

HUBGRADE™ ASSIST BESONDERE SERVICEBEDINGUNGEN

Die vorliegenden Besonderen Servicebedingungen für das Modul HUBGRADE™ Assist werden zwischen dem Geschäftsbereich VWT (Veolia Water Technologies) und dem Kunden im Anschluss an oder parallel zum Abonnement des Assist-Moduls durch Letzteren mit dem Wirksamkeitsdatum und für die Dauer der Vereinbarung geschlossen. Zur Klarstellung: Die vorliegenden Besonderen Servicebedingungen für HUBGRADE™ Assist erlöschen automatisch und ohne Benachrichtigung zusammen mit der Vereinbarung. Die vorliegenden Besonderen Servicebedingungen für HUBGRADE™ Assist ergänzen die HUBGRADE™ Allgemeinen Servicebedingungen für diejenigen Konditionen, die für das Assist-Modul spezifisch sind. Im Falle von Widersprüchen zwischen den Bestimmungen der vorliegenden Besonderen Servicebedingungen für HUBGRADE™ Assist und den Allgemeinen Servicebedingungen für die HUBGRADE™-Plattform haben Erstere Vorrang. Sämtliche Begriffe oder Ausdrücke, die mit Großbuchstaben beginnen und hier nicht definiert sind, haben die gleiche Bedeutung wie in den Allgemeinen Servicebedingungen für HUBGRADE™, sofern im Folgenden nicht anderweitig bestimmt.

1. ZWECK

Zweck dieser Besonderen Servicebedingungen für HUBGRADE™ Assist ist die Festlegung der spezifischen Konditionen für die Bereitstellung des vom Kunden im Zusammenhang mit dem Assist-Modul abonnierten Service (im Folgenden und speziell für diese Besonderen Servicebedingungen für HUBGRADE™ Assist als „Service“ bezeichnet) und in Übereinstimmung mit der Vereinbarung.

Der Service umfasst in jedem Fall die nachstehenden Funktionen (die „Kernfunktionen“), die sich wie folgt zusammensetzen:

- Datenanalyse und Überwachung der Ausrüstungen,
- Alarmmanagement-Support,
- Grundlegende Hilfeleistung durch Prozessexperten bei der Problembehebung und/oder Optimierung, und
- Berichterstattung (die Häufigkeit ist noch festzulegen) mit einem Überblick über die Performance, anlagenspezifischen KPI, einer

Alarmzusammenfassung sowie Empfehlungen von VWT. Vorbehaltlich des jeweiligen Abonnements des Kunden (gemäß Angebot) kann dieses optional auch eine der folgenden erweiterten (Extended-) oder Booster-Funktionen umfassen:

- „Extended Technical Support of Assistance“ (Erweiterter Technischer Support zur Hilfeleistung) bei der Problembehebung und Optimierung durch einen oder mehrere Prozessexperten,
- Zugriff auf ein Community Management Tool,
- Persönliche und/oder Online-Schulungen,
- Spezifische Lösungen für den Augmented-Reality-Fernsupport durch Experten.
- Spezifische Vor-Ort-Audits und/oder Besuche zwecks Problembehebung durch VWT-Techniker.

Jede dieser Services umfasst die menschliche Interaktion zwischen VWT und dem Kunden in einem zu vereinbarenden Format (Telefonate/Videokonferenzen/Besuche vor Ort/Sonstiges).

2. VORAUSSETZUNGEN – INSPEKTION

2.1 Inspektion

VWT kann als Bedingung für die Leistung eines solchen Service neben allen anderen anwendbaren Voraussetzungen eine Prüfung (die „Inspektion“) von Ausrüstungen verlangen. Bei einer solchen Inspektion hat der Kunde proaktiv mit VWT zusammenzuwirken, sodass das Unternehmen sämtliche relevanten (technischen und kommerziellen) Erfolgsparameter eines solchen Service ermitteln kann, um deren Performance gemäß dem mit dem Kunden vereinbarten Plan zu bewerten. Eine solche Inspektion kann von VWT (oder einem seiner Vertreter) online und/oder vor Ort durchgeführt werden.

Online und/oder vor Ort

Eine solche Inspektion kann in Form einer Online-Fernprüfung sämtlicher mit den Ausrüstungen und dem Servicebereich zusammenhängenden Ressourcen und/oder einer Untersuchung von Ausrüstungen und Servicebereich vor Ort erfolgen. In diesem Fall hat der Kunde den physischen Zugang zu allen Orten innerhalb des Servicebereichs sowie den Zugriff auf sämtliche von VWT benötigten Informationen oder Daten im Zusammenhang mit den Ausrüstungen zu gewähren. Sofern VWT (nach eigenem

Ermessen) der Auffassung ist, dass eine einzelne Inspektion nicht ausreicht, werden der vorgesehene Plan und die Häufigkeit der erforderlichen zusätzlichen Inspektionen im Angebot festgelegt.

Vorbereitung – ITP

Vor jeder Inspektion kann VWT einen Plan (im Folgenden „ITP“) vorlegen, in dem die Prüfungen und Tests aufgelistet sind, die entweder vor Ort, online oder in beiden Formaten durchgeführt werden können. In einem solchen ITP werden sämtliche notwendigen Prüfungen und Tests aufgeführt, einschließlich Daten, Orte und Art dieser Tätigkeiten. Sofern der Kunde dem ITP nicht innerhalb einer Frist von zehn (10) Werktagen schriftlich und mit angemessener Begründung widersprochen hat, gilt dieser als akzeptiert. VWT behält sich das Recht vor, jederzeit zumutbare Änderungen des ITP zu verlangen, und der Kunde bestätigt, dass diese Änderungen, einschließlich der Durchführung von Tests, von VWT ohne zusätzliche Kosten für ihn vorgenommen werden. VWT wird den Kunden rechtzeitig vor Beginn einer solchen Prüfung schriftlich informieren.

Leistung

VWT führt die Inspektionen gemäß Angebot und gegebenenfalls ITP durch. Der Kunde ist berechtigt, an diesen Inspektionen teilzunehmen, ohne dass dies VWT von seinen hierin enthaltenen Pflichten entbindet. Der Kunde ist verpflichtet, jegliche Hilfeleistung, Arbeitsleistung, Materialien, Geräte, Ausrüstungen, Instrumente und Verbrauchsmaterialien (wie Strom, Wasser oder Chemikalien) bereitzustellen, die VWT nach billigem Ermessen anfordert.

Bericht

Nach Abschluss einer Inspektion kann VWT dem Kunden einen entsprechenden Bericht vorlegen. Vorbehaltlich der Zustimmung des Kunden (gemäß Angebot) kann ein solcher Inspektionsbericht beispielsweise Empfehlungen hinsichtlich des Leistungs- und/oder Wartungszustands der Ausrüstungen, der Formulierung relevanter KPI zur Verbesserung der Betriebsüberwachung, der Optimierung von Chemikalien, Wasser/Abwasser und Energie, des Sanierungsbedarfs, der Risikobewertung und der Handhabung von Verbrauchsmaterialien und/oder des Schulungsbedarfs enthalten.

Implementierungsempfehlungen

Im Anschluss an die Durchführung einer Inspektion kann VWT den Austausch sowie die Änderung oder Ergänzung sämtlicher oder eines Teils der

HUBGRADE™ ASSIST BESONDERE SERVICEBEDINGUNGEN

Ausrüstungen empfehlen. Unterlässt der Kunde die rechtzeitige und ordnungsgemäße Umsetzung der von VWT im Zusammenhang mit dem geleisteten Service ausgesprochenen Empfehlungen, so ist er für sämtliche Folgen, einschließlich sämtlicher Schäden, Verluste, Haftungen, Kosten, Ansprüche oder Klagen Dritter verantwortlich, die sich aus einem solchen Versäumnis ergeben oder damit verbunden sein können. Hält der Kunde eine solche Empfehlung für offensichtlich falsch oder unnötig, so hat er VWT davon in Kenntnis zu setzen. Das Unternehmen verpflichtet sich dann, diese innerhalb einer angemessenen Frist zu überprüfen und gegebenenfalls zu bestätigen, zu ändern oder zu streichen.

2.2 Weitere Voraussetzungen

Zusätzlich zu allen anderen anwendbaren Voraussetzungen muss der Kunde als Voraussetzung für die Bereitstellung des Service durch VWT:

- die rechtzeitige und aktive Teilnahme sämtlicher Nutzer an allen erforderlichen geplanten Schulungen gewährleisten; und
- den Nutzern Informationen und/oder den Zugriff auf ggf. erforderliche lokale Ressourcen mitteilen, einschließlich:

(i) für den Alarmmanagement-Support: Zugriff auf das HUBGRADE™-Portal-Modul, sofern er dieses abonniert hat; sofern dies nicht der Fall ist, der Zugriff auf Daten und Informationen über eine andere Plattform, .csv-Dateien oder andere mit VWT zu vereinbarende Mittel;

(ii) für die Hilfeleistung durch den/die Prozessexperten sowie die Berichterstattung: Zugriff auf Ausrüstungsdaten und manuelle Daten.

3. ASSIST-FUNKTIONEN – SERVICE

Der Service umfasst in jedem Fall folgende Kernfunktionen (Artikel 3.1 bis 3.4).

3.1 Datenanalyse und Überwachung der Ausrüstungen

Als datengesteuerter Service bietet das Assist-Modul die Möglichkeit, Echtzeitdaten für die Standardparameter einer beliebigen Ausrüstung anzuzeigen und zu überwachen (die „**Datenanalyse und Überwachung von Ausrüstungen**“).

3.2 Alarmmanagement-Support

Das Assist-Modul gewährt dem Kunden Zugriff auf eine Alarmmanagement-Funktion (der „**Alarmmanagement-Support**“).

Der Alarmmanagement-support steht während der Geschäftszeiten zur Verfügung und ermöglicht die Überprüfung von Alarmen und Warnungen, die für die Ausrüstungen (gemäß Angebot) eingerichtet wurden; Sofern eine solche Option ebenfalls abonniert wurde, kann sich der Kunde über den während der Inspektion vereinbarten Kommunikationsweg Benachrichtigungen sowie First-Level-Support und -Empfehlungen für die Problembehebung bereitstellen lassen. Über den Alarmmanagement-Support kann der Kunde Ratschläge dazu erhalten, wie auf Alarme und Warnungen zu reagieren ist und deren Fehlauflösung in Zukunft verhindert werden kann. Der genaue Umfang sowie die Bedingungen des Alarmmanagement-Supports sind im Angebot näher ausgeführt.

Der Kunde bestätigt und stimmt zu, dass:

(i) sämtliche Warnungen, Informationen und/oder Ratschläge, die im Rahmen eines solchen Alarmmanagement-Supports bereitgestellt werden, jederzeit der Richtigkeit, Repräsentativität und Vollständigkeit der Informationen unterliegen, die der Kunde VWT tatsächlich zur Verfügung stellt; Der Kunde erklärt sich daher damit einverstanden, dass solche Warnungen, Informationen und/oder Ratschläge in keinem Fall die alleinige Grundlage für damit verbundene Entscheidungen und/oder Maßnahmen sein dürfen;

(ii) der Kunde allein dafür verantwortlich ist, rechtzeitig auf einen Alarm oder eine Warnung zu reagieren, wobei die Rolle von VWT strikt auf die Bereitstellung eines solchen Alarmmanagement-Supports (wie im Angebot näher ausgeführt) beschränkt ist;

(iii) soweit gesetzlich zulässig, VWT nur für unmittelbare Schäden haftet. Ausgeschlossen sind indirekte und/oder Folge-, zufällige, Strafschäden oder besondere Schäden jeglicher Art, die sich aus einem Versäumnis von VWT bei der Bereitstellung einer solchen Warnung, Information oder Beratung an den Kunden ergeben können, vorausgesetzt, der Kunde hat VWT rechtzeitig sämtliche für einen solchen Alarmmanagement-Support erforderlichen Informationen zur Verfügung gestellt.

3.3 Hilfeleistung durch Prozessexperten bei der Problembehebung und/oder Optimierung – Kernsupport

Das Assist-Modul bietet dem Kunden die Möglichkeit, (über die bei der Inspektion festgelegte Kommunikationsart) von VWT-Prozessexperten („**Hilfeleistung**

durch Prozessexperten“) Hilfeleistung für die Problembehebung und/oder Optimierung zu erhalten. Vorbehaltlich des Angebots kann dieses Service-Hauptmerkmal entweder im Rahmen des Kernsupports (wie nachstehend in diesem Artikel 3.3 ausgeführt) oder des Extended Technical Supports (Erweiterten technischen Supports) (siehe Artikel 3.5) erbracht werden.

Das VWT-Supportteam kann 24 Stunden 7 Tage die Woche Benachrichtigungen empfangen, wird jedoch gemäß den im Angebot angegebenen Reaktionszeiten (sofern vorhanden) antworten. VWT legt die Priorität eines jeden Ereignisses auf Grundlage der vom Kunden bereitgestellten Informationen fest. VWT haftet nicht für beliebige Folgen, einschließlich beliebiger Schäden, Verluste, Haftungen, Ansprüche oder Klagen Dritter (einschließlich angemessener Anwaltskosten), die sich aus oder im Zusammenhang mit der Festlegung der Priorität ergeben, sofern diese Festlegung angesichts der vom Unternehmen berücksichtigten Informationen angemessen war.

Kernsupport

Sofern nicht anderweitig in einem Angebot angegeben, umfasst der „**Kernsupport**“ die Bereitstellung eines oder mehrerer Level-1-Prozessexperten („Lokale Fachkenntnis von VWT“), und gilt für jedes Ereignis und ist während der Geschäftszeiten im Rahmen der im Angebot angegebenen Stundenbank (z. B. Gesamtstundenzahl der Unterstützung durch Level-1-Prozessexperten) verfügbar. Der Kunde kann VWT beliebige Probleme oder Fragen bezüglich der Leistung der Ausrüstungen richten.

Mit Ausnahme der Fälle, in denen VWT diese sofort telefonisch bearbeitet, ist für die Beantwortung von Hilfeleistungsanforderungen Voraussetzung, dass VWT den Eingang schriftlich bestätigt und keine zusätzlichen Informationen erforderlich sind, und zwar unabhängig von dem dafür verwendeten Medium. Die Empfangsbestätigung kann in der Antwort von VWT implizit enthalten sein.

Je nach Art der vom Kunden angeforderten Hilfeleistung kann VWT nach eigenem Ermessen Folgendes bereitstellen:

- Feedback oder E-Mail, und/oder
- Berichte mit Einblicken in die Prozesse, und/oder
- telefonischen Support und/oder
- Besprechungen vor Ort.

HUBGRADE™ ASSIST BESONDERE SERVICEBEDINGUNGEN

Gegebenenfalls wird die Häufigkeit der vorgenannten Hilfeleistung im Angebot festgelegt.

3.4 Berichterstattung

Vorbehaltlich des Angebots kann VWT dem Kunden Berichte (die „Berichterstattung“) zur Verfügung stellen, die Folgendes umfassen können:

- Datenanalyse;
- Überblick über die Leistung der Ausrüstungen und/oder des Standorts;
- Auflistung und Bewertung ausgewählter KPI;
- Analyse des bisherigen Supports bei der Problembehebung;
- Empfehlungen des VWT-Prozesssteams zur Leistung der Ausrüstungen;
- Empfehlungen zu Wartungsaufgaben;
- Historie der Alarme und Warnungen;
- Antworten auf Fragen des Kunden seit dem letzten Bericht;
- Prüfung von Besuchen vor Ort.

Der genaue Umfang einer solchen Berichterstattung wird im Angebot und/oder beim Kick-off Meeting zusammen mit dem Kunden festgelegt, darf jedoch in keinem Fall über den oben genannten Umfang hinausgehen.

Zusätzlich zu den Kernfunktionen und vorbehaltlich des Abonnements des Kunden (gemäß Angebot) kann der Service auch die folgenden optionalen Funktionen umfassen, entweder im Extended- (Artikel 3.5) oder Booster-Modus (Artikel 3.6 bis 3.9).

3.5 Hilfeleistung durch einen oder mehrere Prozessexperten bei der Problembehebung und/oder Optimierung – Zugriff auf Extended Technical Support (Erweiterten Technischen Support)

Vorbehaltlich des Angebots kann VWT dem Kunden Zugang zum „Extended Technical Support“ (Erweiterten Technischen Support) gewähren, d. h. Support durch einen oder mehrere Level-2- („regionale oder Gebietsexperten von VWT“) sowie Level-3-Prozessexperten („VWT oder Veolia Corporate Expertise“). Eine solcher Erweiterter Support gilt für jedes Ereignis und wird außerhalb der Geschäftszeiten, wie im Angebot angegeben, über eine Hotline oder ein anderes Kommunikationsmittel (dasselbe Medium wie beim Kernsupport) und/oder durch Besuch vor Ort zur Verfügung gestellt. In einem solchen Angebot werden die anwendbare Stundenanzahl (die Gesamtzahl der Supportstunden für jeden Level-1-, -2- oder -3-Prozessexperten) sowie Gesamtzahl und Dauer der Besuche vor Ort (falls zutreffend) angegeben. Der spezifische Inhalt einer solchen

Hilfeleistung mit hoher Priorität wird im Angebot näher ausgeführt.

Nach schriftlicher Vereinbarung mit VWT kann der Kunde vor dem Ende der Laufzeit der Vereinbarung für den Service ein Upgrade vom Kern- auf den Extended Technical Support (Erweiterten Technischen Support) vornehmen.

3.6 Zugriff auf ein Community Management Tool

Vorbehaltlich des Angebots kann VWT dem Kunden Zugriff auf ein Community Management Tool gewähren, das es insbesondere den vom Kunden benannten Betreibern ermöglicht, in Bezug auf die Ausrüstungen mit den Experten von VWT oder untereinander zu kommunizieren und Informationen auszutauschen, Hilfeleistungen anzufordern, Fragen zu stellen oder Kommentare oder Anmerkungen zu tätigen (das „Community Management Tool“). Ein solches Community Management Tool ist direkt über die HUBGRADE™-Plattform zugänglich. Der Kunde hat dafür zu sorgen, dass sämtliche Nutzer den Allgemeinen Nutzungsbedingungen der HUBGRADE™-Plattform zustimmen und diese einhalten und erklärt sich hiermit einverstanden, für Verstöße gegen diese Nutzungsbedingungen durch solche Nutzer haftbar zu sein.

3.7 Persönliche und/oder Online-Schulungen

Vorbehaltlich des Angebots kann der Kunde persönliche Schulungen in Anspruch nehmen oder Zugriff auf eine Online-Plattform erhalten, die seinen Nutzern Folgendes bietet:

- Betriebs-, Wartungs- oder Prozessschulungen;
- Dokumente, Videos und/oder Quizfragen in Bezug auf den Betrieb, die Wartung und/oder die Problembehebung der Ausrüstung;
- Webinare/Seminare zum Betrieb, der Wartung und/oder der Problembehebung der Ausrüstung.

Sämtliche von VWT online oder anderweitig zur Verfügung gestellten Inhalte sind Eigentum von VWT (oder eines mit ihm verbundenen Unternehmens) und dürfen nicht für andere Zwecke als der Schulung verwendet oder weitergegeben werden; Es obliegt dem Kunden, dafür zu sorgen, dass seine Nutzer diese Verpflichtung jederzeit einhalten.

Für jegliche solche persönlichen und/oder Online-Schulungen gilt Folgendes:

- Recht auf Schulung: sämtliche im Angebot genannten (oder mit VWT darüber hinaus vereinbarten) Nutzer.

- Zugang zur Online-Schulungsplattform: über die HUBGRADE™-Plattform.

- Abschluss der Schulung: Gegebenenfalls wird jedem Nutzer bei Abschluss einer Schulung ein Zertifikat ausgestellt.

3.8 Spezifische Lösungen für den Augmented-Reality-Fernsupport durch Experten.

Vorbehaltlich des Angebots kann eine fallspezifische Augmented-Reality-Paketlösung im Rahmen des Assist-Modul-Boosters vorgeschlagen werden, die unter anderem Folgendes umfassen kann:

- Remote-Support in Notfällen durch einen Level-2-Prozessexperten von VWT für den Betreiber vor Ort (Erhöhung der Wahrscheinlichkeit und Zügigkeit der Behebung von Ereignissen mit hoher Priorität, wie z. B. Ausrüstungsabschaltungen, bei gleichzeitiger Minimierung der Verzögerung bis zur Entsendung eines Experten vor Ort)
- Erstellung schrittweiser Betriebsverfahren: zur Steigerung der Effizienz der Standortbetreiber;
- Erstellung digitaler Arbeitsabläufe: zur Erhöhung der Sicherheit und Effizienz bei sich wiederholenden Wartungsaufgaben;
- Remote-Inspektionen der Ausrüstungen;
- und weitere Lösungen, die an die Bedürfnisse des Kunden angepasst werden können.

3.9 Spezifische Vor-Ort-Audits und/oder -Besuche zwecks Problembehebung durch VWT-Techniker

Vorbehaltlich des Angebots kann dem Kunden im Rahmen des Assist-Booster-Modus die Durchführung spezifischer Vor-Ort-Audits und/oder -Problembehebungen durch VWT-Techniker angeboten werden:

- Vor-Ort-Audits können in regelmäßigen Abständen (d. h. monatlich, vierteljährlich, jährlich) gemäß Angebot geplant werden, um bestimmte Leistungsparameter von Ausrüstung, Ausrüstungen und/oder Instrumenten zu überprüfen und so den Gesamtzustand des Systems langfristig zu verbessern.
- Standortbesuche zwecks Problembehebung können flexibel geplant werden, um ggf. Ausfälle, wiederkehrende Alarme usw. zu beheben.

4. KEINE END-TO-END-GARANTIE FÜR DAS

**AUSRÜSTUNGSMANAGEMENT
KEINE WEITEREN PFLICHTUNG****4.1 Keine End-to-End-Garantie für das Ausrüstungsmanagement**

Da der Gesamtzweck des Assist-Moduls darin besteht, den Kunden bei der effizienten und zuverlässigen Nutzung von Ausrüstungen (oder Teilen davon) zu unterstützen, bestätigt der Kunde und stimmt zu, dass die Bereitstellung des entsprechenden Service in keinem Fall die Entscheidungen, Fähigkeiten oder Leistungen geschulter und qualifizierter Fachleute und Bediener des Kunden ersetzt, die möglicherweise unmittelbaren und direkten Zugriff auf diese Ausrüstungen haben.

Sofern nicht anderweitig zwischen den Parteien vertraglich vereinbart ist der Kunde zu jeder Zeit für den täglichen Betrieb der Ausrüstungen (bzw. deren durchgängige Verwaltung) verantwortlich, auch wenn VWT im Rahmen des Service eine beliebige Hilfeleistung oder technischen Support leistet. In diesem Sinne ist der Kunde (unter anderem) verantwortlich für (i) die Entwicklung der Fachkenntnisse seines Personals in Bezug auf sämtliche Prozesse oder Verfahren im Zusammenhang mit dem Betrieb und/oder die erforderliche Wartung oder Problembehebung der Ausrüstungen (insbesondere gemäß den Bedienungsanleitungen und Anweisungen des Herstellers) und (ii) die ständige Einhaltung des Arbeitsschutzrechts und der für diese Ausrüstungen oder im jeweiligen Servicebereich geltenden Vorschriften.

Der Kunde hat VWT von allen Schäden, Verlusten oder Ansprüchen freizustellen

– und schadlos zu halten, die aus oder in Zusammenhang mit den Ausrüstungen, dem betreffenden Servicebereich oder der Umgebung resultieren sowie von allen Verstößen gegen geltende Vorschriften oder Regelungen in Bezug auf Wasser, Abwasser, Schlamm, Geruch oder sonstige Ableitungen und Produkte jeglicher Art, die auf den normalen Betrieb dieser Ausrüstungen durch den Kunden zurückzuführen sind, sofern diese nicht unmittelbar durch einen Verstoß von VWT gegen die ihm obliegenden Pflichten verursacht wurden. Da diese Ausrüstungen durch das Personal des Kunden betrieben werden, verpflichtet sich dieser ferner, VWT von den Folgen, einschließlich beliebiger Schäden, Verluste, Haftungen, Bußgelder oder Ansprüche Dritter (einschließlich der damit verbundenen angemessenen Auslagen, wie z. B. Anwaltskosten), die sich aus dem Stillstand, der Wartung oder der Reparatur dieser Ausrüstungen ergeben oder damit verbunden sind, freizustellen und schadlos zu halten, einschließlich, ohne Einschränkung, Kosten für die Entsorgung von Wasser, Abwasser, Schlamm oder anderen Abwässern und Produkten, die sich aus dem Betrieb dieser Ausrüstungen ergeben; vorausgesetzt, dass sie nicht unmittelbar durch einen Verstoß von VWT gegen die ihm obliegenden Pflichten verursacht wurden.

4.2 Hinweis- und Warnpflicht

Sofern in der Vereinbarung nicht anderweitig bestimmt, wird VWT sämtliche zumutbaren Anstrengungen unternehmen, den Kunden im Rahmen der Leistung der Services zu beraten und zu informieren. Insbesondere kann VWT den

Kunden dahingehend beraten, den Extended-Technical-Support- oder Booster-Modus zu abonnieren. Zur Klarstellung: Es sei darauf hingewiesen, dass eine solche Hinweis- und Warnpflicht in keinem Fall das Abonnement eines solchen Extended- oder Booster-Modus durch den Kunden ersetzt. Beide Parteien sind sich darüber einig, dass VWT bei der Leistung der Services des Assist-Moduls nur verpflichtet ist, den Kunden mit Daten und Ratschlägen zu versorgen, die auf den von diesem tatsächlich zur Verfügung gestellten Informationen zu den betreffenden Ausrüstungen beruhen.

4.3 Qualität

Soweit in der Vereinbarung nicht anderweitig bestimmt, setzt VWT qualifiziertes Personal ein, das die erforderlichen technischen und/oder funktionalen Fähigkeiten besitzt, um die ihnen übertragenen Aufgaben zu erfüllen. Diese Mitarbeiter werden diese Aufgaben professionell ausführen.

4.4 Keine weiteren Pflichten

Die Parteien erkennen ausdrücklich an und vereinbaren, dass VWT bei der Leistung eines Service, soweit dies nach den geltenden Gesetzen zulässig ist, nur einer allgemeinen Pflicht in Bezug auf die Mittel („*obligation de moyens*“) und nicht auf ein bestimmtes Ergebnis („*obligation de résultat*“) oder verstärkte Mittel („*obligation de moyens renforcée*“) gleich welcher Art unterliegt. Sofern in der Vereinbarung nicht ausdrücklich anderweitig vorgesehen, werden VWT keine weiteren Pflichten gegenüber dem Kunden oder einem seiner Vertreter auferlegt.