

Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) der global IT systems GmbH

1 Allgemeines, Geltungsbereich, Definition

- 1.1 Die AGB gelten für alle unsere Geschäftsbeziehungen mit unseren Kunden. Die AGB gelten nur, wenn der Kunde Unternehmer (§ 14 BGB), eine juristische Person des öffentlichen Rechts oder ein öffentlich-rechtliches Sondervermögen ist.
- 1.2 Die AGB gelten für das von uns angebotene Portfolio. Es handelt sich insbesondere um die
- IT Beratung,
 - IT Services,
 - IT Managed Services,
 - Optimierung & Digitalisierung von Prozessen und Workflows,
 - Schulsoftware,
 - Netzverstärker für Mobilfunk.
- Die AGB gelten auch für künftige Verträge, ohne dass wir in jedem Einzelfall wieder auf sie hinweisen müssten.
- 1.3 Unsere AGB gelten ausschließlich. Abweichende Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden werden Vertragsbestandteil, wenn wir ihrer Geltung ausdrücklich zugestimmt haben
- 1.4 Individuelle Vereinbarungen haben Vorrang vor den AGB.
- 1.5 Rechtserhebliche Erklärungen und Anzeigen des Kunden in Bezug auf einen Vertrag sind schriftlich abzugeben. Schriftlichkeit schließt Schrift- und Textform (z. B. Brief, E-Mail, Telefax) ein. Gesetzliche Formvorschriften bleiben unberührt.
- 1.6 „Ware“ i. S. d. AGB sind, soweit nichts anderes angegeben wird, alle vertragsgemäßen Lieferungen und Leistungen, auch soweit sie unkörperlich, z. B. durch elektronische Übertragungsmittel erbracht werden.

2 Vertragsschluss

- 2.1 Unsere Angebote sind freibleibend und unverbindlich.
- 2.2 Die Bestellung einer Ware durch den Kunden gilt als verbindliches Vertragsangebot. Sofern sich aus der Bestellung nichts anderes ergibt, ist der Kunde 2 Wochen ab Eingang daran gebunden.
- 2.3 Die Annahme kann schriftlich oder durch den Beginn der Tätigkeiten für den Kunden oder durch Auslieferung der Ware an den Kunden erklärt werden.

3 Beschaffenheit der Waren oder Leistungen

- 3.1 Aktuelle technische Datenblätter zum Vertragsgegenstand, die von uns oder dem Hersteller herausgegeben werden, bilden Bestandteil der vertraglichen Beschaffenheitsvereinbarung.
- 3.2 Wir behalten uns bis zur Lieferung handelsübliche technische Änderungen vor, wenn hierdurch nur unwesentliche Änderungen in der Beschaffenheit eintreten und der Kunde nicht unzumutbar beeinträchtigt wird.
- 3.3 Angaben zur Beschaffenheit oder Haltbarkeit einer Ware oder Leistung enthalten keine Garantie (Zusicherung) im Sinne des § 276 Abs. 1 BGB und keine Garantie im Sinne des § 443 BGB, wenn wir eine solche nicht ausdrücklich schriftlich übernommen haben. Leistet ein Hersteller eines Produktes eine Garantie, wird diese an den Kunden weitergegeben.
- 3.4 Wird Ware aufgrund von Vorgaben des Kunden erstellt oder verändert, sind wir ohne besondere Vereinbarung nicht verpflichtet, diese Vorgaben zu überprüfen. Dem Kunden stehen keine Ansprüche wegen Mängeln zu, die auf diese Vorgaben oder vom Kunden verwendete von Dritten gelieferte Hard- oder Software zurückzuführen sind.
- 3.5 Sind wir zur Installation von Soft- oder Hardware verpflichtet, hat der Kunde eine geeignete Hard- und Softwareumgebung zu stellen, und dafür zu sorgen, dass die ihm mitgeteilten Anforderungen an Hardware, Software und die sonstige Umgebung, insbesondere der Anschluss an das Computernetz, einschließlich aller Verkabelungen vor Installation erfüllt sind.
- 3.6 Software ist, soweit nicht ausdrücklich anderes vereinbart wird, Standardsoftware, die nicht individuell für die Bedürfnisse des Kunden hergestellt oder erworben worden ist. Lieferverträge über Software sind daher Kaufverträge. Es wird darauf hingewiesen, dass es nach dem Stand der Technik unmöglich ist, Standardsoftware fehlerfrei für alle Anwendungsbedingungen zu entwickeln.

- 3.7 Während Testbetrieben und Installation von Software wird der Kunde die Anwesenheit kompetenter und geschulter Mitarbeiter sicherstellen und andere Arbeiten mit der Computeranlage erforderlichenfalls einstellen. Er wird vor jeder Installation für die Sicherung aller seiner Daten sorgen.

4 Lieferfrist und Lieferverzug

- 4.1 Die Lieferfrist wird individuell vereinbart bzw. von uns bei Annahme der Bestellung angegeben.
- 4.2 Sofern wir verbindliche Lieferfristen aus Gründen, die wir nicht zu vertreten haben, nicht einhalten können (Nichtverfügbarkeit der Leistung), werden wir den Kunden hierüber unverzüglich informieren und gleichzeitig die voraussichtliche, neue Lieferfrist mitteilen. Ist die Leistung auch innerhalb der neuen Lieferfrist nicht verfügbar, sind wir berechtigt, ganz oder teilweise vom Vertrag zurückzutreten; eine bereits erbrachte Gegenleistung des Kunden werden wir unverzüglich erstatten. Nichtverfügbarkeit der Leistung liegt beispielsweise vor bei Störungen in der Lieferkette etwa aufgrund höherer Gewalt oder wenn wir im Einzelfall zur Beschaffung nicht verpflichtet sind.
- 4.3 Der Eintritt unseres Lieferverzugs bestimmt sich nach den gesetzlichen Vorschriften. In jedem Fall ist aber eine Mahnung durch den Kunden erforderlich.

5 Lieferung, Gefahrübergang, Abnahme, Annahmeverzug

- 5.1 Die Lieferung erfolgt ab Lager. Auf Verlangen und Kosten des Kunden wird die Ware an einen anderen Bestimmungsort versandt (Versendungskauf). Soweit nicht etwas anderes vereinbart ist, sind wir berechtigt, die Art der Versendung (insbesondere Transportunternehmen, Versandweg, Verpackung) selbst zu bestimmen. Beim Versendungskauf trägt der Kunde die Kosten einer ggf. vom Kunden gewünschten Transportversicherung.
- 5.2 Die Gefahr des zufälligen Untergangs und der zufälligen Verschlechterung der Ware geht spätestens mit der Übergabe auf den Kunden über. Beim Versendungskauf geht jedoch die Gefahr des zufälligen Untergangs und der zufälligen Verschlechterung der Ware sowie die Verzögerungsgefahr bereits mit Auslieferung der Ware an den Spediteur, den Frachtführer oder die sonst zur Ausführung der Versendung bestimmten Person oder Anstalt über. Soweit eine Abnahme vereinbart ist, ist diese für den Gefahrübergang maßgebend. Auch im Übrigen gelten für eine vereinbarte Abnahme die gesetzlichen Vorschriften des Werkvertragsrechts entsprechend. Der Übergabe bzw. Abnahme steht es gleich, wenn der Kunde im Verzug der Annahme ist.
- 5.3 Kommt der Kunde in Annahmeverzug, unterlässt er eine Mitwirkungshandlung oder verzögert sich unsere Lieferung aus anderen, vom Kunden zu vertretenden Gründen, so sind wir berechtigt, Ersatz des hieraus entstehenden Schadens einschließlich Mehraufwendungen (z. B. Lagerkosten) zu verlangen.

6 Preise, Zahlungsbedingungen

- 6.1 Sofern im Einzelfall nichts anderes vereinbart ist, gelten unsere jeweils zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses aktuellen Preise zzgl. gesetzlicher Umsatzsteuer (Entgelt).
- 6.2 Unsere Entgelte sind innerhalb von 30 Tagen ab Zugang der Rechnung zu zahlen.
- 6.3 Erhalten wir die Zahlung nicht bis zum Ablauf der Zahlungsfrist, kommt der Kunde in Verzug. Das Entgelt ist während des Verzugs zum jeweils geltenden gesetzlichen Verzugszinssatz zu verzinsen. Wir behalten uns die Geltendmachung eines weitergehenden Verzugschadens vor. Gegenüber Kaufleuten bleibt unser Anspruch auf den kaufmännischen Fälligkeitszins (§ 353 HGB) unberührt.
- 6.4 Der Kunde stimmt zu, dass ihm Rechnungen auch elektronisch übermittelt werden können.
- 6.5 Zahlungen sind dann rechtzeitig, wenn der Geldeingang innerhalb der Frist für uns verfügbar ist.
- 6.6 Wir sind berechtigt, Zahlungen auch bei entgegenstehender Tilgungsbestimmung des Bestellers auf die älteste fällige Rechnung zu verrechnen.
- 6.7 Handelt es sich bei der vereinbarten Leistung um einen Werkvertrag, in dem wir Werkunternehmer sind und macht der Kunde von seinem Kündigungsrecht nach § 648 Satz 1 BGB Gebrauch, so können wir als pauschale Vergütung 15 % der vereinbarten Vergütung verlangen, wenn die Ausführung noch nicht begonnen hat. Hat die Ausführung schon begonnen, sind 60 % der vereinbarten Vergütung zu zahlen. Den Parteien bleibt die Möglichkeit, höhere oder niedrigere ersparte Aufwendungen oder anderweitigen oder böswillig unterlassenen anderweitigen Erwerb nachzuweisen.
- 6.8 Wird nach Abschluss des Vertrags erkennbar (z. B. durch Antrag auf Eröffnung eines Insolvenzverfahrens), dass unser Anspruch auf das Entgelt durch mangelnde Leistungsfähigkeit des

Kunden gefährdet wird, so sind wir nach den gesetzlichen Vorschriften zur Leistungsverweigerung und – gegebenenfalls nach Fristsetzung – zum Rücktritt vom Vertrag berechtigt (§ 321 BGB). Bei Verträgen über die Herstellung unvertretbarer Sachen (Einzelfertigungen) können wir den Rücktritt sofort erklären; die gesetzlichen Regelungen über die Entbehrlichkeit der Fristsetzung bleiben unberührt.

7 Eigentumsvorbehalt

- 7.1 Bis zur vollständigen Bezahlung aller unserer gegenwärtigen und künftigen Forderungen aus den abgeschlossenen Verträgen und der laufenden Geschäfts-Beziehung (gesicherte Forderungen) behalten wir uns das Eigentum an den verkauften Waren vor.
- 7.2 Die unter Eigentumsvorbehalt stehenden Waren dürfen vor vollständiger Bezahlung der gesicherten Forderungen weder an Dritte verpfändet, noch zur Sicherheit übereignet werden. Der Kunde hat uns unverzüglich schriftlich zu benachrichtigen, wenn ein Antrag auf Eröffnung eines Insolvenzverfahrens gestellt oder soweit Zugriffe Dritter (z. B. Pfändungen) auf die uns gehörenden Waren erfolgen.
- 7.3 Bei vertragswidrigem Verhalten des Kunden, insbesondere bei Nichtzahlung des fälligen Entgelts, sind wir berechtigt, nach den gesetzlichen Vorschriften vom Vertrag zurückzutreten oder/und die Ware auf Grund des Eigentumsvorbehalts herauszuverlangen. Das Herausgabeverlangen beinhaltet nicht zugleich die Erklärung des Rücktritts; wir sind vielmehr berechtigt, lediglich die Ware herauszuverlangen und uns den Rücktritt vorzubehalten. Zahlt der Kunde das fällige Entgelt nicht, dürfen wir diese Rechte nur geltend machen, wenn wir dem Kunden zuvor erfolglos eine angemessene Frist zur Zahlung gesetzt haben oder eine derartige Fristsetzung nach den gesetzlichen Vorschriften entbehrlich ist.
- 7.4 Der Kunde ist bis auf Widerruf gem. unten (c) befugt, die unter Eigentumsvorbehalt stehenden Waren im ordnungsgemäßen Geschäftsgang weiter zu veräußern und/oder zu verarbeiten. In diesem Fall gelten ergänzend die nachfolgenden Bestimmungen.
- (a) Der Eigentumsvorbehalt erstreckt sich auf die durch Verarbeitung, Vermischung oder Verbindung unserer Waren entstehenden Erzeugnisse zu deren vollem Wert, wobei wir als Hersteller gelten. Bleibt bei einer Verarbeitung, Vermischung oder Verbindung mit Waren Dritter deren Eigentumsrecht bestehen, so erwerben wir Miteigentum im Verhältnis der Rechnungswerte der verarbeiteten, vermischten oder verbundenen Waren. Im Übrigen gilt für das entstehende Erzeugnis das Gleiche wie für die unter Eigentumsvorbehalt gelieferte Ware.
- (b) Die aus dem Weiterverkauf der Ware oder des Erzeugnisses entstehenden Forderungen gegen Dritte tritt der Kunde schon jetzt insgesamt bzw. in Höhe unseres etwaigen Miteigentumsanteils gem. vorstehendem Absatz zur Sicherheit an uns ab. Wir nehmen die Abtretung an. Die in Abs. 2 genannten Pflichten des Kunden gelten auch in Ansehung der abgetretenen Forderungen.
- (c) Zur Einziehung der Forderung bleibt der Kunde neben uns ermächtigt. Wir verpflichten uns, die Forderung nicht einzuziehen, solange der Kunde seinen Zahlungsverpflichtungen uns gegenüber nachkommt, kein Mangel seiner Leistungsfähigkeit vorliegt und wir den Eigentumsvorbehalt nicht durch Ausübung eines Rechts nach diesen AGB geltend machen. Ist dies aber der Fall, so können wir verlangen, dass der Kunde uns die abgetretenen Forderungen und deren Schuldner bekannt gibt, alle zum Einzug erforderlichen Angaben macht, die dazugehörigen Unterlagen aushändigt und den Schuldner (Dritten) die Abtretung mitteilt. Außerdem sind wir in diesem Fall berechtigt, die Befugnis des Kunden zur weiteren Veräußerung und Verarbeitung der unter Eigentumsvorbehalt stehenden Waren zu widerrufen.
- (d) Übersteigt der realisierbare Wert der Sicherheiten unsere Forderungen um mehr als 10 %, werden wir auf Verlangen des Kunden Sicherheiten nach unserer Wahl freigeben.

8 Nutzungsrechte

- 8.1 Nutzungsrechte erhält der Kunde erst mit deren vollständiger Bezahlung. Soweit vor vollständiger Bezahlung Nutzungsrechte eingeräumt werden, sind diese jederzeit widerruflich.
- 8.2 Bei Standardsoftware und sonstigem urheberrechtlich geschützten Material gelten die Nutzungsbedingungen des Herstellers.
- 8.3 Der Kunde erhält, soweit nichts anderes vereinbart wird, eine zeitlich unbegrenzte, nicht ausschließliche Erlaubnis zur Nutzung der Software. Diese Erlaubnis ist nicht übertragbar. Die Erteilung von Nutzungsrechten an Dritte ist dem Besteller nicht gestattet.

- 8.4 Bei einem Wechsel der Hardware ist die Software von der bisher benutzten Hardware vollständig zu löschen.
- 8.5 Soweit nicht gesetzlich zwingend anderes vorgeschrieben ist, hat der Kunde nicht die Befugnis, Software oder ihm überlassenes schriftliches Material zu vervielfältigen, zu verbreiten, öffentlich zugänglich zu machen, zu vermieten, zu verändern oder zu bearbeiten. Vorhandene Urheberrechtsvermerke oder Registriermerkmale, wie insbesondere Registriernummern in der Software, dürfen nicht entfernt oder verändert werden.

9 Erfüllungsort, Nacherfüllungsort

Der Erfüllungsort für die Lieferung von Waren und eine etwaige Nacherfüllung ist unser Lager.

10 Regelungen bei Gebrauchsüberlassung auf Zeit

- 10.1 Vereinbaren wir mit dem Kunden die Überlassung eines Gegenstandes oder von Speicherplatz auf Zeit, z. B. Hardware- oder Software, so gelten diese Regelungen.
- 10.2 Das Entgelt ist monatlich im Voraus zu leisten.
- 10.3 Die verschuldensunabhängige Haftung für anfängliche Mängel ist ausgeschlossen, soweit es sich nicht um eine von uns zugesicherte Eigenschaft handelt.
- 10.4 Die Gebrauchsüberlassung an Dritte, z. B. im Rahmen einer Untermiete, oder die Veränderung eines vereinbarten Standorts, ist dem Kunden nicht gestattet.
- 10.5 Dem Kunden steht es frei, von uns oder dem Hersteller ggf. entgeltlich angebotene Support- oder Pflegeleistungen in Anspruch zu nehmen und wir wirken in erforderlichem Umfang an einem etwaigen Erwerb solcher Leistungen vom Hersteller mit. Veränderungen des Vertragsgegenstandes dürfen nur mit unserer Einwilligung vorgenommen werden. Dies gilt bei Hardware insbesondere für die Installation neuer Hardwareteile oder Betriebsprogramme. Die Installation von Anwendungssoftware erfolgt auf eigenes Risiko und eigene Kosten des Kunden. Bei Software ist die Installation und Anwendung von Updates nur mit unserer ausdrücklichen Einwilligung gestattet und erfolgt auf eigene Kosten und eigenes Risiko des Kunden. Wir sind zur Einwilligung verpflichtet, soweit dies zur Erhaltung der Software erforderlich ist. Der Kunde kann das Nutzungsentgelt nicht mindern geltend machen, jedoch bleiben etwaige Ansprüche auf Rückzahlung des Nutzungsentgelts unberührt.
- 10.6 Bei unkörperlichen Gegenständen, wie etwa bei Speicherplatz (Cloud) oder Application Service Providing-Verträgen richtet sich die Nutzbarkeit nach der vereinbarten Verfügbarkeitsquote. Wir dürfen die Leistung ganz oder teilweise durch Dritte erbringen. Werden im Vertrag bestimmte Dritte bezeichnet, so gelten vorrangig deren Nutzungs-/Leistungsbedingungen.
- 10.7 Dem Kunden steht kein Kündigungsrecht wegen Nichtgewährung oder Entziehung des vertragsgemäßen Gebrauchs zu, sofern nicht die Herstellung des vertragsgemäßen Gebrauchs in einem angemessenen Zeitraum fehlgeschlagen ist. Eine Herstellung des vertragsgemäßen Gebrauchs gilt frühestens nach dem zweiten erfolglosen Versuch als fehlgeschlagen. Hierfür muss uns jeweils eine angemessene Frist gesetzt werden. Eine Fristsetzung ist nicht erforderlich, wenn wir die Ersatzlieferung ernsthaft und endgültig verweigert haben oder besondere Umstände vorliegen, die eine sofortige Kündigung unter Abwägung der beiderseitigen Interessen rechtfertigen.
- 10.8 Für Software, die dem Kunden überlassen worden ist, gilt nach Ende seines Nutzungsrechts, dass die Software so zu löschen ist, dass eine Wiederherstellung technisch ausgeschlossen ist. Dies hat der Kunde schriftlich zu versichern. Wir sind berechtigt, die Löschung auf unsere eigenen Kosten vor Ort beim Kunden nach Vorankündigung zu überprüfen und dafür auch Zugriff auf alle erforderlichen Einrichtungen, wie insbesondere Computer und EDV-Anlagen des Kunden zu nehmen. Der Kunde wirkt dabei in erforderlichem Umfang mit.

11 Mängelansprüche

- 11.1 Grundlage unserer Mängelhaftung ist vor allem die über die Beschaffenheit und die vorausgesetzte Verwendung der Ware getroffene Vereinbarung. Schulden wir Messergebnisse, können sie die Werte bei erneuten Messungen ändern.

- 11.2 Bei Waren mit digitalen Elementen oder sonstigen digitalen Inhalten schulden wir eine Bereitstellung und ggf. eine Aktualisierung der digitalen Inhalte nur, soweit sich dies ausdrücklich aus einer Beschaffenheitsvereinbarung ergibt. Für öffentliche Äußerungen des Herstellers und sonstiger Dritter übernehmen wir keine Haftung.
- 11.3 Wir haften grundsätzlich nicht für Mängel, die der Kunde bei Vertragsschluss kennt oder grob fahrlässig nicht kennt (§ 442 BGB). Weiterhin setzen die Mängelansprüche des Kunden voraus, dass er seinen gesetzlichen Untersuchungs- und Anzeigepflichten (§§ 377, 381 HGB) nachgekommen ist. Zeigt sich bei der Lieferung, der Untersuchung oder zu irgendeinem späteren Zeitpunkt ein Mangel, so ist uns hiervon unverzüglich schriftlich Anzeige zu machen. Versäumt der Kunde die ordnungsgemäße Untersuchung und/oder Mängelanzeige, ist unsere Haftung für den nicht bzw. nicht rechtzeitig oder nicht ordnungsgemäß angezeigten Mangel nach den gesetzlichen Vorschriften ausgeschlossen. Bei einer zum Einbau, zur Anbringung oder Installation bestimmten Ware gilt dies auch dann, wenn der Mangel infolge der Verletzung einer dieser Pflichten erst nach der entsprechenden Verarbeitung offenbar wurde; in diesem Fall bestehen insbesondere keine Ansprüche des Kunden auf Ersatz entsprechender Kosten ("Aus- und Einbaukosten").
- 11.4 Ist die gelieferte Ware mangelhaft, können wir zunächst wählen, ob wir Nacherfüllung durch Beseitigung des Mangels (Nachbesserung) oder durch Lieferung einer mangelfreien Ware (Ersatzlieferung) leisten. Ist die von uns gewählte Art der Nacherfüllung im Einzelfall für den Kunden unzumutbar, kann er sie ablehnen. Unser Recht, die Nacherfüllung unter den gesetzlichen Voraussetzungen zu verweigern, bleibt unberührt.
- 11.5 Wir sind berechtigt, die geschuldete Nacherfüllung davon abhängig zu machen, dass der Kunde den fälligen Kaufpreis bezahlt. Der Kunde ist jedoch berechtigt, einen im Verhältnis zum Mangel angemessenen Teil des Kaufpreises zurückzubehalten.
- 11.6 Der Kunde hat uns die zur geschuldeten Nacherfüllung erforderliche Zeit und Gelegenheit zu geben, insbesondere die beanstandete Ware zu Prüfungszwecken zu übergeben. Im Falle der Ersatzlieferung hat uns der Kunde die mangelhafte Ware auf unser Verlangen nach den gesetzlichen Vorschriften zurückzugeben; einen Rückgabeanspruch hat der Kunde jedoch nicht. Die Nacherfüllung beinhaltet weder den Ausbau, die Entfernung oder Desinstallation der mangelhaften Ware noch den Einbau, die Anbringung oder die Installation einer mangelfreien Ware, wenn wir ursprünglich nicht zu diesen Leistungen verpflichtet waren; Ansprüche des Kunden auf Ersatz entsprechender Kosten ("Aus- und Einbaukosten") bleiben unberührt.
- 11.7 Die zum Zweck der Prüfung und Nacherfüllung erforderlichen Aufwendungen, insbesondere Transport-, Wege-, Arbeits- und Materialkosten sowie ggf. Aus- und Einbaukosten tragen bzw. erstatten wir nach Maßgabe der gesetzlichen Regelung und diesen AGB, wenn tatsächlich ein Mangel vorliegt. Andernfalls können wir vom Kunden die aus dem unberechtigten Mangelbeseitigungsverlangen entstandenen Kosten ersetzt verlangen, wenn der Kunde wusste oder hätte erkennen können, dass tatsächlich kein Mangel vorliegt.
- 11.8 In Abweichung von vorstehenden Regelungen gilt bei Lieferung von Hardware und Standardsoftware dritter Hersteller sowie bei Einschaltung Dritter bei Pflegeleistungen, dass wir zum Zwecke der Nachbesserung oder Ersatzlieferung unsere entsprechenden Ansprüche gegen unseren Lieferanten, den Hersteller oder sonstigen Dritten an den Kunden abtreten können. Der Kunde muss in diesem Falle vor der Geltendmachung seines Rechts auf Nacherfüllung durch uns, Aufwendungsersatz nach Selbstvornahme, Schadensersatz statt der Leistung, Rücktritt oder Minderung unseren Lieferanten oder den Hersteller notfalls gerichtlich auf Nacherfüllung, Schadensersatz oder Aufwendungsersatz nach Selbstvornahme in Anspruch nehmen, es sei denn dies ist für den Kunden unzumutbar.
- 11.9 Das Vorstehende gilt auch, wenn wir die Soft- oder Hardware für die Bedürfnisse des Kunden angepasst, konfiguriert oder sonst verändert haben, es sei denn, der Mangel ist durch unsere Leistung verursacht worden.
- 11.10 Im Falle von Eingriffen des Kunden in die Ware, insbesondere in den Programmcode, die nicht vertraglich, durch die Betriebsanleitung oder sonstige Gebrauchs-anweisungen zugelassen sind, stehen dem Kunden keine Ansprüche wegen Mängeln zu, es sei denn der Mangel beruht nicht auf dem Eingriff.
- 11.11 Bei Rechtsmängeln an der Software werden wir dem Kunden nach eigener Wahl eine rechtlich einwandfreie Nutzungsmöglichkeit an der Software verschaffen oder diese so abändern, dass keine Rechte Dritter mehr verletzt werden. Ist dies zu wirtschaftlich angemessenen Bedingungen oder in angemessener Frist nicht möglich, sind die Parteien zum Rücktritt vom jeweiligen Vertrag berechtigt.

Um diese Rechte gelten zu machen, muss der Kunde uns unverzüglich von geltend gemachten Schutz- oder Urheberrechtsverletzungen unterrichten und uns die Abwehr der geltend gemachten Ansprüche überlassen und bei der Durchführung etwaiger Modifizierungsmaßnahmen unterstützen.

Dem Kunden stehen keine Rechte zu, wenn die Rechtsverletzung dadurch verursacht wurde, dass der Kunden die Ware eigenmächtig geändert oder in einer nicht vertragsgemäßen Weise verwendet hat.

12 Mitwirkung des Kunden bei Mängeln und Sicherungspflicht des Kunden

12.1 Der Kunde ist verpflichtet, an Hard- oder Software festgestellte Mängel möglichst detailliert und reproduzierbar anzuzeigen. Für eine etwaige Nachbesserung hat uns der Kunde die zur Fehlerdiagnose und - beseitigung nötigen Informationen von sich aus mitzuteilen.

12.2 Bei Ausfall des Systems durch einen von uns zu vertretenden Fehler stellen wir die Daten in dem vor dem Ausfall vom Kunden zuletzt durchgeführten Stand der Datensicherung wieder her. Die entsprechenden Daten stellt uns der Kunde in maschinenlesbarer Form zur Verfügung.

13 Generelle Pflichten des Kunden

13.1 Der Kunde hat sämtliche Mitwirkungshandlungen, die für die Erfüllung der Leistungen mit uns erforderlich sind, unaufgefordert und im Voraus vorzunehmen. Hierzu gehört insbesondere die Zurverfügungstellung von Informationen, Daten, Dateien oder sonstige Materialien.

13.2 Der Kunde hat einen Ansprechpartner zu benennen, der uns im Rahmen der Erfüllung unserer Leistungen unterstützt. Der Kunde hat uns hierfür die Kontaktdaten des Ansprechpartners im Unternehmen mitzuteilen. Sollte der Ansprechpartner zur Erfüllung dieser Pflicht außer Stande sein, so hat der Kunde unverzüglich einen neuen Ansprechpartner zu benennen und dessen Kontaktdaten im Unternehmen uns mitzuteilen.

13.3 Der Kunde muss die für die Nutzung erforderlichen Systemvoraussetzungen schaffen.

13.4 Der Kunde ist verpflichtet, sofern bei Nutzung des Service personenbezogene Daten erhoben, verarbeitet oder genutzt werden, die sich aus der DSGVO ergebenden Pflichten zu erfüllen.

13.5 Der Kunde hat vor Beginn des Tätigwerdens von uns seine Software auf Viren oder sonstige Schadsoftware zu untersuchen. Dieselbe Untersuchung hat er laufend, mindestens einmal am Tag durchzuführen. Der Kunde ist außerdem verpflichtet, eine ausreichende und anerkannte Schadsoftwareerkennung auf seinen Rechnern zu installieren, zu nutzen und aktuell zu halten, so dass eine Übertragung von Viren und/oder Schadsoftware verhindert wird. Bei bestehendem Verdacht auf das Vorliegen eines Virus oder einer sonstigen Schadsoftware hat der Kunde uns unverzüglich per E-Mail zu benachrichtigen.

14 Haftungsbeschränkungen

14.1 Beim Einsatz von Software-Produkten ist ein Auftreten von Programmfehlern generell nicht ausgeschlossen. Wir übernehmen daher keine Haftung für Fehler, die die technische Brauchbarkeit der Software zum vertraglich vereinbarten Zweck nicht beeinträchtigen.

14.2 Wir haften nicht für zeitliche Ausfälle unserer Leistungen wegen der ihr zugrundeliegenden Internet- und/oder Serververbindung, Übertragungsstörungen oder andere Ereignisse, die uns die Erbringung der vertraglichen Leistung wesentlich erschweren, zeitweilig verhindern oder unmöglich machen, sofern sie durch den Kunden oder durch höhere Gewalt verursacht wurden. Höhere Gewalt liegt in allen vom Willen und Einfluss der Vertragsparteien unabhängigen Umständen wie Naturkatastrophen, Regierungsmaßnahmen, Behördenentscheidungen, Streik, Terroranschlägen, Pandemien, Epidemien, Stromausfällen, Telekommunikations-ausfällen oder sonstige solcher Umstände, die unvorhersehbar, schwerwiegend und durch die Parteien unverschuldet sind.

14.3 Auf Schadensersatz haften wir – gleich aus welchem Rechtsgrund – im Rahmen der Verschuldenshaftung bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit. Bei einfacher Fahrlässigkeit haften wir, vorbehaltlich gesetzlicher Haftungsbeschränkungen (z. B. Sorgfalt in eigenen Angelegenheiten; unerhebliche Pflichtverletzung), nur

(a) für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit,

(b) für Schäden aus der Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht (Verpflichtung, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung

der Vertragspartner regelmäßig vertraut und vertrauen darf); in diesem Fall ist unsere Haftung jedoch auf den Ersatz des vorhersehbaren, typischerweise eintretenden Schadens begrenzt.

- 14.4 Diese Haftungsbeschränkungen gelten auch gegenüber Dritten sowie bei Pflichtverletzungen durch Personen (auch zu ihren Gunsten), deren Verschulden wir nach gesetzlichen Vorschriften zu vertreten haben. Sie gelten nicht, soweit ein Mangel arglistig verschwiegen oder eine Garantie für die Beschaffenheit der Ware übernommen wurde und für Ansprüche des Kunden nach dem Produkthaftungsgesetz.
- 14.5 Wegen einer Pflichtverletzung, die nicht in einem Mangel besteht, kann der Kunde nur zurücktreten oder kündigen, wenn wir die Pflichtverletzung zu vertreten haben. Ein freies Kündigungsrecht des Kunden (insbesondere gem. §§ 650, 648 BGB) wird ausgeschlossen.

15 Verjährung

- 15.1 Abweichend von § 438 Abs. 1 Nr. 3 BGB beträgt die allgemeine Verjährungsfrist für Ansprüche aus Sach- und Rechtsmängeln ein Jahr ab Ablieferung. Soweit eine Abnahme vereinbart ist, beginnt die Verjährung mit der Abnahme.
- 15.2 Die vorstehenden Verjährungsfristen des Kaufrechts gelten auch für vertragliche und außervertragliche Schadensersatzansprüche des Kunden, die auf einem Mangel der Ware beruhen, es sei denn die Anwendung der regelmäßigen gesetzlichen Verjährung (§§ 195, 199 BGB) würde im Einzelfall zu einer kürzeren Verjährung führen. Schadensersatzansprüche des Kunden gem. § 8 Abs. 2 S. 1 und S. 2(a) sowie nach dem Produkthaftungsgesetz verjähren ausschließlich nach den gesetzlichen Verjährungsfristen.
- 15.3 Bei vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Pflichtverletzungen, bei arglistigem Verschweigen eines Mangels, bei Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, bei Ansprüchen nach dem Produkthaftungsgesetz sowie bei Zusicherung (Garantie, § 276 Abs. 1 BGB) oder Garantie (§ 443 BGB) oder wenn wir den Mangel arglistig verschwiegen haben (§ 444 BGB), gelten die gesetzlichen Bestimmungen zur Verjährung.

16 Aufrechnungs- und Zurückbehaltungsrechte, Abtretung

- 16.1 Der Kunde ist zur Aufrechnung nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Forderungen berechtigt. Zur Ausübung von Zurückbehaltungsrechten ist der Kunde nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Forderungen aus demselben Rechtsverhältnis berechtigt.
- 16.2 Die Abtretung der gegen uns gerichteten Ansprüche ist ausgeschlossen. Dies gilt nicht im Anwendungsbereich des § 354a HGB.

17 Datenschutz

- 17.1 Die Parteien beachten die jeweils geltenden datenschutzrechtlichen Bestimmungen. Sofern dies nicht bereits im Voraus geschehen ist, verpflichten die Parteien jeweils ihre Mitarbeiter schriftlich zur Einhaltung dieser Bestimmungen.
- 17.2 Der Kunde steht bei der Erhebung, Verarbeitung oder Nutzung personenbezogener Daten für die Einhaltung der sich daraus ergebenden datenschutzrechtlichen Bestimmungen ein. Soweit wir personenbezogene Daten im Rahmen unserer Tätigkeiten verarbeiten, liegt eine Auftragsverarbeitung im Sinne der DSGVO vor. Um die Einhaltung der gesetzlichen Regelungen zu gewährleisten, schließen die Parteien ggf. eine Auftragsverarbeitungsvereinbarung. Wir sind berechtigt, bis zu deren Abschluss die Bereitstellung der Leistungen zu verweigern. Der Kunde verpflichtet sich für den Zeitraum der Nutzung, sich an die Auftragsverarbeitungsvereinbarung und die daraus ergebenden Pflichten zu halten.

18 Rechtswahl und Gerichtsstand

- 18.1 Für diese AGB und die Vertragsbeziehung zwischen uns und dem Kunden gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss internationalen Einheitsrechts, insbesondere des UN-Kaufrechts.
- 18.2 Ist der Kunde Kaufmann i. S. d. Handelsgesetzbuchs, juristische Person des öffentlichen Rechts oder ein öffentlich-rechtliches Sondervermögen, ist ausschließlicher – auch internationaler - Gerichtsstand für alle sich aus dem Vertragsverhältnis unmittelbar oder mittelbar ergebenden Streitigkeiten unser Geschäftssitz. Entsprechendes gilt, wenn der Kunde Unternehmer i. S. d. § 14 BGB ist. Wir sind jedoch

in allen Fällen auch berechtigt, Klage am Erfüllungsort der Lieferverpflichtung gem. diesen AGB bzw. einer vorrangigen Individualabrede oder am allgemeinen Gerichtsstand des Kunden zu erheben. Vorrangige gesetzliche Vorschriften, insbesondere zu ausschließlichen Zuständigkeiten, bleiben unberührt.

19 Salvatorische Klausel

19.1 Sind einzelne Regelungen dieser AGB nichtig, so bleiben die AGB im Übrigen wirksam.

19.2 Die Parteien sind verpflichtet, an die Stelle der unwirksamen Bestimmung diejenige Regelung schriftlich zu treffen, die dem Geist und ökonomischen Zweck der zu ersetzenden Bestimmung so weit wie möglich entspricht. Gleiches gilt im Fall einer Lücke.

(Stand: Februar 2023)