

Allgemeine Geschäftsbedingungen der effzett GmbH

1. Allgemeine Bestimmungen

1.1 Geltung dieser Bedingungen

- a) Für die gesamte Geschäftsbeziehung (Lieferungen und Leistungen, im Folgenden Lieferungen) einschließlich der zukünftigen zwischen der effzett GmbH (nachfolgend Auftragnehmer) und dem Kunden gelten ausschließlich diese allgemeinen Geschäftsbedingungen sowie der jeweilige Dienstleistungsrahmenvertrag mit Anlagen in der jeweils gültigen Form. Einkaufsbedingungen oder anderen Geschäftsbedingungen des Kunden wird hiermit widersprochen. Sie werden nicht angewendet.
- b) Im Einzelvertrag werden die von dem Auftragnehmer zu erbringenden Leistungen beschrieben und die Vereinbarungen hinsichtlich der Vergütung, Nebenkosten, Fälligkeiten, Dauer/Termine, Sachmittel sowie Arbeitsort getroffen. Für die Erbringung der Dienstleistung können durch den Auftragnehmer Dritte herangezogen werden.
- c) Die nachfolgenden besonderen Bestimmungen in den Teilen 2 „Besondere Bestimmungen für den Hardwarevertrieb“, b) „Besondere Bestimmungen für IT-Dienstleistungen/ Beratung und Entwicklung sowie Projekten“ und 0 „Besondere Bestimmungen für den Pauschalsupport“ gelten zusätzlich und, falls und soweit Widersprüche auftreten, vorrangig zu den allgemeinen Bestimmungen für die dort genannten Vertragstypen.

1.2 Vertragsabschluss, Schriftform

- a) Angebote vom Auftragnehmer sind bis zum erfolgten Vertragsabschluss freibleibend und unverbindlich.
- b) An Bestellungen ist der Kunde für die Dauer von 3 Wochen gebunden, gerechnet ab Eingang der Bestellung beim Auftragnehmer. Als Annahmeerklärung seitens des Auftragnehmers gelten wahlweise die schriftliche Auftragsbestätigung, die Rechnung oder die Lieferung der Ware.
- c) Etwaige Änderungen oder Ergänzungen des Vertrages bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der schriftlichen Bestätigung durch den Auftragnehmer. Dies gilt auch für die Abweichung von vertraglichen Schriftformerfordernissen.

1.3 Zahlungsbedingungen, Aufrechnung und Zurückhaltungsrecht

- a) Für die Rechtzeitigkeit der Zahlung ist der Eingang auf dem Bankkonto vom Auftragnehmer maßgeblich.
- b) Auch wenn ein Zahlungsziel vereinbart wurde, kann der Auftragnehmer die sofortige Bezahlung aller Forderungen verlangen und Lieferungen von Vorauszahlungen abhängig machen, wenn eine wesentliche Verschlechterung der Einkommens- oder Vermögensverhältnisse des Kunden eingetreten ist oder eine solche aufgrund objektiver Umstände für die Zukunft erwartet wird.
- c) Eine Aufrechnung des Kunden mit Gegenansprüchen sowie ein Zurückbehaltungsrecht des Kunden sind ausgeschlossen, es sei denn, es handelt sich um unbestrittene oder rechtskräftig festgestellte Forderungen des Kunden. Die Abtretung von Forderungen an Dritte ist nicht möglich.
- d) Soweit kein Festpreis vereinbart ist, werden alle Lieferungen - Arbeitsstunden, Reisezeiten sowie sonstige Leistungen einschließlich Reise- und Aufenthaltskosten - nach Aufwand gemäß der vereinbarten Preise und Konditionen nach Anlage 3 des jeweils aktuellen Dienstleistungsrahmenvertrags beziehungsweise der im schriftlichen Angebot des Auftragnehmers aufgeführten Preise und Konditionen in Rechnung gestellt.
- e) Preisänderungen in Anlage 3 des Dienstleistungsrahmenvertrags müssen durch den Auftragnehmer schriftlich angezeigt werden. Der Kunde hat in diesem Fall das Recht, Verträge mit einem Sonderkündigungsrecht innerhalb der folgenden drei Monaten zu kündigen, ansonsten gelten die neuen Preise als akzeptiert. Bis zum Ablauf dieser drei Monate wirkt der ursprüngliche Preis nach.
- f) Alle Rechnungen sind ab Rechnungsdatum ohne jeden Abzug zu zahlen. Alle Preise verstehen sich zuzüglich der jeweils geltenden gesetzlichen Mehrwertsteuer.
- g) Etwaig anfallende Reisezeiten und -kosten entstehen auf Reisen zwischen dem Dienstsitz des Auftragnehmers und dem jeweiligen Einsatzort des Kunden bzw. zwischen verschiedenen Einsatzorten des Kunden. Der Kunde kann den dort getroffenen Feststellungen nur binnen zwei Wochen schriftlich widersprechen.
- h) Kommt der Vertragspartner des Auftragnehmers mit Zahlungen in Verzug, so fallen Verzugszinsen in Höhe von 9% über dem jeweiligen Diskontsatz der Europäischen Zentralbank an. Falls der Auftragnehmer in der Lage ist, einen höheren Verzugschaden nachzuweisen, so ist dieser berechtigt diesen geltend zu machen.

- i) Im Falle eines Dienstleistungsvertrages sind angegebene Aufwandsschätzungen und daraus ableitbare Preisvolumen unverbindlich, solange es sich nicht ausdrücklich um einen Festpreisvertrag handelt. Die einer Schätzung zugrunde liegenden Mengenansätze beruhen auf einer nach bestem Wissen und unter Einbeziehung von Erfahrungswerten durchgeführten Bewertung des erforderlichen Leistungsumfanges.
- j) Stellt der Auftragnehmer im Verlauf der Leistungserbringung fest, dass vorab festgesetzte Mengenansätze bzw. Preisvolumina überschritten werden, wird dieser den Kunden darüber informieren und die Ursachen sowie mögliche zusätzliche Kosten besprechen. Die Überschreitung der Mengenansätze bzw. Preisvolumina erfolgt nur mit schriftlicher Zustimmung des Kunden.
- k) Können vereinbarte und terminierte Leistungen aus Gründen, die der Auftragnehmer nicht zu vertreten hat, nicht erbracht werden, so werden die Warte- /Ausfallzeiten in Höhe der betroffenen Leistungskontingente trotzdem in Rechnung gestellt.
- l) Soweit der Auftragnehmer die von Warte- /Ausfallzeiten betroffenen Mitarbeiter anderweitig einsetzt, reduziert sich der Anspruch auf Vergütung um den anderweitig erzielten Erlös.

1.4 Schutzrechte, Schutzrechtsverletzungen

- a) Schutzrechte des Auftragnehmers oder Dritter sind durch den Kunden zu beachten, und zwar auch dann, wenn Nutzungsrechte übertragen wurden.
- b) Vom Auftragnehmer gelieferte Produkte, die nicht nach speziellen Anforderungen des Kunden erstellt worden sind, sind frei von Schutzrechten Dritter, die die Nutzung einschränken oder ausschließen.
- c) Wenn der Auftragnehmer nach speziellen Anforderungen des Kunden Produkte erstellt oder Handlungen vornimmt, so stellt uns der Kunde von Ansprüchen Dritter aus Schutzrechtsverletzungen frei.
- d) Der Kunde verpflichtet sich, dem Auftragnehmer von Schutzrechtsbehauptungen Dritter unverzüglich in Kenntnis zu setzen und, soweit erforderlich, die Rechtsverteidigung auf Kosten und Weisung des Auftragnehmers durchzuführen. Bei Schutzrechtsbehauptungen Dritter betreffend vom Auftragnehmer gemäß b) gelieferter Produkte ist der Auftragnehmer nach freier Wahl berechtigt, (1) Änderungen der gelieferten Hardware und Software – auch bei ausgelieferter und bezahlter Ware – auf eigene Kosten durchzuführen, (2) die gelieferte Hardware oder Software durch gleichwertige Hardware oder Software zu ersetzen, die keine Schutzrechte verletzt, (3) eine entsprechende Lizenz für den Kunden zu beschaffen oder (4) die gelieferte Hardware oder Software zurückzunehmen und dem Käufer den Kaufpreis abzüglich eines angemessenen Betrages für die Nutzung und den Wertverlust zu erstatten.

1.5 Geheimhaltung, Datenschutz

- a) Beide Vertragsparteien sind verpflichtet, Betriebs- und Geschäftsgeheimnisse sowie sonstige vertrauliche und schutzwürdige Informationen und Angelegenheiten der anderen Partei, die aus oder im Zusammenhang mit der Auftragsbefüllung anvertraut oder bekannt werden, geheim zu halten und nicht für eigene oder fremde Zwecke, sondern nur zur Erbringung vertragsgemäßer Zwecke zu verwenden.
- b) Die Geheimhaltungsverpflichtung bleibt weiter für einen Zeitraum von 12 Monaten nach Beendigung des Vertrages bestehen.

1.6 Eigentumsvorbehalt, Urheberrecht

- a) Gelieferte Ware bleibt bis zur vollen Bezahlung des Kaufpreises Eigentum des Auftragnehmers. Die Ware bleibt daneben bis zur Bezahlung aller zum Zeitpunkt des jeweiligen Vertragsabschlusses bestehenden Forderungen des Auftragnehmers aus der Geschäftsverbindung mit dem Kunden Eigentum des Auftragnehmers. Das Vorbehaltseigentum des Auftragnehmers erfasst schließlich auch ihre zukünftig gegen den Kunden entstehenden Forderungen.
- b) Solange der Eigentumsvorbehalt des Auftragnehmers gilt, sind die gelieferten Waren von dem Kunden gegen Verlust, Wertminderung, Feuer, Diebstahl, Transportgefahr sowie sonstige Schäden zu versichern.
- c) Verpfändungen oder Sicherungsübereignungen der Vorbehaltsware an Dritte und die Abtretung oder Verpfändung von Anwartschaften an der Vorbehaltsware durch den Kunden sind ausgeschlossen.
- d) Der Kunde ist nur im Rahmen eines ordnungsgemäßen Geschäftsbetriebes berechtigt, die Vorbehaltsware weiter zu veräußern. Der Kunde tritt bereits jetzt die ihm aus der Weiterveräußerung zustehenden Ansprüche einschließlich einer etwaigen Kontokorrentsaldoforderung an den Auftragnehmer ab. Der Auftragnehmer nimmt diese Abtretung schon jetzt an. Sind bei dem Kunden die Voraussetzungen für einen Insolvenzantrag gegeben, gilt die Ermächtigung

zur Veräußerung nur, wenn der Erlös aus der Weiterveräußerung auf ein besonderes Konto gezahlt wird. Der Kunde ist im Übrigen bis zum Widerruf des Auftragnehmers zur Einziehung der an den Auftragnehmer abgetretenen Forderungen ermächtigt. Der Auftragnehmer darf von ihrem Widerrufsrecht Gebrauch machen, wenn der Kunde seinen Zahlungsverpflichtungen aus der Geschäftsverbindung nicht nachkommt oder ihm Umstände bekannt werden, die die Kreditwürdigkeit des Kunden erheblich zu mindern geeignet sind. In diesen Fällen kann der Auftragnehmer verlangen, dass der Kunde ihm die abgetretenen Forderungen und deren Schuldner bekannt gibt und dem Schuldner die Abtretung anzeigt. Darüber hinaus ist der Auftragnehmer selbst zur Abtretungsanzeige an den Schuldner berechtigt. Die nach dem Erlöschen des Forderungseinzugsrechtes auf an den Auftragnehmer abgetretene Forderungen bei dem Kunden eingehenden Gelder sind bis zu Höhe aller gesicherten Forderungen treuhänderisch entgegenzunehmen und sofort an den Auftragnehmer auszukehren.

- e) Übersteigt der Wert der für den Auftragnehmer bestehenden Sicherheiten die gesicherte Forderung um mehr als 10 %, so ist der Auftragnehmer auf Verlangen des Kunden insoweit zur Freigabe von Sicherheiten nach ihrer Wahl verpflichtet.
- f) Bei Zahlungsverzug des Kunden ist dem Auftragnehmer die Vorbehaltsware auf Verlangen unverzüglich herauszugeben, ohne dass es eines Rücktritts vom Vertrag seitens des Auftragnehmers bedarf. Entsprechendes gilt bei einer wesentlichen Verschlechterung der finanziellen Lage des Kunden. Das Rücknahmeverlangen und die Rücknahme gelten nicht als Rücktritt vom Vertrag.

1.7 Haftung

- a) Der Kunde ist verpflichtet, etwaige Schäden unverzüglich gegenüber dem Auftragnehmer schriftlich anzuzeigen und vom Auftragnehmer aufnehmen zu lassen, so dass der Auftragnehmer möglichst frühzeitig informiert ist und eventuell gemeinsam mit dem Kunden Schadensminderung betreiben kann. Eine Verletzung dieser Obliegenheit des Kunden führt zur Haftungsfreistellung des Auftragnehmers.
- b) Die Haftung des Auftragnehmers für Schäden gleich welcher Art ist ausgeschlossen. Dieser Ausschluss gilt nicht für Schäden, die der Auftragnehmer vorsätzlich oder grob fahrlässig herbeigeführt hat (s. aber c)); in Fällen leichter Fahrlässigkeit für Schäden, die auf einer Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit beruhen, sowie für Schäden, die auf einer Verletzung wesentlicher Vertragspflichten durch den Auftragnehmer beruhen (s. aber d) und e).
- c) Soweit auf Seiten des Auftragnehmers grobe Fahrlässigkeit vorliegt, ist die Haftung des Auftragnehmers auf die Höhe des von der Versicherung des Auftragnehmers abgedeckten Schadens begrenzt. Die Deckungssumme der Versicherung kann dem Kunden auf Wunsch mitgeteilt werden. Wünscht der Kunde eine Erhöhung der Deckungssumme, so ist der Auftragnehmer hierzu bereit, sofern der Kunde die mit einer Erhöhung der Deckungssumme verbundene Prämienerrhöhung trägt.
- d) In den Fällen fahrlässiger Verletzung wesentlicher Vertragspflichten ist die Haftung des Auftragnehmers– mit Ausnahme von Schäden an Leben, Körper oder Gesundheit –auf den vertragstypischen, für den Auftragnehmer bei Abschluss des Vertrages oder Begehung der Pflichtwidrigkeit vorhersehbaren Schaden begrenzt, maximal jedoch auf die Deckungssumme der Versicherung des Auftragnehmers. Die Deckungssumme der Versicherung kann dem Kunden auf Wunsch mitgeteilt werden. Eine Erhöhung der Deckungssumme ist möglich, sofern der Kunde die damit verbundene Prämienerrhöhung trägt.
- e) Sofern durch Fahrlässigkeit des Auftragnehmers Schäden an Leben, Körper oder Gesundheit von Personen entstehen, ist die Haftung begrenzt auf die Deckungssumme der Versicherung des Auftragnehmers. Die Deckungssumme der Versicherung kann dem Kunden auf Wunsch mitgeteilt werden. Eine Erhöhung der Deckungssumme ist möglich, sofern der Kunde die damit verbundene Prämienerrhöhung trägt.
- f) Schadensersatzansprüche des Kunden bei leichter Fahrlässigkeit des Auftragnehmers gem. d) und e) sind ausgeschlossen, wenn sie nicht binnen einer Frist von drei Monaten nach Ablehnung der Ansprüche mit einem entsprechenden Hinweis durch den Auftragnehmer oder deren Versicherer gerichtlich geltend gemacht werden.
- g) Die vorstehenden Haftungsausschlüsse und -beschränkungen in b) bis f) gelten auch für die Haftung des Auftragnehmers für ihre Organe, Mitarbeiter und Erfüllungsgehilfen.
- h) Die vorstehenden Haftungsausschlüsse und -beschränkungen in b) bis g) gelten nicht, soweit nach zwingenden Normen des anwendbaren Produkthaftungsrechts für Personen- oder Sachschäden gehaftet wird.
- i) Ein Mitverschulden des Kunden, z.B. unzureichende Erbringung von Mitwirkungsleistungen, Organisationsfehlern oder eine unzureichende Datensicherung sind diesem anzurechnen. Für eine ordnungsgemäße Datensicherung ist der Kunde verantwortlich.

1.8 Mitarbeiterschutz, Abwerbeverbot

- a) Der Kunde verpflichtet sich, weder unmittelbar noch mittelbar Mitarbeiter des Auftragnehmers oder von ihm eingesetzte Dritte abzuwerben und direkte Vertragsbeziehungen zu ihnen zu begründen.
- b) Das Abwerbeverbot gilt mit Vertragsunterzeichnung des Dienstleistungsrahmenvertrags und für die Dauer von einem Jahr ab Beendigung des Vertrages.
- c) Verletzt der Kunde diese Verpflichtung, so zahlt er in jedem Falle der Verletzung eine Vertragsstrafe in Höhe von 50.000,- Euro. Das Recht, Schadenersatz oder/und Unterlassung zu verlangen bleibt hiervon unberührt. Die Vertragsstrafe wird auf den Schadenersatz angerechnet.

1.9 Erfüllungsort, Gerichtsstand

- a) Erfüllungsort und Gerichtsstand ist Bretten, sofern der Kunde Kaufmann, juristische Person des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtliches Sondervermögen ist. Der Auftragnehmer ist berechtigt, den Kunden auch an seinem Gerichtsstand zu verklagen.
- b) Es gilt ausschließlich deutsches Recht unter Ausschluss des UN Kaufrechts (CISG).
- c) Eine Klageerhebung vor einem ordentlichen Gericht ist erst nach dem Ablauf des Schlichtungsverfahrens zulässig.

1.10 Änderungsverfahren

- a) Während der Laufzeit eines Einzelvertrages können beide Vertragspartner jederzeit schriftlich Änderungen der vereinbarten Leistungen sowohl in Bezug auf verschiedene Entwicklungsabschnitte als auch in Bezug auf den zeitlichen Verlauf oder in sonstiger Weise vorschlagen.
- b) Im Falle eines Änderungsvorschlages durch den Kunden wird der Auftragnehmer innerhalb von zehn Kalendertagen schriftlich mitteilen, ob die Änderung möglich ist und welche Auswirkungen sie auf diesen Vertrag hat, insbesondere unter Berücksichtigung des zeitlichen Verlaufs, des Mehraufwands sowie der Neuregelung von Fristen. Der Kunde hat innerhalb einer weiteren Frist von fünf Kalendertagen dem Auftragnehmer schriftlich mitzuteilen, ob er seinen Änderungsvorschlag aufrechterhalten oder den Vertrag zu den alten Bedingungen fortführen will.
- c) Soweit die Prüfung eines Änderungsvorschlages einen nicht unerheblichen Aufwand darstellt, kann der Auftragnehmer den durch die Prüfung bedingten Aufwand separat in Rechnung stellen.
- d) Im Falle eines Änderungsvorschlages durch den Auftragnehmer wird der Kunde innerhalb von 10 Kalendertagen mitteilen, ob er der Änderung zustimmt. Solange die Zustimmung durch den Kunden nicht vorliegt, werden die Arbeiten nach dem bestehenden Vertrag fortgesetzt oder auf schriftliche Anweisung des Kunden ganz oder teilweise unterbrochen.
- e) Mündliche Nebenabreden sind nur wirksam, wenn sie schriftlich bestätigt wurden. Abweichende oder ergänzende Bedingungen sowie Änderungen dieser Bedingungen einschließlich dieser Schriftformklausel gelten nur, wenn sie schriftlich vereinbart wurden.

2. Besondere Bestimmungen für den Hardwarevertrieb

2.1 Liefertermin, Abnahme, Lieferung, Rückgaberecht

- a) Liefertermine und -fristen sind ca.-Termine. Liefertermine gelten mit Meldung der Versandbereitschaft als eingehalten.
- b) Der Kunde hat den Lieferschein zu überprüfen und zu quittieren. Etwaige Einwendungen sind dem Auftragnehmer unverzüglich schriftlich anzuzeigen. Andernfalls gilt die quittierte Liefermenge als anerkannt.
- c) Liefer- und Leistungsverzögerungen durch Betriebsstörungen, behördliche Maßnahmen oder höhere Gewalt führen zu einer angemessenen Verlängerung der Lieferfrist. Höhere Gewalt liegt auch vor bei Arbeitsk Kampfmaßnahmen einschließlich Streiks und rechtmäßigen Aussperrungen im Betrieb des Auftragnehmers oder dessen Vorlieferanten vor. Ansprüche des Kunden auf Schadensersatz sind in diesem Falle ausgeschlossen.
- d) Die effzett GmbH orientiert sich an den gesetzlichen Vorgaben zum Widerrufsrecht, d.h. für Privatkunden besteht ein Widerrufsrecht gemäß § 312g BGB.
Im Übrigen sind sämtliche von uns gelieferten Produkte außerhalb des Gewährleistungsrechts von Umtausch und Rücknahme ausgeschlossen. Eine Rücksendung der Ware ist ausnahmsweise gestattet, wenn eine Einwilligungserklärung von uns in Schrift- oder Textform vorliegt und die Rücksendung an uns innerhalb von 14 Tagen nach Erhalt der Ware frachtfrei in der Originalverpackung, unbeschädigt und einwandfreiem Zustand erfolgt.
Die Wiedereinlagerungskosten belaufen sich auf mindestens 15 % des Verkaufspreises, mindestens jedoch 20,00 Euro. Frachtkosten können nicht gutgeschrieben werden.

2.2 Versand und Gefahrübergang

- a) Die Lieferung von Waren erfolgt an den Kunden zu dem im Angebot definierten Konditionen. Offensichtliche Verluste oder Beschädigungen beim Transport sind vom Kunden auf der Frachtquittung mit einem entsprechenden Vorbehalt zu vermerken. Darüber hinaus sind sie dem Auftragnehmer und dem Transporteur unverzüglich schriftlich anzuzeigen.
- b) Beschädigungen oder Verluste durch den Transport entbinden den Kunden nicht von der vollen Zahlung des Kaufpreises an den Auftragnehmer. Zug um Zug gegen Zahlung dieses Kaufpreises tritt der Auftragnehmer hiermit alle Ansprüche gegenüber Dritten, die aufgrund einer Beschädigung oder des Verlustes bei Transport entstehen, an den Kunden ab. Der Kunde nimmt die Abtretung an.

2.3 Ausfuhrkontrollbestimmungen

- a) Der Auftragnehmer weist darauf hin, dass von ihm verkaufte Geräte unter Umständen neben deutschen Ausfuhrbeschränkungen auch Ausfuhrbeschränkungen der USA unterliegen. Will der Kunde die vom Auftragnehmer gelieferten Geräte weiterveräußern, so ist er verpflichtet, zu klären, inwieweit die Geräte Ausfuhrbeschränkungen unterliegen und ggf. die für eine Veräußerung der Geräte erforderlichen Ausfuhr genehmigungen einzuholen. Eine Haftung des Auftragnehmers ist insoweit ausgeschlossen.

2.4 Preise und Preisänderung

- a) Die Preise gelten zuzüglich der jeweils zum Zeitpunkt der Lieferung/Leistungserbringung geltenden Mehrwertsteuer. Maßgeblich ist der in der Auftragsbestätigung genannte Preis. Verzollung, Verpackung etc. sind vom Kunden zu tragen, sofern dies nicht anderweitig in der Auftragsbestätigung genannt wurde.
- b) Der Auftragnehmer ist berechtigt, die Preise nachträglich angemessen anzupassen, wenn sich die Kostenfaktoren für die Ware oder für sonstige vereinbarte Leistungen nicht nur unerheblich erhöhen. In diesem Fall kann der Kunde vom Vertrag zurücktreten.

2.5 Qualität und Mängel (Neuware und Leistungen)

- a) Leistungsbeschreibungen sowie Angaben über die Beschaffenheit der Lieferung dienen der Spezifikation. Es handelt sich insoweit nicht um die Zusicherung von Eigenschaften, die Gegenstand einer Garantie sind. Etwaige öffentliche Werbeaussagen/Produktangaben von Dritten oder des Auftragnehmers sind nicht Gegenstand der vertraglichen Produkt- bzw. Leistungsspezifikation, es sei denn, der Auftragnehmer trifft eine entsprechende Vereinbarung mit dem Kunden.

- b) Der Kunde ist verpflichtet, die gelieferte Ware unverzüglich nach Erhalt ordnungsgemäß auf seine Kosten zu untersuchen und etwaige Mängel sowie Falschlieferungen oder Minderungen dem Auftragnehmer gegenüber unverzüglich schriftlich anzuzeigen. Verdeckte Mängel sind dem Auftragnehmer unverzüglich nach Entdeckung schriftlich anzuzeigen.
- c) Mängelansprüche des Kunden bei fehlerhafter Ware und mangelhafter Leistung beschränken sich grundsätzlich auf einen Nachbesserungs- oder Ersatzlieferungs-/Nacherfüllungsanspruch. Das Wahlrecht liegt hier beim Auftragnehmer. Dieser ist berechtigt, eine angemessene Anzahl von Nachbesserungsversuchen oder Ersatzlieferungen/Nacherfüllungen vorzunehmen, mindestens jedoch drei. Schlägt die Nachbesserung oder die Ersatzlieferung bzw. Nacherfüllung fehl, hat der Kunde nach seiner Wahl ein Recht auf Rückgängigmachung des Vertrages oder Herabsetzung der Vergütung. Dieses Recht ist beschränkt auf die betroffene Lieferung/Leistung, soweit eine derartige Beschränkung aufgrund der Natur der Sache für den Kunden nicht unzumutbar ist. Falls die spezifizierten Leistungsmengen nicht erreicht werden, hat der Kunde nach Fehlschlagen der Mängelbeseitigung lediglich Anspruch auf angemessene Minderung. Dies gilt nicht, wenn die Leistungsparameter ausdrücklich zugesichert sind oder die Übernahme der Lieferung unter den gegebenen Umständen unzumutbar ist.
- d) Sachmängelansprüche für mangelhafte Ware verjähren ein Jahr nach Ablieferung, Mängelansprüche für Werkleistungen verjähren ein Jahr nach Abnahme der Leistungen. Erstellt der Auftragnehmer unkörperliche Werke (z.B. ein Gutachten oder eine Individualsoftware) beginnt die Verjährungsfrist von einem Jahr mit der Kenntnis des Kunden von dem Mangel; spätestens zwei Jahre nach Abnahme des unkörperlichen Werkes sind Mängelansprüche des Kunden jedoch verjährt.
- e) Die in d) genannten Fristen gelten nicht, (1) soweit das Gesetz zwingend längere Fristen vorschreibt, (2) bei einer vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Pflichtverletzung von Seitens des Auftragnehmers, (3) bei arglistigem Verschweigen eines Mangels sowie (4) in den Fällen der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit. Die gesetzlichen Regelungen über Ablaufhemmung, Hemmung und Neubeginn der Fristen bleiben unberührt. Sieht die Auftragsbestätigung vom Auftragnehmer eine längere Verjährungsfrist vor, verjähren diese Ansprüche mit Ablauf der genannten Frist. Sogenannte "Garantiefristen" sind Gewährleistungsfristen. Sachmängelansprüche für erbrachte Nachbesserungen oder Ersatzlieferungen/Nacherfüllungen verjähren in drei Monaten nach Abschluss der Nachbesserung oder Ersatzlieferung/Nacherfüllung, jedoch nicht vor Ablauf der ursprünglichen Frist.
- f) Wird der Gegenstand einer Lieferung nachträglich an einen anderen Ort als der Niederlassung des Kunden verbracht und erhöhen sich hierdurch die zum Zweck der Nacherfüllung erforderlichen Aufwendungen, insbesondere Transport-, Wege-, Material- oder Arbeitskosten, so sind diese vom Auftragnehmer nicht zu tragen. Diese Einschränkung gilt nicht, wenn die Verbringung des Gegenstandes der Lieferung seinem bestimmungsgemäßen und mit dem Kunden vereinbarten Gebrauch entspricht.
- g) Für Schadensersatzansprüche gilt im 1.7 „Haftung“. Weitergehende oder andere als die in 2.5 „Qualität und Mängel (Neuware und Leistungen)“ geregelten Ansprüche des Kunden gegen den Auftragnehmer wegen eines Sachmangels sind ausgeschlossen.

2.6 Qualität und Mängel bei gebrauchten Geräten

- a) Sofern der Kunde vom Auftragnehmer gebrauchte Geräte erwirbt, sind Sachmängelansprüche des Kunden gegen diesen ausgeschlossen. Dieser Ausschluss gilt nicht, wenn der Auftragnehmer den Mangel arglistig verschwiegen oder eine Beschaffenheitsgarantie übernommen hat.
- b) Für Schadensersatzansprüche des Kunden gilt im Übrigen 1.7 „Haftung“. Weitergehende oder andere als die in 2.6 "Qualität und Mängel bei gebrauchten Geräten" geregelten Ansprüche des Kunden gegen den Auftragnehmer aus dem Verkauf gebrauchter Geräte sind ausgeschlossen.

3. Besondere Bestimmungen für IT-Dienstleistungen/ Beratung und Entwicklung sowie Projekten

3.1 Leistungsgegenstand

- a) Leistungsgegenstand des Dienstleistungsvertrages ist die vereinbarte Beratungs-, Analyse-, Softwareentwicklungs- oder Schulungstätigkeit, nicht die Erzielung eines bestimmten Ergebnisses, eines bestimmten wirtschaftlichen Erfolges oder die Erstellung von Gutachten oder anderen Werken. Erstellt der Auftragnehmer einen Bericht, so stellt dieser kein Gutachten dar, sondern gibt nur den wesentlichen Inhalt hinsichtlich Ablaufs, Ergebnissen und Empfehlungen der Beratung wieder.
- b) Leistungsgegenstand des Werkvertrages ist das Herbeiführen eines bestimmten Leistungsergebnisses bzw. die Herstellung eines Werkes auf der Basis der Spezifikation des Einzelvertrages.

3.2 Allgemeine Grundsätze der Leistungserbringung

- a) Der Auftragnehmer wird bei der jeweiligen Aufgabenerfüllung die Vorgaben des Kunden beachten und die Leistungen nach den jeweils gültigen Regeln der Datenverarbeitung erbringen. Der Auftragnehmer wird sich bemühen, unter Ausnutzung ihrer Erfahrungen und Kenntnisse das bestmögliche Ergebnis zu erzielen.
- b) Die Zusicherung von Eigenschaften bedarf der ausdrücklichen schriftlichen Bestätigung des Auftragnehmers. Die Angaben in der Dokumentation, in Prospekt- oder Projektbeschreibungen sind keine Eigenschaftszusicherungen. Über die Gespräche zur Präzisierung vertraglicher Gegebenheiten - insbesondere des Leistungsgegenstandes - sind grundsätzlich Protokolle anzufertigen. Die Protokolle werden beiderseits verbindlich, wenn sie von jeweils einer vertretungsberechtigten oder als Projektleiter benannten Person der Parteien unterzeichnet werden.
- c) Der Auftragnehmer entscheidet nach eigenem Ermessen, welche Mitarbeiter er einsetzt und behält sich die Möglichkeit vor, Mitarbeiter jederzeit auszutauschen.
- d) Der Auftragnehmer kann zur Ausführung der Leistungen selbständige Unterauftragnehmer einsetzen, wobei sie dem Kunden stets unmittelbar verpflichtet bleibt.

3.3 Mitwirkungsrechte und /-pflichten des Kunden

- a) Der Kunde stellt die für die Leistungserbringung erforderlichen Software-Systeme in Abstimmung mit den Anforderungen des Auftragnehmers zur Verfügung. Soweit die Leistung an einem Ort des Kunden erbracht wird, schafft dieser die erforderlichen Voraussetzungen (Arbeitsplatz, Arbeitsmittel, Rechnerzeit, Zugang zu Hard- und Software u.Ä.).
- b) Im Falle eines Projekts stellt der Kunde einen ständigen Ansprechpartner als vertretungsberechtigte Person, die für alle Projektaktivitäten verantwortlich ist, sämtliche Kontakte beschafft und alle Entscheidungen trifft oder herbeiführt, welche für den unverzüglichen Fortgang der Arbeiten erforderlich und zweckmäßig sind.
- c) Der Kunde unterstützt den Auftragnehmer in erforderlichem Umfang bei der Leistungserbringung. Insbesondere stellt er für die Dauer des Projektes entsprechend qualifiziertes Personal zur Klärung fachlicher und organisatorischer Fragen zur Verfügung, so dass die kontinuierliche Projektarbeit gewährleistet ist.
- d) Ebenfalls im Falle eines Projekts wirkt der Auftragnehmer bei der Festlegung und Durchsetzung der Regelungen für Projektmanagement, Projektorganisation (Instanzen) und Projektadministration (Dokumente, Protokolle) mit.

3.4 Termine, Verzug, höhere Gewalt

- a) Termine werden im jeweiligen Einzelvertrag vereinbart. Soweit der Kunde Terminverzögerungen zu vertreten hat, insbesondere indem er vereinbarte Mitwirkungs- und Unterstützungshandlungen trotz schriftlicher Anforderung unterlässt oder nicht fristgerecht erbringt, verschieben sich die vereinbarten Ausführungstermine und müssen zwischen den Parteien einvernehmlich neu festgelegt werden.
- b) Die resultierenden Terminverschiebungen führen nicht zum Verzug seitens des Auftragnehmers. Die dadurch entstehenden Warte-/Ausfallzeiten gehen zu Lasten des Kunden und werden nach Aufwand in Rechnung gestellt. Soweit der Auftragnehmer die von Warte-/Ausfallzeiten betroffenen Mitarbeiter anderweitig einsetzt, reduziert sich der Anspruch auf Vergütung um den anderweitig erzielten Erlös.
- c) Ist ein Termin vereinbart, zu dem ein Leistungsergebnis zu erbringen ist und kann dieser Termin durch den Auftragnehmer aufgrund Höherer Gewalt nicht eingehalten werden, entfallen sämtliche Ansprüche des Kunden gegen

den Auftragnehmer aus dieser Terminverzögerung. Als Höhere Gewalt gelten insbesondere Streik, Aussperrung sowie Tod oder längere Krankheit eines mit dem Projekt befassten Mitarbeiters des Auftragnehmers. Ansprüche des Kunden auf Schadensersatz sind in diesem Falle in den Grenzen von 1.7 „Haftung“ ausgeschlossen.

3.5 Weisungsrecht

- a) Die Planung der Aufgabenerfüllung wird durch den Auftragnehmer festgelegt. Auch soweit die Leistungserbringung am Ort des Kunden erfolgt, ist allein der Auftragnehmer seinen Mitarbeitern gegenüber weisungsbefugt.
- b) Die Mitarbeiter des Auftragnehmers werden nicht in den Betrieb des Kunden eingegliedert.

3.6 Abnahme

- a) Dienstleistungsvertrag:
Im Falle eines Dienstleistungsvertrages entfällt die Abnahme. Die Abrechnung erfolgt auf Zeit- und Materialbasis.
- b) Werkvertrag:
Hat der Auftragnehmer die von ihm zu erbringende Leistung/Teilleistung vollständig erbracht, stellt er das Leistungsergebnis dem Kunden zur Abnahme/Teilabnahme vor. Der Kunde hat das Leistungsergebnis innerhalb einer Frist von 15 Kalendertagen vollständig zu prüfen und gegenüber dem Auftragnehmer entweder schriftlich die Abnahme/Teilabnahme zu erklären oder schriftlich die festgestellten Mängel mitzuteilen. Erfolgt innerhalb der Abnahmefrist keine Äußerung durch den Kunden, gilt das Leistungsergebnis als abgenommen/teilabgenommen. Mängel, die eine Nutzung des Leistungsergebnisses nur unerheblich mindern, berechtigen nicht zur Verweigerung der Abnahme/Teilabnahme. Hat der Kunde eine schriftliche Mängelliste fristgemäß übergeben, beseitigt der Auftragnehmer die in dieser Mängelliste aufgeführten Fehler unter Berücksichtigung des Projektplanes und stellt das Leistungsergebnis erneut zur Abnahme/Teilabnahme bereit. Hat ein Werkvertrag mehrere, vom Kunden voneinander unabhängig nutzbare Einzelwerke zum Gegenstand, so werden diese Einzelwerke getrennt und voneinander unabhängig abgenommen. Werden in einem Werkvertrag Teilwerke definiert, so kann der Auftragnehmer Teilwerke zur Teilabnahme vorstellen. Verlangt der Kunde konzeptionelle Änderungen nach Durchführung der Abnahme des jeweiligen Konzeptes, ist hierin der Wunsch nach Vertragsänderung gemäß dem vertraglich festgelegten Änderungsverfahren zu sehen.

3.7 Gewährleistung

- a) Dienstleistungsvertrag:
Im Fall eines Dienstleistungsvertrages entfällt die Gewährleistung. Ansprüche des Kunden auf Schadensersatz sind in diesem Falle in den Grenzen von 1.7 „Haftung“ ausgeschlossen.
- b) Werkvertrag:
Der Auftragnehmer leistet Gewähr dafür, dass die zu erbringenden Leistungen vertragsgemäß ausgeführt werden. Die Gewährleistungsfrist beträgt zwölf Monate. Sie beginnt mit der Erklärung der Abnahme durch den Kunden oder im Falle des Abnahmeverzuges mit dem Ablauf der Abnahmefrist. Der Kunde wird auftretende Fehler in nachvollziehbarer Form unter Angabe der für die Fehlerbeseitigung zweckdienlichen Informationen dem Auftragnehmer schriftlich mitteilen. Soweit Nutzungsbeschränkungen oder Fehler durch unsachgemäße Bedienung, durch einen Eingriff des Kunden oder durch die bestehende Systemumgebung beim Kunden (mit)verursacht sind oder sein können, erlischt die Gewährleistung, solange und soweit der Kunde nicht nachweist, dass diese für das Auftreten des Fehlers nicht ursächlich sind. Ansprüche des Kunden auf Schadensersatz sind in diesem Falle in den Grenzen von 1.7 „Haftung“ ausgeschlossen.
- c) Leistungen, die der Auftragnehmer dennoch erbringt und für die sich keine Gewährleistungspflicht herausstellt, werden gemäß der jeweils gültigen Preisliste des Auftragnehmers in Rechnung gestellt.

4. Besondere Bestimmungen für den Pauschalsupport

4.1 Vertragsumfang und Leistungsort

- a) Die Leistungen, insbesondere die Servicezeiten und Inklusivleistungen etwaiger Pauschalverträge sind in Anlage 1 des Dienstleistungsrahmenvertrags definiert. Sie können ausdrücklich auch durch telefonische Beratung und Unterstützung während der Servicezeiten durch den Auftragnehmer erfolgen.
- b) Der Auftragnehmer ist berechtigt, die vertraglich vereinbarten Leistungen auch durch Dritte erbringen zu lassen. Der Auftragnehmer gewährleistet, dass die von ihm eingesetzten Drittanbieter die zur vertragsgemäßen Leistungserbringung erforderlichen Qualifikationen besitzen.

4.2 Leistungsbeschränkung

- a) Der Auftragnehmer limitiert den von ihm in jedem Monat erbrachten Aufwand die in Anlage 1 genannten Stunden. Zusätzlicher Aufwand wird dem Kunden rechtzeitig mitgeteilt und gemäß der Preistabelle für Individualsupport berechnet.
- b) Eine Übertragung nicht abgerufener Stunden auf das Maximalkontingent in den Folgemonat ist nicht möglich

4.3 Mitwirkungsleistungen des Kunden

- a) Der Kunde stellt sicher, dass alle für die vom Auftragnehmer durchzuführenden Leistungen seinerseits die nachfolgenden Mitwirkungsleistungen von ihm oder seinen Erfüllungsgehilfen rechtzeitig und für den Auftragnehmer kostenlos erbracht werden, wie z. B. Mitarbeiterauskünfte und Zugang.
- b) Jede Anpassung und Veränderung der Hard- oder Softwareumgebung sowie Änderung des Aufstellortes ist dem Auftragnehmer schriftlich zu melden und – soweit dies zur Leistungserbringung durch den Auftragnehmer erforderlich ist – mit ihm abzustimmen. Mehrkosten infolge dessen werden im Rahmen der monatlichen Treibermengenübersicht in Rechnung gestellt.
- c) Falls der Kunde seiner Mitwirkungspflicht nicht oder nicht termingerecht und ausreichend nachkommt, ist der Auftragnehmer von seiner Verpflichtung zur Erbringung der Leistung solange befreit, bis die Mitwirkungspflicht erfüllt wird.

4.4 Dauer des Vertrages und Kündigung

- a) Soweit keine Vertragslaufzeit gesondert zwischen den Parteien vereinbart ist, beträgt diese jeweils 6 Monate, gerechnet ab beiderseitiger Unterzeichnung des Vertrages.
- b) Der Vertrag verlängert sich jeweils um weitere 3 Monate, wenn er nicht mit einer Frist von 2 Monaten zum Quartalsende von einem Vertragspartner schriftlich gekündigt wird.
- c) Das Recht zur außerordentlichen Kündigung bleibt unberührt. Der Auftragnehmer hat das Recht zur außerordentlichen Kündigung, wenn der Kunde mit der Zahlung der Vergütung mehr als 2 Monate im Rückstand ist.
- a) Kündigungen bedürfen der Schriftform.

4.5 Herstellerwartung, Garantiefälle

- a) Tritt der Auftragnehmer als Vermittler von Hersteller-Wartungsverträgen auf, so gelten die AGB des jeweiligen Hard- oder Software Herstellers. Der Service wird direkt durch den Hersteller erbracht. Störungen werden über die jeweilige Hotline des Herstellers gemeldet und vom Hersteller selbst behoben. Die Leistungsbereitschaft richtet sich nach den mit dem Hersteller vertraglich vereinbarten Servicezeiten.
- b) Serviceleistungen, die im Zusammenhang mit Garantie- oder Serviceleistungen durch den Hersteller durch den Auftragnehmer erbracht werden, werden separat abgerechnet und sind nicht Teil der Wiederherstellungsleistung durch den Hersteller. Dies sind unter Anderem Installation der reparierten bzw. ausgetauschten Geräte, Datenrücksicherung etc.
- c) Ebenfalls nicht Teil der Inklusivleistungen sind durch den Auftragnehmer zu erbringende Dienstleistungen die Hardware betreffend wie Austausch defekter Bauteile, so diese auf Wunsch des Auftraggebers durch den Auftragnehmer erfolgen.