

# AGB Ro-Line Consulting

## Allgemeine Geschäftsbedingungen für Beratungs- und Serviceleistungen

Stand: 30. Juni 2023

### Allgemeine Regeln für Beratungsleistungen

#### 1.0 Geltungsbereich der AGB

1.1 Die Bestimmungen der Abschnitte 1. bis 9. gelten für sämtliche Beratungsangebote der Ro-Line und für sämtliche Verträge der Ro-Line mit ihren Kunden unabhängig von Inhalt und Rechtsnatur der von der Ro-Line angebotenen bzw. vertraglich übernommenen Beratungsleistungen.

1.2 Soweit Beratungsverträge oder -angebote der Ro-Line Bestimmungen enthalten, die von den folgenden allgemeinen Auftragsbedingungen abweichen, gehen die individuell angebotenen oder vereinbarten Vertragsregeln diesen allgemeinen Auftragsbedingungen vor.

#### 2.0 Mitwirkung des Kunden und Verantwortlichkeiten

Um der Ro-Line die gewünschte professionelle Arbeit zu ermöglichen, wird der Kunde die Ro-Line zur geschäftlichen, organisatorischen, technischen und wettbewerblichen Situation seines Unternehmens möglichst umfassend informieren. Der Kunde wird insbesondere persönlich und, soweit erforderlich, auch durch seine Mitarbeiter in dem Projekt wie folgt mitarbeiten:

2.1 Die Ro-Line -Berater werden nur solche Fragen stellen, deren Beantwortung von Bedeutung für das Projekt sein kann. Sämtliche Fragen der Ro-Line – Berater über die tatsächlichen und rechtlichen Verhältnisse innerhalb des Kundenunternehmens, ebenso Fragen der Ro-Line -Berater über die tatsächlichen und rechtlichen Verhältnisse zwischen dem Kunden und seinen Geschäftspartnern und Wettbewerbern, soweit diese Verhältnisse dem Kunden und/oder seinen Führungskräften bekannt sind, werden kurzfristig und deutlicher Art mitgeteilt.

2.2 Die Ro-Line wird auch ungefragt und möglichst frühzeitig über solche Umstände informiert, die von Bedeutung für das Projekt sein können.

2.3 Von der Ro-Line etwa gelieferte Zwischenergebnisse und Zwischenberichte werden vom Kunden unverzüglich daraufhin überprüft, ob die darin enthaltenen Informationen über den Kunden bzw. sein Unternehmen zutreffen; etwa erforderliche Korrekturen und ebenso Änderungswünsche werden der Ro-Line unverzüglich schriftlich mitgeteilt.

#### 3.0 Datensicherung des Kunden

Wenn die von der Ro-Line übernommenen Aufgaben Arbeiten von Ro-Line Beratern an oder mit EDV-Geräten des Kunden mit sich bringen, wird der Kunde rechtzeitig vor Beginn der entsprechenden Tätigkeiten der Ro-Line-Berater sicherstellen, dass die aufgezeichneten Daten im Fall einer Vernichtung oder Verfälschung mit vertretbarem Aufwand aus maschinenlesbaren Datenträgern rekonstruiert werden können.

#### 4.0 Vergütung

4.1 Die Vergütung erfolgt gemäß der jeweiligen vertraglichen Grundlage.

4.2 Für die bis zum Zugang einer vorzeitigen Kündigung erbrachten Leistungen der Ro-Line zahlt der Kunde das vereinbarte Honorar und die vereinbarten Auslagen an die Ro-Line. Berechnungsbasis für Honorare sind dabei die jeweils allgemein geltenden Tagessätze derjenigen Berater, die von der Ro-Line für das konkrete Projekt eingesetzt wurden.

Mehr als den für das gekündigte Projekt etwa vereinbarten Fest- oder Pauschalpreis darf die Ro-Line nach dieser Bestimmung jedoch nicht abrechnen. Wenn für einzelne Leistungsabschnitte innerhalb eines Vertrages Fest- oder Pauschalpreise vereinbart worden sind, gilt der Satz für die Abrechnung der jeweiligen Leistungsstufe entsprechend.

4.3 Eine Vergütung der Ro-Line für die Zeit nach Zugang der Kündigung entfällt insoweit, als die Ro-Line hierdurch Aufwendungen erspart und bzw. oder durch anderweitige Verwendung der damit freigewordenen Kräfte erzielt.

4.4 Die Bestimmungen der Abschnitte 4.2 und 4.3 sind entsprechend anzuwenden, wenn die Ro-Line den Vertrag vor dem ursprünglich vereinbarten Abschluss rechtswirksam beendet hat.

#### 4.5 Vorzeitige Vertragsbeendigung

Die Ro-Line räumt dem Kunden das Recht ein, jeden Beratungsvertrag, ausgenommen Verträge mit einer fest vereinbarten Laufzeit, vorzeitig zu kündigen, wenn der Kunde dies wünscht. Die vorzeitige Kündigung lässt vereinbarte Verschwiegenheitspflichten und sonstige nachvertragliche Treuepflichten unberührt. Die Vergütung der Ro-Line richtet sich in den Fällen einer vorzeitigen Vertragskündigung nach den Abschnitten 4.2, 4.3 und 4.4.

#### 5.0 Rechnungsstellung, Zahlung

5.1 Bei Fehlen abweichender Vereinbarungen ist die Ro-Line berechtigt, Honorar und Auslagen je nach Anfall monatlich im Nachhinein dem Kunden in Rechnung zu stellen. Für die Berechnung des Honorars gelten die Sätze gemäß Abschnitt 4.2.

5.2 Vertragsgemäß gestellte Rechnungen der Ro-Line sind binnen 10 Tage zur Zahlung fällig.

5.3 Ist der Kunde mit dem Ausgleich fälliger Rechnungen in Verzug, so ist die Ro-Line berechtigt, ihre Arbeit an dem Projekt einzustellen.

#### 6.0 Leistungshindernisse, Verzug, Unmöglichkeit

6.1 Die Ro-Line kommt mit ihren Leistungen nur in Verzug, wenn für diese bestimmte Fertigstellungstermine als Fixtermine vereinbart sind und die Ro-Line die Verzögerung zu vertreten hat. Nicht zu vertreten hat die Ro-Line beispielsweise einen unvorhersehbaren Ausfall des für das Projekt vorgesehenen Beraters der Ro-Line, höhere Gewalt und andere Ereignisse, die bei Vertragsabschluss nicht vorhersehbar waren und der Ro-Line die vereinbarte Leistung zumindest vorübergehend unmöglich machen oder unzumutbar erschweren. Der höheren Gewalt gleich stehen Naturgewalten, Streik, Aussperrung und ähnliche Umstände, von denen die Ro-Line mittelbar oder unmittelbar betroffen ist. Unmöglichkeit gilt bei rechtswidrigen Maßnahmen, nicht durch Ro-Line zu vertreten.

6.2 Sind die Leistungshindernisse vorübergehender Natur, so ist die Ro-Line berechtigt, die Erfüllung ihrer Verpflichtung um die Dauer der Verhinderung und um eine angemessene Anlaufzeit hinauszuschieben. Wird dagegen durch Hindernisse im Sinne von Abschnitt 6.1 die Leistung der Ro-Line dauerhaft unmöglich, so wird die Ro-Line von ihren Vertragsverpflichtungen frei.

6.3 Soweit Verzug oder Unmöglichkeit von der Ro-Line zu vertreten sind, gelten ergänzend Abschnitte 7.2 bis 7.5.

#### 7.0 Gewährleistung, Haftung

7.1 Wenn und soweit etwaige Beratungsfehler und/oder etwaige Mängel eines von der Ro-Line erstellten Werkes darauf beruhen, dass der Kunde Mitwirkungsobliegenheiten gemäß Abschnitt 2. und/oder Abschnitt 14. nicht, nicht vollständig oder nicht rechtzeitig erfüllt hat, ist die Haftung der Ro-Line ausgeschlossen. Den Nachweis der vollständigen und rechtzeitigen Erfüllung aller Mitwirkungs-obliegenheiten wird im Streitfall der Kunde führen. Die Ro-Line übernimmt ferner keine Haftung für etwaige Schäden des Kunden, die auf Nichtbeachtung der Sicherungsobliegenheit gemäß Abschnitt 3. beruhen.

7.2 Für Schäden des Kunden haftet die Ro-Line bei einfacher Fahrlässigkeit ihrer Organe oder Mitarbeiter nur, wenn und soweit die Schäden auf der Verletzung solcher Pflichten beruhen, deren Erfüllung zum Erreichen des Vertragszwecks unbedingt erforderlich ist. Im Übrigen haftet die Ro-Line für Schäden aus Verzug, aus Unmöglichkeit der Leistung, aus positiver Forderungsverletzung, aus Verschulden bei Vertragsschluss oder aus unerlaubten Handlungen nur, wenn und soweit sie von der Ro-Line vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht worden sind.

7.3 Die Haftung der Ro-Line beschränkt sich auf solche Schäden, mit denen die Ro-Line vernünftigerweise rechnen muss. Die Haftung ist der Höhe nach begrenzt auf maximal 10.000 € pro Schadensfall. Für Schäden haftet die Ro-Line nur bei einer vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Verursachung, oder soweit die nach Satz 3 vereinbarte Haftpflichtversicherung aufgrund von Serienschäden oder wegen anderer von der Ro-Line verschuldeter Umstände nicht eintrittspflichtig ist.

7.4 Die Beschränkungen in Abschnitten 7.2 und 7.3 gelten nicht, wenn und soweit Schadensersatzansprüche auf dem Fehlen von etwa zugesicherten Eigenschaften eines von der Ro-Line zu erstellenden Werkes beruhen.

7.5 Alle etwaigen Schadensersatzansprüche gegen die Ro-Line verjähren spätestens nach Ablauf von 3 Jahren. Die Verjährungsfrist beginnt mit der Erkennbarkeit eines Schadens, spätestens jedoch mit Abschluss der vertragsgemäßen Tätigkeit. Abschnitt 12.3 bleibt unberührt.

#### 8.0 Rechtswahl, Allgemeine Geschäftsbedingungen von Kunden

8.1 Neben den individuellen Absprachen und diesen Auftragsbedingungen der Ro-Line gilt nur deutsches Recht.

8.2 Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden entfalten gegenüber der Ro-Line keine Wirkung, selbst wenn die Ro-Line ihrem Einbezug nicht ausdrücklich widerspricht.

8.3 Sollten einzelne Bestimmungen dieses Vertrages oder der Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Ro-Line unwirksam oder undurchführbar sein oder werden, so berührt das den Vertrag im Übrigen nicht. An Stelle der unwirksamen oder undurchführbaren Klausel gilt eine Regelung als vereinbart, die bei objektiver Betrachtung dem wirtschaftlichen Zweck der unwirksamen bzw. undurchführbaren Bestimmung möglichst nahekommt. In entsprechender Weise werden etwaige Vertragslücken geschlossen.

#### 9.0 Wahrung der Vertraulichkeit durch Ro-Line und ihre Geschäftspartner

9.1 Die Ro-Line und ihre Geschäftspartner werden alle von ihrem Kunden im Rahmen der Zusammenarbeit erhaltenen Informationen über dessen

Unternehmen strikt vertraulich behandeln, soweit sie nicht allgemein bekannt sind. Dasselbe gilt für Kenntnisse über unternehmensinterne Vorgänge ihrer Kunden, die das Ro-Line-Team anlässlich der Zusammenarbeit erlangt. Die Verschwiegenheitspflicht besteht auch nach Beendigung des Vertrages fort. Die Ro-Line steht dafür ein, dass sie ihren Mitarbeitern und Geschäftspartner Vertraulichkeits- und Verschwiegenheitspflichten auferlegt hat, die den Regelungen des o. g. Abschnittes entsprechen. Die Ro-Line darf Unternehmensdaten ihrer Klienten in anonymisierter Form für Ihre Statistiken verwenden. 9.2 Erfüllungsort für die Leistungen der Ro-Line ist der Sitz derjenigen Ro-Line- Geschäftsstelle, die den Beratungsvertrag geschlossen hat, um dessen Erfüllung es geht. Erfüllungsort für Zahlungen an die Ro-Line ist deren Sitz Nürnberg.

9.3 Gerichtsstand für alle Klagen gegen die Ro-Line ist Nürnberg. Für Klagen der Ro-Line gegen den Kunden ist Nürnberg, wenn der Kunde Vollkaufmann ist oder keinen allgemeinen Gerichtsstand in Deutschland hat. Nimmt die Ro-Line aus einem Vertrag mehrere Personen als Gesamtschuldner in Anspruch und sind nicht alle Gesamtschuldner Vollkaufmann, so kann die Ro-Line abweichend von Satz 2 das Gericht des Erfüllungsortes oder auch das Gericht desjenigen Deutschen Ortes anrufen, an dem einer der nicht-kaufmännischen Gesamtschuldner seinen allgemeinen Gerichtsstand hat. Ergänzende Bestimmungen für Werkverträge Anwendungsbereich der Abschnitte 10.0 bis 12.0

Die Regelungen in Abschnitten 10.0 bis 12.0 gelten neben den Abschnitten 1.0 bis 9.0 für Beratungsangebote und -verträge der Ro-Line über die Erstellung von Berichten, Studien, Analysen und ähnlichen Werken, wenn und soweit die Vergütung der Ro-Line gemäß Vertrag in erster Linie von der Erstellung des Werkes abhängig ist (Werkverträge). Die Bestimmungen der Abschnitte 10.0 bis 12.0 gelten neben den Abschnitten 1.0 bis 9.0 ferner für entsprechende Teilleistung der Ro-Line, wenn diese in dem Beratungsangebot oder -vertrag von weiteren Leistungen der Ro-Line abgegrenzt sind, z. Bsp. stufenweises oder nach Phasen gegliedertem Vorgehen.

10 Abnahme von Projekt- bzw. Werkleistungen

10.1 Die Ro-Line legt dem Kunden das vertragsgemäß hergestellte Werk/Projekt vor. Nimmt der Kunde das Werk/Projekt bei Vorlage oder sonstiger Bereitstellung aus einem anderen Grund als wegen einer unverzüglichen und begründeten Beanstandung nicht ab und holt der Kunde diese Beanstandung auch nicht innerhalb von zwei Wochen nach der Vorlage bzw. Bereitstellung nach, so gilt das Werk/Projekt als abgenommen. Eine Nutzung des Werkes/ Projektes durch den Kunden gilt als Abnahme.

11.2 Ist nach der Beschaffenheit des Werkes/Projektes eine Abnahme ausgeschlossen, so tritt an deren Stelle die Mitteilung der Ro-Line an den Kunden über die Vervollendung des Werkes/Projektes.

11.3 Die vorstehenden Regeln über die Abnahme gelten entsprechend für etwaige voneinander abgrenzbare Teilleistungen der Ro-Line innerhalb der einzelnen im Beratungsvertrag etwa vereinbarten Leistungsphasen, sofern für solche Teilleistungen gesonderte Abnahme- oder Präsentationstermine vereinbart werden.

12.0 Mängelrügen, Gewährleistung, Haftung

12.1 Etwaige Mängel des Werkes/Projektes und das Fehlen von etwa zugesicherten Eigenschaften des Werkes/Projektes sind der Ro-Line unverzüglich nach ihrer Feststellung schriftlich anzuzeigen. Andernfalls erlischt der Gewährleistungsanspruch.

12.2 Als Gewährleistung kann der Kunde zunächst nur kostenlose Nachbesserung verlangen. Wird nicht innerhalb angemessener Zeit nachgebessert oder schlägt die Nachbesserung fehl, so kann der Kunde Minderung oder Wandelung derjenigen Vertragsteile verlangen, die von dem Mangel betroffen sind.

12.3 Die Verjährungsfrist für Projekt- bzw. Werkleistungen (Begriffsbestimmung in Abschnitt 10.) der SN richtet sich nach § 638 BGB und beginnt, abweichend von Abschnitt 7.5, mit der Abnahme des Werkes/Projektes (vgl. Abschnitt 11.).

12.4 Im Übrigen bleiben die Regelungen in Abschnitt 7.0 unberührt.

Allgemeine Regeln für Serviceleistungen

13 Bedingungen für Service-, sowie Remote- und Smart Serviceleistungen

13.1 Geltungsbereich

Für alle Service-, sowie Remote Service und Smart Service Dienstleistungen, die Ro-Line oder ein direkt mit einem verbundenen Unternehmen gegenüber gewerblichen Kunden erbringt, gelten die nachfolgenden Bedingungen.

13.2 Gegenstand

Der Kunde betreibt eine oder mehrere von Maschinen oder Anlagen der Reifenindustrie. Ro-Line stellt Remote Service Dienstleistungen auf dem Wege der Datenfernübertragung zur Verfügung oder / und nutzt geeignetes Datenbrillen System um eine Bild- und Tonübertragung, über das Internet, direkt von der Maschine, im Kundenbetrieb, zu realisieren und ggf. einen Austausch von Bildern und Videos und Dokumente über das System umzusetzen, immer mit dem Ziel eine schnelle und unkomplizierte Unterstützung für den Kunden zu erreichen. Die Inhalte beziehen sich auf alle Remote Services und gelten auch für alle Service Produkte für Maschinen oder Anlagen der Reifenindustrie.

14 Beschreibung der Leistungen, Pflichten des Kunden

14.1 Ferndiagnose

Der Kunde meldet sich bei Ro-Line per Telefon oder E-Mail mit einer möglichst genauen Beschreibung der Störung bzw. des technischen Problems an einer definierten Maschine oder Anlage und aktiviert im Bedarfsfall den Remote Service Zugang zur Maschine/ Anlage.

Hierfür steht dem Kunden die Funktion zur Freischaltung des Maschinenzugriffs zur Verfügung. Nach Freigabe des Zugangs erfolgt ein Zugriff auf die Maschinenautomation durch einen Fremdfirmen Spezialist.

Der Fremdfirmen Spezialist analysiert die einsehbaren Informationen und sucht nach Auffälligkeiten und Abweichungen des Ist- vom Sollzustand.

14.2 Datenbrillen und Smart Service

Der Kunde meldet sich bei Ro-Line per Telefon oder E-Mail mit einer möglichst genauen Beschreibung der Störung bzw. des technischen Problems an einer Maschine oder Anlage der Reifenindustrie und aktiviert im Bedarfsfall das Ro-Line Smart Service System auf einem dafür geeigneten Mobilgerät (z.B. Smartphone, Tablet PC oder Datenbrille). Die über das Smart Service System übertragenen Informationen, Bilder, Videos und Töne werden nun von einem Ro-Line Mitarbeiter analysiert und es wird auf dieser Grundlage eine Hilfestellung gegeben. Die Smart Service Sitzungen werden im Bedarfsfall von Ro-Line mitgeschrieben, um eine Dokumentation der Unterstützung zu realisieren.

14.3 Hilfestellung bei Fehlermeldungen

Der Kunde stellt sicher, dass seine Maschinen/Anlagen zur Datenfernübertragung störungsfrei mit dem Übertragungsmedium verbunden ist / sind.

Datenraten mit mindestens 50MBit oder GSM 4G/ LTE Geschwindigkeiten sind erforderlich. Bei der Feststellung, Eingrenzung, Meldung und Beschreibung von Fehlern / Problemen muss der Kunde die vom Fremdfirmen Spezialist erteilten Hinweise befolgen. Der Kunde hat qualifiziertes sowie fachlich und sprachlich geschultes Personal für den Remote Service, den Datenbrillen - Smart Service.

14.4 Ro-Line bietet im Rahmen von Serviceleistungen auch Smart Service Dienstleistungen an. Diese Smart Service Dienstleistungen werden immer in Kooperation mit einer spezialisierten Firma angeboten, um die höchstmögliche Ausbringung für den Kunden zu erzielen.

Die Kosten der Serviceleistung sind immer vertraglich geregelt.

15 Geheimhaltung

Ro-Line und der Kunde verpflichten sich, sämtliche in Zusammenhang mit der Durchführung dieser Dienstleistungen bekannt gewordenen Informationen, insbesondere die im Rahmens eines Serviceeinsatzes bekannt gewordenen Daten, vertraulich zu behandeln und von beiden Parteien weder für eigene Zwecke außerhalb des Serviceeinsatzes zu verwerten noch Dritten zugänglich zu machen. Dies gilt während der Dauer eines eventuellen Vertragsverhältnisses und für fünf Jahre nach dessen Beendigung. Auch die einzelnen Ro-Line Mitarbeiter und vom Kunden sind zur Geheimhaltung verpflichtet.

15.1 Haftung bei Serviceleistungen

Für Schäden, die nicht am Liefergegenstand selbst entstanden sind, haftet der Lieferer – aus welchen Rechtsgründen auch immer – nur

- a) bei Vorsatz
- b) bei grober Fahrlässigkeit des Inhabers/der Organe oder leitender Angestellter
- c) bei schuldhafter Verletzung von Leben, Körper, Gesundheit,
- d) bei Mängeln, die er arglistig verschwiegen hat,
- e) im Rahmen einer Garantiezusage,
- f) bei Mängeln des Liefergegenstandes, soweit nach Produkthaftungsgesetz für Personen- oder Sachschäden an private genutzten Gegenständen gehaftet wird.

Bei schuldhafter Verletzung wesentlicher Vertragspflichten haftet der Lieferer auch bei grober und bei leichter Fahrlässigkeit, in letzterem Fall begrenzt auf den vertragstypischen, vernünftigerweise vorhersehbaren Schaden. Wesentliche Vertragspflichten sind solche Pflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertraut und vertrauen darf.

Die Haftung von Ansprüchen ist begrenzt auf den vereinbarten Auftragswert.

Mangelfolgeschäden z.B. für verlorenen Gewinn, Aufträge usw. sind generell ausgeschlossen.

Die Verjährungsfrist für Haftungsansprüche des Kunden beträgt 12 Monate, beginnend mit der Beendigung der jeweiligen Leistung.

#### 15.2 Allgemeine Bestimmungen

Bei allen sich aus dem Vertragsverhältnis ergebenden Streitigkeiten ist örtlich und sachlich ausschließlich das Landgericht Nürnberg zuständig.

15.3 Das Vertragsverhältnis unterliegt dem Recht der Bundesrepublik Deutschland. Die Anwendung anderer Abkommen sind ausgeschlossen.

Weitergehend und ergänzend gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Ro-Line, Abschnitte 1 bis 12.

Sind oder werden einzelne Bestimmungen dieser Bedingungen unwirksam, so wird dadurch die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen nicht berührt. Die Vertragspartner werden in diesem Fall die ungültige Bestimmung durch eine andere ersetzen, die dem wirtschaftlichen Zweck der weggefallenen Regelung in zulässiger Weise am nächsten kommt.

15.4 Im Übrigen bleiben die Bestimmungen der Abschnitte 7.0 und 12.0 unberührt.

#### 16 Datenschutzerklärung

Ro-Line erhebt und verwendet die personenbezogenen Daten von natürlichen wie juristischen Personen ausschließlich im Rahmen der Bestimmungen der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) und der EU-DSGVO.

#### Haftungshinweis:

Trotz sorgfältiger inhaltlicher Kontrolle übernehmen wir keine Haftung für die Inhalte externer Links. Für den Inhalt der verlinkten Seiten sind ausschließlich die Betreiber für deren Inhalt verantwortlich.