ALLGEMEINE GESCHÄFTS- UND VERTRAGSBEDINGUNGEN

der Firma **Visoplan GmbH**

Stand: 06.01.2025

Inhalt

1. Geltungsbereich 2
2. Definitionen 2
3. Leistungen 3
4. Leistungsbeschreibung 4
5. Angebotsannahme, Bestellung und Auftragsannahme 4
6. Nutzungsumfang und Nutzungsrechte 4
7. Verfügbarkeit, Leistungsmängel 6
8. Datenschutz und Datensicherheit 7
9. Pflichten des Kunden 8
10. Vertragswidrige Nutzung, Schadensersatz 8
11. Softwarewartungsbedingungen 8
12. Support 10
13. Vertragslaufzeit und Vertragsbeendigung 11
14. Vergütung, Zahlung, Leistungsschutz, Termine 12
15. Zusammenarbeit, Mitwirkungspflichten, Vertraulichkeit 14
16. Störungen bei der Leistungserbringung 15
17. Sachmängel und Aufwendungsersatz 16
18. Rechtsmängel 18
19. Allgemeine Haftung des Anbieters 19
20. Übertragung der Rechte und Pflichten 20
21. Schlussbestimmungen 20

1. Geltungsbereich

1.1. Die vorliegenden Geschäftsbedingungen gelten für alle Verträge zwischen der Visoplan GmbH, Cornelius-Fredericks-Str 48b, 13351 Berlin (im Folgenden auch: Anbieter) und dem Kunden (im Folgenden auch: Kunde oder Lizenznehmer) in welchen auf die Geltung dieser allgemeinen Geschäftsbedingungen für die Erbringung von SaaS-Diensten hingewiesen wurde.

1.2. Die nachstehenden Bedingungen regeln die Erbringung von SaaS-Diensten und die damit in Verbindung stehenden Leistungen und Lieferungen des Anbieters ab, soweit diese nicht durch Vereinbarungen zwischen den Parteien abgeändert werden.

1.3. Die Visoplan GmbH leistet oder liefert ausschließlich zu den nachfolgenden Bedingungen. Davon abweichende Bedingungen haben keine Gültigkeit.

1.4. Mit der Annahme des vorliegen Angebots des Anbieter, mit der Anmeldung (Account anlegen) oder der Registrierung auf der Webseite www.visoplan.de und www.ifcviewer.de erklären sich der Kunde, die jeweiligen Nutzer der Lösung und etwaige weitere Personen, die im Namen des Kunden die Lösung im vollen Umfang nutzen, mit den Geschäfts- und Vertragsbedingungen einverstanden.

1.5. Änderungen dieser Geschäftsbedingungen werden schriftlich, per Telefax oder per E-Mail mitgeteilt. Erfolgt kein Widerspruch dieser Änderung innerhalb von vier Wochen nach Zugang der Mitteilung, gelten die Änderungen als durch den Kunden anerkannt.

2. Definitionen

2.1. Mit Kunde ist das Unternehmen/die Organisation bzw. die Person gemeint, welches/welche auf Basis dieser Geschäftsbedingungen die Inanspruchnahme/ Miete/ Lizensierung von SaaS-Diensten vertraglich mit an Anbieter vereinbart hat.

2.2. Unter SaaS-Dienst im Sinne dieser Geschäftsbedingungen sind der Betrieb und die Bereitstellung von Standardsoftware des Anbieters (im Folgenden Standard-software) über eine Internetanbindung gemeint, für die der Kunde die entsprechenden Nutzungsrechte erworben hat. Die durch die Standardsoftware erfassten, verarbeiteten und erzeugten Daten sind nicht Bestandteil des SaaS-Dienstes. Die für den Betrieb und die Bereitstellung der Standardsoftware erforderliche IT-Infrastruktur wird vom Anbieter zur Verfügung gestellt.

2.3. Mit Rohdaten sind die Daten gemeint, die entweder durch die Benutzung von Softwaresystemen auf stationären (Desktops) oder mobilen (Smartphones, Tablet-Computer oder Laptops) Geräten/Betriebssystemen oder durch den Besuch von

Webseiten mittels Verwendung eines Webbrowsers generiert und von der Standardsoftware erfasst und weiterverarbeitet werden.

2.4. Ein Anwender ist eine physische Person die vom Kunden namentlich benannt, per Account registriert und autorisiert wurde, die vom Anbieter bereitgestellten SaaS-Dienste im Auftrag des Kunden zu nutzen. Die für den Anwender erforderlichen Nutzungsrechte hat der Kunde per Lizenz erworben. Ein Anwender kann Mitarbeiter des Kunden selbst oder eines Geschäftspartners des Kunden sein.

2.5. Ein Account wird einmalig in der Standardsoftware für einen Anwender angelegt und ist diesem eindeutig zugeordnet. Er ermöglicht den Zugang zur Standardsoftware, wobei der Account/Zugriff geschützt ist und ausschließlich über die Eingabe von Benutzername und Passwort erfolgt.

2.6. Benutzerdokumentationen sind vom Anbieter zur Verfügung gestellte Handbücher in elektronischer Form, in denen Funktionalitäten und die Handhabung der Standardsoftware beschrieben sind.

3. Leistungen

3.1. Der Anbieter stellt die vertragsgegenständlichen Leistungen, insbesondere den Zugang zur Software, in seinem Verfügungsbereich (ab Schnittstelle Rechenzentrum zum Internet) bereit. Die Software wird vom Anbieter als SaaS- bzw. Cloud-Lösung betrieben. Der Leistungsumfang, die Beschaffenheit, der Verwendungszweck und die Einsatzbedingungen der vertragsgegenständlichen Leistungen ergeben sich aus der jeweiligen Leistungsbeschreibung, ergänzend aus der Benutzerdokumentation der Software. Dem Kunden wird ermöglicht die auf den Servern des Anbieters bzw. eines vom Anbieter beauftragten Dienstleisters gespeicherte und ablaufende Software über eine Internetverbindung während der Laufzeit dieses Vertrags für eigene Zwecke zu nutzen und seine Daten mit ihrer Hilfe zu speichern und zu verarbeiten.

3.2. Der Anbieter kann aktualisierte Versionen der Software bereitstellen. Der Anbieter wird den Kunden über aktualisierte Versionen und entsprechende Nutzungshinweise auf elektronischem Wege informieren und diese entsprechend verfügbar machen.

3.3. Darüberhinausgehende Leistungen, etwa die Entwicklung kundenindividueller Lösungen oder erforderliche Anpassungen, bedürfen eines gesonderten Angebotes und Vertrages. Die Bestimmungen aus Ziffer 8-9 und Ziffer 14-21 dieser Vereinbarung gelten weiterhin.

3.4. Des Weiteren bietet der Anbieter Dienstleistungen im Bereich von Beratungsdienstleistungen an. Diese werden gesondert von der cloudbasierten

Softwarelösung bezüglich der Erstellung, Zugang, Bepreisung und der Nutzung behandelt und richten sich nach jedem Kunden individuell vorzulegenden Angebotes.

3.5. Leistungstermine oder -fristen können verbindlich oder unverbindlich vereinbart werden.

4. Leistungsbeschreibung

4.1. Der Anbieter erstellt eine cloudbasierte Software-Lösung für die Nutzung in einem internetfähigen Browser und in der mobilen Visoplan Anwendung für iOS & Android. Die Software hat das Ziel der Speicherung und Darstellung von 2D und 3D Planungsdaten & Projektdokumenten in einer virtuellen Umgebung mit der Möglichkeit des gemeinsamen Zugangs und Nutzung zur Kommunikation und Präsentation und Datenaustausch.

4.2. Eine Beschreibung des Funktionsumfangs, der Anzahl zugelassener Nutzer, des zur Verfügung gestellten Speichervolumens und die Art des Supports richtet sich nach dem Angebot.

5. Angebotsannahme, Bestellung und Auftragsannahme

5.1. Ein Vertrag zwischen dem Kunden und dem Anbieter über die Erbringung von SaaS-Diensten kommt zustande durch die Erstellung eines Angebots durch den Anbieter und der Annahme des Angebots durch den Kunden. Angebote vom Anbieter sind freibleibend und unverbindlich.

5.2. Die Leistung muss die Beschaffenheit haben, die im Vertrag schriftlich genannt ist und den Leistungen aus 3 entspricht. Durch diese Beschaffenheitsmerkmale ist die Leistung abschließend beschrieben. Der Anbieter ist berechtigt, die Beschaffenheit einseitig zu ändern, wenn dies aufgrund gesetzlicher Vorschriften erfolgt oder eine technische Verbesserung darstellt und die nach dem Vertrag vorausgesetzte Verwendung dadurch nicht beeinträchtigt wird.

6. Nutzungsumfang und Nutzungsrechte

6.1. Da die Software ausschließlich auf den Servern des Anbieters oder von diesem beauftragten Dienstleister abläuft, bedarf der Kunde keiner urheberrechtlichen Nutzungsrechte an der Software, und der Anbieter räumt auch keine solchen Rechte ein.

6.2. Die vertragsgegenständlichen Leistungen dürfen nur durch den Kunden und nur zu den im Vertrag vereinbarten Zwecken verwendet werden. Der Kunde darf während der Laufzeit des Vertrages auf die vertragsgegenständlichen Leistungen mittels Telekommunikation (über das Internet) zugreifen und mittels eines Browsers oder einer anderen geeigneten Anwendung (z.B. „App“) die mit der Software verbundenen Funktionalitäten vertragsgemäß nutzen. Darüberhinausgehende Rechte, insbesondere an der Software oder den ggf. bereitgestellten Infrastrukturleistungen im jeweiligen Rechenzentrum erhält der Kunde nicht. Jede weitergehende Nutzung bedarf der vorherigen schriftlichen Zustimmung des Anbieters.

6.3. Die durch die Standardsoftware erfassten, verarbeiteten und erzeugten Daten (inkl. der Rohdaten) werden auf den Servern des Rechenzentrums gespeichert. Der Kunde bleibt in jedem Fall Alleinberechtigter an den Daten und kann daher vom Anbieter jederzeit, insbesondere nach Kündigung des Vertrags, die Herausgabe einzelner oder sämtlicher Daten verlangen, ohne dass ein Zurückbehaltungsrecht vom Anbieter besteht. Die Herausgabe der Daten erfolgt durch elektronische Übersendung über ein Datennetz oder nach gesonderter Vereinbarung durch Übergabe von Datenträgern. Der Kunde hat keinen Anspruch darauf, auch die zur Verwendung der Daten geeignete Standardsoftware zu erhalten. Die Verantwortung für die Zulässigkeit der Erfassung, Verarbeitung und Nutzung der Daten sowie für die Wahrung der Rechte der Betroffenen (Auskunft, Verwendung, Berichtigung, Sperrung, Löschung) liegt beim Kunden.

6.4. Der Kunde darf die Software insbesondere nicht über den vereinbarten Nutzungsumfang hinaus in Anspruch nehmen oder von Dritten nutzen lassen oder sie Dritten zugänglich machen, soweit es nicht die Funktionen der Anwendung selbst zulassen. Insbesondere ist es dem Kunden nicht gestattet, Software oder Teile davon zu vervielfältigen, zu veräußern oder zeitlich begrenzt zu überlassen, zu vermieten oder zu verleihen.

6.5. Der Anbieter ist berechtigt, angemessene technische Maßnahmen zum Schutz vor einer nicht vertragsgemäßen Nutzung zu treffen. Der vertragsgemäße Einsatz der Leistungen darf dadurch nicht mehr als nur unwesentlich beeinträchtigt werden.

6.6. Im Falle eines vertragswidrigen Überschreitens des Nutzungsumfangs durch einen Nutzer oder im Falle einer unberechtigten Nutzungsüberlassung hat der Kunde dem Anbieter auf Verlangen unverzüglich sämtliche ihm verfügbaren Angaben zur Geltendmachung der Ansprüche wegen der vertragswidrigen Nutzung zu machen, insbesondere Name, Email und Anschrift des Nutzers mitzuteilen.

6.7. Der Anbieter kann die Zugangsberechtigung des Kunden widerrufen und / oder den Vertrag kündigen, wenn der Kunde die ihm gestattete und in seinem Leistungspaket

entsprechende Nutzung erheblich überschreitet oder gegen Regelungen zum Schutz vor unberechtigter Nutzung verstößt. Damit verbunden kann der Anbieter den Zugriff auf die vertraglichen Leistungen unterbrechen bzw. sperren. Der Anbieter hat dem Kunden vorher grundsätzlich eine angemessene Nachfrist zur Abhilfe zu setzen. Der alleinige Widerruf der Zugangsberechtigung gilt nicht zugleich als Kündigung des Vertrages. Den Widerruf der Zugangsberechtigung ohne Kündigung kann der Anbieter nur für eine angemessene Frist, maximal 3 Monate, aufrechterhalten.

6.8. Der Anspruch des Anbieters auf eine Vergütung für die über die vereinbarte Nutzung hinausgehende Nutzung bleibt unberührt.

6.9. Der Kunde hat einen Anspruch auf Wiedereinräumung der Zugangsberechtigung und der Zugriffsmöglichkeit, nachdem er nachgewiesen hat, dass er die vertragswidrige Nutzung eingestellt und eine zukünftige vertragswidrige Nutzung unterbunden hat.

6.10. Einige Komponenten der Software sind unter etwaigen Open Source Lizenzen lizensiert. Den Source Code kann man bei der jeweiligen Komponente frei auf der jeweiligen Internetpräsenz herunterladen. Eine entsprechende Liste der Komponenten und der Lizenzen kann dem Anbieter bei Bedarf zur Verfügung gestellt werden. Jegliche Änderungen an dem Original Source Code der genutzten Komponente fällt unter Ziffer 6.1 und 6.2 dieser Bestimmungen.

7. Verfügbarkeit, Leistungsmängel

7.1. Die Verfügbarkeit der bereitgestellten Leistungen ergibt sich aus der Leistungsbeschreibung im Vertrag.

7.2. Bei einer nur unerheblichen Minderung der Tauglichkeit der Leistungen zum vertragsgemäßen Gebrauch bestehen keine Ansprüche des Kunden wegen Mängeln. Die verschuldensunabhängige Haftung des Anbieters wegen Mängeln, die bereits zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses vorhanden waren, ist ausgeschlossen.

7.3. Der Anbieter weist den Kunden darauf hin, dass Einschränkungen oder Beeinträchtigungen der erbrachten Dienste entstehen können, die außerhalb des Einflussbereichs des Anbieters liegen. Hierunter fallen insbesondere Handlungen von Dritten, die nicht im Auftrag des Anbieters handeln, vom Anbieter nicht beeinflussbare technische Bedingungen des Internets sowie höhere Gewalt. Auch die vom Kunden genutzte Hard- und Software und technische Infrastruktur kann Einfluss auf die Leistungen des Anbieters haben. Soweit derartige Umstände Einfluss auf die Verfügbarkeit oder Funktionalität der vom Anbieter erbrachten Leistung haben, hat dies keine Auswirkung auf die Vertragsgemäßheit der erbrachten Leistungen.

8. Datenschutz und Datensicherheit

8.1. Der Anbieter verpflichtet sich, bei der Erhebung, Verarbeitung oder Nutzung personenbezogener Daten die Bestimmungen der einschlägigen gesetzlichen Vorschriften, insbesondere die der EU-DSGVO, zu beachten.

8.2. Soweit der Anbieter auf personenbezogene Daten des Kunden oder aus dessen Bereich zugreifen kann, wird er ausschließlich als Auftragsdatenverarbeiter tätig und diese Daten nur zur Vertragsdurchführung verarbeiten und nutzen. Der Anbieter wird Weisungen des Kunden für den Umgang mit diesen Daten beachten. Der Kunde trägt etwaige nachteilige Folgen solcher Weisungen für die Vertragsdurchführung. Details für den Umgang mit personenbezogenen Daten werden die Vertragspartner schriftlich vereinbaren, soweit dies gemäß sonstigen Rechtsnormen notwendig ist.

8.3. Es besteht Übereinstimmung, dass der Kunde sowohl allgemein im Auftragsverhältnis als auch im datenschutzrechtlichen Sinne “Herr der Daten” bleibt. Der Kunde ist hinsichtlich der Verfügungsbefugnis sämtlicher von ihm genutzter Daten (eingegebene Daten, verarbeitete, gespeicherte Daten, ausgegebene Daten) der Alleinberechtigte. Der Anbieter und alle auf seiner Seite an der Durchführung des Vertrages Beteiligten kontrollieren nicht die rechtliche Zulässigkeit der Erhebung, Verarbeitung und Nutzung der für den Kunden gespeicherten Daten. Die Verantwortung für die Erhebung, Verarbeitung und Nutzung personenbezogener Daten trägt ausschließlich der Kunde.

8.4. Erhebt, verarbeitet oder nutzt der Kunde im Zusammenhang mit dem Vertrag personenbezogene Daten, so steht er dafür ein, dass er dazu nach den anwendbaren, insbesondere datenschutzrechtlichen Bestimmungen berechtigt ist und stellt im Falle eines Verstoßes den Anbieter von Ansprüchen Dritter frei.

8.5. Der Anbieter gewährleistet, dass Daten des Kunden ausschließlich im Gebiet der Bundesrepublik Deutschland, in einem Mitgliedsstaat der Europäischen Union oder in einem anderen Vertragsstaat des Abkommens über den Europäischen Wirtschaftsraum gespeichert werden.

8.6. Der Anbieter kann Unteraufträge vergeben, hat aber jedem Unterauftragnehmer die entsprechenden Verpflichtungen aufzuerlegen, die sich aus dem Vertrag und diesen Bedingungen ergeben.

8.7. Der Anbieter bzw. von ihm beauftrage Dritte treffen die technischen und organisatorischen Sicherheitsvorkehrungen und Maßnahmen zur Einhaltung der gesetzlichen Datenschutzbestimmungen.

8.8. Der Kunde erklärt sich bereit, dass alle 2D/3D Modell- und Planungsdaten, die der Nutzer der Lösung verwendet, für interne Test- und Analysezwecke gebraucht werden, um Software-Fehler zu überprüfen, zu lösen und die Software zu warten und

weiterzuentwickeln und somit diese den Beschäftigten und Dienstleistern des Anbieters, mit denen eine Vertraulichkeitsvereinbarung existiert, für diesen Zweck zur Verfügung stehen. Der Kunde kann diese Nutzung jederzeit widerrufen.

9. Pflichten des Kunden

9.1. Der Kunde hat die ihm bzw. den Nutzern zugeordneten Zugangsberechtigungen sowie Identifikations- und Authentifikationsinformationen vor dem Zugriff durch Dritte zu schützen und nicht an Unberechtigte weiterzugeben.

9.2. Der Kunde ist verpflichtet, den Anbieter von sämtlichen Ansprüchen Dritter aufgrund von Rechtsverletzungen freizustellen, die auf einer rechtswidrigen Verwendung des Leistungsgegenstands durch ihn beruhen oder mit seiner Billigung erfolgen. Erkennt der Kunde oder muss er erkennen, dass ein solcher Verstoß droht, besteht die Pflicht zur unverzüglichen Unterrichtung des Anbieters.

9.3. Der Kunde hat vom Anbieter zur Verfügung gestellte Möglichkeiten zu nutzen, seine Daten zusätzlich in seinem originären Verantwortungsbereich zu sichern.

10. Vertragswidrige Nutzung, Schadensersatz

10.1. Für jeden Fall, in dem im Verantwortungsbereich des Kunden unberechtigt eine vertragsgegenständliche Leistung in Anspruch genommen wird, hat der Kunde jeweils Schadensersatz in Höhe derjenigen Vergütung zu leisten, die für die vertragsgemäße Nutzung im Rahmen der für diese Leistung geltenden Mindestvertragsdauer angefallen wäre. Der Nachweis, dass der Kunde die unberechtigte Nutzung nicht zu vertreten hat oder kein oder ein wesentlich geringerer Schaden vorliegt, bleibt dem Kunden vorbehalten. Der Anbieter bleibt berechtigt, einen weitergehenden Schaden geltend zu machen.

11. Softwarewartungsbedingungen

11.1. Wartungsleistungen im Sinne dieser Wartungsbedingungen beinhalten die Wartung laut Ziffer 11.3, jedoch vorbehaltlich der in Ziffer 11.4 genannten Ausnahmen, welche nicht Bestandteil von Wartungsleistungen sind.

11.2. Das Recht zur Nutzung der Wartungsleistungen durch den Kunden besteht nur an Werktagen von Montag bis Donnerstag zwischen 9:00 und 17:00 Uhr und Freitag zwischen 09:00 und 15:00 Uhr.

11.3. Wartung umfasst:

a) das Beseitigen aller Fehler in der Standardsoftware nach besten Kräften vom Anbieter; der Kunde ist verpflichtet, den Anbieter jeden Fehler sowie alle diagnostischen, konfigurationsbedingten und anderen relevanten Informationen in Bezug auf den Fehler unverzüglich mitzuteilen, damit der Anbieter den Fehler isolieren und nachbilden kann;

b) das stetige Aktualisieren und Anpassen der Standardsoftware an den technisch aktuellen Stand.

c) zur stetigen Optimierung und Stabilisierung der Standardsoftware wird die Nutzung im Cloudbetrieb laufend überwacht und analysiert. Die erfassten Informationen werden gem. der DSGVO spätestens nach 24 Monaten gelöscht.

Fehlerkategorien

a) Fehlerkategorie 1: Fehler, die zum Ausfall der gelieferten Standardsoftware des Anbieters führen.

b) Fehlerkategorie 2: Beruht auf einem Fehler der vertragsgegenständlichen Leistungen, der die Nutzung der vertragsgegenständlichen Leistungen, insbesondere der Software, unmöglich macht oder nur mit schwerwiegenden Einschränkungen erlaubt. Der Kunde kann dieses Problem nicht in zumutbarer Weise umgehen und deswegen unaufschiebbare Aufgaben nicht erledigen.

c) Fehlerkategorie 3: Fehler, die zum Ausfall und/oder zu geringfügigen Verarbeitungsfehlern in unwichtigen Teilbereichen der Standardsoftware führen.

d) Fehlerkategorie 4: Fehler, die zu Beeinträchtigungen bei der Datenvisualisierung führen, oder Fehler, die nur gelegentlich auftreten und nicht reproduzierbar sind.

Reaktionszeiten:

Innerhalb dieser Zeiten nach Eingang von Meldungen unter der angegebenen Support-Mail-Adresse garantiert der Anbieter die qualifizierte Aufnahme der Bearbeitung von Fehlern und/oder Störungen:

a) bei Fehlern der Kategorie 1 spätestens nach 12 Stunden,

b) bei Fehlern der Kategorie 2 spätestens nach 48 Stunden,

c) bei Fehlern der Kategorie 3 spätestens nach 5 Tagen und

d) bei Fehlern der Kategorie 4 spätestens nach 10 Tagen

Stellt sich die mitgeteilte Störung nach erster Analyse nicht als Fehler der vertragsgegenständlichen Leistungen, insbesondere der bereitgestellten Software, dar, teilt der Anbieter dies dem Kunden unverzüglich mit.

11.4. Wartungs- und Supportleistungen umfassen nicht:

a) Systemkonfigurationen, Hardware und Netzwerke außerhalb des Rechenzentrums, in dem der Zugriff auf die Standardsoftware des Anbieters erfolgt

b) Anpassungsarbeiten (Customizing) an der Standardsoftware mittels Konfiguration, Parametrisierung und Programmierung

c) Konfiguration und Erstellung von Reports

d) die Erweiterung der Funktionalität der Standardsoftware auf Wunsch des Kunden

e) Fachberatung

f) Anpassung an Standardsoftware Dritter

g) Support vor Ort

h) das Konvertieren von Dateien

i)Training oder andere in diesen Wartungsbedingungen nicht ausdrücklich beschriebene Leistungen

j) Support für Standardsoftware von anderen Herstellern als des Anbieters

11.5. Der Anbieter wird dem Kunden ihm vorliegende Maßnahmen zur Umgehung oder Bereinigung eines Fehlers der vertragsgegenständlichen Leistungen, insbesondere der bereitgestellten Software, etwa Handlungsanweisungen oder Korrekturen der bereitgestellten Software, unverzüglich zur Verfügung stellen. Der Kunde wird solche Maßnahmen zur Umgehung oder Bereinigung von Störungen unverzüglich übernehmen und dem Anbieter bei deren Einsatz etwa verbleibende Störungen unverzüglich erneut melden.

12. Support

12.1. Der Anbieter richtet eine Ansprechstelle (Support) für den Kunden ein. Der Support bearbeitet die Anfragen des Kunden im Zusammenhang mit den technischen Einsatzvoraussetzungen und -bedingungen der bereitgestellten Software sowie zu einzelnen funktionalen Aspekten. Der Kunde hat nur Anspruch auf die vom Anbieter jeweils angebotene Supportleistung in der Angebotsbeschreibung.

12.2. Voraussetzung für die Annahme und Bearbeitung von Anfragen ist, dass der Kunde gegenüber dem Anbieter fachlich und technisch entsprechend qualifiziertes Personal benennt, das intern beim Kunden mit der Bearbeitung von Anfragen der Anwender der bereitgestellten Software beauftragt ist. Der Kunde ist verpflichtet, nur über dieses dem Anbieter benannte Personal Anfragen an die eingerichtete Stelle zu richten und dabei vom Anbieter gestellte Formulare zu verwenden. Der Support nimmt solche Anfragen per E-Mail und Telefon während der üblichen Geschäftszeiten aus 11.2 des Anbieters entgegen.

12.3. Der Support wird ordnungsgemäße Anfragen im üblichen Geschäftsgang bearbeiten und soweit möglich beantworten. Der Support kann zur Beantwortung auf dem Kunden zugängliche Dokumentationen und sonstige Ausbildungsmittel für die

bereitgestellte Software verweisen. Soweit eine Beantwortung durch den Support nicht oder nicht zeitnah möglich ist, wird der Anbieter – soweit dies ausdrücklich vereinbart ist – die Anfrage zur Bearbeitung weiterleiten, insbesondere Anfragen zu nicht von ihm hergestellter Software.

12.4. Weitergehende Leistungen des Supports, etwa andere Ansprechzeiten und -fristen sowie Rufbereitschaften oder Einsätze des Anbieters vor Ort beim Kunden sind vorab ausdrücklich zu vereinbaren und zu vergüten.

13. Vertragslaufzeit und Vertragsbeendigung

13.1. Jeder Kunde kann die Lösung für 14 Tage kostenfrei in vollem Umfang nutzen (Testabonnement). Die Dauer der 14 Tage beginnt ab der Erstellung eines Test-Projektes durch den Anbieter. Die Testdauer kann in individueller Absprache verlängert werden.

13.2. Werden SaaS-Dienste testweise vom Kunden in Anspruch genommen und sollte am Ende der vereinbarten Testphase kein regulärer Mietvertrag für die Nutzung von SaaS-Diensten existieren, so läuft der Testzugang mit Ablauf der Testphase aus und wird nicht automatisch verlängert. Sämtliche Rohdaten, in der Standardsoftware vorgenommenen Anpassungen, erstellten Reports und produzierten Verarbeitungsergebnisse gehen verloren, wenn zum Ende der Testphase kein regulärer Mietvertrag zur Nutzung von SaaS-Diensten existiert.

13.3. Die Mindestlaufzeit einer Projekt- und einer Nutzerlizenz beträgt 1 Jahr. Die Bezahlung ist zu Beginn des Leistungszeitraums zu leisten, soweit keine anderen Zahlungsverpflichtungen gesondert im Vertrag festgehalten worden sind. Während dieser Mindestlaufzeit ist eine vorzeitige ordentliche Kündigung beidseitig ausgeschlossen. Der Vertrag kann während des Leistungszeitraums zum Ende der Abrechnungsperiode jederzeit gekündigt werden. Geschieht dies nicht, verlängert sich der Vertrag jeweils um ein weiteres Jahr. Eine (Teil-)Rückzahlungsverpflichtung des Anbieters aufgrund einer Kündigung während der Abrechnungsperiode besteht zu keinem Zeitpunkt.

13.4. Sollten für Projektlizenzen im vorliegenden Angebot andere Laufzeiten vereinbart sein, so gelten die Bestimmungen aus 13.3 nicht.

13.5. Das Recht jedes Vertragspartners zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.

13.6. Jede Kündigungserklärung bedarf zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform. Es gilt Ziffer 21.5.

13.7. Eine Zugriffmöglichkeit des Kunden auf seine Datenbestände wird nach Beendigung des Vertrages aus Gründen der Auftragsdatenverarbeitung nicht mehr gegeben sein, außer, beide Parteien haben eine davon Abweichende Regelung schriftlich vereinbart.

13.8. Die Daten verbleiben nach Vertragsbeendigung 6 Monate auf dem Server des Anbieters, sollten diese nicht explizit durch den Kunden vor dem Ablauf der Frist entfernt worden sein. Während dieses Zeitraums ist eine Reaktivierung des Accounts zu den jeweils aktuellen Konditionen jederzeit möglich.

14. Vergütung, Zahlung, Leistungsschutz, Termine

14.1. Die zu entrichtende Vergütung richtet sich nach dem jeweils im Angebot beschriebenen Konditionen.

14.2. Der Anbieter ist berechtigt, einmal je Kalenderjahr, erstmals ein Jahr nach Inkrafttreten des jeweiligen SaaS-Vertrags, schriftlich eine Anhebung der jeweils vereinbarten wiederkehrenden Vergütung zu verlangen, wenn sich der vom Statistischen Bundesamt veröffentlichte Verbraucherpreisindex für Deutschland (Preisindex) gegenüber dem Stand zum Zeitpunkt des Inkrafttretens dieses Vertrags oder zum Zeitpunkt der letzten Anpassung der Vergütungssätze gemäß diesem Vertrag erhöht hat und hierdurch die Selbstkosten vom Anbieter bei der Erbringung der Vertragsleistung unmittelbar beeinflusst werden. Die Preiserhöhung erfolgt entsprechend der prozentualen Erhöhung des Preisindex.

14.3. Alle Rechnungen sind grundsätzlich spätestens 14 Kalendertage nach Zugang bei Zahlstelle ohne Abzug zu zahlen, sofern nicht anders schriftlich vereinbart.

14.4. Die Zahlung hat durch Überweisung an den Anbieter zu erfolgen. Der Anbieter ist nicht verpflichtet, eine Zahlung durch Scheck oder Wechsel zu akzeptieren; in jedem Fall erfolgt die Hingabe eines Schecks oder Wechsels lediglich erfüllungshalber. Die Hingabe führt nicht zu einer Stundung der Forderung. Die mit der Verwertung eines Schecks oder Wechsels verbundenen Kosten gehen zu Lasten des Kunden. Erfolgen Zahlungen des Kunden mit Zahlungsmitteln, die sich der Kunde durch Diskontierung eines Akzeptantenwechsels beschafft hat, so erlischt der Zahlungsanspruch erst mit Einlösung des Wechsels durch den Kunden.

14.5. Der Anbieter kann bei Zahlungsverspätung als Ausgleich für den entstehenden Verwaltungsaufwand für jede Zahlungserinnerung/Mahnung eine einmalige Zahlung in Höhe von 3 Euro als Verzugsschaden verlangen. Der Betrag ist zu reduzieren, wenn der Kunde nachweist, dass der tatsächliche Aufwand niedriger anzusetzen ist als der Pauschalbetrag nach Satz 1.

14.6. Der Kunde kann wegen Mängeln nur aufrechnen oder Zahlungen zurückbehalten, soweit ihm tatsächlich Zahlungsansprüche wegen Sach- oder Rechtsmängeln der Leistung zustehen. Wegen sonstiger Mängelansprüche kann der Kunde Zahlungen nur zu einem unter Berücksichtigung des Mangels verhältnismäßigen Teil zurückbehalten. Ziffer 17.1 gilt entsprechend. Der Kunde hat kein Zurückbehaltungsrecht, wenn sein Mangelanspruch verjährt ist. Im Übrigen kann der Kunde nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Forderungen aufrechnen oder eine Zurückbehaltung ausüben.

14.7. Der Anbieter behält sich das Eigentum und einzuräumende Rechte an den Leistungen bis zur vollständigen Bezahlung der geschuldeten Vergütung vor, berechtigte Mängeleinbehalte gemäß Ziffer 14.1 Satz 2 werden berücksichtigt. Weiterhin behält sich der Anbieter das Eigentum vor bis zur Erfüllung aller seiner Ansprüche aus der Geschäftsbeziehung mit dem Kunden. Der Anbieter ist berechtigt, für die Dauer eines Zahlungsverzugs des Kunden diesem die weitere Nutzung der Leistungen zu untersagen. Dieses Recht kann der Anbieter nur für einen angemessenen Zeitraum geltend machen, in der Regel höchstens für 6 Monate. Darin liegt kein Rücktritt vom Vertrag. § 449 Abs. 2 BGB bleibt unberührt.

Geben der Kunde oder dessen Abnehmer die Leistungen zurück, liegt in der Entgegennahme der Leistungen kein Rücktritt des Anbieters, außer er hat den Rücktritt ausdrücklich erklärt. Gleiches gilt für die Pfändung der Vorbehaltsware oder von Rechten an der Vorbehaltsware durch den Anbieter.

Gegenstände unter Eigentums- oder Rechtsvorbehalt darf der Kunde weder verpfänden noch sicherungsübereignen. Dem Kunden ist nur als Wiederverkäufer eine Weiterveräußerung im gewöhnlichen Geschäftsgang unter der Bedingung gestattet, dass dem Anbieter vom Kunden dessen Ansprüche gegen seine Abnehmer im Zusammenhang mit der Weiterveräußerung wirksam abgetreten worden sind und der Kunde seinem Abnehmer das Eigentum unter Vorbehalt der Zahlung überträgt. Der Kunde tritt durch den vorliegenden Vertragsabschluss seine künftigen Ansprüche im Zusammenhang mit solchen Veräußerungen gegen seine Abnehmer sicherungshalber an den Anbieter ab, der diese Abtretung hiermit annimmt.

Soweit der Wert der Sicherungsrechte des Anbieters die Höhe der gesicherten Ansprüche um mehr als 20 % übersteigt, wird der Anbieter auf Wunsch des Kunden einen entsprechenden Anteil der Sicherungsrechte freigeben.

14.8. Der Kunde ist verpflichtet, bei einer zulässigen Übertragung von Nutzungsrechten an Lieferungen und Leistungen dem Empfänger deren vertraglich vereinbarte Beschränkungen aufzuerlegen.

14.9. Gleicht der Kunde eine fällige Forderung zum vertragsgemäßen Zahlungstermin ganz oder teilweise nicht aus, kann der Anbieter vereinbarte Zahlungsziele für alle Forderungen widerrufen. Der Anbieter ist ferner berechtigt, weitere Leistungen nur gegen Vorkasse oder gegen Sicherheit durch Erfüllungsbürgschaft eines in der Europäischen Union zugelassenen Kreditinstituts oder Kreditversicherers vorzunehmen. Die Vorkasse hat den jeweiligen Abrechnungszeitraum oder – bei Einmalleistungen – deren Vergütung zu umfassen.

14.10. Bei wirtschaftlichem Unvermögen des Kunden, seine Pflichten gegenüber dem Anbieter zu erfüllen, kann der Anbieter bestehende Austauschverträge mit dem Kunden durch Rücktritt, Dauerschuldverhältnisse durch Kündigung fristlos beenden, auch bei einem Insolvenzantrag des Kunden. § 321 BGB und § 112 InsO bleiben unberührt. Der Kunde wird den Anbieter frühzeitig schriftlich über eine drohende Zahlungsunfähigkeit informieren.

14.11. Feste Leistungstermine sollen ausschließlich ausdrücklich in dokumentierter Form vereinbart werden. Die Vereinbarung eines festen Leistungstermins steht unter dem Vorbehalt, dass der Anbieter die Leistungen seiner jeweiligen Vorlieferanten rechtzeitig und vertragsgemäß erhält.

15. Zusammenarbeit, Mitwirkungspflichten, Vertraulichkeit

15.1. Kunde und Anbieter benennen jeweils einen verantwortlichen Ansprechpartner. Die Kommunikation zwischen dem Kunden und dem Anbieter erfolgt, soweit nichts anderes vereinbart ist, über diese Ansprechpartner. Die Ansprechpartner haben alle mit der Vertragsdurchführung zusammenhängenden Entscheidungen unverzüglich herbeizuführen. Die Entscheidungen sind verbindlich zu dokumentieren.

15.2. Der Kunde ist verpflichtet, den Anbieter soweit erforderlich zu unterstützen und in seiner Betriebssphäre alle zur ordnungsgemäßen Auftragsausführung erforderlichen Voraussetzungen zu schaffen. Dazu wird er insbesondere notwendige Informationen zur Verfügung stellen. Soweit aus Sicherheits- oder sonstigen Gründen der Zugang zu notwendigen Informationen nicht möglich ist oder sich verzögert, verlängern sich davon betroffene Fristen angemessen; für weitere Auswirkungen werden die Vertragspartner eine angemessene Regelung vereinbaren. Der Kunde sorgt ferner dafür, dass fachkundiges Personal für die Unterstützung des Anbieters zur Verfügung steht.

15.3. Der Kunde hat Mängel unverzüglich in nachvollziehbarer und detaillierter Form unter Angabe aller für die Mängelerkennung und -analyse zweckdienlichen Informationen schriftlich zu melden. Anzugeben sind dabei insbesondere die Arbeitsschritte, die zum

Auftreten des Mangels geführt haben, die Erscheinungsform sowie die Auswirkungen des Mangels. Soweit nichts anderes vereinbart ist, werden dafür die entsprechenden Formulare und Verfahren des Anbieters verwendet. Ferner gelten die Bestimmungen aus Ziffer 11.

15.4. Die Vertragspartner sind verpflichtet, über Geschäfts- und Betriebsgeheimnisse sowie über sonstige als vertraulich bezeichnete Informationen, die im Zusammenhang mit der Vertragsdurchführung bekannt werden, Stillschweigen zu wahren. Die Weitergabe solcher Informationen an Personen, die nicht an dem Abschluss, der Durchführung oder Abwicklung des Vertrags beteiligt sind, darf nur mit schriftlicher Einwilligung des jeweils anderen Vertragspartners erfolgen. Soweit nichts anderes vereinbart ist, endet diese Verpflichtung nach Ablauf von fünf Jahren nach Bekanntwerden der jeweiligen Information, bei Dauerschuldverhältnissen jedoch nicht vor deren Beendigung.

Die Vertragspartner werden diese Verpflichtungen auch ihren Mitarbeitern und eventuell eingesetzten Dritten auferlegen.

15.5. Den Vertragspartnern ist bekannt, dass eine elektronische und unverschlüsselte Kommunikation (z.B. per E-Mail) mit Sicherheitsrisiken behaftet ist. Bei dieser Art der Kommunikation werden sie daher keine Ansprüche geltend machen, die durch das Fehlen einer Verschlüsselung begründet sind, außer soweit zuvor eine Verschlüsselung vereinbart worden ist.

16. Störungen bei der Leistungserbringung

16.1. Wenn eine Ursache, die der Anbieter nicht zu vertreten hat, einschließlich Streik oder Aussperrung, die Termineinhaltung beeinträchtigt („Störung“), verschieben sich die Termine um die Dauer der Störung, erforderlichenfalls einschließlich einer angemessenen Wiederanlaufphase. Ein Vertragspartner hat den anderen Vertragspartner über die Ursache einer in seinem Bereich aufgetretenen Störung und die Dauer der Verschiebung unverzüglich zu unterrichten.

16.2. Erhöht sich der Aufwand aufgrund einer Störung, kann der Anbieter auch die Vergütung des Mehraufwands verlangen, außer der Kunde hat die Störung nicht zu vertreten und deren Ursache liegt außerhalb seines Verantwortungsbereichs.

16.3. Wenn der Kunde wegen nicht ordnungsgemäßer Leistung des Anbieters vom Vertrag zurücktreten und / oder Schadensersatz statt der Leistung verlangen kann oder solches behauptet, wird der Kunde auf Verlangen des Anbieters innerhalb angemessen gesetzter Frist schriftlich erklären, ob er diese Rechte geltend macht oder weiterhin die Leistungserbringung wünscht. Bei einem Rücktritt hat der Kunde

dem Anbieter den Wert zuvor bestehender Nutzungsmöglichkeiten zu erstatten; gleiches gilt für Verschlechterungen durch bestimmungsgemäßen Gebrauch.

Gerät der Anbieter mit der Leistungserbringung in Verzug, ist der Schadens- und Aufwendungsersatz des Kunden wegen des Verzugs für jede vollendete Woche des Verzugs beschränkt auf 0,5 % des Preises für den Teil der vertraglichen Leistung, der auf Grund des Verzugs nicht genutzt werden kann. Die Verzugshaftung ist begrenzt auf insgesamt höchstens 5 % der Vergütung für sämtliche, vom Verzug betroffene vertragliche Leistungen; bei Dauerschuldverhältnissen bezogen auf die Vergütung für die jeweils betroffenen Leistungen für das volle Kalenderjahr. Ergänzend und vorrangig gilt ein bei Vertragsabschluss vereinbarter Prozentsatz der bei Vertragsabschluss vereinbarten Vergütung. Dies gilt nicht, soweit ein Verzug auf grober Fahrlässigkeit oder Vorsatz des Anbieters beruht.

16.4. Bei einer Verzögerung der Leistung hat der Kunde im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen ein Rücktrittsrecht nur, wenn die Verzögerung vom Anbieter zu vertreten ist. Macht der Kunde wegen der Verzögerung berechtigt Schadens- oder Aufwendungsersatz statt der Leistung geltend, so ist er berechtigt, für jede vollendete Woche der Verzögerung 0,5 % des Preises für den Teil der vertraglichen Leistung zu verlangen, der auf Grund der Verzögerung nicht genutzt werden kann, jedoch insgesamt höchstens 5 % dieses Preises; bei Dauerschuldverhältnissen bezogen auf die Vergütung für die jeweils betroffenen Leistungen für das volle Kalenderjahr.

17. Sachmängel und Aufwendungsersatz

17.1. Dem Kunden ist bekannt, dass es sich bei Standardsoftware um sehr komplexe Produkte handelt, deren Funktionieren von einer Vielzahl von Faktoren abhängig ist, so dass unter Berücksichtigung der einschlägigen technischen Erfahrungen und Untersuchungen eine völlige Fehlerfreiheit der Standardsoftware nie sichergestellt werden kann. Der Anbieter übernimmt deshalb nur die Gewähr für die technische Brauchbarkeit der Standardsoftware gemäß der dem Kunden überlassenen Dokumentation. Insbesondere leistet der Anbieter keine Gewähr dafür, dass die Standardsoftware den betrieblichen Besonderheiten des Kunden entspricht. Der Kunde ist selbst dafür verantwortlich, sich von der Tauglichkeit der bestellten Leistung für seine Anwendungszwecke zu überzeugen.

17.2. Der Anbieter verpflichtet sich, die zum Gebrauch überlassene Standardsoftware für die Dauer der vereinbarten Mietzeit in einem zum vertragsgemäßen Gebrauch geeigneten Zustand zu erhalten und die erforderlichen Instandhaltungs- und Instandsetzungsarbeiten durchzuführen. Diese Verpflichtung bezieht sich nur auf den

vertragsgemäßen Zustand der Mietsache zum Zeitpunkt der Feststellung der Betriebsbereitschaft.

17.3. Bei einer nur unerheblichen Minderung der Tauglichkeit zum vertragsgemäßen Gebrauch bestehen keine Ansprüche wegen Mängeln der Mietsache. Ebenso sind Ansprüche wegen solcher Mängel ausgeschlossen, soweit die Abweichung von der vertragsgemäßen Beschaffenheit auf unsachgemäßer Nutzung oder der Verwendung der Mietsache unter nicht vereinbarten Einsatzbedingungen oder in einer nicht vereinbarten Systemumgebung beruht. Das Gleiche gilt für solche Abweichungen, die aufgrund besonderer äußerer Einflüsse entstehen, die vertraglich nicht vorausgesetzt sind.

17.4. Die verschuldensunabhängige Haftung des Anbieters gemäß § 536 a Abs. 1 BGB wegen Mängeln, die bereits zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses vorhanden waren, ist ausgeschlossen.

17.5. Die Behebung von Mängeln erfolgt innerhalb der Geschäftszeiten nach 12.2 des Anbieters durch kostenfreie Nachbesserung bzw. Reparatur der Mietsache. Hierzu ist dem Anbieter ein angemessener Zeitraum einzuräumen. Der Kunde wird seine Zustimmung hierzu nicht unbillig verweigern.

17.6. Der Anbieter leistet Gewähr für die vertraglich geschuldete Beschaffenheit der Leistungen. Für eine nur unerhebliche Abweichung der Leistungen des Anbieters von der vertragsgemäßen Beschaffenheit bestehen keine Ansprüche wegen Sachmängeln. Ansprüche wegen Mängeln bestehen auch nicht bei übermäßiger oder unsachgemäßer Nutzung, natürlichem Verschleiß, Versagen von Komponenten der Systemumgebung, nicht reproduzierbaren oder anderweitig durch den Kunden nachweisbaren Softwarefehlern oder bei Schäden, die aufgrund besonderer äußerer Einflüsse entstehen, die nach dem Vertrag nicht vorausgesetzt sind. Dies gilt auch bei nachträglicher Veränderung oder Instandsetzung durch den Kunden oder Dritte, außer diese erschwert die Analyse und die Beseitigung eines Sachmangels nicht. Für Schadensersatz- und Aufwendungsersatzansprüche gilt Ziffer 19 ergänzend.

17.7. Die Verjährungsfrist für Sachmangelansprüche beträgt ein Jahr ab dem gesetzlichen Verjährungsbeginn. Die gesetzlichen Fristen für den Rückgriff nach § 479 BGB bleiben unberührt. Gleiches gilt, soweit das Gesetz gemäß § 438 Abs. 1 Nr. 2 oder § 634a Abs. 1 Nr. 2 BGB längere Fristen vorschreibt, bei einer vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Pflichtverletzung des Anbieters, bei arglistigem Verschweigen eines Mangels sowie in den Fällen der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit sowie für Ansprüche aus dem Produkthaftungsgesetz.

Die Bearbeitung einer Sachmangelanzeige des Kunden durch den Anbieter führt nur zur Hemmung der Verjährung, soweit die gesetzlichen Voraussetzungen dafür

vorliegen. Ein Neubeginn der Verjährung tritt dadurch nicht ein. Eine Nacherfüllung (Neulieferung oder Nachbesserung) kann ausschließlich auf die Verjährung des die Nacherfüllung auslösenden Mangels Einfluss haben.

17.8. Der Anbieter kann Vergütung seines Aufwands verlangen, soweit

a) er aufgrund einer Meldung tätig wird, ohne dass ein Mangel vorliegt, außer der Kunde konnte mit zumutbarem Aufwand nicht erkennen, dass kein Mangel vorlag, oder

b) eine gemeldete Störung nicht reproduzierbar oder anderweitig durch den Kunden als Mangel nachweisbar ist, oder

c) zusätzlicher Aufwand wegen nicht ordnungsgemäßer Erfüllung der Pflichten des Kunden (siehe auch Ziffern 15.2, 15.3 und 18.2) anfällt.

18. Rechtsmängel

18.1. Für Verletzungen von Rechten Dritter durch seine Leistung haftet der Anbieter nur, soweit die Leistung vertragsgemäß und insbesondere in der vertraglich vereinbarten, sonst in der vorgesehenen Einsatzumgebung unverändert eingesetzt wird.

Der Anbieter haftet für Verletzungen von Rechten Dritter nur innerhalb der Europäischen Union und des Europäischen Wirtschaftsraumes sowie am Ort der vertragsgemäßen Nutzung der Leistung. Ziffer 17.1 Satz 1 gilt entsprechend.

18.2. Macht ein Dritter gegenüber dem Kunden geltend, dass eine Leistung des Anbieters seine Rechte verletzt, benachrichtigt der Kunde unverzüglich den Anbieter. Der Anbieter und ggf. dessen Vorlieferanten sind berechtigt, aber nicht verpflichtet, soweit zulässig die geltend gemachten Ansprüche auf deren Kosten abzuwehren.

Der Kunde ist nicht berechtigt, Ansprüche Dritter anzuerkennen, bevor er dem Anbieter angemessen Gelegenheit gegeben hat, die Rechte Dritter auf andere Art und Weise abzuwehren.

18.3. Werden durch eine Leistung des Anbieters Rechte Dritter verletzt, wird der Anbieter nach eigener Wahl und auf eigene Kosten

a) dem Kunden das Recht zur Nutzung der Leistung verschaffen oder

b) die Leistung rechtsverletzungsfrei gestalten oder

c) die Leistung unter Erstattung der dafür vom Kunden geleisteten Vergütung (abzüglich einer angemessenen Nutzungsentschädigung) zurücknehmen, wenn der Anbieter keine andere Abhilfe mit angemessenem Aufwand erzielen kann.

Die Interessen des Kunden werden dabei angemessen berücksichtigt.

18.4. Ansprüche des Kunden wegen Rechtsmängeln verjähren entsprechend Ziffer 17.7. Für Schadensersatz- und Aufwendungsersatzansprüche des Kunden gilt Ziffer 19 ergänzend, für zusätzlichen Aufwand des Anbieters gilt Ziffer 17.8 entsprechend.

19. Allgemeine Haftung des Anbieters

19.1. Der Anbieter haftet dem Kunden stets

a) für die von ihm sowie seinen gesetzlichen Vertretern oder Erfüllungsgehilfen vorsätzlich oder grob fahrlässig verursachten Schäden,

b) nach dem Produkthaftungsgesetz und

c) für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, die der Anbieter, seine gesetzlichen Vertreter oder Erfüllungsgehilfen zu vertreten haben.

19.2. Der Anbieter haftet bei leichter Fahrlässigkeit nicht, außer soweit er eine wesentliche Vertragspflicht verletzt hat, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglicht oder deren Verletzung die Erreichung des Vertragszwecks gefährdet und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertrauen darf.

Diese Haftung ist bei Sach- und Vermögensschäden auf den vertragstypischen und vorhersehbaren Schaden beschränkt. Dies gilt auch für entgangenen Gewinn und ausgebliebene Einsparungen. Die Haftung für sonstige entfernte Folgeschäden ist ausgeschlossen.

Für einen einzelnen Schadensfall ist die Haftung auf den Vertragswert auf 10.000 € begrenzt, bei laufender Vergütung auf die Höhe der Vergütung pro Vertragsjahr. Für die Verjährung gilt Ziffer 17.7 entsprechend. Die Vertragspartner können bei Vertragsabschluss eine weitergehende Haftung, üblicherweise gegen eine gesonderte Vergütung, schriftlich vereinbaren. Vorrangig ist eine individual vereinbarte Haftungssumme, falls vorhanden. Die Haftung gemäß Ziffer 19.1 bleibt von diesem Absatz unberührt.

Ergänzend und vorrangig ist die Haftung des Anbieters wegen leichter Fahrlässigkeit aus dem jeweiligen Vertrag und seiner Durchführung auf Schadens- und Aufwendungsersatz - unabhängig vom Rechtsgrund - insgesamt begrenzt auf den in diesem Vertrag vereinbarten Prozentsatz der bei Vertragsabschluss vereinbarten Vergütung. Die Haftung gemäß Ziffer 19.1 b) bleibt von diesem Absatz unberührt.

19.3. Aus einer Garantieerklärung haftet der Anbieter nur auf Schadensersatz, wenn dies in der Garantie ausdrücklich übernommen wurde. Diese Haftung unterliegt bei leichter Fahrlässigkeit den Beschränkungen gemäß Ziffer 19.2.

19.4. Bei Verlust von Daten haftet der Anbieter nur für denjenigen Aufwand, der für die Wiederherstellung der Daten bei ordnungsgemäßer Datensicherung durch den Kunden erforderlich ist. Bei leichter Fahrlässigkeit des Anbieters tritt diese Haftung nur ein, wenn der Kunde vor der zum Datenverlust führenden Maßnahme eine ordnungsgemäße Datensicherung gemäß den nach Art der Daten angemessenen Sorgfaltspflichten durchgeführt hat.

19.5. Für Aufwendungsersatzansprüche und sonstige Haftungsansprüche des Kunden gegen den Anbieter gelten Ziffern 19.1 bis 19.4 entsprechend. Ziffern 16.3 und 16.4 bleiben unberührt.

20. Übertragung der Rechte und Pflichten

20.1. Die Abtretung der Rechte und Pflichten aus diesem Vertrag ist nur mit vorheriger schriftlicher Zustimmung des Anbieters zulässig. Der Anbieter ist berechtigt, Dritte mit der Erfüllung der Pflichten aus diesem Vertrag zu betrauen.

21. Schlussbestimmungen

21.1. Bei grenzüberschreitender Lieferung oder Leistung trägt der Kunde anfallende Zölle, Gebühren und sonstige Abgaben. Der Kunde wird gesetzliche oder behördliche Verfahren im Zusammenhang mit grenzüberschreitenden Lieferungen oder Leistungen eigenverantwortlich abwickeln, außer soweit anderes ausdrücklich vereinbart ist.

21.2. Ohne vorherige schriftliche Zustimmung des Anbieters darf der Kunde die Rechte und Pflichten aus den mit dem Anbieter bestehenden Verträgen nicht an Dritte übertragen.

21.3. Es gilt deutsches Recht. Die Anwendung des UN-Kaufrechts ist ausgeschlossen.

21.4. Der Anbieter erbringt seine Leistungen unter Zugrundelegung seiner Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB). AGB des Kunden finden keine Anwendung, auch wenn der Anbieter solchen nicht ausdrücklich widersprochen hat. Die Annahme der Leistungen durch den Kunden gilt als Anerkennung der AGB des Anbieters unter Verzicht auf AGB des Kunden.

Andere Bedingungen sind nur verbindlich, wenn der Anbieter sie schriftlich anerkannt hat; ergänzend gelten dann die AGB des Anbieters.

21.5. Änderungen und Ergänzungen dieses Vertrages sollen nur schriftlich vereinbart werden. Soweit Schriftform vereinbart ist (z.B. für Kündigungen, Rücktritt), genügt Textform nicht.

21.6. Gerichtsstand gegenüber einem Kaufmann, einer juristischen Person des öffentlichen Rechts oder einem öffentlich-rechtlichen Sondervermögen ist der Sitz des Anbieters. Der Anbieter kann den Kunden auch an dessen Sitz verklagen.

21.7. Sollte eine Bestimmung dieser allgemeinen Geschäftsbedingungen unwirksam, undurchführbar oder lückenhaft sein oder werden, wird dadurch die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen nicht berührt. Anstelle der unwirksamen, undurchführbaren oder lückenhaften Bestimmung gilt diejenige Bestimmung als vereinbart, welche die Parteien vernünftigerweise vereinbart hätten, wenn ihnen die Unwirksamkeit, Undurchführbarkeit oder Lückenhaftigkeit bewusst gewesen wäre.