

TAPIO ÖKOSYSTEM

NUTZUNGSBEDINGUNGEN FÜR DEN TAPIO-SERVICE SERVICEBOARD

1. ALLGEMEINES

- 1.1 Die vorliegenden Nutzungsbedingungen für den tapio-Service ServiceBoard („ServiceBoard“) der tapio GmbH, Karl-Berner-Straße 4, 72285 Pfalzgrafenweiler (**"wir"**, **"uns"**) regeln die speziellen Bedingungen zur Lizenzierung und Nutzung der auf tapio von uns selbst für unsere Kunden (**"Kunde(n)"**, **"Sie"**) angebotenen Services.
- 1.2 Das ServiceBoard ist ein unterstützender Service für die Kommunikation zwischen Servicepartner und Kunde betreffend Serviceleistungen des Servicepartners. Die Gewährleistung für den Inhalt des Servicefalls, der Videodiagnose und weiteren Funktionen liegt beim Servicepartner.
- 1.3 Ergänzend zu diesen Nutzungsbedingungen gelten auch die zwischen uns und Ihnen vereinbarten tapio Ökosystem Allgemeine Nutzungsbedingungen (**"Plattform-Nutzungsbedingungen"**), auch wenn dies für einzelne Themen (z.B. Haftung, Gerichtsstand) nicht erneut ausdrücklich klargestellt wird. Bei Widersprüchen zwischen den Regelungen der Plattform-Nutzungsbedingungen und den Regelungen dieser Nutzungsbedingungen gehen die Regelungen dieser Nutzungsbedingungen den Regelungen der Plattform-Nutzungsbedingungen vor.

2. DEFINITIONEN

- 2.1 **Servicepartner** sind tapio-Partner, deren Tochtergesellschaften und/oder deren Dienstleister, welche zur Verbesserung Ihrer Services das tapio Produkt ServiceBoard als Kommunikationsmittel mit den Kunden nutzen.
- 2.2 Damit Servicefälle zwischen Servicepartner und Kunde bearbeitet werden können, müssen **Servicepartnerbeziehungen** bestehen, die auf Anfrage vom Kunden durch den Servicepartner freigegeben werden.
- 2.3 Ein **Servicefall** wird begründet mit Versenden des im ServiceBoard dafür vorgesehenen Formulars, welches von Ihnen als Kunde ausgefüllt an den Servicepartner gesendet wird. Anzugeben sind je

nach Serviceleistung des Servicepartners das Anliegen und die Kennzeichnungen der Serviceobjekte (z.B. Maschinennummer oder Materialcharge) sowie weitere Informationen.

- 2.4 **Serviceobjekte** sind zum Beispiel Maschinen, Materialien oder Werkzeuge, welche von den Servicepartnern hergestellt werden.

3. **REGISTRIERUNG**

Zur Nutzung von ServiceBoard ist es notwendig, dass Sie auf tapio als autorisierter Service-Nutzer registriert sind und den Service erworben haben. Eine Nutzung von Services für Maschinen und Anlagen Dritter (insbesondere durch Registrierung von Fremdmaschinen/-anlagen im Admin-Portal) ist ausdrücklich untersagt

4. **INFORMATIONSPFLICHTEN**

Möchten Sie ServiceBoard nutzen, bitten wir jeden Service-Nutzer um Registrierung unter Angabe der E-Mail-Adresse sowie des Namens und Abgabe einer Einwilligung in die Verarbeitung der personenbezogenen Daten. Der zuständige Kundenadministrator kann dann den Service-Nutzern die Rechte zur Nutzung des Service zuordnen. Die Nutzung ist nur mit Eingabe der hierbei generierten Zugangsdaten möglich.

5. **LEISTUNGSUMFANG**

- 5.1 Der Funktionsumfang von ServiceBoard ergibt sich aus der im tapio shop (<https://store.tapio.one>) für ServiceBoard abrufbaren Produktbeschreibung. Für die Beschaffenheit und Verfügbarkeit der tapio-App gelten im Übrigen die einschlägigen Bestimmungen der Plattform-Nutzungsbedingungen.
- 5.2 Abhängig vom jeweiligen Angebot des Servicepartners kann der Umfang der vom Servicepartner bereitgestellten Informationen variieren. tapio übernimmt keine Garantie oder Gewähr für den Umfang, die Qualität oder den Inhalt der Informationen und Einzelfeatures der Partner.
- 5.3 ServiceBoard ist ausschließlich als Applikation für mobile Betriebssysteme nutzbar, konkrete Details können aus der abrufbaren Produktbeschreibung entnommen werden.

- 5.4 Der konkrete Nutzungsumfang (z.B. maximale Anzahl der Maschinen, Anzahl der Servicepartner und/oder Service-Nutzer) ist auch abhängig von dem Serviceangebot des jeweiligen Servicepartners. Die Nutzungsdauer verlängert sich jeweils automatisch nach Ablauf der zunächst vereinbarten Laufzeit um die beim Kauf gewählte weitere Laufzeit.
- 5.5 Im Übrigen ergeben sich Art, Inhalt, Umfang und Grenzen des für das ServiceBoard erworbenen Nutzungsrechts aus den Plattform-Nutzungsbedingungen.

6. DATENNUTZUNG, DATENSCHUTZ

- 6.1 Für die Datennutzung und den Datenschutz gilt unsere Policy, die Sie unter <https://www.tapio.one/policy> abrufen können.
- 6.2 Die Informationen des Kunden betreffend den Servicefall (Servicefalltext inklusive zusätzlich vom Kunden angegebener Informationen, z.B. Produktkennzeichnungen wie Maschinenummer, Produktnummer oder vergleichbares und angehängte Medien, ggf. weitere Informationen) leiten wir an den Servicepartner mit gültiger Servicepartnerbeziehung weiter inkl. der benötigten Kontaktdaten des Kunden (Email, Name, Telefonnummer), um den Servicepartner in die Lage zu versetzen, den Service zu erbringen.
- 6.3 Für den Fall, dass der Servicepartner die zusätzliche Funktion der nachträglichen Bearbeitung eines Servicefalls anbietet, werden wir die von Ihnen eingegebenen Informationen inklusive Ihrer Kontaktdaten (Email, Name) und den Zeitpunkt der Bearbeitung an den Servicepartner weiterleiten.
- 6.4 Um die Anzeige von Ersatzteillinformationen in Servicefällen oder Übersichten zu liefern, werden Informationen zwischen Servicepartner und tapio ausgetauscht, z. B. Bestellstatus, Ersatzteilnummern oder Ersatzteilbezeichnung.
- 6.5 Nutzen Sie die Möglichkeit der Videodiagnose, werden Ihr Bild und Ton ebenfalls an den Servicepartner übertragen.
- 6.6 Um Ihre Servicepartner auf die Erbringung der Serviceleistung vorzubereiten, werden dem Servicepartner Ihre Maschinenummern und der Name der Maschinen regelmäßig mitgeteilt. Dies geschieht nur für Servicepartner, für die eine gültige Servicepartnerbe-

ziehung besteht und für Maschinen, die dem ServiceBoard zugewiesen wurde und für die der Servicepartner seinen Service anbietet.

- 6.7 Um einen reibungslosen Service zu ermöglichen erhalten die Servicepartner mit gültiger Servicepartnerbeziehung die Information, dass der Kunde Nutzer von ServiceBoard ist.

7. GEBÜHREN

- 7.1 Die Höhe der vom Kunden zu entrichtenden Gebühren bestimmt sich nach dem für das ServiceBoard geltenden Gebührenmodell und den zum Zeitpunkt der Bestellung geltenden Preisen.
- 7.2 Für Serviceleistungen des Servicepartners kann eine zusätzliche Gebühr des Servicepartners gegenüber dem Kunden berechnet werden.
- 7.3 Im Übrigen gelten für die vom Kunden zu entrichtenden Gebühren und als Zahlungsbedingungen die Regelungen der Plattform-Nutzungsbedingungen.

8. VERANTWORTUNG DES KUNDEN

- 8.1 Der Kunde ist für die Herstellung und Aufrechterhaltung der in der Produktbeschreibung sowie in den Plattform-Nutzungsbedingungen vorgesehenen Systemvoraussetzungen verantwortlich.
- 8.2 Für alle Serviceobjekte, für die ServiceBoard genutzt werden soll, muss ServiceBoard (für jeden einzelnen Hersteller) erworben werden. I.Ü. gilt Ziffer 2 und darf ServiceBoard nur von autorisierten Service-Nutzern genutzt werden, die sich an die Plattform-Nutzungsbedingungen halten.
- 8.3 Es wird klargestellt, dass auch die sonstigen Bestimmungen der Plattform-Nutzungsbedingungen zur Verantwortung und den Mitwirkungspflichten des Kunden gelten, insbesondere betreffend die Nutzung der tapio-App sowie die Interpretation und Verwendung der ihm hierüber zugänglichen Daten/Informationen.

9. LAUFZEIT, KÜNDIGUNG

- 9.1 Soweit in der Produktbeschreibung nicht ausdrücklich anderweitig vorgesehen, kann ServiceBoard nicht vor Ablauf der zunächst vorgesehenen Laufzeit gekündigt werden. Der Kunde hat das Recht, den Service bis spätestens drei Tage vor Ablauf der jeweils automatisch verlängerten Laufzeit zu kündigen. Die Kündigung

erfolgt unter <https://administration.tapio.one> mittels der dort vorgesehenen Funktion.

- 9.2 Die übrigen Bestimmungen der Plattform-Nutzungsbedingungen, einschließlich des Rechts zur vorzeitigen außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund, bleiben unberührt.

10. SONSTIGES

- 10.1 Diese Nutzungsbedingungen stellen mit der unter <https://store.tapio.one> verfügbaren Produktbeschreibung inkl. Preisinformationen und den gesondert verfügbaren Plattform-Nutzungsbedingungen die gesamte Absprache zwischen uns und dem Kunden über die bestellte tapio-App dar.
- 10.2 Die Allgemeinen Einkaufs- oder sonstigen Geschäftsbedingungen des Kunden finden keine Anwendung.
- 10.3 Sollte ein tapio Partner im ServiceBoard Informationen zu seinen Ersatzteilen oder sonstige Produktinformationen hinterlegt haben, haftet tapio nicht für die Richtigkeit dieser Daten. Alle Ansprüche und Forderungen sind an den Partner zu adressieren

* * *