**INTENSIVSEMINAR MIT BEGRENZTER TEILNEHMERZAHL**
10./11. JUNI 2024 IN MÜNCHEN
16./17. SEPTEMBER 2024 IN FRANKFURT/M.

MANAGEMENT FORUM STARNBERG

# Service- und Wartungsverträge

für Maschinen, Anlagen und sonstige technische Einrichtungen

## Ihr Handwerkskoffer für optimale Service- und Wartungsverträge:

**Praxisberichte**
Vertrieb von Serviceverträgen, Preisgestaltung, Fernwartung

**Die verschiedenen Wartungsvertragstypen**
Service, Wartung, Instandsetzung

**Leistungsbeschreibung**
SLA, Verfügbarkeitsregeln, Reaktionszeiten, Preisanpassungsklauseln, Laufzeit, Kündigung

**Gewährleistungs- und Haftungsbegrenzung**
Die verbreitetsten Klauseln und was sie wirklich taugen

**Digitalisierung und Datenschutz**
LoRaWAN, IoT, Digitaler Zwilling: Anforderungen an die Vertragsgestaltung

**PFLICHT ZUR WARTUNG!**
ARBEITSSICHERHEIT UND VERKEHRSSICHERUNGS-PFLICHTEN

## IHRE REFERENTEN

**Prof. Dr. Ralf Imhof**
Rechtsanwälte
Schulz Noack Bärwinkel

**Dipl.-Ing. Klaus Schulze**
KSH-Ing Tech GmbH

## TEILNEHMERSTIMME

***MEHR ALS 400 TEILNEHMER BEWERTETEN DIESES SEMINAR MIT „SEHR GUT"!***

*„Ein Wissenspaket aus Recht und Praxis – direkt für den geschäftlichen Einsatz aufbereitet"*
A. Promny, AV-Solutionpartner e.V.

**+++ Ihr Plus: Sie erstellen im Seminar Ihren individuellen Mustervertrag +++**
**+++ Alle Vertragsmodule digital zum Mitnehmen +++**

**www.management-forum.de/wartungsvertraege**

# SEMINARBESCHREIBUNG

## THEMENSTELLUNG UND INHALT

Maschinen, Anlagen, IT-Hardware und Haustechnik funktionieren nur dann optimal, wenn sie regelmäßig gewartet, d.h. instand gehalten und gesetzt werden. Das geschieht regelmäßig auf der Basis eines Service- bzw. Wartungsvertrages, was entscheidende Wettbewerbsvorteile für Hersteller wie Anlagenbetreiber bietet. Wartungszeit und Kosten lassen sich planen, die Servicekosten reduzieren.

**Regeln Sie diese anspruchsvolle Aufgabe durch den Abschluss eines rechtssicheren Service- oder Wartungsvertrages!**

- Sichern Sie sich als Betreiber die **maximale Rendite** Ihrer Investition.
- Offerieren Sie als Anbieter die **perfekte, auf Ihre Kunden zugeschnittene Dienstleistung.**

Durch Fehler im Abschluss von Service- oder Wartungsverträgen geht den Unternehmen viel Geld verloren. Insbesondere die unkritische Verwendung der immer gleichen Vertragsmuster birgt erhebliche Risiken. Auf diesem Seminar erläutern Praxisexperten alle Kniffe, die für die Gestaltung der notwendigen Verträge wichtig sind und Ihnen mehr Sicherheit im Umgang mit der Technik bieten.

## TIPP

**Senden Sie uns Ihre Service- bzw. Wartungs-(Muster) verträge vorab zu. Individuelle Klauseln und die Vertragsgestaltung können dann auf Wunsch im Seminar beispielhaft und anonym behandelt werden – konkretes Feedback mit Sofortnutzen!**

## ZEITLICHER ABLAUF

| | |
|---|---|
| **9.30** | Beginn des ersten Seminartages |
| **17.30** | Ende des ersten Seminartages |
| **9.00** | Beginn des zweiten Seminartages |
| **16.30** | Ende des zweiten Seminartages |

**Get-together:**
Wir laden Sie herzlich ein zum Dialog mit Referenten und Teilnehmern – eine Gelegenheit für Erfahrungsaustausch, Networking und Kontakte am Rande der Veranstaltung.

*Die Kommunikations- und Kaffeepausen werden im Verlauf des Seminars festgelegt.*

## TEILNEHMERSTIMMEN

*„Sehr informativer und praxisnaher Lehrgang. Bringt mich auf jeden Fall im täglichen Berufsleben weiter."*
P. Achteresch, Meurer Verpackungssysteme GmbH

*„Sehr gelungene Veranstaltung mit hohem Informationswert"*
J. Hischer; SIKORA AG

## IHRE ANSPRECHPARTNERIN

Christa Rehse
Konferenz-Managerin

*„Ihre Fragen zur Veranstaltung beantworte ich gerne!"*

Tel. +49 8151 2719-16
christa.rehse@management-forum.de

## IHRE REFERENTEN

**Prof. Dr. Ralf Imhof** war von 1996 bis 2004 als Rechtsanwalt tätig, zuletzt für die Kanzlei Schulz Noack Bärwinkel in Hamburg, für die er jetzt als Of Counsel beratend arbeitet. Sein fachlicher Schwerpunkt liegt im Technikrecht, insbesondere in der Vertragsgestaltung. Er ist Mitautor eines Vertragsmusterhandbuchs des Beck-Verlages und lehrt Wirtschaftsprivatrecht an der Brunswick European Law School (BELS). Prof. Imhof ist seit vielen Jahren einer der Top-Referenten des Management Forum Starnberg.

**Dipl.-Ing. Klaus Schulze** ist mehr als 25 Jahre in leitenden Funktionen im Bereich Technische Dienstleistungen und After Sales Service tätig. Nach abgeschlossener technischer und kaufmännischer Ausbildung baute er über mehrere Jahre eine Service-organisation für deutsche Unternehmen in Afrika und Südostasien auf. Seit 1989 umfasste sein Aufgabenbereich die Gesamtleitung und Organisation der After Sales Business Unit im Unternehmensbereich der Munters GmbH. Ab 2011 erfolgte der geplante Wechsel aus dem operativen Geschäft von Munters in den strategischen Bereich. Zu diesem Zweck wurde die KSH-Ing Tech GmbH gegründet, deren Geschäftsführer Klaus Schulze ist. Im Rahmen seiner After Sales Aktivitäten ist er Vorsitzender im Fachausschuss After Sales Service sowie im Vorstand des Fachbeirates Technischer Vertrieb und Produktmanagement des VDI.

## ERSTER SEMINARTAG

**Ihre Referenten:**
**Prof. Dr. Ralf Imhof** und **Dipl.-Ing. Klaus Schulze**

**Ihre rechtlichen Grundlagen**
> Pflicht zur Wartung: Arbeitssicherheit und Verkehrssicherungspflichten
> Rechtsmythen vs. Rechtssicherheit
> Die verschiedenen Wartungsvertragstypen – alles Werkvertrag, oder was?
> Neue Regeln zur Abnahme
> Wartungsverträge als AGB – Warum Dienstleister es rechtlich schwerer haben als die Auftraggeber
> DIN, VDI & Co: Technische Regeln setzen nur Mindeststandards

**Das Grundgerüst von Wartungsverträgen**
> Die Leistungsbeschreibung: Das A&O als Stiefkind der Vertragsgestalter
> Was Dienstleister und Auftraggeber in die Verträge aufnehmen sollten
> Service-Level-Agreements, Verfügbarkeitsregeln und Reaktionszeiten
> Preisanpassungsklauseln, Laufzeit und Kündigung

**Digitalisierung und Datenschutz**
> Kundenbindung durch Softwareeinsatz
> Maschinen- und personenbezogene Daten im Recht
> Gesetzlicher Schutz von Geschäftsgeheimnissen und Datenschutzgrundverordnung
> Vorsicht Falle: Mitbestimmung des Betriebsrats
> LoRaWAN, IoT, Digitaler Zwilling etc.: Anforderungen an die Vertragsgestaltung

**PRAXISBLOCK**

**Erfolgreicher Vertrieb von Serviceverträgen**
> Vorteile einer Kunden-/Serviceorganisation
> Preis-Leistungsverhältnis
> Betriebssicherheit und Verfügbarkeit
> Return on Investment

**Verborgene Potenziale**
> Hohes zusätzliches Umsatzpotenzial
> Ersatzteile und Reparaturen
> Differenzierung und Wettbewerbsvorteile
> Betriebskostenreduzierung beim Kunden

**Die optimale Preisgestaltung**
> Aufwand vs. Nutzen
> Marktgerechte Preise und Preisfindung

**Remote Service und Fernwartung**
> Kostengünstig und schnell
> Einsparpotenziale durch Digitalisierung

## ZWEITER SEMINARTAG

**Ihr Referent:**
**Prof. Dr. Ralf Imhof**

**Die Haftung aus Wartungsverträgen**
> Gewährleistung und Schadensersatzhaftung
> Die verbreitetsten Klauseln zur Gewährleistungs- und Haftungsbegrenzung und was sie wirklich taugen
> Erweiterung der Gewährleistung und des Regresses gegen Lieferanten
> Beratungs- und Aufklärungspflichten: Was man alles wissen und sagen muss
> Garantie ist keine Gewährleistung: Der feine Unterschied
> Kostenerstattung bei Scheinmängeln
> Der Einsatz von Subunternehmern – Regress und Mindestlohn
> Haftung des Zulieferers oder Herstellers
> Verjährung

**Die nicht-vertragliche Haftung**
> Haftung für Eigentumsschäden und Körperverletzungen
> Verantwortlichkeit von Fachkräften und Vorgesetzten
> Patente: Wer braucht die Lizenz zum Schrauben?

**TRAININGSEINHEIT**

**Mustervertrag für Dienstleister und Auftraggeber**
Sie erstellen anhand vorgegebener Textbausteine einen Mustervertrag, der den Bedürfnissen Ihres Unternehmens oder Ihrer Branche angepasst ist. Dabei wird das am Vortag erworbene Wissen praktisch angewandt und vertieft. Die Textbausteine werden Ihnen in elektronischer Form auf einem USB-Stick zur Verfügung gestellt.

> Aufbau des Vertrages
> Leistungsbeschreibung, Leistungsausschlüsse und Leistungsanpassungen
> Mitwirkungsleistungen des Auftraggebers
> Abnahme, Vergütung und Vergütungsanpassung
> Mängelhaftung und Verjährung
> Vertragslaufzeit und Kündigung

**Tipps & Tricks bei der Vertragsdurchführung**
> Kaufmännisches Bestätigungsschreiben
> Vorsicht bei der Handlungsvollmacht
> Mängelrechte geltend machen

**So bekommen Sie Recht!**
> Argumentationstechniken
> Die Beweislastverteilung
> Zulässige Beweismittel
> Vorsicht bei E-Mail, JPG & Co

# INFORMATIONEN

**ZIELGRUPPE**

**Eines der erfolgreichsten Seminare von Management Forum Starnberg mit Bestnoten von über 350 Teilnehmern!**
> Dieses Praxis Seminar richtet sich an **HERSTELLER von Maschinen und Anlagen sowie an DIENSTLEISTER von Instandhaltungsleistungen,** und dort insbesondere an Leiter und leitende Mitarbeiter der Bereiche **After Sales Service, Service, Technischer Kundendienst, Technik** und **Vertrieb.** Ebenso sind die verantwortlichen **Geschäftsführer** eingeladen.
> Auf Seiten der **BETREIBERUNTERNEHMEN** wenden wir uns an Mitarbeiter aus den Bereichen **Instandhaltung, Wartung, Facility Management** sowie an **Werksleiter, Ingenieure** und **Techniker,** Mitarbeiter der Bereiche **Recht und Einkauf** sowie **Geschäftsführer,** soweit sie Service- und Wartungsverträge verantworten.

**ANMELDUNG**

> **per Telefon:** +49 8151 2719-0 > **per Telefax:** +49 8151 2719-19 > **per E-Mail:** info@management-forum.de
> **per Internet:** www.management-forum.de/wartungsvertraege > **per Post:** Management Forum Starnberg GmbH · Maximilianstr. 2b · 82319 Starnberg

**TEILNAHMEGEBÜHR**

Die Gebühr für das zweitägige Seminar beträgt € 2.195,- zzgl. gesetzlicher MwSt. Die Teilnahmegebühr enthält Arbeitsunterlagen, Getränke, Kaffeepausen und Mittagessen. Jede Anmeldung wird von Management Forum Starnberg GmbH schriftlich bestätigt. Sollte mehr als eine Person aus einem Unternehmen an dieser Veranstaltung teilnehmen, gewähren wir dem/der zweiten und jedem/jeder weiteren Teilnehmenden 10% Preisnachlass. Die Teilnahme an der Veranstaltung setzt Rechnungsausgleich voraus. Orts-, Format-, Termin- und Programmänderungen behalten wir uns vor. Mit Ihrer Anmeldung erkennen Sie unsere Teilnahmebedingungen an.

**RÜCKTRITT**

Bei Stornierung der Anmeldung wird eine Bearbeitungsgebühr in Höhe von € 95,- zzgl. gesetzlicher MwSt. pro Person erhoben, wenn die Absage bis spätestens 15 Tage vor Veranstaltungsbeginn schriftlich bei Management Forum Starnberg GmbH eingeht. Bei Nichterscheinen des/der Teilnehmenden bzw. einer verspäteten Abmeldung wird die gesamte Teilnahmegebühr fällig. Selbstverständlich ist eine Vertretung des/der angemeldeten Teilnehmenden möglich.

**TERMINE UND ORTE**

**Montag, 10. Juni und Dienstag, 11. Juni 2024 in München:** The Rilano Hotel München, Domagkstr. 26, 80807 München, Tel.: +49 89 36001 9215, E-Mail: reservations-muc@rilano.com, Internet: www.rilano-hotel-muenchen.de, Zimmerpreis: € 131,- inkl. Frühstück

**Montag, 16. September und Dienstag, 17. September 2024 in Frankfurt/M.:** Metropolitan Hotel by Flemings, Poststr. 6, 60329 Frankfurt am Main, Tel.: +49 69 506070-0, E-Mail: reservation.fra@flemings-hotels.com, Internet: www.flemings-hotels.com/frankfurt-metropolitan-hotel, Zimmerpreis: € 139,- inkl. Frühstück.

**ZIMMER-RESERVIERUNG**

Für dieses Seminar steht Ihnen im Veranstaltungshotel ein begrenztes Zimmerkontingent zur Verfügung. Bitte nehmen Sie die Buchung rechtzeitig und direkt im Hotel unter Berufung auf Management Forum Starnberg vor. Der Zimmerpreis ist nicht in der Teilnahmegebühr enthalten

**MANAGEMENT FORUM STARNBERG**

Management Forum Starnberg ist Ihre erste Adresse, wenn es um Wissen, Fähigkeiten, Weiterentwicklung, Inspiration und Austausch geht. Mit unseren Fachkonferenzen und -seminaren für Führungskräfte stehen wir für: > aktuelle Themen und sorgfältig recherchierte Inhalte > die kompetentesten Referierenden, Coaches und Trainer:innen > viel Raum für Diskussionen, Austausch und Netzwerken > professionelle Planung, Organisation und Durchführung

**INHOUSE-SCHULUNGEN UND EINZEL-COACHINGS**

Zu diesen und weiteren Themen bieten wir individuell auf Ihr Unternehmen zugeschnittene Inhouse-Schulungen und individuelle Einzel-Coachings an. Nehmen Sie Kontakt mit uns auf. Wir unterbreiten Ihnen gerne ein unverbindliches, auf Ihre Wünsche zugeschnittenes Angebot.
Ihr Ansprechpartner: Christiane Winckler, Tel.: +49 8151 271924, christiane.winckler@management-forum.de

**ANREISE**

DB Mit der Deutschen Bahn ab € 51,90 deutschlandweit zur Veranstaltung von Management Forum Starnberg! (Einfache Fahrt mit Zugbindung inklusive City Ticket zur Nutzung in bestimmten Tarifzonen des ÖPNV für An- und Abreise in 126 Städten, solange der Vorrat reicht).
Infos unter: www.management-forum.de/bahn

## Fax +49 8151 2719-19, www.management-forum.de/wartungsvertraege

Bitte Coupon im Briefumschlag oder per Fax an: Management Forum Starnberg GmbH, Maximilianstraße 2b, D-82319 Starnberg

Ja, hiermit melde ich mich an für das Seminar:

**Service- und Wartungsverträge**

- ◯ 10./11. Juni 2024 in München
- ◯ 16./17. September 2024 in Frankfurt/M.

Management Forum
Starnberg GmbH
Frau Elisabeth Di Muro
Maximilianstraße 2b
D-82319 Starnberg

1. Name _____ 2. Name _____

Vorname _____ Vorname _____

Position _____ Position _____

Abteilung _____ Abteilung _____

Firma _____

Straße/PF _____ PLZ/ Ort _____

Telefon _____ Telefax* _____

E-Mail* _____

Branche _____ Beschäftigtenzahl: ca. _____

Datum _____ Unterschrift _____

X 24021 / 24022

Bei Stornierung der Anmeldung wird eine Bearbeitungsgebühr in Höhe von € 95,- zzgl. gesetzlicher MwSt. pro Person erhoben, wenn die Absage bis spätestens 15 Tage vor Veranstaltungsbeginn schriftlich bei Management Forum Starnberg GmbH eingeht. Bei Nichterscheinen des/der Teilnehmenden bzw. einer verspäteten Abmeldung wird die gesamte Teilnahmegebühr fällig. Selbstverständlich ist eine Vertretung des/der angemeldeten Teilnehmenden möglich. Datenschutzhinweis: Die Management Forum Starnberg GmbH verwendet die im Rahmen der Anmeldung erhobenen Daten in den geltenden rechtlichen Grenzen zum Zweck der Durchführung unserer Leistungen und um Ihnen per Post Informationen über weitere Angebote zu schicken. Sie können der Verwendung Ihrer Daten für Werbezwecke selbstverständlich jederzeit gegenüber Management Forum Starnberg GmbH, Maximilianstraße 2b, D-82319 Starnberg, unter info@management-forum.de, oder telefonisch unter +49 8151 2719-0 widersprechen oder eine erteilte Einwilligung widerrufen. Die vollständige Datenschutzerklärung können Sie unter www.management-forum.de/mfs-datenschutz/ einsehen. *Mit Ihrer Teilnahme erklären Sie sich einverstanden, dass wir Sie über verschiedene Marketingkanäle (Post, Fax, E-Mail, App, Social Media, sowie Medien unserer Partner) über unser aktuelles Angebot informieren dürfen. Des Weiteren erteilen Sie uns als Veranstalter die Erlaubnis, während der Veranstaltung Foto- und Videoaufnahmen zu machen und diese Aufnahmen im Zusammenhang mit der Veranstaltung für die Öffentlichkeitsarbeit und die Dokumentation, analog und digital, zu verwenden.