

Rechtsfragen des  
Servicegeschäfts im  
digitalen Zeitalter

# Service- und Wartungsverträge

## Maschinen- und Anlagenbau – Haus- und Elektrotechnik

- Grundlagen und Rahmenbedingungen
- ProdSG, BetrSichV 2015, DIN 31051 und DIN EN 13306
- Die verschiedenen Service- und Wartungsverträge:
  - Wartungsvertrag
  - Vollwartungsvertrag
  - Remote-Service-Vertrag
- Leistungsinhalt und Leistungsabgrenzung
- Vergütung, Rechnungslegung und Fälligkeit
- Mängelansprüche, Gewährleistung und Haftungsrisiken

Ihr Expertenteam:



Andreas Fischer  
**Rechtsanwalt Andreas Fischer**



Holger Jaksch  
**KUKA Deutschland GmbH**

Bereits von über 250 Teilnehmern mit „sehr gut“ oder „gut“ bewertet:

- ✓ „Top organisiert. Fachlich auf akademischen Niveau und trotzdem sehr gut verständlich.“ P. Hecker, JENOPTIK Optical Systems GmbH
- ✓ „Interessante, runde Veranstaltung. Spannende aktuelle Aspekte des Themas gut für die Praxis aufbereitet und direkt umsetzbar präsentiert.“ A. Gauf, EnBW Energie Baden-Württemberg AG
- ✓ „Sehr wichtige Veranstaltung für alle im Service (Verkauf & Einkauf) tätigen Mitarbeiter. Gute Anregung für den Service-Produkt-Mix.“ S. Stamm, Leifeld Metal Spinning AG

Ihre Termine

10. Oktober 2019 in München

6. November 2019 in Köln

3. Dezember 2019 in Frankfurt/M.

Hoher Lernerfolg durch  
begrenzte Teilnehmerzahl!

30 Jahre

MANAGEMENTCIRCLE®

## Warum dieses Seminar wichtig für Sie ist

Die **Anforderungen** an **technische Einrichtungen** sind hoch: eine **hohe Verfügbarkeit** und der **sichere Betrieb** sind ein Muss. Mit dem **Abschluss von Service- und Wartungsverträgen** soll die **Verfügbarkeit 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**.

## In diesem Seminar lernen Sie,

- den Vertragsinhalt (Leistungen) und Leistungsgrenzen genau zu definieren.
- welche besonderen Haftungsrisiken Sie beachten müssen.
- Argumente für ein klärendes Gespräch vorzulegen, bevor Konflikte eskalieren.
- Reaktionszeiten und Verfügbarkeiten sicherzustellen.
- Vergütungsfragen fair zu klären.
- wie Sie die Risiken der Serviceverträge darstellen.

## 3 gute Gründe, dieses Seminar zu besuchen

- ✓ Fachwissen in den relevanten Rechtsfragen kompakt an einem Tag!
- ✓ Solide Basis für eine professionelle und sichere Vertragsgestaltung!
- ✓ Individuelle Tipps, Musterverträge und Checklisten!

## 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

## Andreas Fischer

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.

## Holger Jaksch

ist seit 2006 als Leiter Sales Consulting Customer Services, bei der **KUKA Deutschland GmbH** in Augsburg tätig. In dieser Funktion gestaltet er die Vermarktungsstrategien des Produkt- und Dienstleistungsportfolios. Ein Schwerpunkt liegt dabei auf der Etablierung von Lifecycle- und Servicelevel- Agreements sowie die Konzeptionierung und Markteinführung der digitalen Services und Geschäftsmodelle. Zuvor war er in verschiedenen Verantwortungsbereichen, unter anderem als Leiter Hotline und Serviceplanung tätig.

## AUCH ALS INHOUSE TRAINING

### So individuell wie Ihre Ansprüche – Inhouse Trainings nach Maß!

Zu diesen und allen anderen Themen bieten wir auch **firmeninterne** Schulungen an. Ihre Vorteile: Kein Reiseaufwand – passgenau für Ihren Bedarf – optimales Preis-Leistungsverhältnis! Ich berate Sie gerne und erstelle Ihnen ein individuelles Angebot. Rufen Sie mich an.



**Malena Palinski**

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



## Lean, Produktion & Instandhaltung

Der Blog für News & Trends der Branche!

Jetzt folgen!

[www.management-circle.de/lean](http://www.management-circle.de/lean)  
 @lean\_circle

## Schließen Sie Ihre Wartungsverträge wasserdicht ab!



Ihre Seminarleiter:

Andreas Fischer, Rechtsanwalt, **Rechtsanwalt Andreas Fischer**, Berlin

**9.00** Empfang mit Kaffee und Tee, Ausgabe der Seminarunterlagen

### **9.30 Herzlich Willkommen**

- Vorstellung der Seminarleiter und der Teilnehmer
- Darstellung der Zielsetzung des Seminars
- Abstimmung mit Ihren Erwartungen

### **9.45 Grundbegriffe**

- Interessenslage der Beteiligten
- Rechtliche Rahmenbedingungen (u.a.: ProdSG, BetrSichV)
- DIN 31051 (Instandhaltung) und DIN EN 13306 (Begriffe der Instandhaltung)
- Arten von Service- und Wartungsverträgen, insbesondere
  - Einfache Wartungsverträge
  - Vollwartungsverträge
  - Remote Service-Verträge
- Rechtliche Einordnung von Service- und Wartungsverträgen
- Formularverträge / Individualverträge (Überblick)
- Übersicht über einschlägige Musterverträge und Literatur

**11.15** Kaffee- und Teepause

### **11.45 Bestandteile eines Service- bzw. Wartungsvertrages**

- Vom Geschäfts- bzw. Betriebsmodell zum richtigen Vertrag
- Übersicht über die Bestandteile
- Die Leistungen des Anbieters
- Leistungsausschlüsse/Änderung gesetzlicher Vorschriften
- Ausführung der Leistung
- Leistungszeit
  - Wartungsintervall
  - Ansprech-, Reaktionszeiten und Wiederherstellungszeiten bei Störungen
  - Verfügbarkeitszusagen
- Mitwirkungs- und Nebenpflichten
- Rechnungslegung, Fälligkeit und Anpassung der Vergütung

- Beendigung von Verträgen einschließlich Kündigungsregelungen
  - Bestandsveränderungen
  - Kündigung bei Stilllegung, Demontage etc.
  - Recht zur außerordentlichen Kündigung
- Mängelansprüche (Gewährleistung)
- Haftung des Anbieters
- Geltendes Recht, Gerichtsstand etc.

**13.30** Business Lunch

### **14.30 Professionellen Service bieten - sowohl auf Zuruf als auch auf Basis vertraglich fixierter Inhalte**

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



Holger Jaksch  
Leiter Sales Consulting Customer Services,  
**KUKA Deutschland GmbH**,  
Augsburg



**15.30** Kaffee- und Teepause

### **15.45 Sonstige Rechtsfragen im Servicegeschäft**

- Rechtsfragen des Servicegeschäfts im Zeitalter von Industrie 4.0, Remote Service, Datenschutz und Big Data
- Ausgewählte Aspekte des Auslandsgeschäfts
- Rechtsfragen rund um das Ersatzteilgeschäft

**17.15** Zusammenfassung und Abschlussdiskussion

Ende des Intensiv-Seminars **ca. 17.30 Uhr**

# 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.

## ■ Warum Sie diese Veranstaltung besuchen sollten

- Sie möchten: 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

## ■ Termine und Veranstaltungsorte

**10. Oktober 2019** in **München** 10-87190  
Steigenberger Hotel München, Berliner Straße 85, 80805 München  
Tel.: +49 89 1590 61 0, Fax: +49 89 1590 61 712  
E-Mail: muenchen@steigenberger.com

**6. November 2019** in **Köln** 11-87191  
Dorint Hotel am Heumarkt Köln, Pipinstraße 1, 50667 Köln  
Tel.: +49 221 80190-111, Fax: +49 221 80190-190  
E-Mail: reservierung.koeln-heumarkt@dorint.com

**3. Dezember 2019** in **Frankfurt/M.** 12-87192  
Fleming's Deluxe Hotel Frankfurt Main-Riverside, Lange Straße 5-9,  
60311 Frankfurt/M.  
Tel.: +49 69 370030, Fax: +49 69 37003-333  
E-Mail: frankfurt.riverside@flemings-hotels.com

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/10-87190](http://www.managementcircle.de/10-87190)

PDF zum Ausdrucken: [www.managementcircle.de/form](http://www.managementcircle.de/form)

E-Mail: [anmeldung@managementcircle.de](mailto: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 eintägige Intensiv-Seminar beträgt inkl. Business Lunch, Erfrischungsgetränken und der Dokumentation € 1.395,-. 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](mailto:datenschutz@managementcircle.de) oder per Post an Management Circle AG, Datenschutz, an die unten genannte Adresse. Weitere Informationen zum Datenschutz erhalten Sie unter [www.managementcircle.de/datenschutz](http://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](http://www.managementcircle.de)



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