

# Nutzungsbedingungen für Remote-Services

Stand: September 2025

## 1. Allgemeines

1.1 Diese **Nutzungsbedingungen für Remote Services** (nachfolgend "NRS") gelten, soweit nicht ausdrücklich schriftlich anders bestimmt, zusätzlich und mit Vorrang zu sonstigen allgemeinen Geschäftsbedingungen für alle Verträge, die die Müller Martini AG, Untere Brühlstrasse 17, 4800 Zofingen, eine ihrer Tochtergesellschaften oder einer ihrer Vertriebspartner (nachfolgend zusammenfassend „Lieferant“ genannt) mit Kunden ("Besteller") schliesst und welche irgendeine Art von Online-Anbindung ("Remote Line Services") beinhaltet. Die Remote Line Services dienen der Erhöhung der Einsatzbereitschaft von durch den Lieferanten gelieferten Systemen und erlauben, dass diese bei gegebenen technischen Voraussetzungen für die Erbringung von Remote-Services an das "Remote Line"-Portal des Lieferanten angeschlossen werden. Remote Line Services können die regelmässige Wartung und sicherheitstechnische Prüfung der Maschine / Anlage nicht ersetzen, welche weiterhin durch den Kunden gewährleistet werden muss.

## 2. "Remote Line"-Dienste

2.1 Im Falle von Fehlfunktionen der Maschine oder bei Problemen mit ihrer Bedienung können mittels Internet-Fernzugriff der aktuelle Zustand und etwaige Störungen festgestellt werden. Dazu müssen Daten von der Maschine via VPN-Tunnel an den Lieferanten übertragen werden. Der Besteller stimmt dieser Datennutzung explizit zu. Der Lieferant analysiert dabei die erfassten Daten und Prozesse auf Abweichungen zwischen Ist- und Sollzustand.

2.2 Der Lieferant ist von seiner Verpflichtung zur Erbringung der Remote Line Services befreit, wenn aus Gründen, die er nicht zu vertreten hat, keine Verbindung zum System des Bestellers hergestellt werden kann. Dies gilt insbesondere, wenn die Internetverbindung unterbrochen oder ein Sys-

tem mit Viren, Trojanern oder ähnlicher Malware infiziert ist oder der Besteller die Datennutzung durch den Lieferanten ablehnt.

## 3. Nicht enthaltene Dienstleistungen

3.1 Ein Anschluss der Maschine an das "Remote Line" Service-Portal beinhaltet keine Zusage, dass Funktionsstörungen mittels Remote Line Services diagnostiziert oder behoben werden können. Kann die Maschine nicht oder nicht vollständig mittels Maßnahmen der Telekommunikation / des Telefonsupports instandgesetzt werden, so setzt der Lieferant den Besteller davon in Kenntnis.

3.2 Der Lieferant schlägt auf Wunsch des Bestellers weitergehende Wartungs- oder Instandsetzungsmaßnahmen vor, um den ordnungsgemäßen Betrieb der Maschine wiederherzustellen, und unterstützt den Besteller dabei.

3.3 Derartige Leistungen werden auf Wunsch des Bestellers durch einen Techniker des Lieferanten erbracht. Der Lieferant erbringt solche weiteren Leistungen gegen zusätzliche, leistungsbezogene Vergütung entsprechend den aktuellen Kostenansätzen des Lieferanten und auf Grundlage der Allgemeinen Montagebedingungen bzw. der Allgemeinen Lieferbedingungen.

## 4. Abänderbarkeit

4.1 Der Funktionsumfang und die angeschlossenen Maschinen sind im Netzwerkplan der Anlage spezifiziert, variieren aber je nach Maschine. Der Besteller ist sich bewusst und akzeptiert, dass sich der Umfang der Funktionen mit der Zeit verändern kann. Es gilt jeweils der aktuell vom Lieferanten im Rahmen der Remote Line Services angebotene und aufgrund der technischen Ausstattung der betreffenden Maschine mögliche Funktionsumfang als vereinbart.

## 5. Verfügbarkeit

5.1 Die zeitliche Verfügbarkeit und der Umfang der "Remote Line"-Leistungen ergeben sich aus

Your **strong partner.**

**Müller Martini AG**

Untere Brühlstrasse 17 | 4800 Zofingen, Schweiz | Telefon +41 62 745 45 45  
info@mullermartini.com | [www.mullermartini.com](http://www.mullermartini.com)

dem zwischen dem Besteller und dem Lieferanten geschlossenen Vertrag bzw. aus den anwendbaren Allgemeinen Lieferbedingungen des Lieferanten.

## 6. Online-Kommunikation

6.1 Der "Remote Line"-Support wird über eine Internetverbindung angeboten.

6.2 Der Besteller ist für die Bereitstellung und Aufrechterhaltung der für die Erbringung der Leistungen erforderlichen IT-Infrastruktur verantwortlich und hat insbesondere einen Internetzugang bereitzustellen, welcher der technischen Systemspezifikation des Lieferanten entspricht. Diese Verpflichtung gilt nicht für die vom Lieferanten zur Verfügung gestellten Hard- und Softwarekomponenten.

6.3 Das Remote-System muss stets eingeschaltet sein, um die Verfügbarkeit der Remote-Verbindung zu gewährleisten. Dies wird vom Lieferanten periodisch überwacht.

6.4 Datenübertragung: Jede Partei ist für die Aufrechterhaltung und den Betrieb ihrer Einrichtungen verantwortlich. Die Leistungen basieren auf dem Stand der Datenübertragungstechnik zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses. Dieser wird bei Bedarf an den technischen Fortschritt angepasst. Der Lieferant definiert die Mindestanforderungen an die Datenverbindung wie Bandbreite, Übertragungsprotokoll etc. Die dadurch entstehenden Kosten, z.B. die Kosten für die Datenverbindung und den Datentransfer, hat der Besteller zu tragen.

## 7. Vertraulichkeit und Datensicherheit

7.1 Benutzeridentifikation: Die Mitarbeitenden des Kunden benötigen für die Nutzung von Remote Line Services ein Passwort. Der Besteller hat dafür Sorge zu tragen, dass die Passwörter und alle relevanten Parameter zur Benutzeridentifikation nur von autorisierten Personen eingesehen werden können. Passwörter sind vertraulich zu handhaben und dürfen nicht an Dritte weitergegeben werden. Falls erforderlich, ist eine Multi-Faktor-Authentifizierung einzusetzen.

7.2 Jeder, der sich mittels Passwort identifiziert, wird vom Lieferanten als berechtigte Person angesehen und alle Eingaben oder Anweisungen von Nutzern, die sich auf diese Weise identifiziert haben, gelten als vom Besteller getätigt.

7.3 Nach der Installation der Maschinen beim Kunden und dem Anschluss an das "Remote Line"-System übertragen die angeschlossenen Maschinen in regelmässigen Abständen Daten. Diese Daten dienen der Fehlersuche und Fehleranalyse bei Störungen, der kontinuierlichen Qualitätsverbesserung der Maschinen und dem Customer Relationship Management. Der Umfang der übermittelten Daten ist abhängig von der Funktionalität der Maschine. Der Besteller willigt ausdrücklich in die Erhebung, Übermittlung, Speicherung und Nutzung von Daten durch den Lieferanten und die mit ihm verbundenen Unternehmen ein. Der Lieferant schützt die übermittelten Daten angemessen gegen unautorisierte Zugriffe. Im Anwendungsbereich der EU-Datenverordnung - sowie wo gesondert zwischen den Parteien vereinbart - gelten ergänzend die Allgemeinen Bedingungen zur Nutzung von Produktdaten von Müller Martini in ihrer jeweils aktuellen Fassung ("ABN"). Wo anwendbar, bilden die ABN einen Bestandteil der vorliegenden ABS und gehen diesen ABS vor, soweit Aspekte der Nutzung von Produktdaten in den ABN geregelt sind.

Folgende Daten können ausgetauscht werden:

- a) Diagnosedaten (z.B. Status- und Fehlermeldungen, Zählerstände usw.)
- b) Umweltdaten (z.B. Temperatur, Luftfeuchtigkeit etc.)
- c) Betriebsdaten (Maschinenstatus, Maschinengeschwindigkeit etc.)
- d) Spezifische technische Daten (z.B. Softwareversionen, Lizenzen, Maschinenkonfiguration und technische Auftragsdaten usw.)

7.4 Geschäftsbezogene Auftragsdaten und personenbezogene Daten werden nicht übermittelt. Es gelten die Datenschutzbestimmungen des Lieferanten, welche auf der Webseite [www.mullermartini.com](http://www.mullermartini.com) unter Datenschutzbestimmungen eingesehen werden können.

7.5 Im Rahmen der technischen Unterstützung gemäß Abschnitt 1 können jedoch geschäftsbezogene Auftragsdaten, die relevante produktbezogene Daten betreffen, ausgetauscht werden.

7.6 Der Besteller willigt mit der Auftragserteilung ausdrücklich in die Erhebung, Übermittlung, Speicherung und Nutzung von Daten durch den Lieferanten und die mit ihm verbundenen Unternehmen ein. Der Lieferant verpflichtet sich, die Kundendaten vertraulich zu behandeln.

7.7 Der Lieferant kann allgemeines, nicht produktbezogenes Know-how, das aus dem Betrieb des "Remote Line"-Dienstes gewonnen wird, zur Verbesserung seiner eigenen Produkte und Dienstleistungen nutzen.

7.8 Schutz vor Malware: Der Lieferant und der Besteller werden dem Stand der Technik entsprechende technische Maßnahmen zum Schutz der Systeme des Lieferanten und des Bestellers vor Angriffen durch Schadsoftware ("Malware") treffen.

## **8. Mitwirkungspflichten des Bestellers**

8.1 Initialisierungsmodus: Im Bedarfsfall wird "Remote Line" durch Aktivierung einer Service-Anfrage oder durch telefonische Kontaktaufnahme des Bestellers mit der lokal zuständigen Service-Organisation in Anspruch genommen. Für die Problembeseitigung benötigt der Lieferant Direktzugriff auf die Maschinensteuerung, um dort Änderungen vorzunehmen. Die Einwilligung hierzu erteilt der Besteller, indem er einen Service-Request auf der Maschinensteuerung oder am Remoteterminal absetzt. Während der Inbetriebnahme oder nach gesonderter Einwilligung des Bestellers kann eine solche Verbindung auch permanent eingeschaltet sein.

8.2 Unterstützung bei Fehlermeldungen: Der Besteller verpflichtet sich, den Lieferanten bei der Fehlerdiagnose und Fehlerbeseitigung per Fernwartung aktiv zu unterstützen.

8.3 Ein Vertreter des Bestellers muss während des gesamten Supportvorgangs bei der Maschine bleiben und in ständiger Verbindung mit dem Servicetechniker des Lieferanten bleiben.

8.4 Der Besteller muss so weit wie möglich bei der Fehlerbeseitigung mithelfen. Hierzu ist seitens des Kunden fachlich geschultes Personal bereitzuhalten. Der Hilfestellung des Lieferanten bei Fehlermeldungen findet nach Wahl des Kunden in Deutsch oder Englisch statt. Die darüber hinausgehende Verfügbarkeit lokaler Landessprachen kann nicht garantiert werden.

8.5 Erbringt der Lieferant fehlerhafte "Remote Line" Leistungen und wird eine Kundenmaschine beschädigt, in ihrer Funktion beeinträchtigt oder ein bestehender Mangel durch die Leistung von "Remote Line" verschlimmert, so hat der Besteller dies dem Lieferanten unverzüglich unter genauer Bezeichnung des Fehlers anzuzeigen. Der Lieferant wird in diesem Fall versuchen, mittels Leistungen im Sinne von Ziff. 1 Abhilfe zu schaffen.

8.6 Garantie der Sicherheit / Aufsichtspflichten: Wo "Remote Line"-Leistungen zu einer Gefährdung von Personen und Sachen führen könnten, hat der Besteller den Lieferanten unverzüglich darauf hinzuweisen.

8.7 Für die Durchführung der Leistungen stellt der Besteller - soweit erforderlich - an der Anlage entsprechend ausgebildetes Fachpersonal und Hilfsmittel unentgeltlich zur Verfügung.

## **9. Lizenzierung von "Remote Line"-Software**

9.1 Nutzungsrecht: Für die Dauer der vertraglichen Nutzung von "Remote Line" erhält der Besteller ein einfaches, zeitlich beschränktes und nicht ausschließliches Nutzungsrecht am Softwareprogramm.

9.2 Grenzen des Nutzungsrechts / Software-Integrität: Das dem Besteller eingeräumte Nutzungsrecht beinhaltet insbesondere nicht das Recht, die Software ganz oder in Teilen abzuändern, zu übersetzen, zurück- oder weiterzuentwickeln, zu dekompileieren, zu deassemblieren oder von der Software abgeleitete Werke zu erstellen, soweit das Urheberrechtsgesetz (URG) nichts Abweichendes bestimmt. Der Besteller ist auch nicht berechtigt, Unterlizenzen zu vergeben.

9.3 Der Besteller verpflichtet sich weiter, Kennzeichnungen, Urheberrechtsvermerke, Eigentumsangaben und Lizenzbedingungen des Lieferanten weder zu verändern noch zu entfernen.

9.4 Software-Mängel: Dem Besteller ist bekannt, dass ein fehlerfreier und ununterbrochener Betrieb der Software nach dem derzeitigen Stand der Technik nicht gewährleistet werden kann. Die in der Anwenderdokumentation oder sonstigen Unterlagen des Lieferanten enthaltenen technischen Daten, Spezifikationen und Leistungsbeschreibungen stellen keine Zusicherungen dar.

Der Lieferant wird die Software in einem zum vertragsgemäßen Gebrauch geeigneten Zustand überlassen und erhalten. Die Pflicht zur Erhaltung beinhaltet nicht die Anpassung der Software an veränderte Einsatzbedingungen und technische und funktionale Entwicklungen, wie Veränderungen der IT-Umgebung, insbesondere Änderung der Hardware oder des Betriebssystems, Anpassung an den Funktionsumfang konkurrierender Produkte oder Herstellung der Kompatibilität zu neuen Datenformaten.

Eine verschuldensunabhängige Haftung für Mängel, die bereits bei Vertragsschluss vorhanden waren, ist ausgeschlossen.

9.5 Schutzrechte Dritter: Der Besteller hat den Lieferanten über geltend gemachte Drittansprüche wegen angeblicher Verletzung von Immaterialgüterrechten im Zusammenhang mit "Remote Line" unverzüglich schriftlich in Kenntnis zu setzen.

Der Besteller wird den Lieferanten soweit erforderlich zur Abwehr der Drittansprüche ermächtigen und dabei in angemessenem und zumutbarem Umfang unterstützen. Erachtet der Lieferant die Drittansprüche als berechtigt, kann sich der Lieferant nach freier Wahl entweder auf eigene Kosten das Recht zur Fortsetzung der Nutzung der Software verschaffen, die Software in zumutbarem Umfang ändern oder austauschen oder den Besteller bei vertragsgemäßer Nutzung der Software von Drittansprüchen freihalten.

## 10. Leistungserbringung

10.1 Der Lieferant erbringt "Remote Line" Leistungen nach den allgemein anerkannten Regeln der Technik.

10.2 Kann die Maschine mittels "Remote Line"-Leistungen instandgesetzt werden, so wird dadurch keine neue Gewährleistung seitens des Lieferanten begründet. Die Behebung eines Mangels durch den Lieferanten nach Ablauf der vertraglichen Gewährleistungsfrist beinhaltet auch keinen Verzicht des Lieferanten, sich auf die Verjährung zu berufen.

## 11. Haftungsbeschränkung

11.1 Der Lieferant haftet für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit. Für leichte Fahrlässigkeit haftet der Lieferant nur bei Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Besteller regelmäßig vertrauen darf, sowie bei Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit.

11.2 Die Haftung ist im Falle leichter Fahrlässigkeit summenmäßig beschränkt auf die Höhe des vorhersehbaren Schadens, mit dessen Entstehung typischerweise gerechnet werden muss. Die vorstehenden Regelungen gelten auch für die Erfüllungsgehilfen des Lieferanten.

## 12. Übertragbarkeit

12.1 Der Lieferant ist berechtigt, Rechte und Pflichten aus dem "Remote Line" Vertrag auf Dritte zu übertragen.

## 13. Beendigung

13.1 Ein gemäß Ziff. 1 geschlossener Vertrag verlängert sich nach Ablauf eines Jahres um ein weiteres Jahr, sofern er nicht zuvor von einer Partei mit einer Frist von drei Monaten per Ablauf des Jahres schriftlich gekündigt wird.

13.2 Eine jederzeitige fristlose Kündigung aus wichtigem Grund bleibt vorbehalten. Eine Beendigung des Vertrags, gleich aus welchem Grund, befreit den Besteller nicht von der Pflicht zur Vergütung bereits erbrachter RemoteLine-Leistungen und berechtigt ihn nicht zur Rückforderung bereits geleisteter Zahlungen.

## **14. Verweis**

14.1 Soweit in diesen Nutzungsbedingungen nichts Abweichendes geregelt ist, gelten die Allgemeinen Lieferbedingungen des Lieferanten, welche auf der Webseite [www.mullermartini.com](http://www.mullermartini.com) unter "Impressum" eingesehen werden können.

## **15. Teilweise Unwirksamkeit**

15.1 Sollten einzelne Bestimmungen der vorliegenden Nutzungsbedingungen unwirksam oder unvollständig sein oder sollte deren Erfüllung unmöglich sein oder werden, so wird die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen dadurch nicht berührt. Die unwirksame Bestimmung wird in diesem Fall durch eine neue ersetzt, die dem wirtschaftlichen Zweck der unwirksamen möglichst nahe kommt.

## **16. Anwendbares Recht, Gerichtsstand**

16.1 Gerichtsstand für den Besteller und den Lieferanten ist der Sitz des Lieferanten.

16.2 Der Lieferant ist jedoch berechtigt, den Besteller an dessen Sitz zu belangen.

25.3. Das Rechtsverhältnis untersteht dem materiellen schweizerischen Recht. Die Anwendung des Übereinkommens der Vereinten Nationen vom 11. April 1980 über Verträge über den internationalen Warenkauf ist wegbedungen.