

April 2025

# Allgemeine Geschäftsbedingungen für Servicevereinbarungen in der EMEA-Region

## 1. DEFINITIONEN

- a) „Geeignete Umgebung“ bedeutet, ist jedoch nicht beschränkt auf, die Lagerung oder den Betrieb der Ausrüstung auf einer ebenen Fläche, frei von Stößen und Erschütterungen und in einer Umgebungsatmosphäre, in der Temperatur, Druck und Partikelgehalt jederzeit innerhalb der von QIAGEN angegebenen Toleranzen der Ausrüstung liegen.
- b) „Kunde“ bezeichnet jede natürliche oder juristische Person, die bei QIAGEN eine Bestellung für Ausrüstung, Service oder Teile aufgibt, wie im beigefügten Angebot angegeben.
- c) „Ausrüstung“ bezeichnet die Roboter-Arbeitsstationen für die Molekularbiologie und/oder sonstige Geräte, die im beigefügten Angebot ausdrücklich aufgeführt sind.
- d) „Leihgerät“ bezeichnet das Gerät mit ähnlichen Spezifikationen wie die Ausrüstung, das dem Kunden für die erforderliche Zeit bis zur Erbringung des Service bereitgestellt wird.
- e) „Service“ bezeichnet von QIAGEN oder einem Bevollmächtigter von QIAGEN durchgeführte Aktivitäten, einschließlich, jedoch nicht beschränkt auf Entfernung, Wartung, Reparatur, Überholung, Austausch und Inspektion von Ausrüstung.
- f) „Teil(e)“ bezeichnet die Komponente(n), die von QIAGEN an den Kunden verkauft oder anderweitig geliefert wird/werden, soweit sie für den Service erforderlich ist/sind.

- g) „QIAGEN“ bezeichnet die QIAGEN-Gesellschaft mit eingetragener Geschäftssadresse in der im Angebot oder in der Auftragsbestätigung angegebenen EMEA-Region.
- h) „Reaktionszeit“ bezeichnet die Zeit zwischen der Erfassung der Serviceanfrage des Kunden durch QIAGEN nach Erhalt aller relevanten Informationen vom Kunden, wie in Abschnitt 6(h) unten näher beschrieben, und der Entsendung eines Service-Spezialisten durch QIAGEN bzw. dem Eingang der Ausrüstung in der regionalen Reparaturwerkstatt (RRW), je nachdem, was zutrifft. Für den Fall, dass QIAGEN nach freiem Ermessen feststellt, dass ein Service-Spezialist entsandt werden sollte, unternimmt QIAGEN alle wirtschaftlich zumutbaren Anstrengungen, um den Service-Spezialisten innerhalb desselben Zeitraums vor Ort zu haben.
- i) „Servicevereinbarung“ bezeichnet den spezifischen Typ der Vereinbarung zwischen dem Kunden und QIAGEN für Serviceleistungen und/oder Teile, wie im beigefügten Angebot angegeben und, soweit zutreffend, in den beigefügten Anhängen A bis D näher erläutert.
- j) „Normale Geschäftszeiten“ bedeuten Montag bis Freitag von 8:00 bis 17:00 Uhr, ausgenommen lokale nationale Feiertage.

## **2. ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN**

- a) Die Servicevereinbarung besteht aus dem beigefügten Angebot (sofern vorhanden) und diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen einschließlich des entsprechenden Anhangs („Bedingungen“) und unterliegt diesen. Alle anderen Bedingungen betreffend Service, Kauf, Verkauf oder Sonstiges sind nur nach ausdrücklicher schriftlicher Zustimmung von QIAGEN bindend. Alle anderen Bedingungen oder Regelungen, ob vom Kunden mündlich oder schriftlich vorgeschlagen, sind unwirksam, und der Verkauf von Teilen oder die Erbringung des Service durch QIAGEN bedeutet nicht eine Annahme von

derartigen anderen Bedingungen oder Regelungen. Diese Bedingungen haben Vorrang vor allen vorherigen Verhandlungen, Vereinbarungen oder Absprachen zwischen QIAGEN und dem Kunden in Bezug auf die Bereitstellung des Service und/oder der Teile.

- b) Außerhalb des Servicezeitraums mündlich erteilte oder in Werbematerialien, Anzeigen und Katalogen von QIAGEN oder in der Korrespondenz zwischen QIAGEN und dem Kunden enthaltene Informationen und Ratschläge werden unentgeltlich und ohne Haftung seitens QIAGEN bereitgestellt und sind nicht Bestandteil der Servicevereinbarung.
- c) Sofern in der Servicevereinbarung nicht ausdrücklich etwas anderes angegeben ist, übernimmt QIAGEN keine Garantie oder Zusicherung (weder ausdrücklich noch stillschweigend durch Satzung, Recht, Gewohnheitsrecht oder Nutzung) hinsichtlich der Art, Qualität oder Eignung von Teilen oder hinsichtlich ihrer Übereinstimmung mit einer Beschreibung oder einem Muster.

### **3. BERECHTIGUNG**

- a) Ausrüstung gilt automatisch als für die Aufnahme in die Servicevereinbarung berechtigt, sofern sie sich in der EMEA-Region befindet und unmittelbar vor Beginn des neuen Vereinbarungszeitraums durch eine gültige QIAGEN-Garantie oder eine vorbestehende QIAGEN-Servicevereinbarung abgedeckt ist und vorherige Servicearbeiten ausschließlich von QIAGEN oder einem Bevollmächtigten von QIAGEN durchgeführt wurden.
- b) Ausrüstung, die nicht unter Klausel 3(a) fällt, unterliegt einer Inspektion und ggf. Reparatur durch QIAGEN, bevor sie für die Aufnahme in eine Servicevereinbarung infrage kommt. QIAGEN informiert den Kunden darüber, ob Anspruch auf Deckung im Rahmen einer Servicevereinbarung besteht. Dem Kunden werden die zu diesem Zeitpunkt die gültigen standardmäßigen vertragsunabhängigen Preise von QIAGEN für alle durch diese Inspektion entstehenden Arbeiten, Teile und Kosten sowie für alle

erforderlichen korrektriven Wartungsarbeiten zur Wiederherstellung der Berechtigung der Ausrüstung für die Aufnahme in eine Servicevereinbarung in Rechnung gestellt. Das Vorgenannte umfasst auch alle Nachrüstungen und damit verbundenen Arbeiten, die erforderlich sind, um die Ausrüstung CE-konform zu machen, sofern sie nicht bereits über eine gültige CE-Kennzeichnung verfügt. Die Servicevereinbarung muss innerhalb von dreißig (30) Tagen nach der Berechtigungsbestätigung erworben werden und das Anfangsdatum der Servicevereinbarung muss auf den Tag nach dieser Bestätigung festgelegt werden. Wenn die Servicevereinbarung nicht innerhalb dieser dreißig (30) Tage erworben wird, führt QIAGEN eine weitere Inspektion und Berechtigungsbestätigung zu den außervertraglichen Standardtarifen von QIAGEN durch.

- c) Sofern nicht anderweitig schriftlich mit QIAGEN vereinbart, deckt die Servicevereinbarung keine Ausrüstung ab, die: (i) missbräuchlich verwendet oder ungewöhnlichen physischen oder elektrischen Belastungen ausgesetzt wurde; (ii) vom Kunden ohne die vorherige Zustimmung von QIAGEN geändert wurde; (iii) von anderen Personen als QIAGEN oder autorisierten Service-Vertretern von QIAGEN gewartet wurde oder durch diese ein Wartungsversuch unternommen wurde; (iv) von einer anderen Quelle als QIAGEN oder dessen autorisierten Vertriebspartnern oder Händlern erworben wurde; (v) nach außerhalb der EMEA-Region verbracht wurde; (vi) nicht durch einen Bevollmächtigten von QIAGEN installiert wurde (sofern die Ausrüstungsspezifikationen dies erfordern); (vii) sich an einem Ort befindet, an dem QIAGEN nicht über ausreichende Ressourcen verfügt, um angemessene Serviceleistungen zu erbringen; oder (viii) seit mehr als sieben (7) Jahren ab der Erklärung von QIAGEN als veraltet verwendet wurde.

#### **4. VERTRAGSBEGINN UND LAUFZEIT**

- d) Sofern nicht anderweitig schriftlich von QIAGEN festgelegt, sind alle Angebote für Service oder Servicevereinbarungen, die dem Kunden von QIAGEN vorgelegt werden, für sechzig (60) Kalendertage nach dem Ausstellungsdatum verbindlich und verfallen dann. Die Servicevereinbarung tritt (i) ab dem hierin festgelegten Datum bzw. (ii) ab dem Datum, an dem der Service oder die Lieferung der Teil(e) durch QIAGEN erfolgt, in Kraft; maßgebend ist das frühere Datum („Datum des Inkrafttretens“).
- e) Die Servicevereinbarung ist für die ggf. im beigefügten Angebot festgelegte Gültigkeitsdauer wirksam, es sei denn, es erfolgt eine frühere Kündigung gemäß Klausel 17. Ansonsten gilt die Servicevereinbarung für den Zeitraum von einem (1) Jahr ab dem Datum des Inkrafttretens, es sei denn, es erfolgt eine frühere Kündigung gemäß Klausel 17. QIAGEN behält sich das Recht vor, die Bedingungen der Servicevereinbarung, einschließlich der geltenden Preise, im Rahmen einer Verlängerung neu zu verhandeln.

#### **5. SERVICE**

- a) Um die Ausrüstung in einem guten Betriebszustand zu halten, verpflichtet sich QIAGEN, dem Kunden den in der Servicevereinbarung festgelegten Service bereitzustellen. Der Service umfasst die geplante Wartung und/oder korrektive Wartung der Ausrüstung, wie in der Servicevereinbarung beschrieben. Es liegt im Ermessen von QIAGEN, zur Durchführung dieser Wartung neue oder überholte Teile zu verwenden. Jedes Teil, das von QIAGEN im Rahmen der Wartung ersetzt wird, geht in das Eigentum von QIAGEN über, und der Kunde stellt sicher, dass dieses Eigentum von QIAGEN frei von jeglichen Interessen, Ansprüchen, Pfandrechten oder Belastungen Dritter übernommen werden kann bzw. entschädigt QIAGEN in Höhe der Wiederbeschaffungskosten eines solchen Teils.

- b) Alle Serviceleistungen werden während der normalen Arbeitszeit Montag bis Freitag von 9:00 bis 17:00 Uhr erbracht (außer an gesetzlichen Feiertagen in dem Land, in dem der Service erbracht wird), sofern nicht ausdrücklich schriftlich etwas anderes mit QIAGEN vereinbart wurde.
- c) Für erbrachte Serviceleistungen oder gelieferte Teile, die nicht in der Servicevereinbarung vorgesehen sind, gelten die Standardtarife von QIAGEN. QIAGEN darf ohne Zustimmung des Kunden seine Pflichten aus dieser Vereinbarung an Dritte weitervergeben.
- d) Sofern in der Servicevereinbarung nicht ausdrücklich etwas anderes angegeben ist, umfasst die Abdeckung nicht (i) die Lieferung von Verbrauchsmaterialien und Zubehör (einschließlich, aber nicht beschränkt auf Lampen, Glasteile, Papier, Filter, Spritzen, Schläuche für Schlauchpumpen, Luftfilter, Disketten, Farbbänder, Beleuchtungsanschlüsse, Säulen, Thermostatplatten, Detektoren, Abstandshalter und Chemikalien); (ii) gelieferte Computer, Computerausrüstung und Zubehör außerhalb der Herstellergarantie; (iii) die Wiederherstellung von Daten im Falle von Verlust oder Beschädigung von Datenträgern (einschließlich, aber nicht beschränkt auf Festplatten) und/oder Software; (iv) die Änderung oder Verlagerung von Ausrüstung; oder (v) Anwendungsunterstützung bei der Protokoll-/Methodenentwicklung oder Kundenschulung. Alle vorgenannten Leistungen können von QIAGEN separat angeboten und durchgeführt werden, sofern sie nicht durch die Servicevereinbarung abgedeckt sind.
- e) QIAGEN darf nach eigenem Ermessen entscheiden, dass die Ausrüstung in der RRW zu reparieren ist, und stellt dem Kunden unter wirtschaftlich angemessenen Bemühungen ein Leihgerät entweder im Rahmen der Servicevereinbarung des Kunden oder gegen eine Gebühr bereit, um die Kontinuität des Kundenbetriebs zu sichern.

## 6. PFLICHTEN DES KUNDEN

- a) Der Kunde ist verpflichtet, für eine geeignete Umgebung für die Ausrüstung zu sorgen sowie die erforderlichen geplanten Wartungsprüfungen der Ausrüstung gemäß den von QIAGEN festgelegten Verfahren durchzuführen, um Ausfällen der Ausrüstung, einschließlich, aber nicht beschränkt auf das Auslaufen von Schmiermitteln, Hydraulikflüssigkeiten und Ölen, vorzubeugen. Wenn die Servicevereinbarung einen korrekten Reparaturservice umfasst, muss der Kunde QIAGEN umgehend über einen Ausfall der Ausrüstung informieren und QIAGEN auf Anfrage uneingeschränkt und kostenlosen Zugriff auf die Ausrüstung gewähren, vorbehaltlich der Einhaltung der geltenden Standortrichtlinien.
- b) Sofern nicht anderweitig in der Servicevereinbarung vermerkt, verpflichtet sich der Kunde, die für den Service erforderlichen Verbrauchsmaterialien bereitzustellen. Auf Anfrage von QIAGEN erklärt sich der Kunde bereit, die für den Service erforderlichen Einrichtungen zur Verfügung zu stellen, wie z. B. einen sicheren Lagerraum, einen ausgewiesenen Arbeitsbereich mit angemessener Heizung und Beleuchtung sowie einen lokalen Telefonanschluss.
- c) Der Kunde verpflichtet sich, eine Sicherungsdatei der Daten, einschließlich, aber nicht beschränkt auf die Parameter- und Leistungsdaten der Ausrüstung, zu speichern, bevor der Service von QIAGEN erbracht wird. Darüber hinaus ist der Kunde dafür verantwortlich, vor der Wartung sämtliche personenbezogenen Daten von der Ausrüstung zu entfernen.
- d) Der Kunde bestätigt nach Erbringung des Service durch QIAGEN, dass sich die Ausrüstung in einem guten Betriebszustand befindet und wie vorgesehen funktioniert. Eine solche schriftliche Bestätigung kann durch die Unterschrift des Kunden auf dem Bericht des QIAGEN-Außendienstmitarbeiters erfolgen.
- e) Der Kunde verpflichtet sich, für eine sichere Arbeitsumgebung für das Servicepersonal von QIAGEN zu sorgen und diesem entsprechende

Informationen über die im Notfall zu treffenden Maßnahmen zur Verfügung zu stellen. Unbeschadet des Vorstehenden hat der Kunde sicherzustellen, dass die Arbeitsumgebung des Servicepersonals von QIAGEN allen geltenden Gesetzen und Richtlinien entspricht.

- f) Der Kunde benennt eine Kontaktperson, die über entsprechende Erfahrungen mit der Ausrüstung verfügt.
- g) Der Kunde muss in Verbindung mit jeder Serviceanfrage alle Informationen bereitstellen, die zur ordnungsgemäßen Diagnose und Fehlerbehebung des gemeldeten Fehlers erforderlich sind (einschließlich, aber nicht beschränkt auf Protokolldateien, Fehlercodes, Fotos). QIAGEN behält sich das Recht vor, die Entsendung eines Service-Spezialisten zu verweigern, wenn der Kunde nicht die von QIAGEN angeforderten angemessenen Informationen bereitstellt.
- h) Sobald die Ausrüstung repariert und an den Kunden zurückgeschickt wurde, muss das Leihgerät innerhalb von fünf (5) Arbeitstagen auf Kosten von QIAGEN an QIAGEN zurückgeschickt werden. QIAGEN behält sich das Recht vor, pro Tag der Verspätung über den fünften (5.) Arbeitstag hinaus eine Gebühr von 200 EUR zu erheben.

## **7. LIEFERUNG UND ERFÜLLUNG**

- a) Die für die Fertigstellung des Service oder die Lieferung des/der Teil(e) angegebenen Termine und Fristen gelten nur als Schätzungen und stellen keine Bedingung der Servicevereinbarung dar. Die Zeit gilt nicht als entscheidender Faktor. QIAGEN bemüht sich in wirtschaftlich angemessener Weise darum, die geschätzte Zeit einzuhalten; behält sich jedoch das Recht vor, eine Schätzung anzupassen.
- b) Die Lieferung des/der Teil(e) durch QIAGEN erfolgt in denjenigen Teillieferungen, die QIAGEN für sachdienlich hält. Bleiben eine oder mehrere Teillieferungen durch QIAGEN aus, ist der Kunde nicht berechtigt,

Schadensersatz zu verlangen oder die Servicevereinbarung zu kündigen oder auszusetzen oder diese oder nachfolgende Lieferungen abzulehnen.

- c) Für alle Ersatzteile, die im Rahmen der geltenden Servicevereinbarung kostenlos abgedeckt sind, erfolgt der Versand CPT Standort des vorgesehenen Empfängers (Incoterms® 2020)P, wenn der Standort des vorgesehenen Empfängers innerhalb der Europäischen Union liegt. Im Falle eines grenzüberschreitenden Transports aus Ländern oder in Länder außerhalb der Europäischen Union erfolgt der Versand FCA (Incoterms® 2020) Logistikzentrum von QIAGEN in Roermond (Niederlande) oder in Hilden (Deutschland) oder jeden anderen von QIAGEN bestimmten Ort; alle Alternativen, sofern nicht anderweitig einvernehmlich vereinbart. Der Eigentumsanspruch auf und das Verlustrisiko für Teile gehen mit der Installation dieser Teile in der Ausrüstung des Kunden im Rahmen des Service auf diesen über. Alle anderen Ersatzteile werden FCA Ursprungsort versandt, wobei der Eigentumsanspruch auf und das Verlustrisiko für diese Teile bei Übergabe an den Spediteur auf den Kunden übergehen.
- d) Bis zur Fertigstellung des Service oder, falls zutreffend, bis zur vollständigen Bezahlung der betreffenden Teile (je nachdem, was früher eintritt) ist der Kunde verpflichtet, (i) die Teile ordnungsgemäß und sorgfältig gemäß der gesamten Begleitdokumentation und den Anweisungen von QIAGEN zu lagern und zu handhaben, um sie in einem guten, marktfähigen Zustand zu halten, (ii) die Teile im Namen von QIAGEN voll zu versichern. Der Kunde erteilt QIAGEN eine unwiderrufliche Lizenz zum Betreten des Firmengeländes des Kunden, um sämtliche Teile oder sonstige Materialien wiederzuerlangen, die Eigentum von QIAGEN sind.

## 8. PREISE

Die Preise für die Servicevereinbarung entsprechen dem beigefügten Angebot. QIAGEN ist berechtigt, die Preise jederzeit mit einer Ankündigungsfrist von dreißig (30)

Kalendertagen zu erhöhen. Sofern nicht schriftlich durch QIAGEN anders angegeben oder kraft Gesetzes festgelegt, sind in den Preisen Transportkosten, Versicherung, Lizenzgebühren, Zollgebühren, Abgeltungssteuer, Mehrwertsteuer und alle Verkaufs-, Nutzungs-, Verbrauchs- und anderen ähnlichen Steuern nicht enthalten. Der Kunde ist verpflichtet, alle derartigen Gebühren, Zölle und Steuern zusätzlich und in der von der zuständigen Behörde vorgeschriebenen Weise und Höhe zu zahlen oder QIAGEN alle bundesstaatlichen, staatlichen oder lokalen Verkaufs-, Nutzungs- oder sonstigen Steuern, Gebühren oder Zölle, die sich aus seiner Vereinbarung oder den in seiner Vereinbarung vorgesehenen Transaktionen ergeben, zu erstatten (mit Ausnahme der auf den Nettogewinn von QIAGEN erhobenen Steuern).

## **9. ZAHLUNG**

- a) Der Kunde leistet die Zahlung für Service und Teile (a) gemäß den in der Servicevereinbarung festgelegten Zahlungsbedingungen oder, in Ermangelung einer Festlegung solcher Bedingungen und im Falle, dass die Serviceleistungen oder Teile nicht im Rahmen der Servicevereinbarung bereitgestellt werden, (b) dreißig (30) Tage nach Rechnungsdatum, sofern nicht anderweitig durch geltende Gesetze vorgeschrieben. Zur Vermeidung von Missverständnissen sei darauf hingewiesen, dass der Kunde im Falle der Rechnungsstellung im vorstehenden Fall (b) keinen Anspruch auf einen in der Servicevereinbarung festgelegten Rabatt hat.
- b) Zahlungen werden nur per Banküberweisung akzeptiert. Bei verspäteten Zahlungen behält sich QIAGEN das Recht vor, im in der jeweiligen Rechtsordnung geltenden kaufmännischen Verkehr Verzugszinsen zu berechnen und einen höheren Schaden geltend zu machen, sofern ein höherer Schaden nachgewiesen werden kann. Alle Gerichtskosten für das Inkasso gehen zu Lasten des Kunden. QIAGEN ist berechtigt, alle vom Kunden erteilten Aufträge bis zur vollständigen Bezahlung auszusetzen.

- c) Die Zahlungsverpflichtungen des Kunden werden durch keinerlei Umstände beeinflusst, einschließlich, aber nicht beschränkt auf Aufrechnungen, Gegenforderungen oder sonstige Rechte, die der Kunde gegenüber QIAGEN hat.
- d) QIAGEN behält sich das Recht vor, Rechnungen in Übereinstimmung mit den geltenden Vorschriften elektronisch im PDF-Format auszustellen und zu versenden, was der Kunde akzeptiert.
- e) Falls QIAGEN nach eigenem Ermessen zu der Auffassung gelangt, dass aufgrund der finanziellen Lage des Kunden oder aus anderen Gründen die Fortsetzung der Produktion oder Lieferung zu den angegebenen Bedingungen nicht gerechtfertigt ist, kann QIAGEN eine vollständige oder teilweise Vorauszahlung verlangen.

## 10. GEWÄHRLEISTUNG

- a) QIAGEN gewährleistet für einen Zeitraum von drei (3) Monaten ab dem Datum der Servicebeendigung, dass die Teile bei normaler Verwendung und Wartung frei von Mängeln sind und den Spezifikationen von QIAGEN (sofern vorhanden) entsprechen. Diese Gewährleistung erstreckt sich nicht auf Verbrauchsmaterialien bei normalem Gebrauch oder mit begrenzter Lebensdauer und QIAGEN gewährleistet nur, dass die betroffene Ware zum Zeitpunkt des Versands den geltenden, von QIAGEN vorgeschrieben oder genehmigten Spezifikationen entspricht. Die gesetzliche Gewährleistung wird hiermit ausgeschlossen.
- b) QIAGEN gewährleistet, dass alle von ihm durchgeführten Serviceleistungen oder sonstigen Arbeiten durch speziell geschultes und ausgerüstetes QIAGEN-Personal oder autorisierte Service-Vertreter durchgeführt werden.
- c) QIAGEN gewährleistet, dass die im Rahmen der Servicevereinbarung ausgeführten Arbeiten frei von Verarbeitungsmängeln sind. Diese Gewährleistung gilt für die Dauer von dreißig (30) Kalendertagen nach

Abschluss der autorisierten Reparaturen. Während des Gewährleistungszeitraums behebt QIAGEN auf eigene Kosten alle Verarbeitungsfehler im Zusammenhang mit den im Rahmen dieser Servicevereinbarung durchgeführten Reparaturen. Diese Gewährleistung erstreckt sich nur auf den Arbeitsaufwand und nicht auf Teile.

- d) Die vorstehenden Gewährleistungen gelten ausschließlich und anstelle aller anderen Gewährleistungen oder Garantien, ob ausdrücklich oder konkludent, schriftlich oder mündlich, gesetzlich oder anderweitig, insbesondere, einschließlich, aber nicht beschränkt auf konkludente Zusicherungen einer zufriedenstellenden Qualität oder Eignung für einen bestimmten Zweck.
- e) Bei unsachgemäßer Behandlung und Verarbeitung der Teile und Ausrüstung durch den Kunden bestehen keine Gewährleistungs-, Schadensersatz- oder Aufwendungsersatzansprüche.

## 11. GESUNDHEIT UND SICHERHEIT

- a) Der Kunde stellt sicher, dass seine Mitarbeiter, Subunternehmer und Vertreter, die in den unmittelbaren und angrenzenden Bereichen, wo sich die Ausrüstung befindet, arbeiten, angemessen geschult sind und alle relevanten und anwendbaren Gesundheits- und Sicherheitsvorschriften einhalten. Der Kunde stellt außerdem sicher, dass sich während der Erbringung des Service an der Ausrüstung ein entsprechend geschulter Mitarbeiter des Kunden oder ein vom Kunden autorisierter Dritter in Sichtweite des Personals von QIAGEN befindet.
- b) Ohne die Allgemeingültigkeit des Vorstehenden einzuschränken, stellt der Kunde sicher, dass die Ausrüstung vor der Durchführung des Service durch das Personal oder Bevollmächtigte von QIAGEN desinfiziert und dekontaminiert wird. QIAGEN ist nicht verpflichtet, Serviceleistungen in Umgebungen zu erbringen, die QIAGEN nach eigenem Ermessen als

unsicher für sein Personal oder seine Bevollmächtigten erachtet, und übernimmt gegenüber dem Kunden auch keine Haftung für die Weigerung des Unternehmens, Serviceleistungen in derartigen Situationen zu erbringen. Der Kunde hat in diesem Fall die Ausrüstung gemäß den Anweisungen von QIAGEN entweder aus dem Labor an einen anderen, für die Erbringung von Serviceleistungen geeigneten Ort zu verbringen oder das Labor vor der Erbringung von Serviceleistungen außer Betrieb zu nehmen.

## **12. HAFTUNGSBESCHRÄNKUNG**

QIAGEN haftet nur nach den geltenden gesetzlichen Bestimmungen für Schäden und die Erstattung von Kosten, die auf Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit der gesetzlichen Vertreter oder leitenden Angestellten von QIAGEN beruhen, für arglistig verschwiegene Mängel, für Personenschäden, für Ansprüche nach den geltenden Produkthaftungsgesetzen oder anderen, gemäß derartigen Produkthaftungsgesetzen erlassenen Verordnungen, Anordnungen oder Richtlinien, für anfängliche Unmöglichkeit, soweit QIAGEN die anfängliche Unmöglichkeit zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses bekannt war oder hätte sein müssen, und für vereinbarte Eigenschaften der verkauften Produkte, soweit QIAGEN eine Garantie für deren Beschaffenheit übernommen hat. Für unmittelbare Schäden und Aufwendungsersatz haftet QIAGEN nur in Höhe des typischen und vorhersehbaren Schadens, der aus der grob fahrlässigen Verletzung wesentlicher Vertragspflichten oder wesentlicher Pflichten von QIAGEN resultiert. Im Übrigen ist jede Haftung ausgeschlossen, soweit dies gesetzlich zulässig ist.

## **13. SOFTWARE-LIZENZ**

Die in der Ausrüstung oder den Teilen enthaltene Software („Software“) wird, sofern vorhanden, dem Kunden vertraulich offen gelegt und nur für dessen internen Gebrauch und für die Lebensdauer der Ausrüstung oder Teile lizenziert. Der Kunde

erklärt sich damit einverstanden, dass die Software das geistige und geschützte Eigentum von QIAGEN oder dessen Lizenzgeber ist und der Anspruch auf sowie das Eigentum und Urheberrecht an der Software bei QIAGEN oder dessen Lizenzgeber verbleiben. Der Kunde verpflichtet sich, die Software nicht zu kopieren, zu vervielfältigen oder zu verändern, und darf die Software nicht ohne die vorherige schriftliche Zustimmung von QIAGEN durch Verkauf, Vermietung, Verleih, Lizenzierung oder anderweitig anderen Parteien bereitstellen. Ferner verpflichtet sich der Kunde, die in der Software enthaltenen Hinweise auf Urheberrechte, Geschäftsgeheimnisse, Patente, Eigentumsrechte und/oder sonstige rechtliche Angaben nicht zu verändern oder zu entfernen.

## **14. VERTRAULICHKEIT**

Der Kunde verpflichtet sich, alle Informationen vertraulicher Natur, welche die Geschäfte oder Angelegenheiten von QIAGEN betreffen, vertraulich zu behandeln, einschließlich, aber nicht beschränkt auf die von QIAGEN zur Verfügung gestellten Daten zu Design, Struktur und Herstellungsmethoden der Ausrüstung und der Teile, und diese nicht an andere Personen, Firmen oder Unternehmen weiterzugeben. Die vorstehende Geheimhaltungspflicht des Kunden gilt nicht, wenn der Kunde durch ein entsprechendes Dokument nachweisen kann, dass: (i) die Informationen der Öffentlichkeit bereits allgemein zugänglich sind; (ii) die Informationen nachträglich ohne Verschulden des Kunden der Öffentlichkeit allgemein zugänglich werden; (iii) die Informationen dem Kunden bereits vor deren Offenlegung durch QIAGEN bekannt waren; oder (iv) die Informationen dem Kunden rechtmäßig durch einen Dritten bekannt werden.

## **15. DATENSCHUTZ**

Sofern nicht schriftlich etwas anderes vereinbart wurde oder sich aus der Art der Ausrüstung ergibt, legen weder der Kunde noch QIAGEN

personenbezogene Daten (im Sinne der anwendbaren Gesetze) offen. Ungeachtet des Vorstehenden kann die Servicevereinbarung Informationen wie Namen, Kontaktinformationen oder Unterschriften enthalten, die als personenbezogene Daten identifiziert werden können. Sollten die Informationen personenbezogene Daten enthalten, werden der Kunde und QIAGEN alle anwendbaren Datenschutzgesetze in Bezug auf die Verarbeitung der im Rahmen der Servicevereinbarung offengelegten personenbezogenen Daten einhalten und die entsprechenden Vereinbarungen treffen, sofern dies erforderlich ist. Personenbezogene Daten werden (i) nur für die Zwecke verarbeitet, die für die Erfüllung der Servicevereinbarung erforderlich sind, und (ii) nicht an Dritte weitergegeben, es sei denn, dies ist nach dieser Vereinbarung oder nach geltendem Recht zulässig.

- c) Ungeachtet des Vorstehenden erkennen die Parteien an, dass der Kunde unter bestimmten Umständen aus geschäftlichen und Sicherheitsgründen personenbezogene oder biometrische Daten (wie in den geltenden Datenschutzgesetzen definiert; dazu können unter anderem Fingerabdrücke, DNA- oder RNA-Proben, Fotos oder Unterschriften gehören) von QIAGEN-Mitarbeitern erfassen möchte, die auf dem Gelände des Kunden Serviceleistungen erbringen oder die Einrichtungen des Kunden aus anderen geschäftlichen Gründen betreten. Der Kunde trägt sämtliche Kosten im Zusammenhang mit der Erhebung derartiger Daten und verpflichtet sich, bei der Erhebung, Speicherung, Handhabung und Nutzung derartiger personenbezogener und/oder biometrischer Daten alle anwendbaren Gesetze und Vorschriften zum Datenschutz und zur Datensicherheit einzuhalten. Er stellt QIAGEN außerdem schadlos, verteidigt und übernimmt die Beilegung und Verteidigung in allen Klagen oder sonstigen Rechtsverfahren zur Geltendmachung aller Verluste, Schäden, Verletzungen, Ansprüche, Forderungen und Aufwendungen („Haftung“), die sich aus der Verletzung derartiger anwendbarer Gesetze und Vorschriften

zum Datenschutz und zur Datensicherheit durch den Kunden ergeben, und bezahlt alle Urteile, die in solchen Klagen oder sonstigen Rechtsverfahren ergehen, mit Ausnahme der Haftung, die sich aus grober Fahrlässigkeit oder vorsätzlichem Fehlverhalten von QIAGEN ergibt. Die hierin vorgesehenen Entschädigungen und Haftungsübernahmen und Verpflichtungen bleiben ungeachtet der Kündigung eines Kaufvertrags oder einer Servicevereinbarung zwischen den Parteien, sei es durch Zeitablauf, kraft Gesetzes oder aus anderen Gründen, in vollem Umfang in Kraft.

## 16. HÖHERE GEWALT

QIAGEN ist nicht haftbar für ein Versagen oder eine Verzögerung bei der Erfüllung der in dieser Vereinbarung ausgeführten Verpflichtungen, und es gilt nicht als Verstoß gegen die Verpflichtungen, wenn das Versagen oder die Verzögerung auf eine der folgenden Ursachen zurückzuführen ist: Ziviler Ungehorsam, Kriegshandlungen, Sabotage, Terrorismus, Militäreinsätze, Enteignung, Verstaatlichung oder eine Eskalation einer der vorgenannten Ursachen, jede Art von Wirbelsturm, Flut, Tornado, Erdbeben oder andere Naturkatastrophen, Verzögerungen bei der Lieferung, Explosionen, Epidemien, Seuchen, Pandemien oder andere Krankheitsausbrüche, jede Art von Gesetz oder Vorschrift oder jede durch eine Regierung oder Behörde ergriffene Maßnahme, einschließlich, aber nicht beschränkt auf Export- oder Importbeschränkungen oder andere mit der öffentlichen Gesundheit in Zusammenhang stehende Ereignisse in jedem Land oder alle anderen Ereignisse oder Umstände, die sich der Kontrolle von QIAGEN entziehen (jeweils ein „Ereignis höherer Gewalt“). Im Falle eines solchen Ereignisses höherer Gewalt wird QIAGEN (a) den Kunden unverzüglich schriftlich benachrichtigen und (b) alle wirtschaftlich vertretbaren Anstrengungen unternehmen, um dieses Ereignis zu beheben oder zu überwinden und die Erfüllung seiner Verpflichtungen aus dieser Vereinbarung wieder aufzunehmen. Dauert ein solches Ereignis höherer Gewalt

länger als einen Kalendermonat an, kann QIAGEN die Servicevereinbarung durch schriftliche Mitteilung an den Kunden ohne Haftung kündigen.

## 17. KÜNDIGUNG

- a) Jede Partei kann die Servicevereinbarung kündigen: (1) wenn die andere Partei ihren Verpflichtungen aus dieser Vereinbarung nicht nachkommt und dieser Verstoß nicht innerhalb von dreißig (30) Tagen nach schriftlicher Benachrichtigung der säumigen Partei behoben wird; (2) wenn eines der folgenden Ereignisse eintritt: (i) eine Pfändung oder Vollstreckung in das Vermögen des anderen, die nicht innerhalb von sieben (7) Tagen bezahlt oder erledigt wird; oder ein Urteil gegen den anderen bleibt mehr als sieben (7) Tage unbefriedigt; oder es wird ein Konkursverwalter über das Vermögen der anderen bestellt; (ii) es wird ein Antrag auf Liquidation oder auf Anordnung der Zwangsverwaltung der anderen Partei gestellt; oder es wird ein Beschluss über die Auflösung der anderen Gesellschaft gefasst (mit Ausnahme der freiwilligen Auflösung durch die Gesellschafter zum Zwecke einer glaubwürdigen Fusion oder Umstrukturierung); (iii) die andere Partei stellt die Zahlung ihrer Schulden ein oder droht dies an oder wird für zahlungsunfähig erklärt oder stellt ihre Geschäftstätigkeit oder einen wesentlichen Teil davon ein oder droht dies an; oder sie ist aufgrund einer Änderung der Befugnisse, Geschäftstätigkeit oder Umstände der anderen Partei voraussichtlich nicht in der Lage, die Servicevereinbarung oder Transaktionen gemäß dieser Vereinbarung zu erfüllen; oder (iv) es tritt ein Ereignis unter einer ausländischen Gerichtsbarkeit ein, das analog oder vergleichbar ist mit (i) bis (iii) oben; oder (3) wenn zu irgendeinem Zeitpunkt eine der Parteien einen berechtigten Grund zu der Annahme hat, dass eines der unter (2) genannten Ereignisse innerhalb von drei (3) Monaten nach diesem Zeitpunkt bei der anderen Partei wahrscheinlich eintreten wird.

- b) Sofern oben nicht anders gestattet, ist der Kunde nicht berechtigt, die Servicevereinbarung ohne die vorherige schriftliche Zustimmung von QIAGEN zu kündigen.
- c) Wenn der Kunde aus einem anderen als den gemäß Klausel 17(a) zulässigen Gründen eine vorzeitige Kündigung anstrebt, hat der Kunde keinen Anspruch auf eine Rückerstattung oder Gutschrift jeglicher Art. QIAGEN kann einer solchen vorzeitigen Kündigung nach eigenem Ermessen zustimmen. In diesem Fall kann vom Kunden eine Verwaltungsgebühr in Höhe von 15 % des Gesamtwerts der Servicevereinbarung eingezogen werden. Der Kunde erklärt sich damit einverstanden, dass die Höhe dieser Gebühr eine angemessene Schätzung der Kosten und Verluste von QIAGEN im Zusammenhang mit einer solchen vorzeitigen Kündigung darstellt.
- d) Eine Kündigung hierunter hat keinen Einfluss auf die Rechte oder Pflichten einer der Parteien, die vor der Kündigung entstanden sind. Die Bestimmungen der Bedingungen, die vernünftigerweise so ausgelegt werden können, dass sie das Auslaufen oder die Beendigung des Vertrags überdauern (einschließlich, aber nicht beschränkt auf Vertraulichkeit und geltendes Recht), bleiben für die Dauer der geltenden Verjährungsfrist bestehen.

## 18. GELTENDES RECHT

Diese Bedingungen und die Servicevereinbarung unterliegen dem Recht und der ausschließlichen Zuständigkeit der Gerichte am Geschäftssitz der QIAGEN-Niederlassung, die Partei der Servicevereinbarung ist. Die Bestimmungen dieses Absatzes schränken nicht das Recht von QIAGEN ein, gegen den Kunden vor jedem anderen zuständigen Gericht vorzugehen.

## 19. VERSCHIEDENES

- a) Die Servicevereinbarung ist für die Vertragsparteien und ihre jeweiligen Rechtsnachfolger und zulässigen Zessionare verbindlich und kommt ihnen zugute; sie ist von QIAGEN übertragbar. Der Kunde darf seine Rechte aus der Servicevereinbarung nicht ohne die vorherige schriftliche Zustimmung von QIAGEN abtreten.
- b) Keine Verzögerung oder Unterlassung seitens QIAGEN bei der Ausübung eines Rechts, einer Befugnis oder eines Rechtsmittels beeinträchtigt dieses Recht, diese Befugnis oder dieses Rechtsmittel oder gilt als Verzicht darauf. Die einmalige oder teilweise Ausübung eines Rechts, einer Befugnis oder eines Rechtsmittels schließt eine weitere Ausübung des-/derselben oder eines/einer anderen Rechts, Befugnis oder Rechtsmittels nicht aus.
- c) Die Rechte, Befugnisse und Rechtsmittel von QIAGEN sind kumulativ und schließen die gesetzlich vorgesehenen Rechte, Befugnisse und Rechtsmittel nicht aus.
- d) Änderung: Diese Bedingungen können nur durch eine schriftliche, von einem Bevollmächtigten jeder der Parteien unterzeichneten Vereinbarung geändert oder ergänzt werden.
- e) Sollte eine Bestimmung dieser Bedingungen ungültig sein oder werden oder ganz oder teilweise unwirksam oder undurchsetzbar sein, bleiben die Gültigkeit, Wirksamkeit und Durchsetzbarkeit der übrigen Bestimmungen davon unberührt. Die Parteien verpflichten sich, eine solche ungültige, unwirksame oder undurchsetzbare Bestimmung durch eine derartige gültige, wirksame und durchsetzbare Bestimmung zu ersetzen, die dem wirtschaftlichen Sinn und Zweck der ungültigen, unwirksamen oder undurchsetzbaren Bestimmung am nächsten kommt. Das Vorstehende gilt mutatis mutandis für Lücken in diesen Bedingungen.

- f) Im Falle von Unstimmigkeiten oder Widersprüchen zwischen den Bestimmungen dieser Bedingungen und den Anhängen haben die in den Anhängen aufgeführten Bedingungen Vorrang und sind maßgebend.
- g) Die Vertragsparteien sind unabhängige Auftragnehmer und nichts in den Bedingungen macht die Parteien zu Partnern, macht eine Partei zum Vertreter der anderen Partei oder macht die Beziehung zu einem Gemeinschaftsunternehmen. Keine der Parteien hat die Befugnis, für die andere Partei oder im Namen der anderen Partei zu handeln oder Verpflichtungen oder Verantwortlichkeiten, ausdrücklich oder stillschweigend, zu übernehmen oder zu begründen, und gibt auch nicht vor, dazu befugt zu sein.

# Anhang A

## Vereinbarung für präventive Wartung

- Technischer Service
  - Telefonsupport – normale Geschäftszeiten
  - Online-Support – rund um die Uhr
- Ein (1) geplanter Wartungsservice (PM) vor Ort pro Vertragsjahr
- Für den PM-Service erforderliche Teile/Verbrauchsmaterialien gemäß Servicehandbuch
- 10 % Rabatt auf Arbeits-, Reise- und Ersatzteilkosten für alle Reparaturleistungen, je nach dem von QIAGEN festgelegten Reparaturort
- Während des Service durchgeführte Software-Updates – Fehlerbehebungen, Patches, Änderungen der Benutzererfahrung (beinhaltet keine Funktionserweiterungen)
- Bereitstellung von Leihgeräten nicht inbegriffen
- Abdeckung für Computer/Laptops/Notebooks nicht inbegriffen

# Anhang B

## Grundvereinbarung

Eine Grundvereinbarung beinhaltet folgende Leistungen:

- Technischer Service
  - Telefonsupport – normale Geschäftszeiten
  - Online-Support – rund um die Uhr
- Ein (1) geplanter Wartungsservice (PM) gemäß Empfehlung des Herstellers
- Unbegrenzte Reparaturleistungen pro Vertragsjahr entweder am Standort des Kunden oder in der RRW von QIAGEN, wie von QIAGEN festgelegt
- Arbeits-, Reise- und Transportkosten, soweit zutreffend, für Reparaturleistungen im Zusammenhang mit Ausfällen bei normaler Nutzung während der normalen Geschäftszeiten
- Vollständige Abdeckung von Ersatzteilen
- Reaktionszeit\*
  - Fünf (5) Werkstage Reaktionszeit vor Ort ab Fällerstellung
  - Bis zu zehn (10) Werkstage Bearbeitungszeit für in der RRW reparierte Geräte
- Während des Service durchgeführte Software-Updates – Fehlerbehebungen, Patches, Änderungen der Benutzererfahrung (beinhaltet keine Funktionserweiterungen)
- Bereitstellung von Leihgeräten nicht inbegriffen
- Abdeckung für Computer/Laptops/Notebooks nicht inbegriffen

\*Die Reaktionszeit beginnt, sobald QIAGEN alle angeforderten Informationen (z. B. Protokolldateien, Fehlercodes, Fotos usw.) zur Verfügung gestellt wurden, die zur ordnungsgemäßen Diagnose und

Fehlerbehebung des gemeldeten Fehlers erforderlich sind. Annahmeschluss für die Meldung von Problemen: 13:30 CET (Central European Time).

# Anhang C

## Vollständige Vereinbarung

Eine vollständige Vereinbarung beinhaltet die folgenden Leistungen:

- Technischer Service
  - Telefonsupport – normale Geschäftszeiten
  - Online-Support – rund um die Uhr
- Ein (1) geplanter Wartungsservice (PM) gemäß Empfehlung des Herstellers
- Unbegrenzte Reparaturleistungen pro Vertragsjahr entweder am Standort des Kunden oder in der RRW von QIAGEN, wie von QIAGEN festgelegt
- Arbeits-, Reise- und Transportkosten, soweit zutreffend, für Reparaturleistungen im Zusammenhang mit Ausfällen bei normaler Nutzung während der normalen Geschäftszeiten
- Vollständige Abdeckung von Ersatzteilen
- Reaktionszeit\*
- Zwei (2) Werkstage Reaktionszeit vor Ort ab Fällerstellung
- Bis zu zehn (10) Werkstage Bearbeitungszeit für in der RRW reparierte Geräte
- Während des Service durchgeführte Software-Updates – Fehlerbehebungen, Patches, Änderungen der Benutzererfahrung (beinhaltet keine Funktionserweiterungen)
- Leihgerät, sofern zutreffend†
- Unterstützung der Remote-LIS-Integration\*\*
- Fernüberwachungsunterstützung zur Beurteilung funktioneller oder technischer Geräteprobleme\*\*
- Abdeckung für Computer/Laptops/Notebooks nicht inbegriffen

\*Die Reaktionszeit beginnt, sobald QIAGEN alle angeforderten Informationen (z. B. Protokolldateien, Fehlercodes, Fotos usw.) zur Verfügung gestellt wurden, die zur ordnungsgemäßen Diagnose und Fehlerbehebung des gemeldeten Fehlers erforderlich sind. Annahmeschluss für die Meldung von Problemen: 13:30 CET (Central European Time).

†Leihgeräte nur für ausgewählte Geräte verfügbar. Abhängig von der Verfügbarkeit. Nicht in allen Ländern verfügbar.

\*\*Nur für ausgewählte Geräte. Möglicherweise ist der Kauf zusätzlicher Serviceleistungen erforderlich.

# Anhang D

## Premium-Vereinbarung

Eine Premium-Vereinbarung beinhaltet folgende Leistungen:

- Technischer Service
  - Telefonsupport – rund um die Uhr
  - Online-Support – rund um die Uhr
  - Spezielle Hotline-Nummer (Service in Englisch)
- Ein (1) geplanter Wartungsservice (PM) gemäß Empfehlung des Herstellers
- Unbegrenzte Reparaturleistungen pro Vertragsjahr entweder am Standort des Kunden oder in der RRW von QIAGEN, wie von QIAGEN festgelegt
- Arbeits-, Reise- und Versandkosten, soweit zutreffend, für Reparaturleistungen im Zusammenhang mit Ausfällen bei normaler Nutzung während der normalen Geschäftszeiten sind abgedeckt.
- Vollständige Abdeckung von Ersatzteilen
- Reaktionszeit\*
  - Reaktionszeit vor Ort am nächsten Werktag ab Fällerstellung
  - Bis zu sieben (7) Werkstage Bearbeitungszeit für in der RRW reparierte Geräte
- Während des Service durchgeführte Software-Updates – Fehlerbehebungen, Patches, Änderungen der Benutzererfahrung (beinhaltet keine Funktionserweiterungen)
- Leihgerät, sofern zutreffend†
- Unterstützung der Remote-LIS-Integration\*\*
- Remote-Support zur Beurteilung funktioneller oder technischer Geräteprobleme\*\*
- Abdeckung für Computer/Laptops/Notebooks nicht inbegriffen

\*Die Reaktionszeit beginnt, sobald QIAGEN alle angeforderten Informationen (z. B. Protokolldateien, Fehlercodes, Fotos usw.) zur Verfügung gestellt wurden, die zur ordnungsgemäßen Diagnose und Fehlerbehebung des gemeldeten Fehlers erforderlich sind. Annahmeschluss für die Meldung von Problemen: 13:30 CET (Central European Time)

†Leihgeräte nur für ausgewählte Geräte verfügbar. Abhängig von der Verfügbarkeit. Nicht in allen Ländern verfügbar.

\*\* Nur für ausgewählte Geräte. Möglicherweise ist der Kauf zusätzlicher Serviceleistungen erforderlich.