

Rechtsfragen des
Servicegeschäfts im
digitalen Zeitalter

Neu:
Mit Workshop und
2 Praxisvorträgen!

Service- und Wartungsverträge

Hohe Verfügbarkeit. Sicherer Betrieb. Haftungsrisiken vermeiden.

- Grundlagen und Rahmenbedingungen (u.a.: ProdSG, BetrSichV 2015, DIN 31051)
- Die verschiedenen Service- und Wartungsverträge
- Vom Produkt zum Vertrag
- Leistungsinhalt und Leistungsabgrenzung
- Vergütung, Rechnungslegung und Fälligkeit
- Laufzeit und Kündigung
- Mängelansprüche, Gewährleistung und Haftungsrisiken
- Gestaltung einer Kunden/Lieferantenbeziehung: Leistungen richtig festgelegt, Prozesse im Griff, kaufmännische und rechtliche Risiken verteilt
- Besonderheiten bei Remote-Serviceverträgen

Ihr Expertenteam



Andreas Fischer
Rechtsanwalt Andreas Fischer



Thomas Helfer
KEBOS Holding GmbH



Holger Jaksch
Business Consulting Services



Lothar Schmiegel
Gerolsteiner Brunnen GmbH & Co. KG

Sehr gute Beurteilung durch ehemalige Teilnehmer

- ✓ „Ein sehr spannendes und umfangreiches Thema und sehr gut durch die Dozenten rübergebracht. Viele Inspirationen für die Zukunft mitgenommen.“ M. Brauch, Leiterin Operativer Einkauf, OPTERRA Wössingen GmbH
- ✓ „Sehr wichtige Veranstaltung für alle im Service (Verkauf & Einkauf) tätigen Mitarbeiter. Gute Anregung für den Service-Produkt-Mix.“ S. Stamm, Leiter Service, Leifeld Metal Spinning AG
- ✓ „Sehr kompakte, aber verständliche Veranstaltung. Gibt sehr wertvolle Hinweise auf Themen, die im Nachgang unternehmensabhängig vertieft werden sollten.“ A. Thormann, Hans Lutz Maschinenfabrik GmbH

Exklusiv am:

7. und 8. Juli 2020 in München

Hoher Lernerfolg durch
begrenzte Teilnehmerzahl!


MANAGEMENT CIRCLE[®]
BILDUNG FÜR DIE BESTEN

Melden Sie sich jetzt an! www.managementcircle.de/07-88460

Rechtssichere Verträge, professionell gestaltete Serviceangebote mit Praxisworkshop



Ihre Seminarleiter:
Andreas Fischer
Rechtsanwalt, Berlin

8.30 Empfang mit Kaffee und Tee, Ausgabe der Seminarunterlagen

9.00 Herzlich willkommen!

- Begrüßung durch den Seminarleiter
- Kurze Vorstellungsrunde
- Abstimmung der Seminarinhalte mit Ihren Erwartungen als Teilnehmer

9.15 Grundbegriffe

- Das müssen Sie wissen! Interessenslage der Beteiligten
- Rechtliche Rahmenbedingungen (u.a.: ProdSG, BetrSichV, DIN 31051 und DIN EN 13306)
- Arten von Serviceverträgen
 - Reparaturaufträge und Serviceeinsätze
 - Wartungs- und Vollwartungsverträge
 - Remote Service-Verträge
- Rechtliche Einordnung von Service- und Wartungsverträgen
- Formularverträge: Anforderungen an Allgemeine Geschäftsbedingungen in Service- und Wartungsverträgen (Überblick)
- Übersicht über Musterverträge, Literatur und Netzwerke im Service

10.30 Kaffee- und Teepause

11.00 Bestandteile eines Service- bzw. Wartungsvertrages

- Vom Geschäfts- bzw. Betriebsmodell zum richtigen Vertrag
- Leistungsinhalte von Service- und Wartungsverträgen
- Leistungsausschlüsse
- Ausführung der Leistung
- Leistungszeit:
 - Wartungsintervall
 - Ansprech- und Reaktionszeiten
- Mitwirkungspflichten des Betreibers
- Rechnungslegung, Fälligkeit und Anpassung der Vergütung
- Beendigung von Verträgen einschließlich Kündigungsregelungen
 - Bestandsveränderungen
 - Kündigung bei Stilllegung, Demontage etc.
- Geltendes Recht, Gerichtsstand etc.

12.30 Business Lunch

13.30 Professionellen Service bieten - sowohl auf Zuruf als auch auf Basis vertraglich fixierter Inhalte

- Servicemanagement: Was muss bei der Anbahnung einer spontanen Serviceleistung geregelt werden?
- Vertragsmanagement: Definition des Leistungsumfangs, der Vertrag als Produkt, Marketing- und Vertrieb, Kerninhalte, rechtliche Aspekte und Haftungsfragen
- Besonderheiten bei der vertraglichen Ausgestaltung von digitalen Services



Holger Jaksch,
Inhaber und Geschäftsführer,
Business Consulting Services

15.30 Kaffee- und Teepause

15.30 Gewährleistung und Haftung in Service- und Wartungsverträgen

- Mängelbegriff und Rechtsfolgen (auch: Abgrenzung zu Garantie und Produkthaftung)
- Vertragliche Haftung, gesetzliche Haftung und ihre Versicherbarkeit
- Besonderheiten im Servicegeschäft

16.30 Workshop: Tipps und Kniffs bei der Gestaltung von Vertragsklauseln



Sie sind für den Service oder die Instandhaltung in Ihrer Organisation verantwortlich. Immer wieder müssen Sie schnell einmal eine Vertragsregeln freigeben oder als Sondervereinbarung entwerfen. Einen Juristen haben Sie nicht im Hause oder dieser ist gerade nicht da. Erproben Sie solche Situationen in Gruppenarbeit und lernen dabei, worauf es bei der Formulierung vertraglicher Regelungen ankommt. Im Anschluss werden die Ergebnisse präsentiert und diskutiert.

18.00 Tagesabschluss

Ende des ersten Seminartages und Get-Together ca. 18.15 Uhr

Die Vertragsgestaltung aus Sicht eines Dienstleisters und eines Kunden

Ihre Seminarleiter:
Andreas Fischer

9.00 Es geht weiter

- Begrüßung durch den Seminarleiter
- Überleitung zum zweiten Seminartag

9.10 Vertragsgestaltung aus Sicht des Dienstleisters



- Gegenüberstellung und Bewertung des Vertragsportfolios: Abruf-, Teilservice- und Fullserviceverträge
- Wirtschaftlichkeitsbetrachtung sowie Chancen und Risiken von Servicelevelverträgen
- Ständige Portfolioerweiterung nach Kundenanforderung zur Sicherung einer überdurchschnittlichen Kundenzufriedenheit



Thomas Helfer,
geschäftsführender Gesellschafter,
KEBOS Group

10.30 Kaffee- und Teepause

11.00 Rechtsfragen des Servicegeschäfts in der digitalen Welt von heute

- Rechtsfragen zum Remote Service
- Datenschutz, Big Data und das Recht an Daten
- Datensicherheit und Service
- Haftungs- und Versicherungsfragen

12.30 Business Lunch

13.30 Einkauf von Service-Dienstleistungen



- Nach welchen Kriterien wählen Sie den Dienstleister aus?
- Spezifikationen und Standards als Grundlage erfolgreicher Zusammenarbeit.
- Dienstleisterbewertung, -audit und Reviews
- Was ist seinen Preis wert?



Lothar Schmiegel,
Leiter Instandhaltung,
Gerolsteiner Brunnen GmbH

15.00 Kaffee- und Teepause

15.30 Sonstige Rechtsfragen im Servicegeschäft

- Ausgewählte Aspekte des Auslandsgeschäfts
- Rechtsfragen rund um das Ersatzteilgeschäft
- Besonderheiten im Reparaturgeschäft
- Arbeitnehmerüberlassung
- Der Einsatz von Nachunternehmern

16.30 Seminarabschluss

- Zusammenfassung der Seminarergebnisse
- Zeit für Ihre abschließenden Fragen

17.00 Ende des Intensiv-Seminars

AUCH ALS INHOUSE TRAINING

Zu diesen und allen anderen Themen bieten wir auch firmen-interne Schulungen an. Ich berate Sie gerne, rufen Sie mich an.



Malena Palinski
Tel.: +49 6196 4722-932
malena.palinski@managementcircle.de
www.managementcircle.de/inhouse



Get-together

Ausklang des ersten Tages in informeller Runde. **Management Circle** lädt Sie zu einem kommunikativen Umtrunk ein. Entspannen Sie sich in angenehmer Atmosphäre und vertiefen Sie Ihre Gespräche mit den Referenten und den Teilnehmern!

Haben Sie Vertragsregelungen und

Fälle, die Sie derzeit beschäftigen und

die Sie in dem Seminar diskutieren möchten?



Dann schreiben Sie eine E-Mail an:
annette.hansen@managementcircle.de

Soweit Sie die Beispiele nicht anonymisiert haben, behalten wir diese vertraulich und besprechen sie abstrakt im Seminar.

Auf diese Kerninhalte sollten Sie Ihre Service- und Wartungsverträge prüfen!

Experte Holger Jaksch verrät im Interview, welche Kerninhalte für Ihre Service- und Wartungsverträge wichtig sind und warum Sie unbedingt schriftliche Anforderungen formulieren sollten.

Herr Jaksch, wie definieren Sie den Leistungsumfang von Service- und Wartungsverträgen und welche Kerninhalte sollten enthalten sein?

Bei der Definition von Leistungsumfängen in langfristigen Service- und Wartungsverträgen ist es wichtig, die individuellen Bedürfnisse der verschiedenen Kundeninteressen flexibel abbilden zu können. Abhängig von der jeweiligen Instandhaltungsstrategie und der damit verbundenen Outsourcing-Bereitschaft bieten wir deshalb Kerninhalte an, die den störungsfreien Betrieb unserer Anlagen sicherstellen. Darüber hinaus gibt es eine große Anzahl an Vertragsoptionen, um zusätzliche Nutzenaspekte zu bedienen.

Bei den Kerninhalten sind mir persönlich wichtig:

- Eine detaillierte und fachlich fundierte Beschreibung der technischen Leistungen und verbauten Verschleißmaterialien
- Die Darstellung der im Vertragspreis enthaltenen, aber auch explizit der nicht enthaltenen Arbeitsumfänge
- Und natürlich die Themen Haftung, Gewährleistung und eine Klausel zur Entwicklung des Vertragspreises.

Welche rechtlichen Aspekte und Haftungsfragen müssen beachtet werden?

Speziell im Themengebiet der Haftungsbegrenzung ist Vorsicht geboten! Es gibt Klauseln, die seitens des Gesetzgebers legitimer Weise nicht zulässig sind. Solche unzulässigen Beschränkungen können dazu führen, dass gesamte Haftungspassagen ungültig sind und somit das deutsche Recht greift – also eine komplett unbeschränkte Haftung. Das Seminar gibt hier sehr gute Einblicke in die Rechtslage und bietet praxiserprobte und rechtssichere Formulierungen.

Gerade im Rahmen vertraglich festgelegter Service-Leistungen ist es schwierig, auf Zuruf zu agieren. Was muss bei der Anbahnung einer spontanen Serviceleistung geregelt werden?

Aus unserer langjährigen Erfahrung in der Automatisierung konnten wir feststellen, dass ein Einsatz ohne schriftliche Anforderung aus mehreren Gründen vermieden werden sollte. Genaue Fehlerbeschreibungen, Einsatzorte, Auftraggeber bzw. Rechnungsempfänger sind ebenso schriftlich zu klären, wie der Bezug des Einsatzes auf die Allgemeinen Geschäftsbedingungen. Ohne eine qualifizierte, schriftliche Serviceanforderung vom Kunden startet unsere Einsatzplanung daher keinen Einsatz.

Welche Anpassungen müssen für digitale Services geregelt werden? Welche Entwicklungen sehen Sie?

Die Lösungen rund um den Themenkomplex Digital Services oder Industrie 4.0 sind sehr vielfältig. In den meisten Fällen werden in der herstellenden Industrie Produktionsmaschinen untereinander vernetzt und mittels Remote- bzw. Ferndiagnostotechnologien überwacht. Die Daten werden meist cloudbasiert gespeichert und ausgewertet mit dem Ziel Kennzahlen zu ermitteln, vorausschauende Wartungsmaßnahmen abzuleiten oder konkrete Zustände zu analysieren. Aus rechtlicher Sicht stehen die Themengebiete Fernwartung, Zugriffsrechte und Datensicherheit für unseren Kundenkreis im Vordergrund.

MANAGEMENTCIRCLE®

Lean, Produktion & Instandhaltung

Der Blog für News & Trends der Branche!

Jetzt folgen!



www.management-circle.de/lean



[@lean_circle](https://twitter.com/lean_circle)

Warum diese Seminar wichtig für Sie ist:

Die Anforderungen an Service und Instandhaltung sind heutzutage hoch. Maschinen und technische Einrichtungen müssen reibungslos ihren Dienst tun. Dies gilt insbesondere im produzierenden Gewerbe. Aber auch für haustechnische Anlagen wie Aufzüge und Klimaanlage ist eine hohe Verfügbarkeit und der sichere Betrieb ein Muss. Durch den Abschluss von Service- und Wartungsverträgen soll dies sichergestellt werden. Die Gestaltung des Vertrags bildet die Basis für den Erfolg der Zusammenarbeit zwischen Betreiber und Dienstleister, bzw. zwischen Betreiber und Hersteller. Dies erfordert Fachwissen in den relevanten Rechtsfragen. Profitieren Sie von den langjährigen Praxiserfahrungen unserer Experten und machen Sie sich fit für eine professionelle und sichere Vertragsgestaltung und deren Umsetzung bei Ihnen.

In diesem Seminar lernen Sie:

- ✓ den Vertragsinhalt (Leistungen) und Leistungsgrenzen genau zu definieren.
- ✓ welche besonderen Haftungsrisiken Sie beachten müssen.
- ✓ Reaktionszeiten und Verfügbarkeiten sicherzustellen.
- ✓ Vergütungsfragen fair zu klären.
- ✓ wie Sie die Risiken der Serviceverträge darstellen.
- ✓ welche Aspekte des Auslandsgeschäfts wichtig sind.

5 gute Gründe, dieses Seminar zu besuchen:

- Fachwissen in den relevanten Rechtsfragen kompakt an zwei Tagen!
- Solide Basis für eine professionelle und sichere Vertragsgestaltung!
- Argumente für ein klärendes Gespräch vorzulegen, bevor Konflikte eskalieren.
- Know-How zu den Themen Daten- und IT-Sicherheit.
- Individuelle Tipps, Musterverträge und Checklisten!

Zur Methodik:

In diesem Seminar werden Ihnen nicht nur leicht verständlich die wichtigsten Grundbegriffe erläutert. In einer abwechslungsreichen Kombination von theoretischen Aspekten und Teamübungen werden die Seminarinhalte besonders anschaulich vermittelt. Sie lernen und erproben in Gruppenarbeit, worauf es bei der Formulierung vertraglicher Regelungen ankommt. Im Anschluss werden die Ergebnisse präsentiert und diskutiert. Der intensive Gedankenaustausch zwischen Teilnehmern und Referenten ist ein weiterer elementarer Bestandteil des Kurses und fördert die Vertiefung, den Transfer sowie die Umsetzung der vermittelten Kursinhalte.

Andreas Fischer

Rechtsanwalt, war nach erster Berufstätigkeit beim Verband Deutscher Maschinen- und Anlagenbau e. V. (VDMA) zwanzig Jahre als Justitiar bei der deutschen Konzerngesellschaft des Schweizer Aufzugs- und Fahrtreppenherstellers Schindler tätig. Andreas Fischer ist gegenwärtig **Rechtsanwalt** in Berlin mit dem Spezialgebiet „Service und Recht“ und Verfasser des Buches „Wartungsverträge - Inspektion, Wartung und Instandsetzung technischer Einrichtungen“, das 2011 in der dritten Auflage erschienen ist und der Publikationen „Wartungsverträge“ und „Service- und Instandhaltungsverträge“ mit Musterverträgen.

Thomas Helfer

ist Geschäftsführer der **Kebos Group**. Bis 2017 war er Geschäftsführer und Mitgesellschafter der KEBOS Kessel-Boiler-, technische Anlagen Service GmbH. Davor war er Vertriebsleiter in einem mittelständischen Unternehmen.

Holger Jaksch

ist seit 2019 Inhaber und Geschäftsführer **Business Consulting Services**. Davor war er 18 Jahre als Vertriebsleiter Customer Services bei der KUKA Deutschland GmbH in Augsburg tätig. In dieser Funktion verantwortete er die Vermarktungsstrategien des Produkt- und Dienstleistungs- Portfolios. Ein Schwerpunkt lag dabei auf der weltweiten Etablierung von Wartungs- und Service- Verträgen sowie der Entwicklung und Markteinführung der digitalen Services & Geschäftsmodelle.

Lothar Schmiegel

ist seit 2007 Leiter der Instandhaltung bei der **Gerolsteiner Brunnen GmbH** und bereits seit 1980 in der Getränkeindustrie tätig. Nach einer Ausbildung zum Betriebsschlosser und zum Industriemeister Metall bei der Wicküler Brauerei, Wuppertal, gehörte zu seinen beruflichen Stationen unter anderem die Leitung der Abfüllung der Rheinisch Bergischen Brauerei in Köln. Zwischen 1997 und 2004 war er Technischer Leiter bei der Büscher Getränkeabfüllungen GmbH in Wiehl und anschließend Ressortleiter Produktion bei der Schloss Quelle Mellis GmbH in Mülheim. Seit einigen Jahren beschäftigt er sich intensiv mit Führung und Entwicklung von Menschen, und absolvierte an der Akademie für Emotionale Intelligenz eine Ausbildung zum Coach und Berater.

Sie haben noch Fragen? Gerne!

Rufen Sie mich bitte an oder schreiben Sie mir eine E-Mail. Gerne berate ich Sie persönlich und beantworte Ihre Fragen zur Veranstaltung.



Annette Hansen

Projektmanagerin Konferenzen/Seminare
Tel.: +49 6196 4722-461
annette.hansen@managementcircle.de

Service- und Wartungsverträge

■ Wen Sie auf dieser Veranstaltung treffen

Dieses Intensiv-Seminar richtet sich an **Leiter und leitende Mitarbeiter** der Bereiche **Service** bzw. **Technischer Kundendienst** und **Vertrieb** von **Herstellern** von **Maschinen** und **Anlagen** und **Instandhaltungsdienstleistern**. Ebenso sind die für **Technik, Technischen Kundendienst** und **Vertrieb** verantwortlichen Geschäftsführer eingeladen. Darüber hinaus richtet sich das Seminar an **Betreiber technischer Geräte und Anlagen**, die in den Bereichen **Wartung, Instandhaltung, Technik, Produktion, Recht oder Einkauf** für deren **Instandhaltung** verantwortlich sind.

■ Termin und Veranstaltungsort

7. und 8. Juli 2020 München

07-88460

Le Meridien München
Bayerstraße 41
80335 München

Tel.: +49 89 2422-2995
Fax: +49 89 2422-2005
E-Mail: meeting@lemeridienmunich.com

■ Warum Sie diese Veranstaltung besuchen sollten

- Sie werden sich das notwendige **Fachwissen** in den relevanten Rechtsfragen **aneignen**
- Ihre **bestehenden Verträge** zielgerichtet **überarbeiten** oder neue **Verträge** wasserdicht **abschließen**
- sich vor **Streit- und Haftungsfällen** schützen

Für die Seminarteilnehmer steht im Tagungshotel ein begrenztes Zimmerkontingent zum Vorzugspreis zur Verfügung. Nehmen Sie die **Reservierung bitte rechtzeitig selbst direkt im Hotel** unter Berufung auf Management Circle vor.

Begrenzte Teilnehmerplätze – jetzt anmelden!

Online-Anmeldung: www.managementcircle.de/07-88460

PDF zum Ausdrucken: www.managementcircle.de/form

E-Mail: anmeldung@managementcircle.de

Telefonisch: **+49 6196 4722-700**

per Post: **Management Circle AG, Postfach 56 29, 65731 Eschborn/Ts.**

Anmeldebedingungen

Nach Eingang Ihrer Anmeldung erhalten Sie eine Anmeldebestätigung und eine Rechnung. Die Teilnahmegebühr für das zweitägige Intensiv-Seminar beträgt inkl. Business Lunch, Erfrischungsgetränken und der Dokumentation € 2095,-. Sollten mehr als zwei Vertreter desselben Unternehmens an der Veranstaltung teilnehmen, bieten wir **ab dem dritten Teilnehmer 10% Preisnachlass**. Bis zu vier Wochen vor Veranstaltungstermin können Sie kostenlos stornieren. Danach oder bei Nichterscheinen des Teilnehmers berechnen wir die gesamte Teilnahmegebühr. Die Stornierung bedarf der Schriftform. Selbstverständlich ist eine Vertretung des angemeldeten Teilnehmers möglich. Alle genannten Preise verstehen sich zzgl. der gesetzlichen MwSt.

Werbewiderspruch

Sie können der Verwendung Ihrer Daten für Werbezwecke durch die Management Circle AG selbstverständlich jederzeit widersprechen oder eine erteilte Einwilligung widerrufen. Hierfür genügt eine kurze Nachricht an unseren Datenschutzbeauftragten per Mail an datenschutz@managementcircle.de oder per Post an Management Circle AG, Datenschutz, Postfach 56 29, 65731 Eschborn. Weitere Informationen zum Datenschutz erhalten Sie unter www.managementcircle.de/datenschutz.

■ Über Management Circle

Als anerkannter Bildungspartner und Marktführer im deutschsprachigen Raum vermittelt Management Circle *WissensWerte* an Fach- und Führungskräfte. Mit seinen rund 200 Mitarbeitern und jährlich etwa 2000 Veranstaltungen sorgt das Unternehmen für berufliche Weiterbildung auf höchstem Niveau. Weitere Infos zur *Bildung für die Besten* erhalten Sie unter www.managementcircle.de



Reisen Sie mit der Deutschen Bahn zu attraktiven Sonderkonditionen zum Veranstaltungsort.
Infos unter: www.managementcircle.de/bahn