

## A. Allgemeine Bedingungen

### § 1 Geltungsbereich

(1) Diese Allgemeinen Liefer- und Leistungsbedingungen gelten für alle unsere Tätigkeitsfelder. Diese Allgemeinen Liefer- und Leistungsbedingungen finden damit sowohl für die Lieferung von Waren, insbesondere Hardware und Ersatzteile, den Verkauf und die Lieferung von Software samt Dokumentation, für Werkleistungen wie beispielsweise die Erstellung oder Anpassung von Software, für Wartungsleistungen und für Dienstleistungen Anwendung.

(2) Diese Allgemeinen Liefer- und Leistungsbedingungen gelten in unserem Verhältnis zum Kunden ausschließlich. Sie gelten auch für alle künftigen Geschäfte, sowie für alle geschäftlichen Kontaktaufnahmen zum Kunden, wie zum Beispiel für die Aufnahme von Vertragsverhandlungen oder der Anbahnung eines Vertrages, selbst wenn sie nicht nochmals ausdrücklich vereinbart werden oder wenn nicht nochmals ausdrücklich auf sie hingewiesen wird. Der Geltung allgemeiner Bestell- oder Einkaufsbedingungen des Kunden wird ausdrücklich widersprochen.

(3) Werden im Einzelfall auch Schuldverhältnisse zu Personen oder Unternehmen begründet, die nicht selbst Vertragspartei werden sollen, so gelten auch gegenüber diesen die Haftungseinschränkungen in diesen Allgemeinen Liefer- und Leistungsbedingungen, soweit diese Allgemeinen Liefer- und Leistungsbedingungen gegenüber den Dritten bei Begründung des Schuldverhältnisses einbezogen wurden. Dies ist vor allem dann der Fall, wenn die Dritten bei Begründung des Schuldverhältnisses von diesen Allgemeinen Liefer- und Leistungsbedingungen Kenntnis erlangt haben oder bereits hatten.

(4) Die Entgegennahme unserer Leistungen und Lieferungen durch den Kunden gilt als Anerkennung der Geltung dieser Allgemeinen Liefer- und Leistungsbedingungen.

### § 2 Vertragsschluss

(1) Unsere Angebote sind, soweit nicht anders vereinbart, zwei Wochen ab Angebotsabgabe verbindlich.

(2) An einen Auftrag sind wir erst gebunden, wenn er von uns schriftlich durch eine Auftragsbestätigung bestätigt worden ist oder wir mit der Auftragsausführung beginnen.

### § 3 Umfang der Lieferung und Leistung, Leistungsfristen

(1) Für den Umfang unserer Lieferung oder Leistung ist unser schriftliches Angebot bzw. unsere Auftragsbestätigung maßgebend. Nebenabreden und Änderungen bedürfen unserer schriftlichen Bestätigung. Beruhte unser Angebot oder unsere Auftragsbestätigung auf Angaben des Kunden (Daten, Zahlen, Abbildungen, Zeichnungen, Gewichts- und Maßangaben etc.), so ist unser Angebot nur dann verbindlich, wenn diese Angaben zutreffend waren. Stellt sich nach Vertragsschluss heraus, dass der Auftrag nicht entsprechend den Angaben des Kunden durchgeführt werden kann, so sind wir berechtigt vom Vertrag zurückzutreten, sofern und soweit der Kunde nicht bereit ist, die von uns vorgeschlagene Ersatzlösung zu akzeptieren und gegebenenfalls tatsächlich entstehende Mehrkosten zu übernehmen. Daneben sind wir nach den gesetzlichen Regelungen berechtigt, Schadensersatz geltend zu machen, sollte uns aus dem schuldhaften Verhalten des Kunden ein Schaden entstanden sein.

(2) Wir sind bei sämtlichen Lieferungen und Leistungen in zumutbarem Umfang zu Teilleistungen berechtigt. Wir sind weiterhin berechtigt, zur Erfüllung unserer vertraglichen Verpflichtungen Unterauftragnehmer einzusetzen.

(3) Sobald uns die Gefahr mangelnder Leistungsfähigkeit des Kunden bekannt wird, sind wir berechtigt, Warenlieferungen und Leistungen nur noch gegen Vorauskasse oder Sicherheitsleistung zu erbringen. Unbeschadet bleibt unser Recht, von einzelnen bereits abgeschlossenen Verträgen zurückzutreten, wenn und soweit der Kunde innerhalb einer angemessenen Nachfrist eine Vorauszahlung oder Sicherheitsleistung nicht erbringt.

(4) Liefer- und Leistungsfristen und -termine stellen stets bestmögliche Angaben dar, sind aber generell unverbindlich. Der Beginn der Lieferfrist sowie die Einhaltung von Lieferterminen setzt voraus, dass der Kunde die ihm obliegenden Mitwirkungshandlungen frist- und ordnungsgemäß erbringt, er alle beizubringenden Unterlagen bereitstellt und etwaig vereinbarte Vorauszahlungen leistet.

(5) Die unseren Angeboten beigefügten Angaben, wie z.B. Zeichnungen, Gewichts- Maß- und Kapazitätsangaben sind, falls nicht ausdrücklich als verbindlich gekennzeichnet, nur annähernd maßgebend. An Zeichnungen, Entwürfen, Mustern oder ähnliche Vorarbeiten behalten wir uns alle Rechte vor.

(6) Im Falle höherer Gewalt oder anderer unverschuldeter und außergewöhnlicher Umstände geraten wir nicht in Verzug. Wir sind in diesem Fall auch dann zum Rücktritt vom Vertrag berechtigt, wenn wir uns bereits im Verzug befinden. Wir geraten insbesondere nicht in Verzug bei Lieferverzögerungen, soweit diese durch nicht richtige oder nicht rechtzeitige Belieferung durch unsere Lieferanten verursacht worden sind, die wir nicht zu vertreten haben. Bei Hindernissen vorübergehender Dauer verlängern sich die Liefer- oder Leistungsfristen oder verschieben sich die Liefer- oder Leistungstermine um den Zeitraum der Behinderung zuzüglich einer angemessenen Anlaufzeit.

(7) Sind wir vertraglich zur Vorleistung verpflichtet, so können wir die uns obliegende Leistung verweigern, wenn nach Abschluss des Vertrages erkennbar wird, dass unser Anspruch auf die Gegenleistung durch mangelnde Leistungsfähigkeit des Kunden gefährdet wird. Dies ist insbesondere der Fall, wenn die uns zustehende Gegenleistung auf Grund schlechter Vermögensverhältnisse des Kunden gefährdet ist oder sonstige Leistungshindernisse drohen wie z.B. durch Export- oder Importverbote, durch Kriegereignisse, Insolvenz von Zulieferern oder krankheitsbedingte Ausfälle notwendiger Mitarbeiter.

### § 4 Preise

(1) Unsere Preise sind Nettopreise und verstehen sich bei Lieferungen stets „ab Werk“ (EXW Incoterms 2010), bei Leistungen beziehen sich die Preise auf die Leistungserfüllung am vereinbarten Leistungsort. Bei Rechnungsstellung wird die Umsatzsteuer in ihrer jeweiligen gesetzlichen Höhe hinzugegerechnet.

(2) Bei Vereinbarung einer Leistungsfrist von über vier Monaten zwischen dem Zeitpunkt der Bestätigung der Bestellung und der Ausführung der Leistung sind wir berechtigt, zwischenzeitlich durch Preiserhöhungen für uns eingetretene Steigerungen der Kosten in entsprechendem Umfang an den Kunden weiterzugeben. Dasselbe gilt, wenn eine Leistungsfrist von unter vier Monaten vereinbart war, aber die Leistung aus Gründen, die der Kunde zu vertreten hat, durch uns erst später als vier Monate nach der Bestätigung der Bestellung erbracht werden kann.

(3) Spesen und Reisekosten werden, soweit nicht anders vereinbart, gesondert abgerechnet. Die Vergütung von Reise- und Übernachtungskosten durch den Kunden erfolgt gegen Vorlage der Belege in Kopie und Abzug der darin enthaltenen Vorsteuerbeträge, sofern nicht zwischen den Parteien vor Durchführung der Reise schriftlich etwas anderes vereinbart ist. Die aktuellen Reisekosten- und Spensätze entnehmen Sie bitte unserer Servicepreisliste.

### § 5 Zahlungsbedingungen

(1) Falls vertraglich nichts anderes vereinbart ist, wird unsere Forderung 10 Tage nach Zugang der Lieferung bzw. nach vollständiger Erbringung unserer Leistung, ohne jeden Abzug fällig. Erbringen wir unsere Lieferungen bzw. Leistungen in abgrenzbaren Teillieferungen, so sind wir berechtigt, für jeden Teillieferungsschnitt einen entsprechenden Teil der Vergütung fällig zu stellen.

(2) Abweichend von A. § 5 Nr. 1. gilt bei Verträgen mit dem Kunden über die (gegebenenfalls neben anderen Leistungsgegenständen) Belieferung mit Hardware und deren Einbau beim Kunden Folgendes: Wir sind berechtigt, die vereinbarten Preise für die Belieferung mit Hardware bereits dann fällig zu stellen und zu berechnen, wenn die jeweilige Hardware bei uns eintrifft und wir dies dem Kunden durch Vorlage des Lieferscheines nachweisen. Sobald die Zahlung unserem Konto gutgeschrieben wird, übergewen wir dem Kunden die bei uns lagernde Hardware und verwahren diese bis zum Einbau für den Kunden.

(3) Ohne ausdrückliche Vereinbarung ist der Kunde nicht berechtigt Abzüge vorzunehmen.

(4) Sofern der Kunde seinen Sitz außerhalb Deutschlands hat und nach der vertraglichen Vereinbarung mit dem Kunden keine Lieferung gegen Vorkasse vorgesehen ist, sind wir auch ohne besondere Vereinbarung berechtigt, unsere Leistung von der Stellung eines Dokumentenakkreditivs durch eine in der Europäischen Union zugelassene Bank oder Sparkasse nach den jeweils aktuell anwendbaren Einheitlichen Richtlinien und Gebrauchen für Dokumentenakkreditive (ERA 500)/Uniform Customs and Practice for Documentary Credits (UCP 500) der internationalen Handelskammer (ICC) in Höhe des Brutto-Leistungspreises abhängig zu machen. Falls wir keine Stellung eines solchen Dokumentenakkreditivs verlangen und falls vertraglich nichts anderes vereinbart ist, wird unsere Forderung mit Zugang der Lieferung bzw. mit der vollständigen Erbringung unserer Leistung fällig. Erbringen wir unsere Lieferungen bzw. Leistungen in abgrenzbaren Teillieferungen, so sind wir in jedem Fall berechtigt, für jeden Teillieferungsschnitt einen entsprechenden Teil der Vergütung fällig zu stellen und ggf. für jeden Teillieferungsschnitt die Stellung eines Dokumentenakkreditivs zu verlangen.

(5) Gerät der Kunde in Zahlungsverzug, so hat er uns die entstehenden Verzugschäden zu ersetzen, insbesondere Zinsen i. H. v. 8 Prozentpunkten über dem Basiszinssatz zu bezahlen. Kommt der Kunde mit der Zahlung eines fälligen Betrages oder Teilbetrages länger als 14 Tage in Verzug, verstößt der Kunde gegen die sich aus einem Eigentumsverbehalt ergebenden Verpflichtungen oder wird die uns zustehende Gegenleistung auf Grund schlechter Vermögensverhältnisse des Kunden gefährdet, so wird der gesamte Rest sämtlicher offenstehender Forderungen sofort zur Zahlung fällig.

(6) Zahlung durch Wechsel oder Akzpte ist nur bei ausdrücklicher Vereinbarung gestattet und gilt auch dann nur zahlungshalber.

(7) Gegen unsere Vergütungsansprüche kann nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Forderungen aufgerechnet werden. Dasselbe gilt für die Ausübung eines

Zurückbehaltungsrechtes. Der Kunde ist zur Ausübung eines Zurückbehaltungsrechtes im Übrigen nur befugt, sofern es auf demselben Vertragsverhältnis beruht.

(8) Die Abtretung von Forderungen gegen uns durch den Kunden bedarf unserer vorherigen Genehmigung, die wir nur aus wichtigem Grund verweigern können.

### § 6 Eigentumsvorbehalt

(1) Bis zur vollständigen Bezahlung aller unserer gegenwärtigen und künftigen Forderungen aus dem abgeschlossenen Vertrag und einer laufenden Geschäftsbeziehung (gesicherte Forderungen) behalten wir uns das Eigentum an gelieferten Waren vor.

(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 und soweit Zugriffe Dritter auf die uns gehörenden Waren erfolgen.

(3) Bei vertragswidrigem Verhalten des Kunden, insbesondere bei Nichtzahlung des fälligen Kaufpreises, sind wir berechtigt, nach den gesetzlichen Vorschriften vom Vertrag zurückzutreten und/oder die Ware auf Grund des Eigentumsvorbehalts heraus zu verlangen. Das Herausgabeverlangen beinhaltet nicht zugleich die Erklärung des Rücktritts; wir sind vielmehr berechtigt, lediglich die Ware heraus zu verlangen und uns den Rücktritt vorzubehalten. Zahlt der Kunde den fälligen Kaufpreis 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.

(4) Der Kunde ist befugt, die unter Eigentumsvorbehalt stehenden Waren im ordnungsgemäßen Geschäftsgang weiter zu veräußern und/oder zu verarbeiten. In diesem Fall gelten ergänzend die nachfolgenden Bestimmungen.

1. 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.

2. 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 gemäß vorstehendem Absatz zur Sicherheit an uns ab. Wir nehmen die Abtretung an. Die in vorstehender Ziffer A. § 6 Nr. 2. genannten Pflichten des Kunden gelten auch in Ansehung der abgetretenen Forderungen.

3. 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, nicht in Zahlungsverzug gerät, kein Antrag auf Eröffnung eines Insolvenzverfahrens gestellt ist und kein sonstiger Mangel seiner Leistungsfähigkeit vorliegt. 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 Schuldnern (Dritten) die Abtretung mitteilt.

4. Übersteigt der realisierbare Wert der Sicherheiten unsere Forderungen um mehr als 10%, werden wir auf Verlangen des Kunden Sicherheiten nach unserer Wahl freigeben.

(5) Der Kunde muss die Vorbehaltsware pfleglich behandeln. Der Kunde muss die Vorbehaltsware auf unser Verlangen hin auf seine Kosten gegen Feuer-, Wasser-, Elektronik- und Diebstahlschäden ausreichend zum Neuwert versichern. Sofern Wartungs- und Inspektionsarbeiten erforderlich sind, muss der Kunde sie auf eigene Kosten rechtzeitig durchführen.

(6) Sofern die Wirksamkeit dieses Eigentumsvorbehaltes von dessen Registrierung, z.B. in öffentlichen Registern im Land des Kunden, abhängig ist, sind wir berechtigt und vom Kunden bevollmächtigt, diese Registrierung auf Kosten des Kunden zu bewirken. Der Kunde ist verpflichtet, alle für diese Registrierung notwendigen Mitwirkungsleistungen seinerseits kostenfrei zu erbringen.

### § 7 Mitwirkungspflichten des Kunden

(1) Der Kunde hat uns und unsere Mitarbeiter in zumutbarem, üblichem Umfang zu unterstützen. Sofern wir projektbezogene Werk- oder Dienstleistungen durch unsere Mitarbeiter im Unternehmen des Kunden erbringen müssen, so kann zur Unterstützung auf unsere Anforderung hin auch die Bereitstellung von Arbeitsräumen und Arbeitsplätzen mit PC und Telefon gehören, deren Kosten der Kunde trägt.

(2) Materialien, Informationen und Daten, die wir zur Erbringung unserer Leistungen benötigen, hat uns der Kunde

zur Verfügung zu stellen. Daten und Datenträger müssen technisch einwandfrei sein. Soweit im Betrieb des Bestellers besondere gesetzliche oder betriebliche Sicherheitsbestimmungen gelten, hat uns der Besteller hierauf vor Erbringung unserer Leistung hinzuweisen.

(3) Weisungen des Kunden an unsere Mitarbeiter zur konkreten Form der Leistungserbringung sind ausgeschlossen, sofern nicht Weisungen im Zusammenhang mit Sicherheitsanforderungen und Betriebsordnungen im Betrieb des Kunden notwendig sind. Weisungen zu Einzelfragen hinsichtlich durch uns zu erbringender Werk- oder Dienstleistungen haben nicht gegenüber den durch uns mit der Aufgabe betrauten Mitarbeitern, sondern gegenüber dem von uns für das Projekt benannten Ansprechpartner zu erfolgen. Wir entscheiden stets eigenverantwortlich über die notwendigen Maßnahmen im Rahmen unserer Leistungspflichten.

## § 8 Datensicherungspflicht des Kunden, Haftung für Datenverlust

(1) Der Kunde ist verpflichtet, eine regelmäßige Sicherung seiner Daten vorzunehmen. Insbesondere hat der Kunde vor jeder Durchführung von Arbeiten durch uns an der EDV-Anlage des Kunden, z.B. bei der Installation der Software oder der Hardware oder bei sonstigen Arbeiten an der beim Kunden vorhandenen Hardware oder der beim Kunden installierten Software eine zusätzliche Datensicherung durchzuführen.

(2) Die Haftung für die Wiederherstellung der Daten des Kunden wird, ergänzend zu den Haftungsbeschränkungen aus A. § 9, im Übrigen der Höhe nach auf die Kosten beschränkt, die notwendig sind, um die Daten herzustellen, wenn sie regelmäßig gesichert werden oder in sonstiger Weise aus maschinenlesbarem Datenmaterial mit vertretbarem Aufwand rekonstruiert werden können.

## § 9 Mängelhaftung und allgemeine Haftung

(1) Die Ansprüche des Kunden wegen Mängeln der von uns zu erbringenden Leistung oder Lieferung, insbesondere auf Nacherfüllung, Minderung, Rücktritt vom Vertrag und Schadensersatz, sowie sonstige Schadensersatzansprüche des Kunden richten sich nach den gesetzlichen Vorschriften, mit den in diesem Abschnitt A. § 9 enthaltenen Ausnahmen.

(2) Ansprüche des Kunden auf Nacherfüllung wegen Mängeln der von uns zu erbringenden Leistung oder Lieferung bestehen nach den folgenden Bestimmungen:

1. Ist die gelieferte Sache mangelhaft, können wir zunächst wählen, ob wir Nacherfüllung durch Beseitigung des Mangels (Nachbesserung) oder durch Lieferung einer mangelfreien Sache (Ersatzlieferung) leisten. Das Recht, die gewählte Art der Nacherfüllung unter den gesetzlichen Voraussetzungen zu verweigern, bleibt unberührt.

2. Wir sind berechtigt, die geschuldete Nacherfüllung davon abhängig zu machen, dass der Kunde den fälligen Preis für die erbrachte Leistung bezahlt. Der Kunde ist jedoch berechtigt, einen im Verhältnis zum Mangel angemessenen Teil des Preises zurückzubehalten.

3. 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 der Kunde uns die mangelhafte Sache nach den gesetzlichen Vorschriften zurückzugeben.

4. Die zum Zweck der Prüfung und Nacherfüllung erforderlichen Aufwendungen, insbesondere Transport-, Wege-, Arbeits- und Materialkosten, tragen wir, wenn tatsächlich ein Mangel vorliegt. Die Aufwendungen zur Nachbesserung oder Nacherfüllung, die dadurch entstehen, dass die gekaufte Sache nach der Lieferung an einen anderen Ort als den Wohnsitz oder die gewerbliche Niederlassung des Kunden verbracht worden ist, trägt der Kunde. Stellt sich ein Mangelbeseitigungsvorhaben des Kunden als unberechtigt heraus, können wir die hieraus entstandenen Kosten vom Kunden ersetzt verlangen.

(3) Die Mängelansprüche des Kunden, insbesondere die Ansprüche auf Nacherfüllung, Rücktritt vom Vertrag, Minderung und Schadensersatz, setzen voraus, dass der Kunde seinen gesetzlichen Untersuchungs- und Rügepflichten (§§ 377, 381 HGB) nachgekommen ist. Zeigt sich bei der Untersuchung oder später ein Mangel, so ist uns hiervon unverzüglich schriftlich Anzeige zu machen. Als unverzüglich gilt die Anzeige, wenn sie innerhalb von zwei Wochen nach Entdeckung des Mangels erfolgt, wobei zur Fristwahrung die rechtzeitige Absendung der Anzeige genügt. Unabhängig von dieser Untersuchungs- und Rügepflicht hat der Kunde offensichtliche Mängel (einschließlich Falsch- und Minderlieferung) innerhalb von zwei Wochen ab Lieferung schriftlich anzuzeigen, wobei auch hier zur Fristwahrung die rechtzeitige Absendung der Anzeige genügt. Versäumt der Kunde die ordnungsgemäße Untersuchung und/oder Mängelanzeige, ist unsere Haftung für den nicht angezeigten Mangel ausgeschlossen. Dies gilt nicht, wenn wir den Mangel arglistig verschwiegen haben.

(4) Der Kunde kann Schadensersatz nur verlangen:

- für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers, oder der Gesundheit, die auf einer vorsätzlichen oder fahrlässigen Pflichtverletzung von uns oder einer vorsätzlichen oder fahrlässigen Pflichtverletzung eines gesetzlichen Vertreters oder Erfüllungsgehilfen von uns beruhen;
- für Schäden, die auf einer vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Pflichtverletzung von uns oder auf einer

vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Pflichtverletzung eines gesetzlichen Vertreters von uns, leitenden Angestellten oder Erfüllungsgehilfen beruhen;

3. für Schäden, die auf der vorsätzlichen oder fahrlässigen Verletzung vertragswesentlicher Pflichten (Kardinalpflichten) von uns, einem gesetzlichen Vertreters, leitenden Angestellten oder Erfüllungsgehilfen von uns beruhen. Vertragswesentliche Pflichten (Kardinalpflichten) sind Pflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages erst ermöglichen und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertraut.

4. für Schäden, die in den Schutzbereich einer von uns ausdrücklich erteilten Garantie (Zusicherung) oder einer Beschaffenheits- oder Haltbarkeitsgarantie fallen;

Im Falle der einfach-fahrlässigen Verletzung einer vertragswesentlichen Pflicht ist die Haftung von uns der Höhe nach auf den typischerweise zu erwartenden, bei Vertragsschluss bei Anwendung ordnungsgemäßer Sorgfalt für uns vorhersehbaren Schaden beschränkt. Hiervon ausgenommen sind Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers, oder der Gesundheit.

Schadensersatzansprüche des Kunden im Falle der einfach-fahrlässigen Verletzung einer vertragswesentlichen Pflicht verjähren in einem Jahr ab gesetzlichem Verjährungsbeginn. Hiervon ausgenommen sind Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers, oder der Gesundheit.

Schadensersatzansprüche gegen den Anbieter aus gesetzlich zwingender Haftung, beispielsweise nach dem Produkthaftungsgesetz, bleiben von den vorstehenden Regelungen unberührt und bestehen in gesetzlichem Umfang binnen der gesetzlichen Fristen.

(5) Ansprüche des Kunden wegen Mängeln der von uns zu erbringenden Leistung oder Lieferung auf Nacherfüllung, Minderung und Rücktritt vom Vertrag verjähren in einem Jahr ab gesetzlichem Verjährungsbeginn. Dies gilt nicht, wenn wir den Mangel arglistig verweigern haben.

(6) Rechte des Kunden nach den §§ 478 und 479 BGB für den Fall, dass der Kunde oder dessen weitere Abnehmer in einer Lieferkette von einem Verbraucher in Anspruch genommen werden, bleiben durch die Regelungen in diesem A. § 9 unberührt.

(7) Sollten zur Anbahnung oder Abwicklung des Schuldverhältnisses zwischen dem Kunden und dem Anbieter Dritte beauftragt oder einbezogen werden, so gelten die oben bezeichneten Gewährleistungs- und Haftungsbeschränkungen auch zugunsten der Dritten.

## § 10 Geheimhaltung

(1) Der Kunde und wir („die Parteien“) verpflichten sich, während der Laufzeit des Vertrages sämtliche ihnen im Zusammenhang mit dem Vertrag zugänglich werdenden Informationen, die als vertraulich bezeichnet werden oder aufgrund sonstiger Umstände als Geschäfts- oder Betriebsgeheimnisse erkennbar sind, geheim zu halten und sie – soweit nicht vorher ausdrücklich schriftlich genehmigt oder zur Erreichung des Vertragszwecks geboten – weder aufzuzeichnen noch an Dritte weiterzuleiten oder in irgendeiner Weise zu verwerten. Diese Geheimhaltungspflicht bleibt für weitere fünf Jahre nach vollständiger Erfüllung oder Beendigung des Auftrages bestehen.

(2) Ausgenommen hiervon sind diejenigen Informationen,

- die einer Partei bereits vor Beginn der Vertragsverhandlungen bekannt waren oder die von Dritten als nicht vertraulich mitgeteilt werden, sofern diese nicht ihrerseits gegen Vertraulichkeitspflichten verstoßen,
- welche die Parteien jeweils unabhängig voneinander entwickelt haben,
- die ohne Verschulden oder Zutun der Parteien öffentlich bekannt sind oder werden oder
- die aufgrund gesetzlicher Pflichten oder behördlicher oder gerichtlicher Anordnung offen zu legen sind.

Im letztgenannten Fall hat die offenlegende Partei die andere Partei vor der Offenlegung unverzüglich zu informieren. Weitergehende gesetzliche Pflichten zur Vertraulichkeit bleiben unberührt.

## § 11 Sonstiges: Erfüllungsort, Gerichtsstand, anwendbares Recht, Datenverarbeitung, salvatorische Klausel

(1) Erfüllungsort und ausschließlicher Gerichtsstand für sämtliche sich zwischen den Parteien aus dem Vertragsverhältnis ergebenden Streitigkeiten ist Hechingen, soweit der Kunde Kaufmann, juristische Person des öffentlichen Rechts oder öffentlich rechtliches Sondervermögen ist oder der Kunde in der Bundesrepublik Deutschland keinen allgemeinen Gerichtsstand hat oder seinen Gerichtsstand ins Ausland verlegt. Als Ausnahme hierzu sind wir auch berechtigt, den Kunden an seinem allgemeinen Gerichtsstand in Anspruch zu nehmen.

Kaufmann ist jeder Unternehmer, der im Handelsregister eingetragen ist oder der ein Handelsgewerbe betreibt und einen in kaufmännischer Weise eingerichteten Geschäftsbetrieb benötigt. Der Kunde hat seinen allgemeinen Gerichtsstand im Ausland, wenn er im Ausland seinen Geschäftssitz hat.

(2) Dem Kunden ist bekannt, dass Daten aus dem Geschäftsverkehr, auch personenbezogene Daten, gespeichert und im Rahmen der geschäftlichen Erforderlichkeit verarbeitet und an Dritte übermittelt werden müssen. Mit dieser Datenerfassung und -verarbeitung ist der Kunde einverstanden.

(3) Sollte eine Bestimmung in diesen Allgemeinen Lieferungs- und Zahlungsbedingungen oder eine Bestimmung im Rahmen sonstiger Vereinbarungen unwirksam sein oder werden, so wird hiervon die Wirksamkeit aller sonstigen Bestimmungen oder Vereinbarungen nicht berührt.

(4) Für die vertraglichen und sonstigen Rechtsbeziehungen zu unseren Kunden gilt deutsches Recht unter Ausschluss des UN-Kaufrechts.

## **B. Besondere Bedingungen für die Lieferung von Waren**

### § 1 Geltungsbereich

Die nachfolgenden besonderen Bedingungen für die Lieferung von Waren gelten ergänzend zu den Allgemeinen Bedingungen unter Ziffer A. für sämtliche Verträge mit dem Kunden über die Lieferung von Waren einschließlich Software.

### § 2 Leistungsumfang

(1) Eine Transportversicherung für zu versendende Waren wird nur auf ausdrücklichen Wunsch hin abgeschlossen. Die Transportversicherung wird dann im Namen und auf Rechnung des Kunden abgeschlossen.

(2) Geschuldet ist die Übertragung des Eigentums und Überlassung des Kaufgegenstandes. Der Einbau, die Installation oder eine Konfiguration des Kaufgegenstandes ist nicht geschuldet, sofern dies nicht ausdrücklich vereinbart ist.

(3) Der Kunde hat selbst sicherzustellen, dass die Anforderungen des Herstellers an die Hard- und Softwareumgebung, die in der Anwendungsdokumentation beschrieben sind, beim Kunden erfüllt sind.

### § 3 Gefahrübergang

Die Gefahr des Untergangs oder der Verschlechterung der Ware (Hard- bzw. Software zzgl. der mitgelieferten Unterlagen) geht mit Übergabe der Ware zum Versand auf den Kunden über und zwar auch dann, wenn Teillieferungen erfolgen. Verzögert sich die Absendung aus Gründen, die in der Person des Kunden liegen, so geht die Gefahr bereits mit der Anzeige der Versandbereitschaft auf den Kunden über.

### § 4 Lieferung von Software

(1) Lieferung und Lieferumfang

Die Lieferung von Software, einschließlich von Programmkorrekturen, erfolgt jeweils in Form des Objektcodes auf einem marktüblichen Datenträger bzw. online oder als Download von unserer mowaSYSTEMS-Homepage unter <http://www.mowaSYSTEMS.de>. Im Umfang der Lieferung enthalten ist auch eine Anwendungsdokumentation. Sofern zwischen den Parteien nichts Abweichendes vereinbart ist, kann die Anwendungsdokumentation nach unserer Wahl entweder als Bedienungshandbuch oder auf einem Datenträger überlassen werden. Eine Überlassung des Quellcodes der Software ist nicht geschuldet.

(2) Nutzungsrechte an der Software

1. Für die Einräumung von Nutzungsrechten an der Software gelten die jeweiligen Lizenzbedingungen der Software.

2. Soweit nichts anderes vereinbart ist, erhält der Kunde an der gelieferten Software ein einfaches, zeitlich unbeschränktes Nutzungsrecht. Das Nutzungsrecht berechtigt den Besteller mangels anderer Vereinbarungen zum Einsatz der Software auf einem einzelnen PC (Einzelplatzlizenz).

3. Weitergehende Rechte insbesondere zur Vervielfältigung über das für die vertragsgemäße Nutzung erforderliche Maß hinaus, werden nicht eingeräumt. Der Kunde ist mit Ausnahme des Rechts zur Fehlerberichtigung nicht berechtigt, Änderungen an der Software vorzunehmen. Das Recht zur Fehlerberichtigung durch den Kunden greift nur ein, wenn zuvor die Fehlerberichtigung durch uns abgelehnt wurde oder fehlgeschlagen ist. Die Anfertigung einer Sicherheitskopie der Software durch den Kunden sowie die Vervielfältigung im Rahmen der üblichen Datensicherung zur Sicherstellung des bestimmungsgemäßen Betriebes der Software ist zulässig. Die Kopierleistung der Software nach den Regelungen des § 69e UrhG ist zulässig.

4. Der Kunde erhält an gelieferten Programmkorrekturen diejenigen Nutzungsrechte eingeräumt, die ihm an der ursprünglichen Programmversion zustehen.

### 3. Gewährleistung

Für den Anspruch auf Nacherfüllung gilt bei Lieferung von Software ergänzend Folgendes:

(1) Wir sind berechtigt, die Nachbesserung in den Räumlichkeiten des Kunden zu erbringen. Wir genügen unserer Pflicht zur Nachbesserung auch, indem wir mit einer automatischen Installationsroutine versehene Updates auf unserer Homepage zum Download bereitstellen und dem Kunden telefonischen Support zur Lösung etwa auftretender Installationsprobleme anbieten.

(2) Sind wir zur Mängelbeseitigung oder fehlerfreier Nachlieferung nicht in der Lage, werden wir dem Kunden Fehlerumgebungsmöglichkeiten aufzeigen. Soweit diese dem Kunden zumutbar sind, gelten die Fehlerumgebungsmöglichkeiten als Nacherfüllung. Fehlerumgehungen sind temporäre Überbrückungen eines Fehlers bzw. einer Störung ohne Eingriff in den Quellcode.

(3) Soweit erforderlich wird bei einer Nachbesserung auch die Anwenderdokumentation angepasst.

### **C. Besondere Bedingungen für die Entwicklung und Erstellung sowie die Anpassung von Software**

#### **§ 1 Geltungsbereich**

Die nachfolgenden besonderen Bedingungen für die Entwicklung und Erstellung sowie die Anpassung von Softwarekomponenten gelten ergänzend zu den Allgemeinen Bedingungen unter Ziffer A. für sämtliche Verträge mit dem Kunden über die Entwicklung und Erstellung oder die Anpassung von Softwarekomponenten.

#### **§ 2 Vertragsgegenstand**

(1) Gegenstand des Vertrages ist die Entwicklung und Erstellung von Software oder einzelner Teile bestehend aus Softwarekomponenten oder die Anpassung an die besonderen Bedürfnisse des Kunden, sowie eine Anwenderdokumentation.

(2) Wir erstellen zunächst anhand der vereinbarten Zielvorgaben und der vereinbarten Funktionen der zu erstellenden oder anzupassenden Software ein Pflichtenheft. Die Funktionen und Spezifikationen, die die Software aufweisen muss, ergeben sich nach Freigabe des Pflichtenhefts durch den Kunden ausschließlich aus dem Pflichtenheft.

(3) Der Einbau und die Installation oder Konfiguration in das EDV-System des Kunden ist nur geschuldet, wenn dies ausdrücklich vereinbart ist.

#### **§ 3 Lieferumfang und Nutzungsrechte für Software**

(1) Die Lieferung der entwickelten Software, einschließlich von Programmkorrekturen, erfolgt jeweils in Form des Objektcodes auf einem marktüblichen Datenträger bzw. online oder als Download von unserer mowaSYSTEMS-Homepage unter <http://www.mowaSYSTEMS.de>. Im Umfang der Lieferung enthalten ist auch eine Anwendungsdokumentation. Sofern zwischen den Parteien nichts Abweichendes vereinbart ist, kann die Anwendungsdokumentation nach unserer Wahl entweder als Bedienungshandbuch oder auf einem Datenträger überlassen werden. Die Überlassung des Quellcodes von Software an den Kunden ist nicht geschuldet.

(2) Soweit zwischen uns und dem Kunden nichts anderes vereinbart ist, erhält der Kunde an erstellter Software ein einfaches, zeitlich unbeschränktes Nutzungsrecht. Das Nutzungsrecht berechtigt den Kunden mangels anderer Vereinbarungen zum Einsatz der Software auf einem einzelnen PC (Einzelplatzlizenz).

(3) Weitergehende Rechte, insbesondere zur Vervielfältigung über das für die vertragsgemäße Nutzung erforderliche Maß hinaus, werden nicht eingeräumt. Der Kunde ist mit Ausnahme des Rechts zur Fehlerberichtigung nicht berechtigt, Änderungen an der Software vorzunehmen. Das Recht zur Fehlerberichtigung durch den Kunden greift nur ein, wenn zuvor die Fehlerberichtigung durch uns abgelehnt wurde oder fehlgeschlagen ist. Die Anfertigung einer Sicherungskopie der Software durch den Kunden sowie die Vervielfältigung im Rahmen der üblichen Datensicherung zur Sicherstellung des bestimmungsgemäßen Betriebes der Software ist zulässig. Die Dekompilierung der Software nach den Regelungen des § 69e UrhG ist zulässig.

(4) Der Kunde erhält an gelieferten Programmkorrekturen diejenigen Nutzungsrechte eingeräumt, die ihm an der ursprünglichen Programmversion zustehen.

#### **§ 4 Benennung von Projektverantwortlichen**

(1) Sowohl wir als auch der Kunde sind verpflichtet, vor Beginn der Arbeiten einen Projektleiter zu benennen. Die für die Realisierung der Softwareerstellung erforderlichen Maßnahmen werden zwischen den Projektleitern abgestimmt. Die Verantwortung für die Realisierung der Softwareerstellung liegt bei uns. Die jeweiligen Projektleiter sind innerhalb von 10 Tagen nach Vertragsschluss dem jeweiligen Vertragspartner schriftlich zu benennen.

(2) Die Projektleiter werden sich regelmäßig, mindestens einmal im Monat treffen, um anstehende Entscheidungen vorzubereiten, zu treffen und zu protokollieren.

#### **§ 5 Mitwirkungspflichten**

(1) Der Kunde wird bei der Entwicklung und Erstellung der Software im notwendigen Umfang mitwirken, insbesondere indem er die für die Erstellung des Systems notwendigen Informationen über seine betrieblichen Bedürfnisse und die Umgebungsbedingungen sowie die von ihm aufgrund gesetzlicher oder betrieblicher Bestimmungen einzuhaltenden Anforderungen uns rechtzeitig mitteilt. Soweit Arbeiten nicht in der Räumlichkeiten von uns durchgeführt werden können, wird der Kunde uns bzw. unseren Mitarbeitern für die Dauer der Arbeiten die erforderlichen Arbeitsmittel (wie z.B. geeignete Räumlichkeiten, Arbeitsplätze, Bildschirme, Tools zur Dokumentation usw.) Strom und Telekommunikationsleitungen auf seine Kosten zur Verfügung stellen.

(2) Weitere Mitwirkungspflichten des Kunden ergeben sich aus einem zwischen den Vertragsparteien vereinbarten Projektzeitplan.

#### **§ 6 Freigabe des Pflichtenhefts**

(1) Nach der Erstellung des Pflichtenhefts ist dieses vom Kunden freizugeben. Wir stellen das Pflichtenheft dem Kunden nach Fertigstellung in Schriftform zur Verfügung. Der Kunde wird das Pflichtenheft innerhalb von einem Monat nach Erhalt freigeben. Die Freigabe erfolgt schriftlich. Die Freigabe setzt eine Prüfung des Pflichtenhefts voraus. Die Freigabe ist zu erteilen, wenn in dem Pflichtenheft die Zielvorgaben und die vereinbarten Funktionen ausreichend umgesetzt worden sind. Erklärt der Kunde die Freigabe des Pflichtenhefts nicht fristgemäß, können wir dem Kunden eine angemessene Frist zur Freigabe setzen. Die Freigabe gilt als erteilt, wenn der Kunde innerhalb der Frist weder die Freigabe schriftlich erteilt, noch schriftlich darlegt, welche Mängel des Pflichtenhefts noch zu beseitigen sind. Auf diese Rechtsfolge werden wir den Kunden bei Fristsetzung ausdrücklich hinweisen.

(2) Nach Erteilung der Freigabe wird das Pflichtenheft Vertragsbestandteil.

#### **§ 7 Änderungen während der Durchführung der Arbeiten/ Change Request Management**

(1) Die Projektleiter können einvernehmlich Änderungen vereinbaren. Die Vereinbarungen sollen protokolliert werden und von beiden Projektleitern abgezeichnet werden. Soweit keine Vereinbarungen über die Vergütung oder die sonstigen Vertragsbestimmungen, insbesondere Zeitpläne hinsichtlich der vereinbarten Änderungen getroffen werden, müssen die Änderungen im Rahmen der bis dahin vereinbarten vertraglichen Bestimmungen durchgeführt werden.

(2) Erzielen die Parteien kein Einvernehmen über von einer der Vertragsparteien verlangten Änderungen, gilt Folgendes:

Der Kunde ist berechtigt, bis zur Abnahme Änderungsverlangen an uns zu stellen. Die Änderungsverlangen sind uns gegenüber schriftlich zu äußern. Wir werden das Änderungsverlangen prüfen. Wir werden vom Kunden verlangte Änderungen akzeptieren, sofern sie uns nicht im Rahmen der betrieblichen Leistungsfähigkeit unzumutbar sind. Wir werden dem Kunden innerhalb von 14 Tagen nach Zugang des Änderungsverlangens schriftlich mitteilen, ob

- das Änderungsverlangen angenommen wird und nach den bisherigen Regelungen des Vertrages durchgeführt wird.
- das Änderungsverlangen vertragliche Regelungen beeinflusst, z.B. Preis, Ausführungsfristen etc.: In diesem Fall teilen wir dem Kunden mit, zu welchen Konditionen die Änderung durchgeführt werden kann. Die Änderung ist nur durchzuführen, wenn der Kunde innerhalb von 14 Tagen nach Zugang der Mitteilung gegenüber uns die Änderung zu den von uns mitgeteilten Konditionen annimmt.
- die Prüfung des Änderungsverlangens auf die Realisierbarkeit umfangreich ist: In diesem Fall können wir die Prüfung der Änderung davon abhängig machen, dass der Kunde den Prüfungsaufwand vergütet. Wir sind verpflichtet, in einem solchen Fall den zeitlichen Aufwand und die Kosten für die Prüfung dem Kunden schriftlich mitzuteilen. Der Prüfungsauftrag gilt erst als erteilt, wenn der Kunde uns schriftlich mit der Prüfung beauftragt.
- das Änderungsverlangen abgelehnt wird.

Soweit wir auf das Änderungsverlangen hin innerhalb von 14 Tagen nach Zugang nicht reagieren, gilt das Änderungsverlangen als abgelehnt.

#### **§ 8 Abnahme**

(1) Die entwickelte Software wird nach Fertigstellung übergeben. Nach Fertigstellung und Übergabe bzw. - soweit die Installation der Software durch uns geschuldet ist - nach Installation der entwickelten Software bzw. der entwickelten Teile der Software wird die Software abgenommen.

(2) Der Kunde wird die von uns entwickelte und erstellte Software bzw. die entwickelten Teile der Software innerhalb einer Frist von einem Monat abnehmen. Die Frist beginnt mit der schriftlichen Mitteilung von uns an den Kunden, dass die Software funktionsfähig ist, oder - soweit die Installation der Software durch uns geschuldet wird - mit dem Zeitpunkt, in dem die Installation abgeschlossen und dem Kunden der Abschluss der Installation schriftlich mitgeteilt worden ist.

(3) Die Abnahme setzt eine Funktionsprüfung der Software voraus.

(4) Art, Umfang und Dauer der Funktionsprüfung werden von den Projektleitern vor Durchführung festgelegt, soweit die Anforderungen nicht bereits vertraglich vereinbart wurden.

(5) Die Funktionsprüfung ist erfolgreich durchgeführt, wenn die Software den Anforderungen aus dem Pflichtenheft genügt oder wenn nur unwesentliche Mängel vorliegen.

(6) Erklärt der Kunde die Abnahme nicht fristgerecht, können wir dem Kunden eine weitere angemessene Frist zur Abgabe der Erklärung setzen. Die Software gilt mit Ablauf dieser Frist als abgenommen, wenn der Kunde weder die Abnahme schriftlich erklärt, noch uns schriftlich darlegt, welche Mängel noch zu beseitigen sind. Auf diese Rechtsfolge werden wir den Kunden bei Fristsetzung hinweisen.

#### **§ 9 Ergänzende Bestimmungen zur Gewährleistung**

Für den Anspruch auf Nacherfüllung gilt bei Entwicklung, Erstellung oder Anpassung von Software ergänzend Folgendes:

(1) Wir sind berechtigt, die Nachbesserung in den Räumlichkeiten des Kunden zu erbringen. Wir genügen unserer Pflicht zur Nachbesserung auch, indem wir mit einer automatischen Installationsroutine versehene Updates auf unserer Homepage zum Download bereitstellen und dem Kunden telefonischen Support zur Lösung etwa auftretender Installationsprobleme anbieten.

(2) Sind wir zur Mängelbeseitigung oder fehlerfreier Nachlieferung nicht in der Lage, werden wir dem Kunden Fehlerumgebungsmöglichkeiten aufzeigen. Soweit diese dem Kunden zumutbar sind, gelten die Fehlerumgebungsmöglichkeiten als Nacherfüllung. Fehlerumgehungen sind temporäre Überbrückungen eines Fehlers bzw. einer Störung ohne Eingriff in den Quellcode.

(3) Soweit erforderlich wird bei einer Nachbesserung auch die Anwenderdokumentation angepasst.

### **D. Besondere Bedingungen für Wartungs- und Pflegeleistungen für Hardware und/oder Software**

#### **§ 1 Geltungsbereich**

Die nachfolgenden besonderen Bedingungen für Wartungs- und Pflegeleistungen gelten ergänzend zu den Allgemeinen Bedingungen unter Ziffer A. für sämtliche Verträge mit dem Kunden über die Instandsetzung oder Instandhaltung oder die Pflege oder die Wartung von uns gelieferten oder erstellten Hardware- und/oder Softwarekomponenten. Die nachfolgenden Regelungen gelten nicht für Leistungen, die wir im Rahmen der gesetzlichen Gewährleistung für von uns gelieferte oder erstellte Hardware und/oder Software erbringen.

#### **§ 2 Leistungsbeschreibung**

(1) Die Wartungs- oder Pflegeleistung wird entweder am Einsatzort der installierten oder zu installierenden Hardware und/oder Software erbracht oder nach Wahl von uns per Fernwartung, soweit die nachfolgend unter D. § 12 wieder-gegebenen Voraussetzungen für eine Fernwartung vorliegen.

(2) Die Instandsetzung beinhaltet die Beseitigung eines betriebsbehindernden oder betriebsunterbrechenden Fehlers.

(3) Die Instandhaltung beinhaltet eine Prüfung der Funktionen im vereinbarten Umfang und ggf., soweit erforderlich, den Ersatz von Verschleißteilen.

#### **§ 3 Leistungsvoraussetzungen für Pflege- und Wartungsleistungen**

Für Wartungs- und Pflegeleistungen gelten folgende Bestimmungen:

(1) Wir sind nur zu Leistungen an solcher Hardware oder Software verpflichtet, die von uns geliefert oder erstellt worden ist, die sich in technisch einwandfreiem Zustand befinden und an einem geeigneten Betriebsort aufgestellt ist.

(2) Software unterliegt der Pflege nur in der jeweils letzten von uns übernommenen Fassung, sofern nichts anderes vereinbart ist.

(3) Der Kunde hat sicherzustellen, dass die Leistungsvoraussetzungen erfüllt sind. Sind diese Voraussetzungen nicht gegeben, können wir die eigene Leistung nach eigener Wahl davon abhängig machen, dass der Kunde entweder den vertragsgemäßen Zustand herstellt oder der Kunde den durch die Änderung verursachten Mehraufwand nach der jeweils gültigen Preisliste von uns erstattet.

#### **§ 4 Leistungszeitraum**

(1) Wir erbringen Leistungen nur an Geschäftstagen (Werktage ohne Samstage, ohne Sonntage und ohne Feiertage, wobei als Feiertage alle gesetzlichen Feiertage in Baden-Württemberg einschließlich dem 24.12. und dem 31.12. gelten) von 8.00-18.00 Uhr, soweit nichts Abweichendes geregelt ist. Eine darüber hinausgehende Leistungspflicht besteht nicht. Erforderliche Termine werden zwischen uns und dem Kunden abgestimmt.

(2) Außerhalb der im vorstehenden Absatz genannten Geschäftszeiten erbringen wir auf Wunsch des Kunden Leistungen auf Basis separater Vereinbarung und Vergütung.

#### **§ 5 Preise**

Es gelten unsere aktuellen Stundensätze, Spesen- und Reisekostensätze, die Sie unserer Servicepreisliste entnehmen können.

#### **§ 6 Leistungsort**

(1) Leistungsort für die Wartungs- oder Pflegeleistungen vor Ort ist die in unserem Angebot bzw. in unserer Auftragsbestätigung näher bestimmte Betriebsstätte des Kunden und der dort angegebene Installationsort. Im Bedarfsfall sind wir berechtigt, unsere Wartungsarbeiten in unserem eigenen Betrieb durchzuführen.

(2) Wir sind berechtigt die gesamte Wartung oder einzelne Wartungsleistungen nach eigener Wahl per Fernwartung durchzuführen, soweit die technischen Voraussetzungen für die Fernwartung im Betrieb des Kunden vorliegen.

#### § 7 Instandsetzung

Gestaltet sich die Fehlerbeseitigung aufwendiger als angenommen, so sind wir berechtigt, dem Auftraggeber eine Fehlerumgehung zur Verfügung zu stellen.

#### § 8 Verschleißteile

(1) Die Verschleißteile werden bei Verschleiß im Rahmen von Instandsetzungs- oder Instandhaltungsarbeiten ersetzt bzw. die erforderlichen Ersatzteile eingebaut.

(2) Die Lieferung von Ersatzteilen und Verschleißteilen für Instandhaltungs- oder Instandsetzungsleistungen durch uns erfolgt im Rahmen der üblichen Lieferzeiten nach Bestellung durch den Kunden und ist gesondert zu vergüten.

#### § 9 Mitwirkungspflichten des Kunden, Datenschutz

(1) Der Kunde ist verpflichtet, auftretende Fehler und Probleme bzw. den Ablauf von Systemausfällen so genau wie möglich zu beschreiben.

(2) Instandhaltungs- und Instandsetzungsleistungen, die vor Ort in der Betriebsstätte des Kunden bzw. dem Installationsort der Hardware oder Software vorgenommen werden, können von uns nur durchgeführt werden, wenn an dem mit dem Kunden vereinbarten Termin ein freier Zugang zur Hardware gewährleistet ist, die gewartet werden soll bzw. auf der die zu pflegende Software aufgespielt ist.

(3) Kann eine Instandsetzungsmaßnahme aus im Verantwortungsbereich des Kunden liegenden Gründen nicht oder nur verspätet durchgeführt werden, insbesondere weil:

- die Mitwirkungspflichten durch den Kunden nicht oder nicht rechtzeitig erbracht wurden,
- der durch den Kunden gemeldete Fehler tatsächlich nicht aufgetreten ist oder
- der Kunde einen vereinbarten Termin zur Instandsetzung versäumt hat,

wird dem Kunden den uns hierdurch entstehende und zu belegenden zusätzliche Aufwand (Fehlersuchzeit gleich Arbeitszeit) in Rechnung gestellt. Der Kunde ist nicht berechtigt, in diesem Fall weitere Ansprüche wegen verspäteter Leistung von uns geltend zu machen.

(4) Der Kunde gewährleistet, dass die datenschutzrechtlichen Regelungen eingehalten werden – so weit vom Kunden in die zu pflegende Software personenbezogene Daten eingegeben werden oder wir vom Kunden im Rahmen der Pflegeleistungen aufgefordert werden, personenbezogene Daten in Systeme einzugeben, auf die wir bei der Wartung oder Pflege Zugriff haben; d.h. der Kunde gewährleistet, dass uns der im Rahmen der Wartung oder Pflege mögliche Zugriff auf ggf. vom Kunden gespeicherte personenbezogene Daten ohne Verletzung datenschutzrechtlicher Regelungen möglich ist.

#### § 10 Abnahme der Leistungen

(1) Der Kunde bestätigt uns jede einzelne zur Instandsetzung erbrachte Leistung durch Abzeichnung des von uns vorgelegten Arbeitsnachweises. Er wird die erbrachte Leistung hiernach unverzüglich testen und die Abnahme erklären, wenn die Leistung einwandfrei erbracht wurde oder keine wesentlichen Mängel vorliegen.

(2) Hat der Kunde die Abnahme binnen einer Frist von 2 Wochen nach Erbringung der jeweiligen Leistung noch nicht erklärt und auch keine Mängel geltend gemacht, gilt die Abnahme als erfolgt. Wir weisen den Kunden auf die Bedeutung eines solchen Stillschweigens gesondert oder im Arbeitsnachweis hin.

#### § 11 Ergänzende Bestimmungen für die Gewährleistung

(1) Für die Frage, wann ein Mangel einer Wartungsleistung oder Pflegeleistung vorliegt, gilt ergänzend Folgendes: Soweit wir eine Fehlerumgehungslösung zur Verfügung stellen, gilt die erbrachte Leistung nicht als mangelhaft; in diesem Zusammenhang sind wir auch berechtigt, Veränderungen an der Konfiguration der Hardware oder Software vorzunehmen, wenn und soweit die Betriebsfähigkeit der Hardware oder Software einzeln oder insgesamt dadurch nicht beeinträchtigt wird.

(2) Für den Anspruch auf Nacherfüllung wegen eines Mangels der von uns erbrachten Wartungsleistung oder Pflegeleistung gilt ergänzend Folgendes: Sind wir zur Mangelbeseitigung oder fehlerfreien Nachlieferung nicht in der Lage, werden wir dem Kunden Fehlerumgehungsmöglichkeiten aufzeigen. Soweit diese dem Kunden zumutbar sind, gelten die Fehlerumgehungsmöglichkeiten als Nacherfüllung. Fehlerumgehungen sind temporäre Überbrückungen eines Fehlers bzw. einer Störung, bei Software insbesondere ohne Eingriff in den Quellcode.

(3) Weitergehende Gewährleistungs- oder Garantiansprüche des Kunden aufgrund der zugrundeliegenden Vertragsbeziehungen mit Geräteherstellern und -lieferanten bleiben unberührt.

#### § 12 Fernwartung

(1) Fehlerdiagnosen und Instandsetzungsmaßnahmen (etwa Installation von Patches, Updates, Upgrades oder neuen Versionen/Releases von Software) können, je nach Störung, anstatt vor Ort auch per Fernwartung von uns durchgeführt werden.

(2) Ferndiagnose und Fernwartung sind Wartungs- und Pflegeleistungen, die mittels der vereinbarten Kommunikationseinrichtungen und geeigneter Kommunikationsdienste von einem entfernten Ort aus erbracht werden und für die der Kunde die notwendigen Infrastruktureinrichtungen (Leitungen, Internetverbindung, etc.) vorhält. Eine Ferndiagnose / Fernwartung kann deshalb nur durchgeführt werden, wenn der Kunde die technischen Voraussetzungen dafür zur Verfügung stellt. Die technischen Voraussetzungen werden dem Kunden im Einzelfall genannt.

(3) Die Fernwartung findet im Zweifel aus unserem eigenen Betrieb heraus statt.

#### E. Besondere Bedingungen für die Nutzung von Hotlines

##### § 1 Geltungsbereich

Die nachfolgenden besonderen Bedingungen für die Nutzung von Hotlines gelten ergänzend zu den Allgemeinen Bedingungen unter Ziffer A. für sämtliche Anrufe des Kunden bei von uns bereitgehaltenen Hotlines.

##### § 2 Leistungsbeschreibung

(1) Die Hotlines sind telefonisch oder per E-Mail erreichbar. Die telefonischen Hotlines sind zum Teil kostenpflichtig. Die Kosten für die Inanspruchnahme der jeweiligen Hotline können unter <https://www.mowaSYSTEMS.de> eingesehen werden.

(2) Über die Hotline werden folgende Leistungen erbracht:

- Entgegennahme von Bestellungen;
- Entgegennahme von Wartungs- oder Pflegeaufträgen;
- Entgegennahme von Ersatzteil- und Verschleißteilbestellungen;
- Entgegennahme von Anfragen von Kunden zu unseren Produkten.

(3) Auf die Inanspruchnahme der Hotline besteht kein Anspruch. Wir behalten uns die jederzeitige Einstellung der Hotline vor.

##### § 3 Keine Fehlerbehebung über die Hotline

Die Hotline dient nur der Entgegennahme von Aufträgen und Bestellungen sowie Kundenanfragen. Ein Wartungs- oder Fehlerbehebungsantrag über die Hotline ist nicht geschuldet und erfolgt nicht.

#### F. Besondere Bedingungen für Schulungen

##### § 1 Geltungsbereich

Die nachfolgenden besonderen Bedingungen für Schulungen gelten ergänzend zu den Allgemeinen Bedingungen unter Ziffer A. für sämtliche Verträge mit dem Kunden über die Schulung von uns gelieferten oder erstellten Hardware- und/oder Softwarekomponenten.

##### § 2 Leistungsvoraussetzungen, Mitwirkungspflichten

(1) Erfolgt die Schulung nach der vertraglichen Vereinbarung beim Kunden bzw. vor Ort am Installationsort der Hardware oder Software, sind wir nur zur Durchführung der Schulungen an solcher Software verpflichtet, die von uns geliefert oder erstellt worden ist und die sich in technisch einwandfreiem Zustand befinden und an einem geeigneten Betriebsort aufgestellt ist.

(2) Die Programmversionen der Software müssen sich auf aktuellem Stand befinden, soweit nichts anderes ausdrücklich vereinbart ist.

##### § 3 Umfang der Schulung, Kenntnisstand der Schulungsteilnehmer

(1) Die Schulung erfasst, soweit nichts anderes vereinbart ist, die Vermittlung der Fertigkeiten, die zur üblichen, ordnungsgemäßen Bedienung als Benutzer notwendig sind, d. h., wir schulen in alltäglichen Einrichtungs- und Konfigurationsfragen und in Fragen der Benutzung durch Endnutzer. Eine Schulung zur Technik, d. h. die insbesondere Wartungsfragen betreffen, erfolgt nicht.

(2) Grundkenntnisse und -fertigkeiten im Umgang mit einer rechnergesteuerten Anlage (z. B. grundlegende Bedienung des Betriebssystems, grundlegenden Office-Kenntnisse etc.) werden vorausgesetzt und nicht vermittelt.

##### § 4 Teilnehmer an einer Schulung

(1) An einer Schulung können, vorbehaltlich abweichender individueller Vereinbarung, maximal 10 Personen, ohne Einrechnung der Schulungspersonen, teilnehmen.

(2) Eine Schulung erfolgt nur gegenüber dem Kunden und Mitarbeitern im Betrieb des Kunden. Nehmen weitere Personen an der Schulung teil, erhöht sich der Stundensatz nach individueller Vereinbarung.

##### § 5 Kündigung, Verlegung einer Schulung

(1) Ein Vertrag über die Durchführung einer Schulung kann nur aus wichtigem Grunde gekündigt werden. Die Kündigung hat in Schriftform zu erfolgen.

(2) Wir stellen für die Schulung den im Angebot oder der Auftragsbestätigung genannten Referenten aus unserem Unternehmen. Sollte ein Referent aus Gründen, die wir nicht zu vertreten haben, zu dem vereinbarten Schulungstermin ausfallen, sind wir berechtigt, einen geeigneten Ersatzreferenten aus unserem Unternehmen zu benennen oder den Schulungstermin in Abstimmung mit dem Kunden auf einen Ausweichtermin zu verlegen.