

## ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN

### I. Allgemeiner Teil

#### § 1 Geltungsbereich

- (1) Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (im Folgenden „unsere AGB“) sind wesentlicher Bestandteil aller unserer Vertragsangebote und Vertragsannahmen und gelten für alle von uns erbrachten Lieferungen und sonstigen Leistungen. Allgemeine Geschäftsbedingungen unserer Kunden (im Folgenden „Kunde“) erkennen wir nicht an, auch wenn wir ihnen nicht ausdrücklich widersprechen oder wenn wir in Kenntnis entgegenstehender oder von unseren AGB abweichender Bedingungen des Kunden die Leistung an den Kunden vorbehaltlos ausführen.
- (2) Unsere AGB gelten auch für alle zukünftigen Geschäfte mit dem Kunden, auch wenn wir nicht nochmals auf die Geltung unserer AGB hinweisen.
- (3) Unsere AGB gelten nur gegenüber Unternehmern im Sinne des § 14 BGB.
- (4) Im Einzelfall getroffene, individuelle Vereinbarungen mit dem Kunden (einschließlich Nebenabreden, Ergänzungen und Änderungen) haben Vorrang vor unseren AGB. Derartige Absprachen sind zu Beweis Zwecken schriftlich zu treffen oder zu bestätigen. Für den Abschluss und den Inhalt derartiger Vereinbarungen ist, vorbehaltlich des Gegenbeweises, der Vertrag bzw. unsere schriftliche Bestätigung maßgebend. Mit Ausnahme von Geschäftsführern und Prokuristen sind unsere Mitarbeiter nicht berechtigt, von unseren AGB abweichende Absprachen zu treffen.
- (5) Rechtserhebliche Erklärungen und Anzeigen des Kunden (z. B. Fristsetzung, Mängelanzeige, Rücktritt oder Minderung) sind nur wirksam, wenn sie in Text- oder Schriftform erfolgen (z. B. Brief, E-Mail, Telefax).
- (6) Hinweise auf die Geltung gesetzlicher Vorschriften haben nur klarstellende Bedeutung. Ergänzend zu unseren AGB gelten auch ohne diesbezüglichen Hinweis die gesetzlichen Vorschriften, soweit sie in unseren AGB nicht unmittelbar abgeändert oder ausdrücklich ausgeschlossen werden.

#### § 2 Angebote, Vertragsschluss, Unterlagen

- (1) Kostenvoranschläge, Preis- und Lieferinformationen, Produktpräsentationen sowie sonstige von uns im Vorfeld des Vertragsschlusses abgegebene mündliche Erklärungen stellen im Zweifel keine Angebote im Rechtssinne dar, sondern sind als Aufforderung an den Kunden zur Abgabe eines Angebots zu verstehen. Ein Vertragsangebot von uns liegt nur vor, wenn es zumindest in Textform erfolgt und als Angebot bezeichnet ist. Auch wenn wir ein Angebot abgeben, erfolgt dieses freibleibend, d. h. wir sind bis zur Annahme durch den Kunden jederzeit zum Widerruf des Angebots berechtigt, sofern in dem Angebot nicht ausdrücklich etwas anderes bestimmt ist.
- (2) Bestellungen des Kunden sind verbindlich.
- (3) Kostenvoranschläge, Skizzen, Zeichnungen, Abbildungen, Pflichtenhefte, Leistungsbeschreibungen, Datenblätter und sonstige Unterlagen, die nicht zum Lieferumfang gehören, verbleiben in unserem Eigentum. Sie dürfen Dritten nicht zugänglich gemacht werden und sind auf Aufforderung unverzüglich zurückzugeben.

### § 3 Vertragsgegenstand

- (1) Der Inhalt des Vertrags und der Umfang der von uns geschuldeten Leistungen ergibt sich ausschließlich aus den Vertragsdokumenten und Leistungsbeschreibungen.
- (2) Leistungen, die nicht ausdrücklich in den Vertragsunterlagen vereinbart sind, gehören nicht zum geschuldeten Leistungsumfang. Dies gilt insbesondere für die Lieferung von Software, die von Dritten hergestellt ist („Drittprogramme“). Sofern diese nicht ausdrücklich zum Lieferumfang zählt, übernimmt der Kunde die Beschaffung der erforderlichen Hardware und erforderlicher Drittprogramme in eigener Verantwortung und auf eigene Kosten.
- (3) Sofern wir Drittprogramme verkaufen und die Überlassung dieser Programme mit der Anerkennung der Lizenzbedingungen des jeweiligen Herstellers verbunden ist, erfolgt die Übereignung dieser Drittprogramme an den Kunden unter der Bedingung, dass er die Lizenzbedingungen des Herstellers schriftlich bestätigt.
- (4) Soweit nicht ausdrücklich abweichend vereinbart, gehören Beratungs- und Unterstützungsleistungen, die Installation unserer Produkte, die Installation von Drittprogrammen, die Einrichtung von Hardware, die Durchführung eines Probetriebes, die Pflege und Wartung von Soft- und Hardware sowie Einweisungs- und Schulungstätigkeiten nicht zu den von uns vertraglich geschuldeten Leistungen. Derartige Zusatzleistungen bedürfen gesonderter Vereinbarung.
- (5) Der Kunde hat keinen Anspruch auf Übergabe und Nutzung des Quellcodes der übergebenen Software.
- (6) Wenn wir Ersatzteile liefern, gehört der Einbau nicht zu den von uns geschuldeten Leistungen, sofern nicht ausdrücklich abweichend vereinbart. Der Kunde übernimmt den Einbau selbst.

### § 4 Beschaffenheit unserer Soft- und Hardware

- (1) Zur vereinbarten Beschaffenheit unserer Produkte gehören nur die Eigenschaften und Merkmale, die in den Vertragsunterlagen genannt sind.
- (2) Drittprogramme erhält der Kunde, soweit diese ausnahmsweise von uns gestellt werden, in der bei Lieferung neuesten Version. Wir sind berechtigt, Open Source Softwarekomponenten in die Software einzubinden. Eine Garantie liegt nur vor, wenn sie ausdrücklich als solche bezeichnet ist.
- (3) Erklärungen zur Beschaffenheit und Haltbarkeit für verkaufte Hard- und Software stellen nur dann eine Beschaffenheits- oder Haltbarkeitsgarantie dar, wenn wir sie ausdrücklich als „Garantie“ bezeichnet haben. Produktbeschreibungen stellen keine Beschaffenheitsvereinbarung dar. Garantien im Rechtssinne geben wir nicht ab, es sei denn, wenn wir sie ausdrücklich als „Garantie“ bezeichnet haben.

### § 5 Rechte an der Software von maresystems

- (1) Soweit die Lieferung von uns erstellter Software zum Lieferumfang gehört („Vertragssoftware“), erhält der Kunde mit vollständiger Bezahlung des vereinbarten Entgelts ein nicht ausschließliches, zeitlich unbeschränktes, übertragbares Recht zur Nutzung der Software im in diesem Vertrag eingeräumten Umfang. Die Vertragssoftware darf pro erworbener Lizenz nur auf einem Rechner installiert und genutzt werden. Die zulässige Nutzung umfasst die Installation der Vertragssoftware, das Laden in den Arbeitsspeicher sowie den bestimmungsgemäßen Gebrauch

durch den Kunden. Die Anzahl der Lizenzen sowie Art und Umfang der Nutzung bestimmen sich im Übrigen nach dem Vertragsangebot.

- (2) In keinem Fall hat der Kunde das Recht, die erworbene Vertragssoftware zu vermieten oder in sonstiger Weise unter zu lizenzieren, sie drahtgebunden oder drahtlos öffentlich wiederzugeben oder zugänglich zu machen oder sie Dritten entgeltlich oder unentgeltlich zur Verfügung zu stellen.
- (3) Der Kunde ist berechtigt, eine Sicherungskopie zu erstellen, wenn dies zur Sicherung der künftigen Nutzung erforderlich ist. Der Kunde wird auf der erstellten Sicherungskopie den Vermerk „Sicherungskopie“ sowie einen Urheberrechtsvermerk sichtbar anbringen.
- (4) Der Kunde ist ausschließlich dann berechtigt, die Vertragssoftware zu dekompileieren und zu vervielfältigen, soweit dies gesetzlich vorgesehen ist und wir dem Kunden die hierzu notwendigen Informationen auf Anforderung nicht innerhalb angemessener Frist zugänglich gemacht haben.
- (5) Der Kunde ist berechtigt, die erworbene Kopie der Vertragssoftware einem Dritten unter Übergabe der Dokumentation dauerhaft zu überlassen. In diesem Fall wird er die Nutzung des Programms vollständig aufgeben, sämtliche installierten Kopien des Programms von seinen Rechnern entfernen und sämtliche auf anderen Datenträgern befindlichen Kopien löschen oder uns übergeben, sofern er nicht gesetzlich zu einer längeren Aufbewahrung verpflichtet ist. Der Kunde wird mit dem Dritten ausdrücklich die Beachtung des Umfangs der Rechtseinräumung gemäß dieses Vertrages vereinbaren. Eine Aufspaltung erworbener Lizenzen ist nicht zulässig.
- (6) Nutzt der Kunde die Vertragssoftware in einem Umfang, der die erworbenen Nutzungsrechte qualitativ (im Hinblick auf die Art der gestatteten Nutzung) oder quantitativ (im Hinblick auf die Anzahl der erworbenen Lizenzen) überschreitet, so wird er unverzüglich die zur erlaubten Nutzung notwendigen Nutzungsrechte erwerben.
- (7) Urhebervermerke, Seriennummern sowie sonstige der Programmidentifikation dienende Merkmale dürfen durch den Kunden nicht von der Vertragssoftware entfernt oder verändert werden.

## **§ 6 Versand und Gefahrenübergang**

- (1) Sofern nicht abweichend vereinbart, erfolgt die Lieferung ab Lager (EXW Incoterms 2020).
- (2) Ist die Einrichtung einer Hardware und/oder Installation einer Software im Betrieb des Kunden vereinbart, geht die Gefahr des zufälligen Untergangs oder der zufälligen Beschädigung auf den Kunden über, sobald die Hardware und/oder Software in den räumlichen oder digitalen Unternehmensbereich des Kunden gelangt ist.
- (3) Teillieferungen sind zulässig, soweit diese für den Kunden zumutbar sind. Über Teillieferungen erteilte Rechnungen sind unabhängig von der Gesamtlieferung zur Zahlung fällig.
- (4) Unterstützen unsere Mitarbeiter oder sonstige für uns tätige Dritte den Kunden bei der Verladung und/oder Transportsicherung, so geschieht dies gefälligkeithalber und auf eigenes Risiko des Kunden. Die Personen werden als Erfüllungsgehilfen des Kunden tätig. Wir übernehmen insoweit keinerlei Verantwortung. Der Kunde hat uns von allen etwaigen Ansprüchen Dritter freizustellen.

## § 7 Lieferfristen/Lieferverzug

- (1) Angegebene Termine dienen nur der Projektplanung und sind grundsätzlich unverbindlich. Leistungsfristen oder -termine sind nur dann verbindlich, wenn sie schriftlich ausdrücklich als verbindlich vereinbart sind. Eine vereinbarte Lieferfrist beginnt frühestens mit Vertragsschluss, jedoch nicht vor vollständiger Klärung der technischen und kaufmännischen Einzelheiten der Vertragsdurchführung. Der Beginn aller für uns geltenden Fristen setzt zudem die Vornahme aller erforderlichen Mitwirkungshandlungen des Kunden, insbesondere die Übermittlung sämtlicher erforderlicher Informationen sowie die Einhaltung der vereinbarten Zahlungsbedingungen, einschließlich des Erhalts der Anzahlung, durch den Kunden voraus.
- (2) Die Lieferung erfolgt vorbehaltlich rechtzeitiger und ordnungsgemäßer Selbstbelieferung. Wir sind nicht verpflichtet, die Ware oder die Rohstoffe, die für die Herstellung der Ware erforderlich sind, anderweitig zu beschaffen, wenn wir trotz eines entsprechend abgeschlossenen Deckungsgeschäftes aus von uns nicht zu vertretenden Gründen von unserem Zulieferer nicht beliefert werden.
- (3) Wir haften nicht für Nichtlieferungen oder Lieferverzögerungen, wenn diese auf höherer Gewalt oder einem sonstigen außerhalb unseres Einflussbereichs liegenden Hinderungsgrund beruhen und von uns vernünftigerweise nicht erwartet werden konnte, den Hinderungsgrund in Betracht zu ziehen oder den Hinderungsgrund oder seine Folgen zu vermeiden oder zu überwinden. Das gilt beispielsweise in Fällen von kriegerischen Ereignissen, Terrorakten, Naturereignissen, Betriebs-, Transport- und Verkehrsstörungen, Streiks, rechtmäßigen Aussperrungen, behördliche Verfügungen, Massenerkrankungen, Epidemien und Pandemien. Wir werden den Kunden in derartigen Fällen über den Hinderungsgrund und seine Auswirkungen informieren. Sofern ein solches Ereignis uns die Lieferung oder Leistung wesentlich erschwert oder unmöglich macht und die Behinderung nicht nur von vorübergehender Dauer ist, sind beide Parteien zum Rücktritt vom Vertrag berechtigt. Bei Hindernissen vorübergehender Dauer verlängern sich unsere Liefer- oder Leistungsfristen oder verschieben sich unsere Liefer- oder Leistungstermine um den Zeitraum der Behinderung zzgl. einer angemessenen Anlaufzeit. Überschreitet die sich daraus ergebende Verzögerung den Zeitraum von drei Monaten, sind beide Vertragsparteien berechtigt, vom Vertrag zurückzutreten. Ist einer Vertragspartei infolge der Verzögerung vor Ablauf dieser Frist ein weiteres Festhalten am Vertrag nicht zuzumuten, ist die jeweilige Vertragspartei berechtigt, vom Vertrag zurückzutreten.
- (4) Im Falle des Lieferverzuges oder der Unmöglichkeit besteht eine Schadensersatzhaftung nur nach Maßgabe von § 13.

## § 8 Preise, Zahlungsbedingungen

- (1) Unsere Preise verstehen sich in EURO zuzüglich gesetzlicher Umsatzsteuer in der jeweils geltenden Höhe. Soweit nicht anders vereinbart, gelten die Preise ab Lager (EXW Incoterms 2020) zuzüglich Kosten für Versand, Verpackung und Versicherung, Zölle oder andere Steuern.
- (2) Mit unserem Angebot oder unserer Auftragsbestätigung genannte Preise sind nur dann Festpreise, wenn sie dort ausdrücklich als Festpreise bezeichnet werden. Haben wir mit dem Kunden einen Festpreis vereinbart, sind hiervon nur die ausdrücklich vereinbarten Leistungen umfasst. Leistungen, die auf Änderungs- oder Ergänzungsverlangen des Kunden beruhen, sind zusätzlich

zu vergüten. Dies gilt auch, wenn insoweit keine ausdrückliche Vereinbarung über eine zusätzliche Vergütung getroffen wird. In diesem Fall werden die zusätzlichen Leistungen gemäß unseren üblichen Stundensätzen/Preislisten berechnet.

- (3) Die Preise für unsere Lieferungen basieren auf den zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses bestehenden Umständen. Bei unvorhersehbaren, von uns nicht zu beeinflussenden Kostensteigerungen, z. B. durch Erhöhung von Frachtraten, Transportkosten, Steuern, Zöllen oder sonstigen öffentlichen Abgaben, Rohstoffpreisveränderungen oder Währungsschwankungen, sind wir berechtigt, die Preise nach billigem Ermessen anzupassen. Übersteigt die Preiserhöhung 15 % des ursprünglichen Preises, kann der Kunde die Preiserhöhung ablehnen. Wir sind in diesem Fall zum Rücktritt vom Vertrag berechtigt.
- (4) Unsere Rechnungen sind sofort zur Zahlung fällig. Abzüge wie Skonto sind, soweit nicht ausdrücklich mit dem Kunden vereinbart, unzulässig. Soweit nicht ausdrücklich abweichend vereinbart, gerät der Kunde in Verzug, wenn der Rechnungsbetrag nicht innerhalb von 14 Tagen nach Zugang der Rechnung gezahlt ist. Maßgeblich ist der Eingang der Zahlung bei uns. Ein früherer Verzugseintritt nach Maßgabe der gesetzlichen Vorschriften, insbesondere durch Mahnung, bleibt unberührt.
- (5) Zahlungen sind, soweit nicht etwas anderes vereinbart wurde, per Banküberweisung zu leisten. Soweit andere Zahlungsarten vereinbart wurden, gehen anfallende Gebühren der Zahlungsdienstleister zu Lasten des Kunden. Wir sind berechtigt, Rechnungen in elektronischer Form zu stellen.
- (6) Während des Zahlungsverzugs ist der Kunde verpflichtet, Verzugszinsen und Schadenspauschalen gemäß den gesetzlichen Vorschriften als Mindestschaden zu ersetzen. Die Geltendmachung eines darüberhinausgehenden Schadens ist nicht ausgeschlossen. Gegenüber Kaufleuten bleibt unser Anspruch auf den kaufmännischen Fälligkeitszins (§ 353 HGB) unberührt.
- (7) Aufrechnungs- und Zurückbehaltungsrechte stehen dem Kunden nur dann zu, wenn seine Gegenansprüche rechtskräftig festgestellt, unbestritten oder von uns anerkannt sind.
- (8) Wir sind jederzeit uneingeschränkt berechtigt, unsere Forderungen gegen den Kunden an Dritte zu verkaufen und/oder abzutreten.
- (9) Werden nach Abschluss des Vertrags Umstände bekannt, welche die Kreditwürdigkeit des Kunden wesentlich zu mindern geeignet sind und durch die der Anspruch auf den Kaufpreis gefährdet wird (z. B. Zahlungseinstellung, Antrag auf Eröffnung eines Insolvenzverfahrens, Verzug mit Zahlungsverpflichtungen aus anderen Verträgen im Rahmen der Geschäftsbeziehung mit uns), so sind wir berechtigt, noch ausstehende Lieferungen und Leistungen nur gegen Vorauszahlung oder Sicherheitsleistungen auszuführen. Sondereinbarungen (auch Sonderrabatte und Skontovereinbarungen) sind in diesem Fall hinfällig.

## **§ 9 Eigentumsvorbehalt**

- (1) Unsere Lieferungen erfolgen unter Eigentumsvorbehalt. Wir behalten uns das Eigentum an der gelieferten Ware einschließlich sämtlicher Datenträger sowie der übergebenen Benutzerdokumentation bis zur vollständigen Bezahlung des Kaufpreises sowie sämtlicher weiterer bestehender Forderungen (auch soweit sie im Zeitpunkt des Vertragsschlusses noch nicht bestanden haben) gegen den Kunden aus der Geschäftsbeziehung vor. Das Eigentum an der Ware geht mithin

automatisch auf den Kunden über, sobald der Kaufpreis getilgt ist und keine weiteren Forderungen aus der Geschäftsbeziehung bestehen (Eigentumsvorbehalt in Form eines Kontokorrentvorbehalts).

- (2) Eine eventuelle Umbildung oder Verarbeitung (im Folgenden zusammen „Verarbeitung“) unserer noch unter Eigentumsvorbehalt stehenden Waren (im Folgenden „Vorbehaltsware“) durch den Kunden erfolgt stets für uns als Hersteller im Sinne des § 950 BGB. Im Falle einer Verarbeitung erwerben wir unmittelbar das Eigentum an der neu geschaffenen Sache. Wird die Vorbehaltsware mit anderen, uns nicht gehörenden Sachen verarbeitet, erwerben wir das Miteigentum an der neuen Sache im Verhältnis des Wertes der Vorbehaltsware (Rechnungswert inkl. Umsatzsteuer) zu den anderen verarbeiteten Sachen im Zeitpunkt der Verarbeitung. Wird die Vorbehaltsware mit anderen uns nicht gehörenden Sachen untrennbar verbunden oder vermischt, so erwerben wir Miteigentum an der neuen Sache im Verhältnis des Wertes der Vorbehaltsware (Rechnungsendbetrag inklusive der Umsatzsteuer) zu den anderen verbundenen oder vermischten Sachen im Zeitpunkt der Verbindung oder Vermischung. Wird die Vorbehaltsware in der Weise verbunden oder vermischt, dass die Sache des Kunden als Hauptsache anzusehen ist, sind der Kunde und wir uns bereits jetzt einig, dass der Kunde uns anteilmäßig (nach dem Verhältnis des Werts der Ausgangsstoffe) Miteigentum an dieser Sache überträgt. Wir nehmen diese Übertragung an. Für die durch Verarbeitung, Vermischung oder Verbindung entstehenden Produkte gelten, soweit sie in unserem Eigentum stehen, die Regelungen für Vorbehaltsware entsprechend. Der Kunde ist nicht mehr zur Verarbeitung, Verbindung, Vermischung oder Vermengung der Vorbehaltsware (im Folgenden „Verarbeitungsermächtigung“) berechtigt, wenn er in Zahlungsverzug gerät, die Eröffnung eines Insolvenzverfahrens über sein Vermögen beantragt wird oder er zur Beantragung eines Insolvenzverfahrens über sein Vermögen verpflichtet ist.
- (3) Der Kunde ist verpflichtet, die Vorbehaltsware auf seine Kosten pfleglich zu behandeln, sorgfältig für uns zu verwahren und angemessen gegen die üblichen Risiken (z. B. Diebstahl, Bruch, Feuer, Wasser) zum Neuwert zu versichern und auf Verlangen den Abschluss und Bestand der Versicherung nachzuweisen. Wir sind berechtigt, die Vorbehaltsware auf seine Kosten zu versichern. Wir können jederzeit verlangen, dass der Kunde ein Inventar über die von uns gelieferten Waren an seinem jeweiligen Lagerort aufnimmt und die Ware als in unserem Eigentum stehend kenntlich macht. Versicherungsansprüche sowie Ansprüche gegen Dritte wegen Beschädigung, Zerstörung, Diebstahls oder Verlustes der Ware tritt der Kunde bereits jetzt sicherungshalber an uns ab. Wir nehmen diese Abtretung hiermit an.
- (4) Ungeachtet eines etwaigen automatischen Erlöschens, sind wir berechtigt, die Verarbeitungsermächtigung zu widerrufen, wenn der Kunde seine Pflichten uns gegenüber verletzt, insbesondere seine Zahlungsverpflichtungen aus der Geschäftsbeziehung nicht ordnungsgemäß erfüllt, insbesondere in Zahlungsverzug gerät, oder gegen seine Pflichten als Vorbehaltskäufer verstößt oder nach Abschluss des Vertrages erkennbar wird, dass unsere Zahlungsansprüche aus der Geschäftsbeziehung mit dem Kunden durch dessen mangelnde Leistungsfähigkeit gefährdet sind.
- (5) Ferner sind wir bei vertragswidrigem Verhalten des Kunden berechtigt, nach den gesetzlichen Vorschriften vom Vertrag zurückzutreten. Wir sind wahlweise, sofern die Voraussetzungen für den Rücktritt vorliegen, auch berechtigt, die Ware lediglich herauszuverlangen. Ein solches

bloßes Herausgabeverlangen stellt keine Rücktrittserklärung dar. Der Rücktritt bleibt aber vorbehalten. Gleiches gilt, wenn wir die Vorbehaltsware pfänden. Die für die Rücknahme anfallenden Transportkosten trägt der Kunde. Von uns zurückgenommene Vorbehaltsware dürfen wir verwerten. Der Erlös der Verwertung wird mit denjenigen Beträgen verrechnet, die uns der Kunde schuldet, nachdem wir einen angemessenen Betrag für die Kosten der Verwertung abgezogen haben.

- (6) Zugriffe Dritter auf die Vorbehaltsware hat der Kunde uns unverzüglich nach Bekanntwerden mitzuteilen und uns alle für eine Intervention notwendigen Informationen und Unterlagen zu überlassen. Der Kunde haftet für die Kosten, die für die Aufhebung des Zugriffs, insbesondere durch Erhebung einer Drittwiderspruchsklage anfallen, soweit sie nicht von dem betreibenden Gläubiger erlangt werden können.
- (7) Wir verpflichten uns auf Verlangen des Kunden zur Freigabe von Sicherheiten, wenn der Wert unserer Sicherheiten die zu sichernden Forderungen um mehr als 20 % übersteigt. Die Auswahl der freizugebenden Sicherheiten steht uns zu.

#### **§ 10 Mitwirkungspflichten des Kunden/Annahmeverzug**

- (1) Der Kunde wird uns umfassend, fachkundig und rechtzeitig unterstützen. Er ist verpflichtet, sämtliche vertraglich geregelten, erforderlichen oder nach Treu und Glauben geschuldeten Mitwirkungshandlungen rechtzeitig auf eigene Kosten zu erbringen, insbesondere mitzuwirken bei:
  - der Ermittlung aller Informationen über den Kunden und ggf. dessen Endkunden, die wir benötigen, um unsere Leistungen vertragsgerecht erbringen zu können. Dazu gehören vor allem vollständige Informationen über die Systemumgebung, die Schnittstellen, die tatsächlichen und geplanten Unternehmensabläufe,
  - sofern eine Installation ausdrücklich vereinbart wurde, der Vorbereitung und Durchführung der Installation der Produkte und Programme, insbesondere durch Ermöglichung der Datenfernübertragung,
  - etwaigen ausdrücklich vereinbarten technischen Probeläufen, insbesondere durch die Bereitstellung von ausreichend qualifiziertem Personal und der erforderlichen Hardware während der normalen Arbeitszeit. Erfolgt der Probetrieb im Produktivsystem stellt der Kunde dessen Sicherheit und die Sicherung der Datenbestände sicher.
- (2) Der Kunde hat ferner folgende Leistungen auf eigene Kosten zu erbringen:
  - Benennung von mindestens eines fachlich befähigten und mit der Abwicklung des Projektes betrauten Ansprechpartner und deren Kontaktdaten, welche uns für Rückfragen etc. unmittelbar zur Verfügung stehen,
  - Einsatz fachlich befähigter Mitarbeiter sowie ausreichende Schulung seiner Mitarbeiter, um ein abgesichertes Einführungs- und Bedienungsverfahren sicherzustellen,
  - Überprüfung unserer Planungen, Leistungsbeschreibungen, technischen Aussagen und Zusicherungen auf ihre Eignung; über dabei entdeckte Unstimmigkeiten oder Fehler sind wir umgehend zu informieren,
  - Schaffung aller Installationsvoraussetzungen im Bereich der eigenen Organisation, so dass wir mit den vertraglich festgelegten Leistungen ohne zusätzliche Aufwendungen an den vorgesehenen Schnittstellen anschließen können,

- vollständige, unverzügliche und hinreichend präzise Fehlermeldungen einschließlich der Bereitstellung zur Fehleranalyse geeigneter Daten und Protokolle,
  - ordnungsgemäße Sicherung der eigenen Daten, Anfertigung ausreichender Sicherungskopien aller uns überspielten Daten, Sicherung seiner Datenbestände vor Verlust, bevor wir Installations- oder Wartungsarbeiten ausführen sowie Hinweis auf ggf. ungesicherte Datenbestände,
  - ordnungsgemäße Pflege und Wartung der Hard- und Software,
  - Implementierung seiner bisherigen Datenbestände in das von uns gelieferte neue Datenverarbeitungssystem (Software/Hardware).
- (3) Im Falle von Beratungs- und Unterstützungsleistungen ist der Kunde zusätzlich verpflichtet, uns sämtliche für die Durchführung unserer Beratungsleistungen notwendigen Unterlagen und Informationen über den Kunden rechtzeitig zur Verfügung zu stellen. Auf Verlangen hat der Kunde die Richtigkeit und Vollständigkeit der von ihm zur Verfügung gestellten Unterlagen und Auskünfte schriftlich zu bestätigen. Fordern wir vom Kunden Entscheidungen ab, sind diese unverzüglich vom Kunden zu treffen.
- (4) Erweisen sich Informationen oder Unterlagen des Kunden als fehlerhaft, unvollständig oder nicht eindeutig, wird der Kunde unverzüglich nach entsprechendem Hinweis durch uns die erforderlichen Berichtigungen, Ergänzungen oder Fehlerbeseitigungen vornehmen.
- (5) Wir sind nicht verpflichtet, vom Kunden zur Verfügung gestellte Daten, Informationen oder sonstige Leistungen auf ihre Vollständigkeit und Richtigkeit zu überprüfen, wenn hierzu kein begründeter Anlass besteht.
- (6) Für die technische Ausstattung, welche die Nutzung unserer Lieferungen und Leistungen ermöglicht, ist der Kunde verantwortlich, soweit nicht die Herstellung/Lieferung derselben ausdrücklich zu unseren vertraglichen Leistungspflichten zählen
- (7) Mitwirkungspflichten des Kunden gemäß vorstehenden Absätzen 1. bis 4. sind wesentliche Vertragspflichten. Bei deren Nichterfüllung kommen wir vom Zeitpunkt des Verstoßes bis zu dessen Heilung nicht in Verzug.
- (8) Gerät der Kunde mit der Annahme der Ware in Verzug, erbringt er Mitwirkungshandlungen nicht oder wird die Ware auf Veranlassung des Kunden oder aufgrund von Umständen, die er zu vertreten hat, später als zum vorgesehenen Liefertermin versendet, ist der Kunde verpflichtet, die vertraglich vereinbarte Vergütung zu zahlen. Zudem sind wir berechtigt, Ersatz der dadurch entstehenden Schäden und Mehraufwendungen zu verlangen. Während des Annahmeverzugs sind wir berechtigt, eine Schadenspauschale in Höhe von 0,2 % des Rechnungsbetrages für jede angefangene Woche, höchstens jedoch 5 % des Rechnungswerts, zu berechnen. Der Kunde ist berechtigt, uns nachzuweisen, dass keine oder erheblich geringere Schäden entstanden sind. Uns bleibt vorbehalten, höhere Schäden nachzuweisen. Weitergehende Rechte, insbesondere das Recht, vom Vertrag zurückzutreten oder Schadensersatz statt der Leistung zu verlangen, bleiben unberührt.

## § 11 Gewährleistung

- (1) Wir gewährleisten die Mangelfreiheit im Zeitpunkt der Lieferung.



- (2) Der Kunde ist bei allen von uns erbrachten Leistungen verpflichtet, die Lieferung oder Leistung unverzüglich und sorgfältig auf Mängel einschließlich Falschliefereien und Quantitätsabweichungen zu untersuchen und, wenn sich ein Mangel zeigt, uns unverzüglich schriftlich Anzeige zu machen. In jedem Fall hat die Untersuchung vor einer Weiterveräußerung, Verarbeitung, Vermischung oder Verbindung der Liefergegenstände zu erfolgen.
- (3) Mängel, die bei Lieferung offensichtlich sind, sind möglichst bei Lieferung, spätestens jedoch innerhalb von zwei Werktagen ab Lieferung schriftlich zu rügen. Mängel, die bei einer ordnungsgemäßen Untersuchung im Sinne des § 377 HGB erkennbar gewesen wären (offene Mängel), sind unverzüglich, spätestens innerhalb von zwei Wochen nach Ablieferung schriftlich zu rügen. Mängel, die bei ordnungsgemäßer Untersuchung nicht erkennbar waren (versteckte Mängel), sind innerhalb von zwei Werktagen nach Entdeckung schriftlich zu rügen. War ein versteckter Mangel bei normaler Verwendung bereits zu einem früheren Zeitpunkt offensichtlich, rechnet sich die Rügefrist von zwei Werktagen ab der Offensichtlichkeit des Mangels. Zur Erhaltung der Rechte genügt die rechtzeitige Absendung der Anzeige. Werden Mängel nicht gemäß den vorstehenden Vorschriften gerügt, gilt die Lieferung als vertragsgemäß genehmigt. Werden Mängel nicht gemäß den vorstehenden Vorschriften gerügt, gilt die Lieferung als vertragsgemäß genehmigt. Vermerke auf Lieferscheinen gelten nicht als Mängelrüge. Transportpersonen sind nicht zur Empfangnahme von Mängelrügen berechtigt.
- (4) Die Beweislast für das Bestehen eines Mangels trifft in jedem Fall den Kunden.
- (5) Im Falle nachgewiesener Mängel, leisten wir Gewähr durch kostenfreie Nacherfüllung, und zwar nach unserer Wahl durch Nachbesserung oder Nachlieferung. Als Mangelbeseitigung gilt auch, wenn wir dem Kunden vorübergehende Lösungen, sei es softwarebasiert, sei es durch Anleitung, zur Verfügung stellt, die den Mangel beheben.
- (6) Ort der Nacherfüllung ist unser Geschäftssitz. Wir sind berechtigt, von dem Kunden vorab die Rücksendung der mangelhaften Ware zu uns zum Zwecke der Prüfung der Beanstandung zu verlangen. Die erforderlichen Transportkosten für die Rücksendung der Ware gehen im Fall berechtigter Mängelrügen zu unseren Lasten. Hat der Kunde die Ware gemäß ihrer Art und ihrem vertraglichen Verwendungszweck in eine andere Sache eingebaut oder an eine andere Sache angebracht, sind wir im Rahmen der Nacherfüllung berechtigt, den Ausbau der mangelhaften Sache und den erneuten Einbau der mangelfreien Sache selbst zu übernehmen oder den Aus- und Einbau dem Kunden zu überlassen. In letzterem Fall erstatten wir dem Kunden die dafür erforderlichen Aufwendungen. Der Kunde hat uns eine angemessene Frist zu setzen, in derer wir den Ausbau der Ware in eigener Verantwortung durchführen können. Unser Recht, die Nacherfüllung wegen unverhältnismäßiger Kosten zu verweigern, bleibt unberührt. Soweit wir im Rahmen der Gewährleistung Vor-Ort-Leistungen beim Kunden bzw. auf dem Schiff durchführen, tragen wir die dadurch veranlasste Aufwendungen für Reisezeit und Reisekosten nur für Anreisen in einem Umkreis von 200 km gerechnet von unserem Geschäftssitz. Darüber hinausgehende Aufwendungen sind von dem Kunden zu tragen. Dies gilt insbesondere für Kosten für Flugreisen, Hubschrauber, Stapellauf, Unterbringung etc. Wir sind für den Fall von Rechtsmängeln der Software berechtigt auf unsere Kosten und nach unserer Wahl:
  - a) dem Kunden das Recht verschaffen, die Software oder den Bestandteil, welcher die Verletzung begründet, zu nutzen;

- b) die Software oder den Bestandteil, welcher die Verletzung begründet, abändern und abwandeln um die Verletzung zu beseitigen; oder
  - c) die Software oder den Bestandteil, welcher die Verletzung begründet, durch eine andere Software von vergleichbarer Leistungsfähigkeit ersetzen, soweit dies dem Kunden zumutbar ist.
- (7) Der Kunde kann erst dann vom Vertrag zurücktreten oder den Kaufpreis mindern, wenn innerhalb einer uns gesetzten angemessenen Frist kein Nacherfüllungsversuch vorgenommen wird oder die Nacherfüllung unmöglich, verweigert, fehlgeschlagen oder unzumutbar ist. Die Frist zur Nacherfüllung muss, sofern keine berechtigten Interessen des Kunden entgegenstehen, mindestens vier Wochen betragen. Ein Fehlschlagen der Nacherfüllung ist im Zweifel erst nach dem dritten fehlgeschlagenen Nacherfüllungsversuch anzunehmen. Ein Rücktrittsrecht wegen unerheblicher Mängel steht dem Kunden nicht zu. Für Schadenersatzansprüche wegen Mängeln gelten zusätzlich zu den gesetzlichen Voraussetzungen die besonderen Bestimmungen in § 12.
- (8) Wegen Mängeln darf der Kunde Zahlungen nur in einem Umfang zurückhalten, der im Verhältnis zu den aufgetretenen Mängeln angemessen ist.
- (9) Die gesetzlichen Regelungen über den Rückgriff des Kundenkäufers gem. §§ 445a, 445b BGB sind ausgeschlossen.
- (10) Die Verjährung von Ansprüchen wegen Mängeln bemisst sich nach § 13.

## **§ 12 Rücktrittsrechte und Schadenersatzansprüche des Kunden**

- (1) Für das Recht zum Rücktritt vom Vertrag gelten die gesetzlichen Bestimmungen mit der Maßgabe, dass der Kunde wegen einer nicht in einem Mangel bestehenden Pflichtverletzung nur zurücktreten kann, soweit die Pflichtverletzung von uns zu vertreten ist.
- (2) Für Schäden haften wir, sofern die sonstigen Anspruchsvoraussetzungen vorliegen, grundsätzlich nur, wenn uns Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit zur Last fällt. Für einfache Fahrlässigkeit haften wir bei Verletzung einer Pflicht, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertrauen darf (sog. Kardinalpflicht). Im Übrigen ist eine Schadenersatzhaftung für Schäden aller Art, gleich aufgrund welcher Anspruchsgrundlage, einschließlich der Haftung für Verschulden bei Vertragsschluss, ausgeschlossen.
- (3) Sofern wir für einfache Fahrlässigkeit haften, ist unsere Haftung auf den bei Vertragsschluss vorhersehbaren, vertragstypischen Schaden begrenzt.
- (4) Für Verspätungsschäden haften wir maximal in Höhe von 5 % des Wertes der im Verzug befindlichen Leistung.
- (5) Vorstehende Haftungsausschlüsse und -beschränkungen gelten nicht, soweit wir für Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit haften, soweit wir eine Garantie übernommen haben, für Schäden, die nach dem Produkthaftungsgesetz zu ersetzen sind, sowie für Schäden an Leben, Körper oder Gesundheit.
- (6) Vorstehende Haftungsausschlüsse und -begrenzungen gelten auch zugunsten unserer Mitarbeiter und sonstigen Erfüllungsgehilfen, deren wir uns zur Vertragserfüllung bedienen.

## **§ 13 Verjährung**

- (1) Die Verjährungsfrist für Ansprüche wegen Mängeln beträgt ein Jahr ab dem Lieferdatum.

- (2) Sonstige vertragliche Ansprüche des Kunden wegen Pflichtverletzungen verjähren in einem Jahr. Dies gilt nicht für das Recht des Kunden, sich wegen einer von uns zu vertretenden Pflichtverletzung, die nicht in einem Mangel liegt, vom Vertrag zu lösen.
- (3) Abweichend gelten die gesetzlichen Verjährungsfristen für folgende Ansprüche des Kunden:
  - Schadenersatzansprüche aus einer Produkthaftpflicht, wegen eines Schadens aus einer Verletzung des Lebens, des Körpers, der Gesundheit oder einer wesentlichen Vertragspflicht sowie wegen sonstiger Schäden, die auf einer vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Pflichtverletzung durch uns oder unsere Erfüllungsgehilfen beruhen,
  - Rückgriffsansprüche gemäß §§ 445a, 445b BGB,
  - Ansprüche wegen arglistigen Verschweigens eines Mangels und wegen einer Garantie und
  - Ansprüche gemäß § 438 Abs. 1 Nr. 1 und Nr. 2 BGB.
- (4) Unsere Ansprüche gegen den Kunden verjähren nach den gesetzlichen Vorschriften.

#### **§ 14 Rechtswahl, Erfüllungsort und Gerichtsstand**

- (1) Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechts (CISG).
- (2) Erfüllungsort ist der Sitz des Verkäufers.
- (3) Ausschließlicher Gerichtsstand für alle sich aus dem Vertragsverhältnis unmittelbar oder mittelbar ergebenden Streitigkeiten ist Hamburg. Wir haben jedoch auch das Recht, den Kunden an seinem allgemeinen Gerichtsstand zu verklagen. Dies gilt auch bei grenzüberschreitenden Geschäften.
- (4) Sollten einzelne Bestimmungen des Vertrages einschließlich dieser AGB ganz oder teilweise unwirksam sein oder werden, so wird hierdurch die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen nicht berührt. Die ganz oder teilweise unwirksame Regelung wird in diesem Fall durch eine Regelung ersetzt, deren wirtschaftlicher Erfolg dem der unwirksamen möglichst nahekommt.

#### **II. Besondere Regelungen für Serviceleistungen, insbesondere Remote Support**

Ergänzend zu den Regelungen des Allgemeinen Teils gelten für Serviceleistungen, insbesondere für unseren Tele-/Remote-Support folgende Bestimmungen.

#### **§ 15 Leistungsgegenstand**

- (1) Zur Erbringung von Serviceleistungen sind wir nur verpflichtet, wenn dies vertraglich vereinbart ist.
- (2) Unter Serviceleistungen fallen insbesondere Wartung und Pflege der Software, Störungsanalysen und Störungsbeseitigungen, regelmäßige Inspektionen, Unterstützung bei der Inbetriebnahme und Schulungsleistungen. Um Tele-/Remote-Support handelt es sich, wenn Serviceleistungen mittels Datenfernübertragung per Desktop-Sharing und/oder Fernlenkung „Remote Guidance“ per Augmented Reality (Ar-Support) erfolgen.

#### **§ 16 Tele/Remote-Support**

- (1) Der Tele/Remote-Support dient vorrangig der Störungsanalyse durch unsere Experten. Mit einem Tele/Remote-Support soll durch eine Bild und Tonübertragung eine möglichst einfache und effektive Unterstützung für den Kunden erreicht werden. Der Tele-/Remote-Support kann in

Form einer Augmented Reality erfolgen. Soweit nicht gesondert vereinbart, erfasst der Tele/Remote-Support jedoch kein Monitoring des Softwarebetriebes.

- (2) Wir werden dem Kunden jeweils den Beginn des Fernzugriffs per E-Mail oder telefonisch mit Bestätigung per E-Mail ankündigen. Der Kunde erhält so die Möglichkeit, unsere Maßnahmen während des Fernzugriffs zu dokumentieren, zu verfolgen und eventuell erforderliche technisch-organisatorische Maßnahmen (etwa zur Sicherung) zu ergreifen und den Vorgang zu kontrollieren.
- (3) Der Kunde ist berechtigt, den Fernzugriff von seinem Bildschirm aus zu verfolgen und jederzeit abbrechen. Wir werden den Kunden gegen Kostenübernahme bei der Einrichtung eines solchen Kontrollbildschirms unterstützen.

### **§ 17 Augmented Reality**

- (1) Mit einer Augmented Reality werden computergenerierte Informationen, Bilder und Videos in Echtzeit auf das Smartphone, Tablet oder die Brille des Nutzers eingeblendet - "See What I See" (SWIS).
- (2) Neben den Voraussetzungen an die Datenübertragung (§23) setzt der Einsatz einer Augmented Reality die Nutzung von Laptop, Smartphone, Tablet oder „smart glasses“ (iOS und Android) ausgestattet mit WiFi, Bluetooth, Kamera und Mikrofon voraus.
- (3) Der Einsatz einer Augmented Reality ermöglicht keine unmittelbare Interaktion unserer Mitarbeiter mit den Geräten beim Kunden. Unsere Mitarbeiter unterstützen den Kunden im Rahmen einer Augmented Reality lediglich bei der selbstständig durchgeführten Störungsbeseitigung oder ähnlichen Interaktion mit dem betroffenen Gerät.

### **§ 18 Anweisungen**

- (1) Die von uns im Rahmen von Serviceleistungen erteilten Anweisungen sind vom Kunden und dessen Mitarbeitern vorbehaltlich der Regelungen in den nachfolgenden Bestimmungen zu befolgen.
- (2) Die Verantwortung und die Entscheidungsbefugnis für den Betrieb und Nutzung der Geräte verbleibt beim Kunden. Insbesondere basiert der Tele-/Remote-Support auf den übermittelten Daten und ist nicht geeignet alle Umstände vor Ort zu beachten. Hierfür hat der Kunde im Rahmen seiner Entscheidungsbefugnis Sorge zu tragen.
- (3) Der Kunde hat die Durchführung unserer Anweisungen insbesondere dann abzulehnen, wenn diese im Widerspruch zu den Sicherheitshinweisen in den Betriebsanleitungen der betroffenen Geräte, etwaigen gesetzlichen Regelungen oder Industriestandards stehen.

### **§ 19 Vergütung**

- (1) Soweit nicht schriftlich etwas anderes vereinbart ist, erfolgt die Vergütung für alle Serviceleistungen einschließlich des Tele-/Remote-Supports nach Zeitaufwand. Die jeweiligen Stunden-/Tagessätze sind unserer gültigen Preisliste bzw. dem Vertragsangebot zu entnehmen.
- (2) Unser Tagessatz bezieht sich auf eine Arbeitszeit von 8 Stunden pro Mitarbeiter während eines Werktages (ohne Samstag) in der Zeit von 9.00 h bis 19.00 h. Für verlangte Nacht-, Sonn- und Feiertagsarbeiten gelten Zuschläge gemäß unserer gültigen Preisliste.

- (3) Im Angebot oder im Vertrag nicht ausdrücklich genannte Leistungen sowie Änderungen, Zusätze und Ergänzungen, die sich zur Durchführung des Auftrages als notwendig erweisen sind zusätzlich zu vergüten. Dies gilt auch für weitere Leistungen, welche auf Wunsch des Kunden erbracht werden.
- (4) Reisezeiten werden zu den jeweiligen Stunden-/Tagessätze in Rechnung gestellt. Fahrtkosten, Spesen, Kosten für Unterbringung werden zusätzlich gegen Nachweis zuzüglich eines Verwaltungsaufschlags von 10% abgerechnet. Die Wahl des Verkehrsmittels bleibt uns vorbehalten. Wir rechnen Fahrtkosten jeweils nach den günstigsten Entfernungen ab und werden Reisen, deren Kosten nicht in einem vernünftigen Verhältnis zum Gesamthonorar stehen, nur mit ausdrücklicher Genehmigung des Kunden unternehmen.

## § 20 Datenschutz

- (1) Unsere Serviceleistungen einschließlich des Tele/Remote-Supports erfolgen unter Achtung aller Anforderungen an Datenschutz und Datensicherheit nach dem aktuellen Stand von Wissenschaft und Technik.
- (2) Wir werden die Einwilligung des Kunden einholen, bevor wir personenbezogene Daten für Zwecke der Störungsanalyse und -behebung von den Datenverarbeitungssystemen des Kunden abziehen und auf unser eigenes kopieren. Der Kunde wird diese Einwilligung erteilen, soweit diesem nicht zwingende Gründe entgegenstehen.
- (3) Personenbezogene Daten, auf die wir im Zuge der Serviceleistungen Zugriff haben, werden wir nur für die Zwecke der Serviceleistungen verwenden und nach Abschluss der Wartung und Pflege unverzüglich nach Wahl des Kunden zurückgeben oder löschen, wenn diese Daten für die Durchführung unserer Leistungen nicht mehr erforderlich sind. Etwaige Aufbewahrungspflichten bleiben unberührt. Mit etwaigen übergebenen Papiausdrucken mit personenbezogenen Daten wird ebenso verfahren, mit der Maßgabe, dass an die Stelle der Löschung die datenschutzgerechte Vernichtung tritt.
- (4) Sofern rechtlich erforderlich, werden die Parteien eine gesonderte Vereinbarung zur Auftragsdatenverarbeitung schließen.

## § 21 Mitwirkungspflichten

- (1) Der Kunde wird die für die Datenfernübertragung erforderlichen Zugangsmöglichkeiten schaffen. Der Kunde räumt uns nur die Remote-/Fernzugriffsrechte ein, die wir zur Durchführung dieses Vertrages benötigen. Wir werden von diesen Zugriffsrechten nur in dem für die Durchführung der vereinbarten Leistung tatsächlich erforderlichen Umfang Gebrauch machen.
- (2) Der Kunde hat im Tele-/Remote-Support nur fachlich und sprachlich geschulte Mitarbeiter einzusetzen. Die Mitarbeiter des Kunden müssen insbesondere mit der Nutzung der betroffenen Geräte und der Nutzung des Tele-/Remote-Supports vertraut sein.
- (3) Der Kunde hat alle für die Durchführung des Tele-/Remote-Supports erforderlichen Informationen und Dokumente an uns zu übermitteln.
- (4) Sofern der Tele-/Remote-Support zu einer Gefährdung von Personen und anderen Sachen als dem betroffenen Gerät selbst führen kann, hat der Kunde uns hierüber vor Beginn des Tele-/Remote-Supports zu informieren.

- (5) Der Kunde hat alles ihm Zumutbare zu unternehmen, um die Gefährdung von Personen am Ort des Kunden im Zuge des Tele-/Remote-Supports zu verhindern.
- (6) Die Mitwirkungspflichten des Allgemeinen Teiles dieser AGB bleiben hiervon unberührt.

## § 22 Datenübertragung

- (1) Der Kunde muss die für die Datenfernübertragungen gemäß unseren Vorgaben erforderliche Hardware und eine qualitativ ausreichende Anbindung an das Internet, insbesondere eine sichere und stabile Internetverbindung mit einer für den Tele-/Remote-Support ausreichenden Datenübertragungsrate, vorhalten. Der Kunde hat für die Aufrechterhaltung der erforderlichen Einrichtungen Sorge zu tragen. Insbesondere sind die für die Datenübertragung genutzten Systeme auf Kosten des Kunden durch angemessene Sicherungsmaßnahmen vor Viren und Schadsoftware zu schützen. Der Kunde hat ferner auf seine Kosten eine Einrichtung (z.B. Not-Aus-Schalter) vorzuhalten, mit welchem im erforderlichen Falle die Internetverbindung unmittelbar unterbrochen werden kann.
- (2) Änderungen an der für den Tele-/Remote-Support genutzten Betriebsumgebung sind uns unverzüglich vom Kunden mitzuteilen.
- (3) Bei Störungen der Datenübertragung in Form von nicht oder nur unzureichender Erreichbarkeit sind wir von der Verpflichtung zur Erbringung unserer Dienstleistungen befreit.

## § 23 Kündigung und Stornierung

- (1) Verträge über Serviceleistungen sind für den vereinbarten Leistungsumfang bzw. Leistungszeitraum fest geschlossen. Eine ordentliche Kündigung ist ausgeschlossen. Das Recht zur außerordentlichen Kündigung bleibt unberührt.
- (2) Storniert der Kunde einen Serviceauftrag, werden folgende Schadenspauschalen vereinbart:
  - a. Stornierung innerhalb von 5 Tagen vor Beginn der Auftragsdurchführung: 50% der vereinbarten Vergütung
  - b. Stornierung innerhalb von 2 Tagen vor Beginn der Auftragsdurchführung: 90% der vereinbarten Vergütung
- (3) Der Kunde ist berechtigt, uns nachzuweisen, dass kein oder ein wesentlich geringerer Schaden entstanden ist. Wir behalten uns die Geltendmachung weitergehender Schäden vor. Insbesondere hat der Kunde die Stornokosten für Reisebuchungen (Flüge, Hotelzimmer etc.) zu tragen.

## § 24 Haftung

Ergänzend zu den Regelungen des Allgemeinen Teil (§ 13) gilt:

- (1) Unsere Haftung ist ausgeschlossen, wenn der Schaden auf ein weisungswidriges Handeln des Kunden zurückzuführen ist. Eine Handlung des Kunden gilt auch dann als weisungswidrig, wenn der Kunde sein Handeln ankündigt, jedoch dieses durchführt, bevor dieses Handeln durch uns genehmigt wurde.
- (2) Der Kunde kann von uns die Wiederbeschaffung von Daten und den hieraus entstandenen Schaden nur verlangen, wenn wir den Datenverlust vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht haben. Der Schaden ist auf den Umfang begrenzt, welcher bei einer regelmäßigen Datensicherung durch den Kunden entstanden wäre.