustellen.
- 2.4** Wird durch die von Lenze zu erbringende Serviceleistung, insbesondere durch Änderungen, Erweiterungen, Aktualisierungen, etc., an einer Anlage oder Maschine die jeweils landesspezifische Betriebserlaubnis beeinträchtigt, so fällt dies in den Verantwortungsbereich des Kunden.

- 2.5** Durch den Austausch und/oder die Veränderung von einzelnen Komponenten oder Ausrüstungsgegenständen in Maschinen und Anlagen, welche gemäß Maschinenrichtlinie 2006/42/EG oder Niederspannungsrichtlinie 2006/95/EG in der jeweils geltenden Fassung mit CE gekennzeichnet sind, kann die Notwendigkeit entstehen, zu prüfen, ob alle sicherheitsrelevanten Anforderungen und Auflagen weiterhin eingehalten werden. Für diese Überprüfung und ggf. Wiederherstellung der Konformität ist der Kunde verantwortlich.
- 2.6** Soweit nicht ausdrücklich und schriftlich abweichend vereinbart, erbringt Lenze keine Serviceleistungen auf dem Gebiet der funktionalen Sicherheit. Die Beachtung und Einhaltung der für den Leistungsgegenstand maßgeblichen Normen und Vorschriften auf dem Gebiet der funktionalen Sicherheit obliegt dem Kunden.

3 Kostenangaben, Kostenvoranschlag

- 3.1** Soweit nicht anders vereinbart, werden die Serviceleistungen auf Basis des entstandenen Zeitaufwandes gemäß den für die jeweils beauftragte Serviceleistung geltenden Preislisten von Lenze abgerechnet.

Vorstehendes gilt auch, wenn ein Sachverhalt kundenseitig als Gewährleistungsfall betreffend ein Lenze-Produkt deklariert wurde, nach den Feststellungen von Lenze aber nach billigen Ermessen kein Gewährleistungsfall vorliegt; dem Kunden bleibt die Ausführung seiner Rechte gegen den Gewährleistungsschuldner ungeachtet dieser Regelung vorbehalten.

- 3.2** Wird vor der Ausführung der Serviceleistung ein Kostenvoranschlag mit verbindlichen Preisansätzen gewünscht, so ist dies vom Kunden ausdrücklich zu verlangen. Ein derartiger Kostenvoranschlag ist nur verbindlich, wenn er schriftlich abgegeben wird und schriftlich auf seine Verbindlichkeit hingewiesen wird. Er ist zu vergüten. Die zur Abgabe des Kostenvoranschlages erbrachten Leistungen werden dem Kunden nicht berechnet, soweit sie bei der Durchführung der Serviceleistung verwertet werden können.

- 3.3** Die zur Abgabe eines Kostenvoranschlages erbrachten Leistungen sowie der weitere entstandene und zu belegende Aufwand (Fehlersuchzeit gleich Arbeitszeit) werden dem Kunden in Rechnung gestellt, wenn die Serviceleistung aus von Lenze nicht zu vertretenden Gründen nicht durchgeführt werden kann, insbesondere weil

- der beanstandete Fehler bei der Inspektion nicht aufgetreten ist,
- Ersatzteile nicht zu beschaffen sind,
- der Kunde den vereinbarten Termin schuldhaft versäumt hat,
- der Vertrag während der Durchführung gekündigt worden ist.

- 3.4** Der Reparaturgegenstand braucht nur auf ausdrücklichen Wunsch des Kunden gegen Erstattung der Kosten wieder in den Ursprungszustand zurückversetzt zu werden, es sei denn, dass die vorgenommenen Arbeiten nicht erforderlich waren.

4 Preis und Zahlung

- 4.1** Lenze ist berechtigt, bei Vertragsabschluss eine angemessene Vorauszahlung zu verlangen.
- 4.2** Bei der Berechnung der Serviceleistung sind die Preise für verwendete Teile, Materialien und Sonderleistungen sowie die Preise für die Arbeitsleistungen, die Bereitstellungs-, Arbeitsleistung-, Fahrt- und Transportkosten jeweils gesondert auszuweisen. Wird die Serviceleistung aufgrund eines verbindlichen Kostenvoranschlages ausgeführt, so genügt eine Bezugnahme auf den Kostenvoranschlag, wobei nur Abweichungen im Leistungsumfang besonders aufzuführen sind.
- 4.3** Die Mehrwertsteuer wird in der jeweiligen gesetzlichen Höhe zusätzlich zu Lasten des Kunden berechnet.
- 4.4** Die Zahlung ist bei Abnahme und Aushändigung oder Übersendung der Rechnung ohne Skonto zu leisten.
- 4.5** Der Kunde ist zur Aufrechnung und zur Geltendmachung eines Zurückbehaltungsrechtes nur hinsichtlich unbestrittener oder gerichtlich festgestellter Ansprüche berechtigt.

5 Remote- / Telefonsupport

- 5.1** Beauftragt der Kunde Remote-/Telefonsupport-Leistungen, wird er im Rahmen der durchzuführenden Supportleistung zu einer via Telefon und/oder Online-Konferenz eingeladen. Im Rahmen einer Online-Konferenz kann der Kunde eigenverantwortlich seinen Bildschirm freigeben, eine an den Kundencomputer angeschlossene WebCam zur Videoübertragung freischalten sowie den Chat Modus oder die Internettelefonfunktion nutzen. Soll zur Durchführung von Supportleistungen die Steuerung des Kundencomputers auf den Lenze Support Mitarbeiter übertragen werden, so erfolgt die Übergabe der Steuerung aktiv durch den Kunden. Der Kunde hat jederzeit die Möglichkeit, die Übertragung der Steuerung zu beenden.
- 5.2** Stellt Lenze im Wege der Ferndiagnose – also per Telefon- oder Online-Konferenz – Fehler oder andere Mängel innerhalb der Maschine fest, die eine Maßnahme erfordern, unterstützt sie den Kunden bei der Instandsetzung und Wartung, soweit ihr dies mit den in dem Vertrag beschriebenen telekommunikativen Mitteln möglich ist.
- 5.3** Kann die Anlage nicht oder nicht vollständig durch telekommunikative Maßnahmen (Remote-Support bzw. Telefonsupport) instandgesetzt werden, wird Lenze den Kunden hierüber in Kenntnis setzen. Lenze wird kostenpflichtig auf Wunsch des Kunden weitergehende Wartungs- und Instandsetzungsmaßnahmen erbringen oder dem Kunden weitergehende Wartungs- und Instandsetzungsmaßnahmen vorschlagen, durch die der ordnungsgemäße Betrieb der Anlage gewährleistet werden kann, und ihn bei der Ausführung der vorgeschlagenen Maßnahmen unterstützen. Hierüber ist eine gesonderte Vereinbarung abzuschließen.

- 5.4** Lenze übernimmt die in dem mit dem Kunden abgeschlossenen Vertrag im Einzelnen aufgeführten Verpflichtungen. Eine Garantie dafür, dass durch die vertraglichen Leistungen sämtliche vorhandenen Schäden und Mängel der Maschine/Anlage diagnostiziert und behoben werden sowie eine Garantie für die Funktionsfähigkeit der Maschine/Anlage ist damit nicht verbunden.
- 5.5** Der Kunde stellt die Betriebs- und Verkehrssicherheit seiner Computer, der sonstigen IT-Infrastruktur und etwaiger hiermit verbundener Anlagen und Maschinen sicher. Insbesondere hat er sicherzustellen, dass sich während des Remote-Supports keine Personen im Gefahrenbereich einer über seinen Computer zu steuernden Anlage oder Maschine aufhalten und diese Anlage oder Maschine durch einen Notausschalter jederzeit ausgeschaltet werden kann.
- 5.6** Jede Partei ist auf der jeweils eigenen Seite für die Aufrechterhaltung und den Betrieb des notwendigen Datenanschlusses verantwortlich. Der Kunde beschafft auf seiner Seite im eigenen Namen und auf eigene Kosten einen Datenanschluss und sorgt dafür, dass Lenze dieser Anschluss für die vertraglichen Leistungen zur Verfügung steht. Der Kunde trägt die Kosten des Datenanschlusses und die Kosten für die einzelnen Übertragungsvorgänge. Weiter ist der Kunde dafür verantwortlich, dass der Datenanschluss für die vorgesehene Kommunikation per Telefon- bzw. Online-Konferenz geeignet ist und dabei insbesondere über die notwendige Bandbreite verfügt.
- 5.7** Ist der Datenanschluss gestört und kann Lenze Daten nicht oder nur unzureichend empfangen, ist Lenze von den Leistungen des Vertrages befreit. Dies gilt auch dann, wenn die Datenqualität es Lenze nicht möglich macht, die Leistungen zu erbringen. Lenze hat in diesem Falle den Kunden über eine erkennbare Störung des Datenanschlusses zu unterrichten.
- 5.8** Der Remote-Support basiert auf einer SSL gesicherte Verbindung über den Lenze Web App Server, wobei für den Verbindungsaufbau besondere Software benötigt wird. Vor der Einladung zum Remote-Support wird der Kunde über die technischen Voraussetzungen des Remote-Supports informiert. Der Kunde trägt die Verantwortung dafür, dass diese technischen Voraussetzungen für den Remote-Support auf seiner Seite erfüllt sind. Weiter ist der Kunde dafür verantwortlich, dass unter Nutzung des Remote-Support auch ein Zugriff und eine Steuerung der von ihm verwendeten Anlagen und Maschinen möglich ist.
- 5.9** Informationen, die im Rahmen der Remote-Support-Arbeiten bekannt werden, wird Lenze nur für Zwecke des Remote-Support verwenden. Die Verantwortung für den Schutz von personenbezogenen Daten von Mitarbeiter und Kunden des Kunden sowie von Geschäftsgeheimnissen des Kunden verbleibt alleine beim Kunden. Der Kunde sichert zu, dass Lenze im Rahmen des Remote-Support keine personenbezogenen Daten bekannt werden. Der Kunde hat in diesem Zusammenhang die gegebenenfalls erforderlichen Sicherheitsvorkehrungen zu treffen, damit die vorstehenden Verpflichtungen und Zusicherungen eingehalten werden. Aufgrund der fehlenden Zugriffsmöglichkeit auf personenbezogene Daten ist die Tätigkeit von Lenze nicht als Auftragsdatenverarbeitung zu qualifizieren.

- 5.10** Lenze weist darauf hin, dass Remote-Leistungen ausschließlich der Unterstützung von Mitarbeitern des Kunden vor Ort dienen. Im Rahmen des Remote-Support leistet Lenze ausschließlich Unterstützung, indem Empfehlungen für konkrete Maßnahmen gegeben werden, die von Mitarbeitern des Kunden vorgenommen werden bzw. umzusetzen sind. Soweit Mitarbeiter von Lenze die Empfehlungen unter Nutzung des Remote-Support selbst umsetzen, erfolgt die Umsetzung immer nur für den Kunden und in Abstimmung mit dem Kunden. Der Kunde bleibt verantwortlich für alle Maßnahmen, die über seinen Computer erfolgen. Der Kunde ist insbesondere verpflichtet, alle Empfehlungen und Tätigkeiten von Lenze im Hinblick auf die Geeignetheit und Zweckmäßigkeit sowie unter Berücksichtigung möglicher Risiken zu überprüfen. Keinesfalls darf die Entscheidung über eine konkrete Tätigkeit oder eine einzelne Aktivität den Mitarbeitern von Lenze überlassen oder eine Empfehlung von Lenze ungeprüft übernommen werden.
- 5.11** Lenze geht bei der Erbringung von Remote-Leistungen davon aus, dass immer die nachfolgend aufgeführten Annahmen zutreffend sind. Der Kunde garantiert insoweit die Richtigkeit dieser Annahmen zum Zeitpunkt der jeweiligen Erbringung der Remote-Leistungen.
- a) Unmittelbar vor dem Beginn der Remote-Leistungen sind sämtliche Daten, die im Rahmen der Remote-Leistungen betroffen sein können, von dem Kunden gesichert worden.
 - b) Ein Zugriff auf und eine Kenntnisnahme von personenbezogenen Daten durch Lenze ist im Zuge der Remote-Leistungen ausgeschlossen.
 - c) Alle Maschinen und Anlagen, auf die im Rahmen der Remote-Leistungen zugegriffen werden kann, befinden sich während der Remote-Leistungen nicht im produktiven Einsatz.
 - d) Im Umfeld von Maschinen und Anlagen, die über den Kundencomputer gesteuert werden können, halten sich keine Personen auf; selbst bei Fehlfunktionen und Fehlbedienungen ist eine Gefahr für Personen ausgeschlossen.
 - e) Sofern sich im Umfeld von Maschinen und Anlagen Gegenstände befinden, handelt es sich ausschließlich um Testmaterialien, deren Beschädigung oder Zerstörung einkalkuliert ist.
 - f) Mitarbeiter des Kunden kontrollieren fortlaufend jede Aktivität von Lenze, die im Rahmen der Remote-Leistungen erbracht wird; bei Risiken und Bedenken werden die Remote-Leistungen sofort unterbrochen.
- 5.12** Die Parteien sind sich darüber einig, dass eine hundertprozentige Sicherheit der Datenübertragung bei dem Remote-Support nicht garantiert werden kann. Der Kunde wird daher eine hinreichende Datensicherung vornehmen und sensible Daten vor dem Zugriff über die Remote-Support-Einrichtungen schützen. Die Haftung für Datenverlust wird auf den typischen Wiederherstellungsaufwand beschränkt, der bei regelmäßiger und gefahrenstprechender Anfertigung von Sicherungskopien eingetreten wäre. Im Übrigen gelten die Regelungen aus Ziffer 13 dieser Allgemeinen Servicebedingungen.

5.13 Sofern entgegen der vorstehenden Regelungen und Garantien auf Veranlassung des Kunden und mit Kenntnis von Lenze durch Lenze Remote-Leistungen im Hinblick auf Systeme im produktiven Einsatz zu erbringen sind, geschieht dies ausschließlich auf Risiko des Kunden. Der Kunde stellt Lenze so, als ob die Remote-Leistungen sich ausschließlich auf nicht-produktive Systeme beziehen würden; die Haftungsbestimmungen gem. Ziff. 12 dieser Allgemeinen Servicebedingungen bleiben unberührt.

6 Mitwirkung und technische Hilfeleistung des Kunden bei Serviceeinsätzen außerhalb des Werkes von Lenze

- 6.1** Der Kunde hat das Servicepersonal von Lenze bei der Durchführung des Serviceeinsatzes auf seine Kosten zu unterstützen.
- 6.2** Der Kunde hat Lenze alle zur ordnungsgemäßen Erbringung der Serviceleistung erforderlichen Informationen und Unterlagen rechtzeitig vor Beginn der Arbeiten zur Verfügung zu stellen. Er hat über die Notwendigkeit bestimmter Sicherheitsüberprüfungen oder Voraussetzungen rechtzeitig zu informieren. Bei Erbringung von Serviceleistungen im Ausland hat der Kunde auf notwendige Reiseformalitäten (Visa, Einladungen, etc.) hinzuweisen. Bei offiziellen Reisewarnungen behält sich Lenze vor, vom Vertrag zurückzutreten.
- 6.3** Der Kunde hat Lenze auf alle relevanten Schnittstellen (Hard- und Software) hinzuweisen, welche Lenze bei der Erbringung der Serviceleistungen beachten muss. Dies gilt insbesondere im Falle der Erbringung von Programmierleistungen auf Datenverarbeitungssystemen des Kunden.
- 6.4** Der Kunde hat die zum Schutz von Personen und Sachen am Einsatzort notwendigen speziellen Maßnahmen zu treffen. Er hat das Servicepersonal über bestehende spezielle Sicherheitsvorschriften zu unterrichten, soweit diese für das Servicepersonal von Bedeutung sind. Er benachrichtigt die Lenze-Serviceleitung von Verstößen des Servicepersonals gegen solche Sicherheitsvorschriften. Bei schwerwiegenden Verstößen kann er dem Zuwiderhandelnden im Benehmen mit der Serviceleitung den Zutritt zum Einsatzort verweigern.
- 6.5** Der Kunde ist auf seine Kosten zur technischen Hilfeleistung verpflichtet, insbesondere zur Bereitstellung der notwendigen geeigneten Hilfskräfte in der für den Serviceeinsatz erforderlichen Zahl und für die erforderliche Zeit. Die Hilfskräfte haben die Weisungen des Servicepersonals zu befolgen. Lenze übernimmt für die Hilfskräfte keine Haftung. Ist durch die Hilfskräfte ein Mangel oder Schaden aufgrund von Weisungen des Servicepersonals entstanden, so gelten die Regelungen der Ziffern 11 und 12 entsprechend.
- 6.6** Die technische Hilfeleistung des Kunden muss gewährleisten, dass der Service unverzüglich nach Ankunft des Servicepersonals begonnen und ohne Verzögerung bis zur Abnahme durch den Kunden durchgeführt werden kann.
- 6.7** Kommt der Kunde seinen Pflichten nicht nach, so ist Lenze nach Fristsetzung berechtigt, jedoch nicht verpflichtet, die dem Kunden obliegenden Handlungen an dessen Stelle und auf dessen Kosten vorzunehmen. Im Übrigen bleiben die gesetzlichen Rechte und Ansprüche von Lenze unberührt.

7 Transport und Versicherung bei Serviceleistungen im Werk von Lenze

- 7.1** Wenn nichts anderes schriftlich vereinbart ist, wird ein auf Verlangen des Kunden durchgeführter An- und Abtransport des Reparaturgegenstandes – einschließlich einer etwaigen Verpackung und Verladung – auf seine Rechnung durchgeführt, andernfalls wird der Reparaturgegenstand vom Kunden auf seine Kosten bei Lenze angeliefert und nach Durchführung der Serviceleistung bei Lenze durch den Kunden wieder abgeholt.
- 7.2** Der Kunde trägt die Transportgefahr.
- 7.3** Auf Wunsch des Kunden wird auf seine Kosten der Hin- und ggf. der Rücktransport gegen die versicherbaren Transportgefahren, z. B. Diebstahl, Bruch, Feuer, versichert.
- 7.4** Während der Reparaturzeit im Werk von Lenze besteht kein Versicherungsschutz. Der Kunde hat für die Aufrechterhaltung des bestehenden Versicherungsschutzes für den Reparaturgegenstand z. B. hinsichtlich Feuer-, Leitungswasser-, Sturm- und Maschinenbruchversicherung zu sorgen. Nur auf ausdrücklichen Wunsch und auf Kosten des Kunden kann Versicherungsschutz für diese Gefahren besorgt werden.
- 7.5** Bei Verzug des Kunden mit der Übernahme kann Lenze für Lagerung in seinem Werk Lagergeld berechnen. Der Reparaturgegenstand kann nach Ermessen von Lenze auch anderweitig aufbewahrt werden. Kosten und Gefahr der Lagerung gehen zu Lasten des Kunden.

8 Reparaturfrist, Reparaturverzögerung

Die Angaben über die Reparaturfristen beruhen auf Schätzungen und sind daher nicht verbindlich, es sei denn, die Reparaturfrist wird ausdrücklich als verbindlich bezeichnet. Sofern Versendung vereinbart wurde, beziehen sich etwaige Reparaturfristen auf den Zeitpunkt der Übergabe an den Spediteur, Frachtführer oder sonst mit dem Transport beauftragten Dritten.

9 Abnahme

- 9.1** Der Kunde ist zur Abnahme der Serviceleistung verpflichtet, sobald ihm deren Beendigung angezeigt worden ist und eine ggf. vertraglich vorgesehene Erprobung des Reparaturgegenstandes stattgefunden hat. Erweist sich die Serviceleistung als nicht vertragsgemäß, so ist Lenze zur Beseitigung des Mangels verpflichtet. Dies gilt nicht, wenn der Mangel für die Interessen des Kunden unerheblich ist oder auf einem Umstand beruht, der dem Kunden zuzurechnen ist. Liegt ein nicht wesentlicher Mangel vor, so kann der Kunde die Abnahme nicht verweigern.
- 9.2** Verzögert sich die Abnahme ohne Verschulden von Lenze, so gilt die Abnahme nach Ablauf zweier Wochen seit Anzeige der Beendigung der Serviceleistung als erfolgt.
- 9.3** Mit der Abnahme entfällt die Haftung von Lenze für erkennbare Mängel, soweit sich der Kunde nicht die Geltendmachung eines bestimmten Mangels vorbehalten hat.

10 Eigentumsvorbehalt, erweitertes Pfandrecht

- 10.1** Lenze behält sich das Eigentum an allen verwendeten Zubehör-, Ersatzteilen und Austauschaggregaten bis zum Eingang aller Zahlungen aus dem Vertrag vor. Weitergehende Sicherungsvereinbarungen können getroffen werden.
- 10.2** Lenze steht wegen ihrer Forderung aus dem Vertrag ein Pfandrecht an dem aufgrund des Vertrages in ihren Besitz gelangten Reparaturgegenstand des Kunden zu. Das Pfandrecht kann auch wegen Forderungen aus früher durchgeführten Arbeiten, Ersatzteillieferungen und sonstigen Leistungen geltend gemacht werden, soweit sie mit dem Reparaturgegenstand in Zusammenhang stehen. Für sonstige Ansprüche aus der Geschäftsverbindung gilt das Pfandrecht nur, soweit diese unbestritten oder rechtskräftig sind.

11 Mängelansprüche

- 11.1** Nach Abnahme der Serviceleistung haftet Lenze für Mängel der Serviceleistung unter Ausschluss aller anderen Ansprüche des Kunden unbeschadet Ziffer 11.4 und Ziffer 12 in der Weise, dass sie die Mängel zu beseitigen hat. Der Kunde hat einen festgestellten Mangel unverzüglich schriftlich Lenze anzuzeigen.
- 11.2** Die Haftung von Lenze besteht nicht, wenn der Mangel für die Interessen des Kunden unerheblich ist oder auf einem Umstand beruht, der dem Kunden zuzurechnen ist.
- 11.3** Lenze haftet nicht bei unsachgemäß vorgenommenen Änderungen oder Instandsetzungsarbeiten des Reparaturgegenstandes durch Kunden oder Dritte.
- 11.4** Lässt Lenze – unter Berücksichtigung der gesetzlichen Ausnahmefälle – eine ihr gesetzte angemessene Frist für die Mängelbeseitigung fruchtlos verstreichen, so hat der Kunde im Rahmen der gesetzlichen Vorschriften ein Minderungsrecht. Nur wenn die Serviceleistung trotz der Minderung für den Kunden nachweisbar ohne Interesse ist, kann der Kunde vom Vertrag zurücktreten. Weitere Ansprüche bestimmen sich ausschließlich nach Ziffer 12 dieser Bedingungen.

12 Haftung von Lenze, Haftungsausschluss

- 12.1** Die Haftung von Lenze aus jedem Rechtsgrund beschränkt sich auf Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit sowie die Verletzung von wesentlichen Vertragspflichten. Vertragswesentlich ist eine Pflicht, die für die Erreichung des Vertragszwecks von wesentlicher Bedeutung ist, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags also überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Kunde vertraut und vertrauen
- 12.2** Bei leicht fahrlässiger Verletzung vertragswesentlicher Pflichten beschränkt sich die Haftung von Lenze auf den Ersatz des vorhersehbaren Schadens.
- 12.3** Diese Haftungsbeschränkungen (12.1 und 12.2) gilt nicht bei der Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit und in Fällen zwingender gesetzlicher Haftung, z.B. Produkthaftung.

13 Verjährung

Alle Ansprüche des Kunden – aus welchen Rechtsgründen auch immer – verjähren in 12 Monaten. Für Schadensersatzansprüche die aufgrund vorsätzlicher oder grob fahrlässiger Pflichtverletzung oder der Verletzung von wesentlichen Vertragspflichten durch Lenze entstehen, sowie in den Fällen der Ziffer 12.3 gelten die gesetzlichen Fristen. Erbringt Lenze die Servicearbeiten an einem Bauwerk und verursacht sie dadurch dessen Mangelhaftigkeit, gelten ebenfalls die gesetzlichen Fristen.

14 Anwendbares Recht, Gerichtsstand

- 14.1** Erfüllungsort für die Parteien und ausschließlicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus dem Vertragsverhältnis ist der Sitz des jeweils beauftragten Unternehmens der Lenze-Gruppe.
- 14.2** Die Vertragsbeziehungen zwischen den Parteien unterliegen dem deutschen Recht unter Ausschluss des UN-Kaufrechts.
- 14.3** Sollten einzelne Bestimmungen dieses Vertrages unwirksam sein oder werden, wird dadurch die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen nicht berührt. Die Parteien sind in diesem Fall verpflichtet, die unwirksamen Bestimmungen durch solche zu ersetzen, die dem wirtschaftlich Gewollten unter Berücksichtigung von Treu und Glauben möglichst nahe kommen.