



Diese Alfen ICU B.V. Servicebedingungen 2024-I, werden verwendet von Alfen ICU B.V., eingetragen bei der niederländischen Handelskammer unter der Nummer 64998363, mit Sitz am Hefbrugweg 79, 1332 AM Almere, die Niederlande, nachfolgend 'Alfen'.

## 1 Allgemeiner Umfang

- 1.1 Alfen ist Entwickler und Hersteller von Ladeapparatur für elektrische Fahrzeuge ('**Produkte**') und bietet Serviceleistungen auf dem Gebiet der korrektiven Wartung für diese Produkte (die '**Serviceleistungen**') für Organisationen oder Personen an, die ein oder mehrere Produkte benutzen und/oder besitzen und/oder verwalten (die '**Kunden**'). Die Serviceleistungen können im Rahmen eines Servicemodulvertrags (ein '**Servicemodul**') erbracht werden, können aber auch ohne das Vorhandensein eines Servicemoduls angefordert werden. Die Bedingungen, die für die Erbringung der Serviceleistungen gelten - unabhängig davon, ob ein Servicemodul vorhanden ist oder nicht - sind in den vorliegenden Allgemeinen Servicebedingungen (die '**Servicebedingungen**') festgelegt.
- 1.2 Diese Servicebedingungen gelten für alle Servicemodule, alle Anfragen nach Serviceleistungen, alle diesbezüglich von Alfen gemachten Bestätigungen sowie für die Erbringung von Serviceleistungen. Mit der Bestellung eines Servicemoduls und/oder einer Anfrage nach einer Serviceleistung, spätestens jedoch mit der Erbringung der Serviceleistung durch Alfen, erkennt der Kunde die Anwendbarkeit der vorliegenden Servicebedingungen an. Etwaige (allgemeine) Geschäftsbedingungen des Kunden sind nicht anwendbar.
- 1.3 Abweichungen von diesen Servicebedingungen sind nur gültig, wenn und soweit die bevollmächtigten Vertreter von Alfen einer solchen Abweichung ausdrücklich schriftlich zugestimmt haben, und nur in Bezug auf den spezifischen Vertrag, für den die entsprechenden Abweichungen vereinbart wurden.

## 2 Sicherheit und Zugriff auf das Produkt und die Firmware

- 2.1 Das Produkt enthält integrierte Software (die '**Firmware**'), für die die Firmwarebedingungen gelten, die unter <https://alfen.com/downloads> zur Verfügung stehen. Um die Firmware nutzen zu können, muss sich der Kunde beim ersten Mal mit dem von Alfen bereitgestellten oder vom Computer während des Bestellprozesses des Produkts

eingestellten Standardpasswort anmelden. Der Kunde muss bei der Installation ein einmaliges Passwort benutzen und die Passwörter regelmäßig ändern, um einen unbefugten Zugriff zu verhindern. Der Kunde ist für den Zugang zum Produkt verantwortlich. Damit Alfen die Serviceleistungen erbringen kann, muss der Kunde (i) Alfen physischen und elektronischen Zugang zum Produkt gewähren und (ii) sicherstellen, dass die neueste Version der Firmware auf dem Produkt installiert ist. Alfen haftet nicht für Schäden oder Verluste, die durch unbefugten Zugang zum Produkt entstehen.

## 3 Servicemodule

- 3.1 Servicemodule können vom Kunden über den Webshop von Alfen bei der Bestellung des Produkts erworben werden.
- 3.2 Das Servicemodul kann vom Kunden auch nach der Bestellung der Produkte, aber vor Ablauf der Garantiezeit (gemäß Artikel 8.1), über den Webshop von Alfen erworben werden, in welchem Fall der vom Kunden zu zahlende Preis die Servicegebühr für den Zeitraum zwischen der Bestellung des Produkts und dem Erwerb des Servicemoduls enthält.
- 3.3 Servicemodule können für zwei oder mehr Jahre erworben werden, jedoch darf die Laufzeit eines Servicemoduls niemals den Zeitraum von fünf (5) Jahren und drei (3) Monaten nach der Versendung des Produkts überschreiten.
- 3.4 Sobald die Bestellung des Servicemoduls von Alfen bestätigt wurde, gilt der Kauf des Servicemoduls als erfolgreich getätigt.
- 3.5 Servicemodule können nur für Produkte erworben werden, die in Ländern installiert sind oder werden, in denen Alfen Serviceleistungen im Sinne der unter <https://alfen.com/downloads> zur Verfügung stehenden "Preisliste ACE-Garantieverlängerung & Vor-Ort-Service" anbietet. Wenn der Kunde ein Servicemodul für ein Produkt erwirbt, das er schließlich in einem Land installiert, in dem Alfen keine Serviceleistungen anbietet, geschieht dies ausschließlich auf Risiko und Kosten des Kunden, und der Kunde hat keinen Anspruch auf irgendeine Form der Entschädigung.
- 3.6 Jedes Servicemodul tritt in Kraft (i) an dem Tag, an dem das Produkt aus dem Werk von Alfen in Almere, Niederlande, versandt wird, wenn das Servicemodul vor dem Versanddatum des Produkts bestellt wird, oder (ii) einen Monat nach der erfolgreichen Tötigung des Kaufs des

Service Moduls gemäß Artikel 3.4 der vorliegenden Servicebedingungen, wenn das Servicemodul nach dem Versanddatum des Produkts bestellt wird.

- 3.7 Ungeachtet Artikel 3.3 der vorliegenden Servicebedingungen bleibt jedes Servicemodul während des in der Auftragsbestätigung für das Servicemodul angegebenen Zeitraums bestehen; nach Ablauf dieses Zeitraums endet das Servicemodul von Rechts wegen.
- 3.8 Jede der Parteien ist berechtigt, im Fall einer Zwangsverwaltung, Insolvenz, Liquidation, Zwangsabtretung oder anderer finanzieller Schwierigkeiten oder wichtiger Ereignisse, die eine der Parteien daran hindern, im Geiste des Servicemoduls zu handeln, das Servicemodul mit sofortiger Wirkung durch schriftliche Kündigung zu beenden.

## 4 Serviceleistungen

- 4.1 Im Falle eines Produktfehlers kann der Kunde einen solchen Fehler melden und Serviceleistungen anfragen (eine **'Serviceanfrage'**). Dazu kann er das Serviceportal unter <https://support.alfen.com> (das **'Serviceportal'**) benutzen.
- 4.2 Bei jeder Serviceanfrage muss der Kunde (i) die ID-Nummer, die Objekt Nummer und den genauen Standort des Produkts, (ii) eine Beschreibung des Fehlers oder der Anfrage, (iii) die Diagnose-, Protokoll-/Ereignisdateien und Konfigurationsparameter (a) zwischen 24 Stunden vor und 1 Stunde nach dem gemeldeten Fehler und (b) zwischen dem Zeitpunkt des letzten erfolgreichen Ladevorgangs bis 1 Stunde nach dem gemeldeten Fehler sowie (iv) die Kontaktinformationen des Standortleiters oder des Endbenutzers des Produkts angeben.
- 4.3 Alfen bestätigt den Erhalt einer Serviceanforderung mit einer Serviceanfrage-Nummer. Erhält der Kunde von Alfen keine Serviceanfrage-Nummer, ist die Serviceanfrage nicht ordnungsgemäß bei Alfen eingegangen.
- 4.4 Falls der Kunde ein Servicemodul erworben hat und dieses Servicemodul eine Vorlaufzeit angibt, beginnt die Vorlaufzeit in dem Moment, in dem die Serviceanfrage von Alfen bestätigt wird. Zur Berechnung der Vorlaufzeit werden die Stunden zwischen dem Zeitpunkt, an dem eine Serviceanfrage eingegangen ist, und dem Zeitpunkt herangezogen, an dem mitgeteilt wird, dass die Störung aus der Ferne oder vor Ort behoben worden ist. Die folgenden Zeiträume sind von der Berechnung der Vorlaufzeit ausgenommen, und die Serviceanfrage erscheint im Serviceportal möglicherweise in einem 'Wartestatus': (i) Zeit, die der Kunde benötigt, um auf eine Anfrage nach weiteren Informationen zu antworten, (ii) Zeit, die der Kunde benötigt, um einen vorgeschlagenen Termin für einen Vor-Ort-Besuch zu bestätigen, (iii) Zeit zwischen dem ersten vorgeschlagenen Termin und dem tatsächlichen Termin für den Vor-Ort-Besuch, wenn der geänderte Termin vom oder über den Kunden angefordert wird, und (iv) Zeit an einem Samstag, Sonntag oder öffentlichen Feiertag in den Niederlanden oder dem Land, in dem das Produkt installiert und in Betrieb genommen wurde (wobei jeder andere Tag ein **'Geschäftstag'** ist) sowie Zeit außerhalb der Zeitspannen von 08.00 und 16.00

Uhr an Geschäftstagen.

## 5 Preis und Zahlung

- 5.1 Die Preise, die für das Servicemodul zu zahlen sind, werden von Alfen im Webshop von Alfen angegeben. Der für ein Servicemodul zu zahlende Preis ist pro vollem Zeitraum des Servicemoduls pro Produkt im Voraus zu zahlen. Nach dem Kauf des Servicemoduls über den Webshop von Alfen gemäß Artikel 3 erhält der Kunde eine Rechnung von Alfen.
- 5.2 Je nachdem, ob das Produkt durch (i) ein Servicemodul, (ii) eine Garantie (gemäß Artikel 8.1) gedeckt ist, oder (iii) ob ein Ausschluss (gemäß Artikel 6.3) besteht, können die Preise, die im Zusammenhang mit einer Serviceanfrage zu zahlen sind, aus (i) Vorfahrkosten und/oder (ii) Arbeitskosten und/oder (iii) Materialkosten bestehen. Alfen stellt dem Kunden nach der Erbringung dieser Serviceleistungen eine Rechnung aus.
- 5.3 Der Kunde zahlt alle Rechnungen innerhalb von 30 Tagen nach dem Rechnungsdatum (das **'Fälligkeitsdatum'**).
- 5.4 Der Kunde kann keine Rechte aus den Preisen von zuvor gekauften Servicemodulen oder aus zuvor bezahlten Kosten in Bezug auf Vorfahren, Arbeit oder Material ableiten. Alfen behält sich das Recht vor, diese Preise jederzeit zu ändern.
- 5.5 Im Falle einer Steigung der Marktpreise für Arbeit oder der Kosten für die Erbringung der Serviceleistungen durch Alfen können die Preise mit sofortiger Wirkung entsprechend angepasst werden.
- 5.6 Unbeschadet aller anderen Rechte oder Rechtsmittel, die Alfen zustehen, kann Alfen, wenn der Kunde Alfen einen Betrag nicht vor oder am Fälligkeitstag bezahlt, (i) auf diesen Betrag ab dem Fälligkeitstag Zinsen in Höhe von 8 % pro Monat und eine Entschädigung für alle Kosten im Zusammenhang mit der Beitreibung der Forderung von Alfen, einschließlich aller Anwaltskosten und der Mehrwertsteuer, verlangen und (ii) die Erbringung aller Serviceleistungen aussetzen, bis die Zahlung vollständig erfolgt ist.

## 6 Ausschlüsse

- 6.1 Die in jeder Serviceanfrage angegebenen Serviceleistungen werden nur dann erbracht, wenn das Produkt, für das die Serviceanfrage gestellt wurde, in einem der Länder installiert und in Betrieb genommen wurde, in denen die Serviceleistungen verfügbar sind.
- 6.2 Die Serviceleistungen können nur erbracht werden, wenn der Kunde Alfen physischen und elektronischen Zugang zum Produkt gewährt. Falls Schlösser Alfen den Zugang zum Produkt verwehren oder falls die Produkte mit Schlössern versehen sind, die nicht dem Werksstandard entsprechen, muss der Kunde Alfen rechtzeitig die erforderlichen Schlüssel zur Verfügung stellen und den Zugang gewähren, andernfalls die Serviceleistungen nicht erbracht werden können. Alfen ist in keinem Fall für das Schlüsselmanagement in Bezug auf das Produkt verantwortlich und führt keine Aufzeichnungen darüber, welche Schlüssel benötigt werden oder wer diese Schlüssel verwahrt.

6.3 Wenn eine Serviceanfrage einen der nachstehend aufgeführten Umstände betrifft, kann Alfen die Serviceleistungen zwar erbringen, aber stellt dem Kunden dann alle Kosten dafür in Rechnung und die in einem Servicemodul angegebenen Vorlaufzeiten gelten nicht: (i) Serviceleistungen für Produkte, die in abgelegenen Gebieten wie Inseln und anderen isolierten Gebieten installiert sind (beispielsweise über 100 km von Städten in Norwegen, Finnland, Schweden entfernt), (ii) Serviceleistungen für Produkte, die vom Kunden als dauerhaft aus der installierten Basis entfernt gemeldet wurden, und (iii) Serviceleistungen als Folge von:

- 6.3.1 zurechenbaren Handlungen des Nutzers des Produkts;
- 6.3.2 externe Schäden (einschließlich - jedoch nicht ausschließlich - Blitzeinschlag, Vandalismus, Feuerwerk, Kollision);
- 6.3.3 vom Netz- oder Stromversorgungsbetreiber verursachte Fehler;
- 6.3.4 falsche Installation des Produkts oder der Stromversorgung außerhalb des Produkts;
- 6.3.5 Fehlfunktion des Back-Office-Systems;
- 6.3.6 Verwendung nicht zugelassener Anbaugeräte oder von Nichtoriginalteilen;
- 6.3.7 Fehlfunktionen oder Schäden verursacht durch nicht von Alfen eingeschaltete oder beauftragte Dritte;
- 6.3.8 falsch bestellte Konfigurationen;
- 6.3.9 Höhere Gewalt;
- 6.3.10 durch das Elektrofahrzeug ausgelöster Fehlerstromschutzschalter (FI-Schalter);
- 6.3.11 durch den GPS-/GPRS-Anbieter verursachte Fehler;
- 6.3.12 Schäden am Elektrofahrzeug selbst (einschließlich, aber nicht beschränkt auf beschädigte EV-Ladekabel oder EV-Ladeanschlüsse, Auslösen des FI-Schalters, Software- oder Hardwareprobleme des Umformers);
- 6.3.13 weitere Umstände, wobei das Produkt missbräuchlich verwendet beziehungsweise verkehrt installiert oder gewartet worden ist (sofern dies nicht von Alfen durchgeführt wurde), oder wenn ein Produkt von unbefugten Parteien demontiert, modifiziert oder repariert worden ist;

zusammen als **'Ausschlüsse'** bezeichnet.

6.4 Die angegebenen Vorlaufzeiten in Bezug auf das Servicemodul gelten nicht, wenn einer der Ausschlüsse zutrifft.

## 7 Verpflichtungen des Kunden

7.1 Der Kunde ist verpflichtet:

- 7.1.1 Alfen, seinen Vertretern, Unterauftragnehmern,

Beratern und Mitarbeitern rechtzeitig und kostenlos physischen und elektronischen Fernzugriff auf das Produkt, die Daten und andere Einrichtungen zu gewähren, die Alfen zur Erbringung der Serviceleistungen vernünftigerweise benötigt;

7.1.2 Alfen, seinen Vertretern, Unterauftragnehmern, Beratern und Mitarbeitern die Passwörter und RFID-Karten oder -Tags für das Produkt zur Verfügung zu stellen;

7.1.3 bei allen Angelegenheiten im Zusammenhang mit den Serviceleistungen mit Alfen zu kooperieren und einen festen Ansprechpartner für Alfen zu benennen;

7.1.4 alle notwendigen Vorkehrungen zu treffen, um das Produkt in gutem Zustand zu halten und Schäden zu vermeiden;

7.1.5 sich an die geltenden gesetzlichen Bestimmungen und alle Handbücher über die Sicherheit und den Umgang mit dem Produkt zu halten;

7.1.6 Drittparteien die Inspektion der Produkte zu einem Zeitpunkt zu ermöglichen, zu dem dies vernünftigerweise erforderlich ist;

7.1.7 Alfen rechtzeitig über alle Gesundheits- und Sicherheitsvorschriften und -bestimmungen sowie über alle anderen Sicherheitsanforderungen, die am Standort des Produkts gelten, zu informieren; und

7.1.8 Alfen so schnell wie möglich über eventuelle Änderungen an den Produkten oder dem Standort der Produkte zu informieren, die dazu führen können, dass sich die Risiken im Zusammenhang mit dem Produkt erhöhen.

## 8 Garantie

8.1 Es gilt die Standard-Werksgarantie von Alfen. Sie steht unter <https://alfen.com/downloads> zur Verfügung.

## 9 Haftung

9.1 Außer im Falle von Betrug, Vorsatz oder einer anderen Haftung, die nach geltendem Recht (gemäß Artikel 14.2) nicht beschränkt oder ausgeschlossen werden kann, ist die maximale Haftung von Alfen, ob aus Vertrag, unerlaubter Handlung (einschließlich Fahrlässigkeit), für die Verletzung gesetzlicher Pflichten, Entschädigungen oder anderweitig, die sich aus oder in Verbindung mit den im Rahmen einer Serviceanfrage erbrachten Serviceleistungen ergibt, auf (i) € 1.000 (in Worten: tausend Euro) pro Ereignis oder (ii) € 10.000 (in Worten: zehntausend Euro) pro Kunde und Kalenderjahr beschränkt.

9.2 Alfen haftet dem Kunden gegenüber nicht für Garantieverlust, Gewinneinbußen, Umsatz- oder Geschäftseinbußen, Verlust von Vereinbarungen oder Verträgen, Verlust erwarteter Einsparungen, Verlust oder Minderung des Firmenwerts, Nutzungsausfall, Verlust oder Beschädigung von Software oder für jeden indirekten oder Folgeschaden, der sich aus oder in Verbindung mit

den vorliegenden Servicebedingungen, einem Servicemodul oder der Erbringung von Serviceleistungen ergibt.

- 9.3 Alfen hat keine Verpflichtungen gegenüber dem Kunden hinsichtlich der Serviceleistungen und haftet gegenüber dem Kunden nicht für Kosten, Gebühren oder Verluste, die dem Kunden entstehen, wenn die Erbringung der Serviceleistungen durch Alfen aufgrund einer Handlung oder Unterlassung des Kunden, seiner Vertreter, Unterauftragnehmer, Berater, Mitarbeiter, des Standortleiters oder des Endbenutzers des Produkts verhindert oder verzögert wird.

## 10 Höhere Gewalt

- 10.1 Alfen kann die Erbringung von Serviceleistungen aussetzen und haftet nicht für Verzögerungen bei der Erfüllung oder Nichterfüllung seiner Verpflichtungen, wenn diese Verzögerung oder Nichterfüllung darauf zurückzuführen ist, dass Alfen, seine Lieferanten oder Auftragnehmer von einem erklärten oder nicht erklärten Krieg, inneren Unruhen, Feindseligkeiten, Invasion, Rebellion, Terrorismus, Revolution, Aufstand, militärischer oder widerrechtlicher Machtergreifung, Tumulten, Protesten, Aufruhr, chaotischen Zuständen, Kriegsmunition, explosiven Materialien, ionisierender Strahlung oder Kontamination durch Radioaktivität, Höherer Gewalt, Naturkatastrophen wie Erdbeben, Wirbelstürmen, Taifunen oder vulkanischen Aktivitäten, Überschwemmungen und extremen, ungewöhnlichen und übermäßigen Stürmen, Schnee und anderen widrigen Witterungsbedingungen, Generalstreiks, Arbeitsniederlegungen, Aussperrungen oder ähnlichen Arbeitskämpfmaßnahmen oder -streitigkeiten (auf lokaler, regionaler, nationaler oder Branchen-Ebene), Epidemien, Pandemien und damit zusammenhängenden lokalen, nationalen oder internationalen behördlichen Maßnahmen, staatlichen Eingriffen, Energie- oder Rohstoffverknappung, Verzögerungen oder Nichtverfügbarkeit von Bauteilen, fehlenden Transportmitteln und anderen unvorhergesehenen Versorgungsproblemen betroffen sind. Unter solchen Umständen verlängert sich die Frist für die Erbringung der Serviceleistungen um den Zeitraum, in dem die Erfüllung der Verpflichtung verzögert wurde.

## 11 Daten und Marketing

- 11.1 Alfen ist berechtigt, Informationen über den Kunden an seine Mitarbeiter, leitenden Angestellten, Vertreter, Lieferanten, Auftragnehmer oder Berater weiterzugeben, die diese Informationen für die Erfüllung ihrer Verpflichtungen im Rahmen eines Servicemoduls oder der Erbringung der Serviceleistungen benötigen.
- 11.2 Alfen darf den Namen des Kunden zu Marketingzwecken in Pressemitteilungen, sozialen Medien oder auf seiner Website verwenden.
- 11.3 Wenn Alfen im Zusammenhang mit der Erbringung der Serviceleistungen personenbezogene Daten vom Kunden erhält, gilt Alfen als für die Verarbeitung Verantwortlicher im Sinne der Datenschutzgrundverordnung ('**DSGVO**'), weil Alfen die Zwecke und Mittel der Verarbeitung der

personenbezogenen Daten festlegt. Daher unterliegt Alfen unmittelbar der DSGVO und Alfen verpflichtet sich, diese einzuhalten.

- 11.4 Alfen hat eine Datenschutzerklärung verfasst, die unter <https://alfen.com/> eingesehen werden kann. Der Kunde wird die betroffenen Personen über diese Datenschutzerklärung informieren.

## 12 Servicepartner

- 12.1 Alfen kann seine Rechte und Pflichten im Rahmen der vorliegenden Servicebedingungen, der Servicemodule, der Serviceanfragen oder der Erbringung der Serviceleistungen an Dritte übertragen.

## 13 Sonstige Bestimmungen

- 13.1 Die Ungültigkeit einer Bestimmung der vorliegenden Servicebedingungen berührt nicht die Durchsetzbarkeit der übrigen Bestimmungen dieser Servicebedingungen und führt lediglich zur Unwirksamkeit der ungültigen Bestimmung. Eine solche Bestimmung wird durch eine gültige und durchsetzbare Bestimmung ersetzt, die den Absichten von Alfen so weit wie möglich entspricht.

## 14 Streitigkeiten und anwendbares Recht

- 14.1 Alle Streitigkeiten, die sich aus oder im Zusammenhang mit den vorliegenden Servicebedingungen, einem Servicemodul oder der Erbringung von Serviceleistungen ergeben, werden vom Landgericht Midden Nederland, Standort Almere, Niederlande, entschieden.
- 14.2 Die vorliegenden Servicebedingungen, jedes Servicemodul, die Erbringung von Serviceleistungen sowie alle Streitigkeiten oder Forderungen, die sich aus oder im Zusammenhang mit diesen ergeben oder jede andere Streitigkeit zwischen Alfen und Kunden unterliegen dem niederländischen Recht (das '**Anwendbare Recht**'), mit Ausschluss der Grundsätze des Kollisionsrechts sowie des Übereinkommens der Vereinten Nationen über den internationalen Warenkauf (CISG).