



Allgemeine Servicebedingungen für LUNA 3D

Stand Oktober 2026

Diese Allgemeinen Servicebedingungen (nachfolgend „Bedingungen“) gelten ausschließlich für Serviceleistungen der LAP GmbH Laser Applikationen oder eines mit ihr verbundenen Unternehmens (jeweils einzeln und gemeinsam nachfolgend „LAP“) für die nachfolgend aufgeführten LAP-Produkte und sind wesentlicher Bestandteil sämtlicher Serviceangebote, Serviceaufträge und Serviceverträge mit unseren Kunden (nachfolgend „Kunde“):

LUNA 3D (nachfolgend „System“)

Abweichende Geschäftsbedingungen des Kunden finden nur Anwendung, wenn LAP diesen ausdrücklich schriftlich zugestimmt hat. Das Schweigen von LAP auf abweichende Geschäftsbedingungen gilt weder als Anerkennung noch als Zustimmung. Diese Bedingungen gelten anstelle etwaiger Einkaufsbedingungen des Kunden, auch wenn diese vorsehen, dass die Annahme eines Auftrags als vorbehaltlose Anerkennung der Einkaufsbedingungen des Kunden gilt.

§ 1. Servicevertrag

- LAP bietet für das System verschiedene Servicepakete an. Ein Vertrag über die Erbringung eines bestimmten Servicepakets („Servicevertrag“) kommt zustande, sobald LAP die Bestellung des Kunden für das betreffende Servicepaket schriftlich oder in Textform bestätigt. Art und Umfang der im jeweiligen Servicepaket enthaltenen Leistungen ergeben sich aus der jeweils anwendbaren Leistungsbeschreibung („Leistungsbeschreibung“).
- Diese Bedingungen sowie die jeweils anwendbare Leistungsbeschreibung sind Bestandteil des jeweiligen Servicevertrags.

§ 2. Leistungsumfang

- LAP erbringt die in dem vom Kunden bestellten Servicepaket enthaltenen Serviceleistungen nach Maßgabe der jeweils anwendbaren Leistungsbeschreibung und dieser Bedingungen.
- Nicht vom Leistungsumfang umfasst und gesondert zu beauftragen sind:
 - Änderungen am System, die die Konstruktion oder Sicherheitstechnik betreffen;
 - Mängel oder Schäden, die auf unsachgemäße Prüfung, Bedienung, Wartung, Installation oder Reparatur durch den Kunden oder Dritte zurückzuführen sind, sowie Mängel oder Schäden infolge nicht autorisierter Einstellungen, Änderungen oder Modifikationen des Systems, von Unfällen, höherer Gewalt oder sonstigen Einwirkungen, die LAP nicht zuzurechnen sind;
 - Mängel oder Schäden infolge übermäßiger Nutzung oder ungeeigneter Lagerbedingungen, beispielsweise aufgrund chemischer, elektromagnetischer, mechanischer oder elektrolytischer Einwirkungen, die nicht den bestimmungsgemäß zu erwartenden durchschnittlichen Standardeinwirkungen entsprechen;
 - Aufwendungen, die dadurch erforderlich werden, dass der Kunde LAP nicht rechtzeitig über Mängel und Schäden informiert hat;
 - Leistungen im Zusammenhang mit einer Erweiterung oder Standortänderung des Systems;
 - Zusätzliche Kosten aufgrund einer Verlagerung des Systems.

§ 3. Vertragslaufzeit

- Vertragsbeginn und Vertragslaufzeit ergeben sich aus dem Servicevertrag.
- Ist in der Leistungsbeschreibung eine Mindestlaufzeit festgelegt, kann der Servicevertrag erstmals mit einer Frist von drei (3) Monaten zum Ende der Mindestlaufzeit gekündigt werden.
- Wird der Servicevertrag nicht fristgerecht zum Ende der Mindestlaufzeit gekündigt, verlängert sich seine Laufzeit automatisch jeweils um ein (1) Jahr, sofern er nicht mit einer Frist von drei (3) Monaten zum Ende der jeweiligen Vertragslaufzeit gekündigt wird.
- Unabhängig von einer Kündigung endet der Servicevertrag automatisch mit Ablauf der in der Leistungsbeschreibung festgelegten Höchstlaufzeit.
- Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere vor, wenn:
 - der Kunde trotz Mahnung mit der Zahlung der Vertragsentgelte länger als drei Monate in Verzug ist;

- über das Vermögen des Kunden ein Insolvenzverfahren eröffnet oder die Eröffnung eines Insolvenzverfahrens mangels Masse abgelehnt wurde; Gleiches gilt, wenn bereits ein Antrag auf Eröffnung eines Insolvenzverfahrens gestellt wurde;
 - sonstige Umstände vorliegen, aufgrund derer einer Partei die Fortsetzung des Vertrags nicht zugemutet werden kann.
- Überträgt der Kunde das System auf einen Dritten, bleibt seine Verpflichtung zur Zahlung der vereinbarten Vergütung hiervon unberührt, es sei denn, der betreffende Dritte tritt mit Zustimmung von LAP in den jeweiligen Servicevertrag ein.

§ 4. Vergütung

- Der Kunde zahlt für die im Servicevertrag festgelegte Serviceoption eine jährliche Vergütung.
- Die jährliche Vergütung ist zu Beginn eines jeden Vertragsjahres innerhalb von dreißig (30) Kalendertagen ab Rechnungsdatum ohne Abzug zur Zahlung fällig. Wird die Pauschalvergütung nicht innerhalb von dreißig (30) Kalendertagen ab dem jeweiligen Rechnungsdatum gezahlt, gilt dies als Zahlungsverzug im Rahmen des Servicevertrags; LAP ist in diesem Fall berechtigt, die Erbringung der Leistungen auszusetzen, unbeschadet sonstiger gesetzlicher Rechte und Rechtsbehelfe, die LAP aufgrund des Zahlungsverzugs des Kunden zustehen.
- Je nach Serviceoption können zusätzliche Entgelte oder Kosten anfallen. Die enthaltenen Kosten und Entgelte sind in der Leistungsbeschreibung aufgeführt. Sämtliche zusätzlich zur jährlichen Vergütung zu zahlende Entgelte sind, sofern nichts Abweichendes vereinbart ist, innerhalb von 30 Tagen ab Rechnungsdatum fällig.
- Die Vergütung bleibt während der vertraglich vereinbarten festen Laufzeit des Servicevertrags unverändert, d. h. bei mehrjährigen Serviceverträgen mit fester Laufzeit bleibt die jährliche Vergütung während der gesamten festen Laufzeit unverändert. Bei jeder Verlängerung oder Erneuerung des Servicevertrags nach Ablauf der festen Laufzeit, einschließlich automatischer Verlängerungen oder Erneuerungen aufgrund einer nicht rechtzeitigen Kündigung, ist LAP berechtigt, die jährlichen Vergütungssätze anzupassen, um die vorherrschenden Marktbedingungen und die Entwicklungen des Systems widerzuspiegeln. LAP wird den Kunden über jede solche Anpassung vor dem Wirksamwerden der Verlängerung oder Erneuerung schriftlich oder elektronisch informieren. Akzeptiert der Kunde die angepasste Vergütung nicht, hat er das Recht, den Servicevertrag innerhalb von vier (4) Wochen nach Erhalt der Mitteilung durch schriftliche Kündigung gegenüber LAP zu kündigen. In diesem Fall wird die Kündigung mit Ablauf der zu diesem Zeitpunkt laufenden Vertragslaufzeit wirksam.

§ 5. Leistungserbringung

- Umfasst die bestellte Serviceoption eine jährliche Wartung, wird LAP den Wartungstermin mit einem Vorlauf von drei (3) Monaten planen. Kann der Kunde diesen Termin nicht wahrnehmen, hat er LAP unverzüglich, mindestens jedoch einen (1) Monat im Voraus, zu informieren. Erfolgt die Mitteilung schuldhaft verspätet, kann LAP einen neuen Termin auf Kosten und Gefahr des Kunden anbieten. Schäden oder Ausfallzeiten infolge der unterbliebenen jährlichen Wartung gehen zu Lasten und auf Risiko des Kunden; LAP schließt eine Haftung für derartige Schäden oder Ausfallzeiten ausdrücklich aus. Gleiches gilt, wenn das System während des vereinbarten Wartungszeitraums aus Gründen, die LAP nicht zu vertreten hat, nicht zugänglich ist und die Wartungsleistungen deshalb nicht erbracht werden können.
- Der Anspruch des Kunden auf Durchführung der jährlichen Wartung für ein Vertragsjahr erlischt, wenn der Kunde innerhalb des zwölfmonatigen Zeitraums des laufenden Vertragsjahres keinen Termin für die Durchführung der Wartung vereinbart, obwohl LAP ihn mindestens dreimal per E-Mail daran erinnert hat.
- Der Kunde ist nicht berechtigt, nicht in Anspruch genommene Leistungen auf ein nachfolgendes Vertragsjahr zu übertragen oder für innerhalb eines Vertragsjahres nicht in Anspruch genommene Leistungen eine Gutschrift oder Erstattung zu verlangen, es sei denn, LAP hat den Umstand zu vertreten.
- Der Kunde ist dafür verantwortlich, dass sämtliches für die von LAP zu erbringenden Leistungen relevantes Personal des Kunden, insbesondere für erforderliche Schulungen, zur Verfügung steht. Müssen Schulungen erneut durchgeführt werden, weil Personal des Kunden zum vereinbarten Termin nicht verfügbar war, werden diese dem Kunden gesondert in Rechnung gestellt.

5. Verzögert sich die Erbringung der von LAP geschuldeten Leistungen aufgrund von Umständen, die außerhalb des Einflussbereichs von LAP liegen, insbesondere aufgrund von Arbeitskämpfen (wie Streiks oder Aussperrungen), Pandemien, Embargos, behördlichen oder regulatorischen Beschränkungen oder sonstigen Fällen höherer Gewalt, verlängert sich die Frist für die Leistungserbringung um einen angemessenen Zeitraum, ohne dass LAP für die Verzögerung haftet.
6. LAP verpflichtet sich, seine Leistungen während der üblichen Geschäftszeiten (Montag bis Donnerstag: 8:00 bis 16:00 Uhr, Freitag: 8:00 bis 15:00 Uhr) zu erbringen. Arbeiten außerhalb dieser Zeiten bedürfen einer gesonderten Vereinbarung und können zusätzliche Kosten verursachen. Nur wenn die bestellte Serviceoption einen 24/5-Support umfasst, kann der Kunde Support außerhalb der üblichen Geschäftszeiten erwarten.
7. LAP ist berechtigt, zur Erbringung der Leistungen qualifizierte Unterauftragnehmer einzusetzen, insbesondere verbundene Unternehmen in unterschiedlichen geografischen Regionen, um die Verfügbarkeit von Serviceleistungen über mehrere Zeitzonen hinweg zu gewährleisten. LAP stellt sicher, dass sämtliche Unterauftragnehmer ordnungsgemäß qualifiziert sind und die Leistungen im Einklang mit dem Servicevertrag und den gesetzlichen Anforderungen erbringen.

§ 6. Mitwirkungspflichten des Kunden

1. Bei Vor-Ort-Leistungen ist der Kunde verpflichtet:
 - die Techniker von LAP bei der Leistungserbringung auf eigene Kosten zu unterstützen. Dies umfasst insbesondere technische Unterstützung durch die unentgeltliche Bereitstellung der erforderlichen Medien und Stromversorgung einschließlich der notwendigen Anschlüsse;
 - sicherzustellen, dass die Techniker von LAP angemessenen Zugang zu den Räumlichkeiten haben, in denen das System installiert ist;
 - sicherzustellen, dass die Techniker von LAP ungehinderten Zugang zum Betriebsgelände des Kunden erhalten und Parkmöglichkeiten zur Verfügung stehen;
 - den Transport der erforderlichen Werkzeuge und Materialien zum Standort des Systems auf eigene Kosten sicherzustellen, sofern Transportmöglichkeiten von LAP nicht genutzt werden können oder dürfen;
 - alle erforderlichen Maßnahmen zu treffen, um die Sicherheit des Personals und der Materialien von LAP zu gewährleisten;
 - LAP über bestehende Sicherheitsvorschriften zu informieren, die für die Techniker von LAP von Bedeutung sein können;
 - LAP über etwaige Verstöße des LAP-Personals gegen solche Sicherheitsvorschriften zu unterrichten;
 - sicherzustellen, dass während der Durchführung der Arbeiten erforderlichenfalls qualifiziertes Personal des Kunden, insbesondere Bediener und Techniker, zur Unterstützung zur Verfügung steht.
2. Remote-Support setzt, sofern er von der Serviceoption umfasst ist, einen autorisierten Internetzugang voraus, der vom Kunden bereitzustellen ist. Soweit erforderlich, gewährt der Kunde LAP den für die Erbringung der Leistung erforderlichen Zugang zu seinem System. Wird der Fernzugriff durch den Kunden nicht rechtzeitig bereitgestellt, kann dies zu Verzögerungen bei der Erbringung der Leistungen durch LAP führen und sich somit auf eine etwaige Verfügbarkeitsgarantie (sofern diese Bestandteil des bestellten Servicepakets ist) sowie auf andere Fristen auswirken.

§ 7. Datenschutz

1. Der Kunde stellt sicher, dass LAP im Rahmen der Erbringung der vertraglichen Leistungen keinen Patientendaten aus dem Verantwortungsbereich des Kunden ausgesetzt wird. Ist die Offenlegung, Übermittlung oder Verarbeitung von Patientendaten für die Erbringung der vertraglichen Leistungen durch LAP zwingend erforderlich, sind die Patientendaten vom Kunden vor ihrer Bereitstellung zu anonymisieren.
2. Ist eine Anonymisierung für den konkreten Zweck nicht möglich, verarbeitet LAP die Daten ausschließlich auf Weisung des Kunden. Ergänzend gelten die Bestimmungen der unter <https://www.lap-laser.com/de/rechtliches/auftragsverarbeitung/> abrufbaren Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung.
3. Für jeden Fernzugriff verwenden die Parteien eine sichere Fernzugriffssoftware. Wird auf Wunsch des Kunden dessen Fernzugriffssoftware eingesetzt, stellt der Kunde sicher, dass diese den gesetzlichen Anforderungen entspricht. Müssen Patientendaten zur Erbringung der Leistungen an LAP übertragen werden, stellen die Parteien sicher, dass die Daten sowohl während der Übertragung als auch bei der Speicherung geschützt sind. LAP bietet hierfür die Lösung Tresorit an, die speziell für den Austausch sensibler Daten vorgesehen ist. Die Nutzung einer anderen, vom Kunden gewünschten Übertragungsmethode erfolgt auf Risiko des Kunden.
4. Wird das System zur Wartung, zum Service, zum Ersatz, zum Austausch oder zur Rückgabe an LAP zurückgesandt, hat der Kunde darauf gespeicherte Patientendaten zuvor zu löschen. Erhält LAP zurückgesandte Geräte, auf denen weiterhin Patientendaten gespeichert sind, behält sich LAP das Recht vor, diese Daten zu löschen, um eine weitere Offenlegung gegenüber Mitarbeitern von LAP oder Dritten zu vermeiden. Der Kunde hat sicherzustellen, dass die Patientendaten anderweitig ordnungsgemäß gespeichert oder archiviert sind und dass die Löschung der

Patientendaten vom System durch LAP nicht zu deren endgültigem Verlust führt. LAP übernimmt keine Verantwortung für die Verfügbarkeit der Patientendaten.

§ 8. Gewährleistung

1. LAP gewährleistet, dass die Leistungen mit der im Verkehr erforderlichen Sorgfalt und fachgerecht erbracht werden.
2. Mangelhafte Leistungen werden nach Wahl von LAP unentgeltlich erneut erbracht oder nachgebessert.

§ 9. Reparaturen und Ersatzteile

1. Sofern in der jeweiligen Serviceoption nichts Abweichendes vereinbart ist, sind Ersatzteile, Austauschkomponenten und Verbrauchsmaterialien nicht vom Leistungsumfang umfasst und werden gesondert in Rechnung gestellt. Nur wenn die bestellte Serviceoption Reparatureinsätze und Ersatzteile umfasst, sind die Kosten für während der Laufzeit des Servicevertrags am System erforderliche Reparaturen und Ersatzteile enthalten, sofern kein Fall gemäß § 2 Abs. 2 dieses Vertrags vorliegt. LAP ist berechtigt, für Reparaturen oder als Ersatzteile generalüberholte Teile zu verwenden.
2. Ausgetauschte Teile und/oder Systeme gehen in das Eigentum von LAP über. Der Kunde bestätigt, dass die ausgetauschten Teile oder Systeme weder mit Rechten Dritter (einschließlich, jedoch nicht beschränkt auf Pfandrechte oder Sicherungsrechte) belastet sind noch künftig belastet werden; LAP ist in keiner Weise verpflichtet, belastete Teile des Systems oder das System insgesamt auszutauschen, weder im Rahmen der Gewährleistung noch aus sonstigem Rechtsgrund.
3. Für ausgetauschte Teile oder Systeme gilt eine Gewährleistungsfrist von zwölf (12) Monaten ab dem Datum des Austauschs des jeweiligen Teils oder Systems. Mängel sind vom Kunden unverzüglich, spätestens jedoch innerhalb von zehn (10) Tagen nach ihrer Entdeckung, anzuzeigen. Transportschäden sind unverzüglich nach Lieferung anzuzeigen. LAP wird gewährleistungspflichtige Mängel an ausgetauschten Teilen oder Systemen innerhalb angemessener Frist nach eigener Wahl durch Reparatur oder Ersatzlieferung beheben. Weitergehende Ansprüche des Kunden wegen oder im Zusammenhang mit Mängeln oder aufgrund eines Mangels entstandenen Folgeschäden bestehen ausschließlich nach Maßgabe des nachstehenden § 10.

§ 10. Haftungsbeschränkung

1. LAP haftet auf Schadensersatz nur bei Vorsatz, grober Fahrlässigkeit oder soweit eine zwingende gesetzliche Haftung besteht.
2. Bei leichter Fahrlässigkeit haftet LAP nur bei Verletzung wesentlicher Vertragspflichten („Kardinalpflichten“). In diesen Fällen ist die Haftung auf den vertragstypischen, vorhersehbaren Schaden begrenzt.
3. LAP haftet nicht für mittelbare Schäden oder Folgeschäden, einschließlich entgangenen Gewinns, Produktionsausfällen oder Datenverlusts, es sei denn, diese beruhen auf Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit.
4. Die vorstehenden Haftungsbeschränkungen gelten nicht bei
 - (i) Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit,
 - (ii) von LAP ausdrücklich übernommenen Garantien,
 - (iii) Haftung nach den anwendbaren gesetzlichen Vorschriften über die Produkthaftung und
 - (iv) sonstiger zwingender gesetzlicher Haftung.
5. Die vorstehenden Haftungsbeschränkungen gelten auch zugunsten der gesetzlichen Vertreter, Mitarbeiter, Erfüllungsgehilfen und Unterauftragnehmer von LAP.
6. Schadensersatzansprüche verjähren ein (1) Jahr nach Beginn der gesetzlichen Verjährungsfrist, ausgenommen Ansprüche wegen Vorsatzes, grober Fahrlässigkeit, Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit, Arglist oder aufgrund zwingender gesetzlicher Haftung.
7. Die Erfüllung des Servicevertrags steht unter der Voraussetzung, dass LAP nach dem jeweils anwendbaren Recht berechtigt ist, die Leistungen zu erbringen und etwaige Teile oder das System an den Kunden zu liefern. LAP haftet nicht für die Nichterfüllung oder Verzögerung bei der Erbringung von Leistungen oder Lieferungen, soweit diese auf Umständen beruhen, die außerhalb des zumutbaren Einflussbereichs von LAP liegen.

§ 11. Allgemeine Bestimmungen

1. Der Abschluss eines Servicevertrags entbindet den Kunden nicht von der Durchführung erforderlicher regelmäßiger Prüfungen und sonstiger Maßnahmen, die sich aus der technischen Dokumentation, den anwendbaren gesetzlichen Vorschriften oder sonstigen Regelwerken oder Richtlinien ergeben.
2. Beide Parteien verpflichten sich, sämtliche technischen, kaufmännischen und betrieblichen Informationen, die ihnen im Rahmen der Geschäftsbeziehung bekannt werden, vertraulich zu behandeln.
3. LAP hat sich in seinem Verhaltenskodex (Code of Conduct) zur Einhaltung der im Rahmen der Global-Compact-Initiative der Vereinten Nationen festgelegten Regeln und Grundsätze in den Bereichen Menschenrechte, Arbeitsnormen, Umwelt



und Korruptionsbekämpfung verpflichtet (siehe LAP Code of Conduct unter <https://www.lap-laser.com/legal/code-of-conduct/>) und erwartet auch von sämtlichen Geschäftspartnern, dass sie diese Regeln und Grundsätze einhalten.

4. Für sämtliche Rechtsbeziehungen zwischen dem Kunden und LAP gilt ausschließlich das Recht des jeweils vertragschließenden LAP-Unternehmens unter Ausschluss des UN-Kaufrechts (CISG).
5. Ist der Kunde Kaufmann, ist ausschließlicher Gerichtsstand für sämtliche Streitigkeiten aus diesem Vertragsverhältnis der Sitz des vertragschließenden LAP-Unternehmens.

Lüneburg, Oktober 2026

L A P GMBH LASER APPLIKATIONEN
Zeppelinstr. 23
21337 Lüneburg
Deutschland

Amtsgericht Lüneburg HRB 206423

sowie ihre verbundenen Unternehmen

(<https://www.lap-laser.com/de/unternehmen/standorte-und-partner/>)