

# Bedingungen „Compleo Repair onsite“ für B2B-Kunden der Compleo Charging Solutions GmbH & Co. KG

(Stand 04/2025)

## 1. Geltungsbereich und Vertragsgegenstand

Diese Bedingungen regeln die Erbringung von Vor-Ort-Services durch Compleo Charging Solutions GmbH & Co. KG, Ezzestraße 8, 44379 Dortmund (nachfolgend „Compleo“ genannt), an Compleo-Ladestationen von B2B Kunden im Sinne des §310 Abs. 1 BGB, d.h. einem Unternehmer, einer juristischen Person des öffentlichen Rechts oder einem öffentlich-rechtlichen Sondervermögen (nachfolgend „Kunde/n“ genannt). Es wird ausdrücklich festgestellt, dass sich die betreffende Hardware außerhalb der Gewährleistungsfrist befindet und dass die Verpflichtungen aus diesem Vertrag keine Wiedergutmachung etwaiger Ansprüche aus der Gewährleistung darstellen.

Für die Erfüllung dieser Leistungen gelten neben diesen Bedingungen für „Compleo Repair onsite“ ebenfalls die Allgemeinen Lieferbedingungen für B2B-Kunden für Leistungen auf dem Gebiet der Elektromobilität (nachfolgend „Allgemeine Lieferbedingungen“ genannt). Sollte es jedoch zu Abweichungen zwischen den Allgemeinen Lieferbedingungen und den nachfolgenden Bedingungen Compleo Repair onsite kommen, so sind die entsprechenden Regelungen dieser Bedingungen Compleo Repair onsite anzuwenden.

- 1.1. Compleo unterbreitet dem Kunden vor Durchführung ein individuelles Angebot. Grundlage für dieses Angebot sind Ergebnisse einer zuvor durchgeführten Remote-Analyse und/oder die Fehlerbeschreibungen des Kunden.
- 1.2. Das Angebot zur Erbringung von Vor-Ort-Services durch Compleo gilt ausschließlich bezüglich Ladepunkten auf dem Gebiet der Bundesrepublik Deutschlands.
- 1.3. Es steht Compleo frei die Leistung jederzeit auch durch Unterauftragnehmer zu erbringen.

## 2. Leistungsumfang

Compleo Repair onsite ist eine von Compleo angebotene Serviceleistung zur Überprüfung und Instandsetzung bereits installierter und in Betrieb befindlicher Ladeinfrastruktur.

2.1. Folgende Arbeiten werden durchgeführt:

- Vor-Ort-Einsatz zur Problembehebung der Ladeinfrastruktur
- Identifizierung und Diagnose der vorliegenden Störung
- Fehlerbehebung durch Entstörung und/oder Reparatur
- Lieferung und Einbau von Ersatzteilen soweit notwendig
- Erstellung eines detaillierten Berichts

2.2. Compleo wird die Leistungen nach dem jeweils neuesten Stand bewährter Technik erbringen. Allgemeine Verfahrensbeschreibungen und Industriestandards (z.B. ITIL, DIN) sowie gegebenenfalls spezifische Bestimmungen, Methoden und Anwendungspraktiken des Kunden werden berücksichtigt.

2.3. Compleo wird nur qualifiziertes und zuverlässiges Personal einsetzen. Es werden nur bewährte Verfahren, Tools und Werkzeuge verwendet, deren Eignung bekannt sind, deren Ausführung von Compleo beherrscht werden und die dem jeweils anwendbaren Stand der Technik entsprechen.

2.4. Stellt sich nachträglich heraus, dass eine konkrete Serviceleistung zum vereinbarten Leistungszeitraum bzw. am vereinbarten Leistungsort aus Gründen, die der Kunde zu vertreten hat, nicht möglich ist, wird zwischen den Parteien ein neuer Leistungszeitraum vereinbart. In diesem Fall ist Compleo berechtigt, die Kosten für den erfolglosen Leistungsversuch (z.B. Anfahrtskosten und Ausfallkosten) gesondert zu berechnen.

- 2.5. Dem Kunden werden Informationen über Anlagenteile zur Verfügung gestellt, die nicht mehr betriebsicher oder defekt sind. Werden schwerwiegende sicherheitstechnische Mängel an der Hardware festgestellt, ist in jedem Fall die Hardware durch den Kunden unverzüglich außer Betrieb zu nehmen. Auch für notwendige Sofortmaßnahmen ist der Kunde verantwortlich. Der Kunde hat stets selbst die Funktionsfähigkeit der Hardware sicherzustellen.
- 2.6. Durch Annahme des Angebots gilt Compleo als vom Kunden beauftragt, die Mängel an der betreffenden Hardware im Rahmen der technischen Möglichkeiten zu beheben. Compleo ist beauftragt, Ersatzteile entsprechend des vom Kunden beauftragten Angebots zu verwenden. Sollte sich während des Vor-Ort-Einsatzes herausstellen, dass andere oder weitere Ersatzteile erforderlich sind, die die ursprünglichen Kosten beauftragter Ersatzteile um bis zu 30 % übersteigen, stimmt der Kunde mit diesen Bedingungen ausdrücklich zu, dass Compleo die Reparatur auch dann durchführen darf. Bei einem Übersteigen der ursprünglich genannten Kosten um mehr als 30 % wird Compleo den Einsatz abbrechen und dem Kunden im Nachgang ein aktualisiertes und verbindliches Angebot zur Freigabe unterbreiten. In jedem Fall werden nochmalige Anfahrtskosten Bestandteil dieses Angebotes sein. Der Kunde kann alternativ hierzu durch ausdrückliche Willenserklärung und Vermerk auf dem ursprünglich Angebot von Compleo auch die bedingungslose Reparatur während des Ersteinsatzes durch Compleo freigeben.
- 2.7. Die Gewährleistungsfrist für Ersatzteile beträgt 12 Monate ab Einbau in die jeweilige Hardware. Die Gewährleistung umfasst ausschließlich Mängel der Ersatzteile, die nachweislich auf Material- oder Herstellungsfehler zurückzuführen sind. Von der Gewährleistung ausgeschlossen sind Schäden an Ersatzteilen, die durch unsachgemäße Handhabung, natürlichen Verschleiß oder äußere Einflüsse entstanden sind. Im Falle eines berechtigten Gewährleistungsanspruchs behält sich Compleo das Recht vor, die mangelhafte Ware nach Wahl von Compleo zu reparieren, auszutauschen oder den Kaufpreis zu erstatten.

### 3. Weitere Pflichten des Kunden

- 3.1. Der Kunde ist verpflichtet Compleo (und

gegebenenfalls Subunternehmern von Compleo) ungehindert Zugang zu der Hardware zu ermöglichen, für welche der Compleo Vor-Ort-Service bezogen wird. Dies umfasst auch, dass der Kunde sicherstellt, dass Compleo (oder gegebenenfalls der Subunternehmer von Compleo) bei jeder Serviceleistung Zugriff auf die notwendigen Authentifizierungsmaterialien erhält, wenn der Kunde lokale Authentifizierungsverfahren (z.B. gültige RFID-Karte zur Aktivierung der Hardware, Kreditkarte für Test Payment-Terminal) verwendet.

- 3.2. Der Kunde benennt Compleo einen internen Ansprechpartner.

### 4. Dokumentation

Compleo führt zu jedem Standort des Kunden gemäß der Angabe im individuellen Angebotsschreiben eine digitale Akte, in der die Servicedokumentation gepflegt und in einem unveränderlichen Format gespeichert wird. Diese Dokumentation wird dem Kunden auf ausdrücklichen Wunsch zur Verfügung gestellt.

### 5. Preise, Steuern und Zahlung

- 5.1. Die Preise, für die zu diesen Bedingungen bestellten Vor-Ort-Services, sind dem individuellen Angebotschreiben zu entnehmen.
- 5.2. Zahlungen erfolgen gemäß den Zahlungsbedingungen der Allgemeinen Leistungsbedingungen.
- 5.3. Bei den im Angebotsschreiben angegebenen Preisen handelt es sich nicht um verbindliche Preisangaben, sondern lediglich um eine Kostenindikation. Die angegebenen Beträge entfalten keine rechtliche Bindungswirkung. Die endgültigen bindenden Preise werden erst nach Durchführung der Services ermittelt und dem Kunden mitgeteilt. Die Preise bestimmen sich nach dem tatsächlich angefallenen Arbeitsaufwand.

### 6. Haftung

- 6.1. Compleo haftet unbeschränkt
- bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit,
  - für die Verletzung von Leben, Leib oder Gesundheit,
  - nach den Vorschriften des Produkthaftungsgesetzes sowie

- im Umfang einer im Vorfeld übernommenen Garantie
- 6.2. Bei leicht fahrlässiger Verletzung einer Pflicht, die wesentlich für die Erreichung des Vertragszwecks ist (Kardinalpflicht), ist die Haftung des Auftragnehmers der Höhe nach begrenzt auf den Schaden, der nach der Art des hier in Rede stehenden Geschäftes vorhersehbar und typisch ist.
- 6.3. Eine weitergehende Haftung ist ausgeschlossen.
- 7. Beendigung des Vertrages**
- 7.1. Die Erbringung des Vor-Ort-Services, wie im individuellen Angebotsschreiben spezifiziert, erfolgt einmalig. Der Service endet nach diesem Zeitraum, ohne dass es einer Kündigung bedarf.
- 7.2. Das Recht der Parteien, den Vertrag gemäß § 314 BGB aus wichtigem Grund zu kündigen bleibt unberührt.
- 8. Datenschutz**
- 8.1. Sollten im Rahmen der Durchführung von Compleo Repair onsite nach diesen Bedingungen personenbezogene Daten erhoben werden, so stellen Compleo und der Kunde sicher, dass dabei datenschutzrechtliche Bestimmungen beachtet werden.
- 8.2. Personenbezogene Daten werden nur in dem Umfang erhoben und genutzt, wie es die Durchführung von Compleo Repair onsite erfordert. Compleo und der Kunde stimmen der Erhebung und Nutzung solcher in diesem Umfang erhobener Daten zu.
- 8.3. Das Nähere regelt der zwischen Compleo und dem Kunden geschlossene DPA (Auftragsverarbeitungsvertrag Art. 28 Abs. 3 DS-GVO), der als Anlage zu diesen Bedingungen als vereinbart gilt und unter folgender Website zum Abruf bereit steht:

<https://www.compleo-charging.com/produkte/document-center/document-center-agb>

In diesem Zusammenhang werden insbesondere alle Mitarbeiter – vor allem Mitarbeiter und Verantwortliche, die Zugang zu personenbezogenen Daten haben – verpflichtet, den Anforderungen von Art. 28 Abs. 3 lit. c iVm Art. 32 Abs. 4 DS-GVO gerecht zu werden.