

1. Präambel

Die vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen (im Folgenden: „AGB“) betreffen die Erbringung von Remote Services durch die Hella Gutmann Solutions GmbH (im Folgenden "Dienstleister"). Die Remote Services umfassen insbesondere die Ferndiagnose und Fernprogrammierung von Fahrzeugen über eine Fernverbindung zwischen einem Diagnosegerät und einer Diagnoseschnittstelle des Fahrzeugs. Diese AGB sollen eine reibungslose Durchführung der Remote Services gewährleisten.

Diese AGB regeln zudem auch Verpflichtungen von HGS-Partnern für den Fall, dass Remote Services zugunsten von Kunden dieser HGS-Partner erbracht werden.

1.1 Definitionen

- 1.1.1 **Dienstleister:** Die Hella Gutmann Solutions GmbH, Am Krebsbach 2, 79241 Ihringen, Deutschland.
- 1.1.2 **Nutzer:** Jede natürliche oder juristische Person, die Remote Services unter Nutzung der Hardware in Anspruch nimmt.
- 1.1.3 **Remote Services:** Dienstleistungen, die vom Dienstleister mittels einer Fernverbindung zwischen einem Diagnosegerät und der Diagnoseschnittstelle eines Fahrzeugs erbracht werden, insbesondere, aber nicht abschließend die Ferndiagnose und Fernprogrammierung eines Fahrzeugs.
- 1.1.4 **Diagnoseschnittstelle:** Die Schnittstelle des Fahrzeugs, mit der die Hardware verbunden wird, unabhängig davon, ob es sich um eine OBD-Schnittstelle, eine Schnittstelle für eine Ethernet-Verbindung eine Schnittstelle für eine Over-the-Air-Verbindung oder eine andere Schnittstelle handelt.
- 1.1.5 **Remote Center:** Ein Zentrum, von dem aus die Remote-Experten die Remote Services erbringen.
- 1.1.6 **Ticketmaske:** Eine webbasierte Benutzeroberfläche, über die der Nutzer mit dem Remote Center kommuniziert, die Remote Services verwaltet und alle Vorgänge dokumentiert einsehen kann. Über die Ticketmaske kann der Nutzer mit einem PC, Smartphone oder Tablet mit den Remote-Experten im Remote Center via Chat kommunizieren. Die Ticketmaske kann auch eine für einen HGS-Partner gebrandete Ticketmaske sein, das durch den Dienstleister administriert wird.
- 1.1.7 **Remote-Experte:** Ein Mitarbeiter des Dienstleisters oder eines mit der Hella Gutmann Solutions GmbH verbundenen Unternehmens, oder eines Outsourcing Partners, der die Remote Services durchführt.
- 1.1.8 **Zugang zu Sicherheitsmerkmalen:** Ein zertifikatsbasierter Zugang auf Grundlage des SERMI-Schemas.
- 1.1.9 **Hardware:** Die Hardware, die zur Nutzung der Remote Services erforderlich ist. Dies umfasst alle Geräte und Komponenten, die zur Verbindung mit der Diagnoseschnittstelle des Fahrzeugs und zur Kommunikation mit dem Remote Center benötigt werden.

Die Hardware kann

- macsRemote Hardware
- Hardware mit einem Branding eines HGS-Partners
- oder eine von dem Unternehmen Jifeline Networks B.V., Zweihaak 1, 4251 LT Werkendam, Niederlande, bezogene Hardware

Allgemeine Geschäftsbedingungen für die Erbringung von Remote Services



sein.

1.1.10 **HGS-Partner:** Ein Unternehmen, das Hardware mit eigenem Branding vertreibt.

1.1.11 **Outsourcing Partner:** Ein Unternehmen, das Remote Services für den Dienstleister erbringt.

1.2 Vertragsgegenstand

1.2.1 Diese AGB betreffen Dienstleistungen, die gegenüber einem Nutzer auf Abruf erbracht werden, indem ein Remote-Experte und ein Diagnosegerät aus der Ferne mit einem Fahrzeug verbunden werden.

1.2.2 Soweit es sich bei Nutzern um Kunden eines HGS-Partners handelt, macht dieser HGS-Partner die Nutzung der Hardware und die Inanspruchnahme von Remote Services durch den Nutzer vertraglich davon abhängig, dass der Nutzer die in diesen AGB bestimmten Verpflichtungen einhält. Der HGS-Partner wird hierzu mit Nutzern entsprechende vertragliche Vereinbarungen abschließen, die sämtliche in diesen AGB geregelten Verpflichtungen des Nutzers, soweit durch das jeweils anwendbare Recht möglich, abdecken. Soweit dem Dienstleister in diesen AGB bestimmte Rechte im Verhältnis zum Nutzer eingeräumt werden, so z.B. zur Speicherung von Log-Daten und Kommunikationsdaten, macht der HGS-Partner die Inanspruchnahme der Remote Services vertraglich davon anhängig, dass der Nutzer sich damit einverstanden erklärt.

Der Abschluss entsprechender Vereinbarungen muss durch den HGS-Partner dokumentiert werden.

1.2.3 Gegenstand ist die Durchführung fallspezifisch benötigter Einzel-Maßnahmen an Kundenfahrzeugen des Nutzers als Dienstleistung. Es wird die Durchführung einer gewünschten Funktion geschuldet (und ggf. damit verbundenen Beratung oder Unterstützung), nicht deren Erfolg.

1.2.4 Die Dienstleistungen können auch durch mit der Hella Gutmann Solutions GmbH verbundene Unternehmen und/oder unter Einbeziehung eines Outsourcing Partners erbracht werden.

1.2.5 Für die Nutzung der Remote Services ist die Hardware erforderlich.

1.2.6 Das Angebot von Remote Services variiert fahrzeugspezifisch. Nach Auswahl des Fahrzeugherstellers und -modells erhält der Nutzer eine Übersicht sowie Preise der möglichen Leistungen. Mögliche Leistungen, die im Rahmen der Remote Services erbracht werden können, sind beispielsweise, aber nicht abschließend:

- Kalibrieren von Radar- und Lidar-Systemen
- Kalibrieren von Heckkameras und 360°-Überwachungssystemen
- Ersetzte Komponenten- und Bauteile codieren, zurücksetzen und freischalten
- Neues Zubehör / Funktionen codieren
- Servicerückstellung
- Wartungsnachweis ablegen
- Ad-Blue-Warnungen zurücksetzen
- Schlüsselfernbedienung programmieren
- Fehlercodes lesen und löschen

1.3 Registrierung des Nutzers

1.3.1 Die Registrierung kann vom Nutzer über einen dem Hardware-Paket beiliegenden QR-Code oder alternativ im Webbrowser durchgeführt werden. Hierfür wird die Hella Gutmann Kundennummer und die Seriennummer der Hardware benötigt. Im Anschluss erhält der Nutzer

Erbringung von Remote Services

eine E-Mail mit seinem individuellen Einmal-Passwort. Dieses muss bei der ersten Anmeldung geändert werden.

- 1.3.2 Im Falle einer gebrandeten Hardware erhält der HGS-Partner ebenfalls per E-Mail eine Information über die Registrierung.

1.4 Ablauf der Remote-Diagnose

- 1.4.1 Die Hardware wird über die Diagnoseschnittstelle mit dem Fahrzeug verbunden.
- 1.4.2 Die Kommunikation zwischen dem Dienstleister und dem Nutzer erfolgt über eine Ticketmaske mit einer Chat-Funktion. Über die Ticketmaske kann der Nutzer mit einem PC, Smartphone oder Tablet mit den Remote-Experten im Remote Center kommunizieren.
- 1.4.3 Der Nutzer wählt das Fahrzeug und die gewünschte Leistung aus. Der Nutzer kann die Kosten einsehen und die Leistung beauftragen. Der Remote-Experte führt die gewählte Leistung durch.
- 1.4.4 Gegebenenfalls müssen vom Nutzer vor Ort auf Verlangen des Remote-Experten Handgriffe am Fahrzeug ausgeführt werden, wie z.B. Ein- und Ausschalten der Zündung o.ä..

1.5 Pflichten des Nutzers und Sicherheitsmaßnahmen

- 1.5.1 Der Nutzer ist verpflichtet, dem Dienstleister alle für die Remote Services erforderlichen Informationen und Daten vollständig und wahrheitsgemäß zur Verfügung zu stellen.
- 1.5.2 Der Nutzer hat sicherzustellen, dass die für die Remote Services erforderliche technische Infrastruktur (z.B. Internetverbindung) funktionsfähig ist. Auf Verlangen des Remote-Experten ist eine kabelgebundene Verbindung herzustellen.
- 1.5.3 Der Nutzer ist verpflichtet, die von ihm geforderten Handgriffe am Fahrzeug während der Erbringung der Remote Services durchzuführen.
- 1.5.4 Der Nutzer ist verantwortlich für die korrekte Umsetzung von Anweisungen, insbesondere Sicherheitsanweisungen, des Remote-Experten.
- 1.5.5 Der Nutzer hat sicherzustellen, dass alle Arbeiten am Fahrzeug in einer sicheren Umgebung durchgeführt werden.
- 1.5.6 Der Nutzer hat dafür Sorge zu tragen, dass während der Durchführung der Remote Services keine unbefugten Personen Zugang zum Fahrzeug haben.
- 1.5.7 Der Nutzer ist verpflichtet, alle notwendigen Vorsichtsmaßnahmen zu treffen, um Schäden am Fahrzeug und Verletzungen zu vermeiden.
- 1.5.8 Der Nutzer kann verpflichtet werden, weitere Angaben, Dokumente oder Zertifikate bereitzustellen, um gesetzlichen Anforderungen zu genügen. Insbesondere im Zusammenhang mit dem Zugang zu Sicherheitsmerkmalen gelten zusätzliche Anforderungen.

1.6 Nutzungsbeschränkungen

- 1.6.1 Der Nutzer verpflichtet sich, die Remote Services und die Hardware nur im Rahmen der vertraglich vereinbarten Zwecke zu nutzen.
- 1.6.2 Der Nutzer darf die Remote Services und die Hardware nicht missbrauchen, insbesondere nicht:
- die Hardware oder die Remote Services für illegale Zwecke oder in einer Weise zu nutzen, die gegen geltende Gesetze oder Vorschriften verstößt;
 - die Hardware oder die Remote Services unbefugt zu nutzen oder Dritten zur Nutzung zu überlassen;
 - die Hardware oder die Remote Services zu manipulieren, zu verändern oder zu beschädigen;

Allgemeine Geschäftsbedingungen für die Erbringung von Remote Services



- die Sicherheit, Integrität oder Verfügbarkeit der Remote Services oder der Hardware zu beeinträchtigen.

1.7 Entgelte

1.7.1 Keine monatlichen Gebühren

Der Dienstleister bietet die Remote Services ohne monatliche, wiederkehrende Gebühren an. Es gibt keine Abo-Lizenz mit einer festen Laufzeit. Der Nutzer zahlt ausschließlich die Gebühren für beauftragte und durchgeführte Leistungen.

1.7.2 Dienstleistungspreise

Der Nutzer kann die tagesaktuellen Preise der Remote Services nach dem Login in der Ticketmaske unter dem Menüpunkt „Preissuche“ einsehen. Alle zusätzlich benötigten Gebühren werden dem Nutzer rechtzeitig vom Remote Agent im Chat mitgeteilt, sodass der Nutzer zu jeder Zeit über die Höhe des Rechnungsbetrages informiert ist.

1.8 Verfügbarkeit der Remote Services

- 1.8.1 Die Remote Services können nur angeboten werden, solange und soweit dies möglich ist.
- 1.8.2 Der Dienstleister bemüht sich, eine hohe Verfügbarkeit der Remote Services sicherzustellen, indem er regelmäßige Wartungen durchführt, technische Verbesserungen implementiert und auf etwaige Störungen schnellstmöglich reagiert. Es kann jedoch keine ununterbrochene Verfügbarkeit garantiert werden.
- 1.8.3 Der Dienstleister behält sich das Recht vor, die Remote Services aus Wartungsgründen oder aus anderen wichtigen Gründen vorübergehend zu unterbrechen. Der Nutzer wird über geplante Wartungsarbeiten rechtzeitig informiert.
- 1.8.4 Der Dienstleister trägt keine Verantwortung für Ausfälle oder Einschränkungen der Remote Services, die außerhalb seines Einflussbereichs liegen, wie z.B. technische Störungen des Internets. Dies umfasst auch Störungen, die im alleinigen Einflussbereich eines Dritten liegen.
Der Dienstleister trägt insbesondere auch keine Verantwortung für Ausfälle oder Einschränkungen, die darauf zurückzuführen sind, dass ein Fahrzeughersteller die Erbringung der Remote Services unterbindet.

1.9 Speicherung von Log-Daten und Kommunikationsdaten

- 1.9.1 Der Dienstleister speichert Log-Daten über die Nutzung der Remote Services und Kommunikationsdaten, wie z.B. Chatverläufe über die Ticketmaske, um die Qualität und Sicherheit der Dienstleistungen zu gewährleisten.
- 1.9.2 Die Log-Daten und Kommunikationsdaten werden vertraulich behandelt und nur im Rahmen der geltenden Datenschutzbestimmungen verwendet.
- 1.9.3 Der Nutzer erklärt sich damit einverstanden, dass die Log-Daten und Kommunikationsdaten für interne Auswertungen und zur Verbesserung der Remote Services genutzt werden dürfen.

1.10 Haftung

- 1.10.1 Der Dienstleister haftet nur für Schäden, die auf einer vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Pflichtverletzung beruhen. Eine weitergehende Haftung des Dienstleisters ist ausgeschlossen,

Erbringung von Remote Services

es sei denn, es handelt sich um Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit.

- 1.10.2 Soweit ein Outsourcing Partner in die Erbringung der Remote Services eingebunden wird, hat der Dienstleister dessen Verschulden in gleichem Umfang zu vertreten wie eigenes Verschulden.
- 1.10.3 Der Dienstleister haftet nicht für Schäden jeglicher Art, die auf Verstöße des Nutzers gegen seine Verpflichtungen aus Ziff. 5 und 6 zurückzuführen sind.
- 1.10.4 Soweit eine Inanspruchnahme darauf zurückzuführen ist, dass ein HGS-Partner seinen Verpflichtungen aus Ziff. 2.2 nicht nachgekommen ist, stellt der HGS-Partner den Dienstleister hinsichtlich etwaiger Ansprüche Dritter frei.

1.11 Höhere Gewalt

- 1.11.1 Der Dienstleister haftet nicht für die Nichterfüllung oder Verzögerung der Erfüllung seiner Verpflichtungen, wenn diese durch Ereignisse höherer Gewalt verursacht werden.
- 1.11.2 Ereignisse höherer Gewalt umfassen insbesondere, aber nicht ausschließlich, Naturkatastrophen, Krieg, Terroranschläge, Aufstände, behördliche Anordnungen, Pandemien, Epidemien, Streiks, Aussperrungen oder andere Umstände, die außerhalb der Kontrolle des Dienstleisters liegen.
- 1.11.3 Im Falle höherer Gewalt wird der Dienstleister den Nutzer unverzüglich informieren und alles Zumutbare unternehmen, um die Auswirkungen zu minimieren.

1.12 Vertragslaufzeit und Kündigung

- 1.12.1 Es gibt keine feste Vertragslaufzeit für die Nutzung der Remote Services.
- 1.12.2 Der Vertrag kann von beiden Parteien jederzeit ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist beendet werden.

1.13 Schlussbestimmungen

- 1.13.1 Änderungen und Ergänzungen dieser AGB bedürfen der Schriftform.
- 1.13.2 Etwaige individualvertragliche Vereinbarungen gehen diesen AGB vor.
- 1.13.3 Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland.
- 1.13.4 Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus oder im Zusammenhang mit diesen AGB ist das Landgericht Freiburg im Breisgau, Deutschland.

1.14 Salvatorische Klausel

- 1.14.1 Sollten einzelne Bestimmungen dieser AGB unwirksam oder undurchführbar sein oder nach Vertragsschluss infolge einer Änderung der Gesetzgebung unwirksam oder undurchführbar werden, bleibt davon die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen unberührt.

Anstelle der unwirksamen oder undurchführbaren Bestimmungen treten die gesetzlichen Regelungen. Soweit dies für eine Vertragspartei eine unzumutbare Härte darstellen würde, wird die unwirksame oder undurchführbare Bestimmung durch eine solche ersetzt, die dem wirtschaftlichen Zweck der unwirksamen oder undurchführbaren Bestimmung in rechtlich zulässiger Weise am nächsten kommt.

Stand: Februar 2025