

## **A. Einkaufsbedingungen**

1. Allgemeine Geschäftsbedingungen des Verkäufers sind für uns nicht verbindlich, auch wenn wir diesen nicht ausdrücklich widersprochen haben. Sie gelten nur, wenn sie im Einzelfall von uns schriftlich anerkannt werden.
2. Erfüllungsort ist Dannenberg. Ausschließlicher Gerichtsstand ist für beide Teile Dannenberg. Dieser Vertrag unterliegt ausschließlich dem Recht der Bundesrepublik Deutschland.

## **B. Verkaufs- und Lieferbedingungen**

### **I. Angebot und Vertragsabschluss**

1. Für unsere Lieferungen und Leistungen an Unternehmen gelten ausschließlich die nachstehenden Bestimmungen. Hiervon abweichende Bestimmungen – insbesondere in formalmäßigen Einkaufsbedingungen – sind für uns nur dann bindend, wenn wir sie ausdrücklich schriftlich anerkennen. Sie gelten jedoch nicht für gesondert zu vereinbarende Werkverträge über die individuelle Erstellung von Software oder Anpassungsarbeiten an unsere Standardprogramme auf Bestellung unserer Kunden.
2. Unsere Angebote – auch auf unseren Internetseiten – sind freibleibend: Eingehende Aufträge werden für uns erst durch unsere schriftliche Bestätigung oder Erfüllung durch uns verbindlich; gleiches gilt für mündliche und fernmündliche Abreden und Erklärungen jeder Art.
3. Alle auf unserer Website dargestellten Waren, auch solche, die ausdrücklich als „lieferbar“ bezeichnet werden, sind nur als Einladung zur Abgabe eines Kaufangebots bestimmt. Durch das Absenden einer Bestellung kommt erst mit unserer Bestätigung in Textform binnen drei Werktagen oder Erfüllung ein verbindlicher Vertrag zu Stande.

### **II. Preise**

Unsere Preise verstehen sich – soweit nichts anderes vereinbart ist – für den Download der Software von unserem Server sowie auf schriftliches Verlangen des Kunden für die Lieferung eines Verkörperungsdatenträgers pro Lizenz ab Werk einschließlich Verpackung netto ohne jeden Abzug. Die Umsatzsteuer in der jeweiligen gesetzlichen Höhe, derzeit 19 Prozent, wird zusätzlich berechnet.

### **III. Vertragsgegenstand und Lieferung von Standardsoftware**

1. Wir liefern Standardsoftware zur Mitarbeiter-Zeiterfassung mit dem zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses in dem auf unserer Internetseite <https://www.zeiterfassungsoftware.de/hilfe/index.html?einfuehrung.htm> bereitgestellten Handbuch beschriebenen Leistungsumfang durch Bereitstellung des Objektcodes zum Download über das Internet von unserem Server. Wir sind nicht verpflichtet, dem Kunden ein Vervielfältigungsstück (Datenträger) zu beschaffen, es sei denn dies wurde in Textform vereinbart.
2. Dem Kunden wird ein einfaches, zeitlich und örtlich nicht beschränktes Recht zur Nutzung der Software auf einer beliebigen Anzahl von Prozessoren oder Rechnern eingeräumt. Es besteht lediglich eine Begrenzung nach der Anzahl der in der Software angelegten Mitarbeiter.

3. Dekompilierung und Reverse-Engineering, also Rückübersetzung des überlassenen Programmcodes in andere Codeformen und alle sonstige Arten der Rückerschließung der verschiedenen Herstellungsstufen der Vertragssoftware sind unzulässig. Das gleiche gilt für Änderungen der Vertragssoftware.
4. Ein Recht zur Weitergabe der Nutzungsrechte sowie insbesondere zur Veränderung und Bearbeitung der Software besteht nicht, soweit unser eigenes Verbreitungsrecht nicht durch Übergabe eines Vervielfältigungsstückes erschöpft ist. Im Falle der berechtigten Weitergabe eines Vervielfältigungsstückes sind wir gegenüber dem neuen Nutzungsrechtsinhaber aber weder zur Pflege und Support, noch zur Anpassung der Software an betriebliche Erfordernisse verpflichtet.
5. Die Einrichtung und Konfiguration auf dem System des Kunden schulden wir nur, wenn dies in Textform vereinbart oder ein gesonderter Supportvertrag mit uns abgeschlossen wurde. Die Installation der Software wird durch den Kunden allein nach Maßgabe der Installationsanleitung des auf unserer Webseite im Internet unter <https://www.zeiterfassungsoftware.de/hilfe/index.html?einfuehrung.htm> veröffentlichten Handbuchs vorgenommen. Bei Abschluss eines Supportvertrages unterstützen wir den Kunden telefonisch im Rahmen der Bestimmungen nach Ziff. VI dieser AGB.
6. Ist dies nicht ausdrücklich vereinbart worden, schulden wir insbesondere nicht die Übergabe von Benutzerdokumentationen, Bedienungsanleitungen, Lizenzurkunden oder sonstiger Dokumente. Ein umfassendes Benutzerhandbuch ist im Internet unter der in Ziff. 5 bezeichneten URL abrufbar.

#### **IV. Vertragsgegenstand und Lieferung von Hardware**

1. Teillieferungen sind zulässig.
2. Wenn nichts anderes vereinbart wurde, liefern wir die Ware bis zu der ersten Tür im Erdgeschoss des vereinbarten Lieferortes. Uns trifft unbeschadet abweichender Vereinbarung keine Verpflichtung zum Transport der Ware in Obergeschosse oder abgelegene Gebäudeteile sowie zu deren Aufbau und Einrichtung.
3. Die Einrichtung und Konfiguration der Hardware ist beschränkt auf die Einrichtung des von dem Kunden vorgegeben IP-Adressbereichs, wenn uns dieser bei Vertragsschluss in Textform mitgeteilt wird.
4. Ist dies nicht ausdrücklich vereinbart worden, schulden wir insbesondere nicht die Übergabe von Benutzerdokumentationen, Bedienungsanleitungen, Lizenzurkunden oder sonstiger Dokumente, es sei denn, diese wurde uns von dem Vorlieferanten ausgehändigt.

#### **V. Lieferfristen**

1. Die von uns genannten Termine und Fristen sind unverbindlich, es sei denn, wir bestätigen einen Auftrag ausdrücklich als Fixgeschäft.
2. In Fällen höherer Gewalt und von uns nicht zu vertretenden Behinderungen, z. B. bei Arbeitseinstellungen, Arbeitsunfällen, Beschaffungsschwierigkeiten, Liefer- und Leistungsverzug von Zulieferern, behördlichen Eingriffen usw. verlängern sich Termine und Fristen angemessen. Dem Kunden steht in diesen Fällen das Recht zu, den Vertrag zu kündigen. Er hat jedoch die bis dahin angefallenen Arbeiten, Kosten und Materialien zu vergüten.
3. Bei Überschreiten des angegebenen unverbindlichen Liefertermins kann der Kunde nur zurücktreten, wenn er uns zuvor eine angemessene Nachfrist in Schriftform gesetzt hat und

die übrigen gesetzlichen Voraussetzungen für ein Rücktrittsrecht vorliegen. Soweit von uns Teillieferungen erbracht worden sind, ist das Rücktrittsrecht des Kunden ausgeschlossen, es sei denn, die teilweise Erfüllung des Vertrages hat für ihn kein Interesse.

## **VI. Dienstleistungen**

1. Die Einrichtung von Hardware, die Installation, Einrichtung und Einstellung von Software, der Anwendersupport, die Einweisung und Schulung von Anwendern in die Benutzung von Hard- und Software sowie die Reparatur von defekten Datenbanken des Kunden stellen unbeschadet anderweitiger Vereinbarungen in Textform Dienstleistungen dar, d.h. wir schulden nur die Tätigkeit, nicht aber den von dem Kunden beabsichtigten Erfolg, es sei denn, wir haben vertraglich einen bestimmten Erfolg zugesichert. Derartige Dienstleistungen erbringen wir mit Ausnahme der Verpflichtungen nach Ziff. III.5 und IV.3 nur, wenn dies gesondert in Textform vereinbart wurde.
2. Soweit nicht schriftlich etwas anderes vereinbart worden ist, schulden wir im Rahmen der Ersteinrichtung der Software Hilfe bei der Einrichtung und Schlüsselung der Stammdaten.
3. Die Abrechnung von Dienstleistungen erfolgt nach Zeitaufwand, soweit nicht in Textform ein Festpreis vereinbart wurde. Dies gilt nicht für Dienstleistungen im Anwendersupport.

## **VII. Anwendersupport und Softwarepflege**

1. Die Pflege der Software ist Nebenpflicht des Kaufvertrages innerhalb der Zeit, in der wir zur Mängelhaftung verpflichtet sind (siehe Ziff. XI). Danach schulden wir Pflege nur, wenn ein gesonderter Vertrag über Pflege und Support geschlossen wurde. Nur in diesem Fall schulden wir zugleich Anwendersupport.
2. Anwendersupport bedeutet bedarfsweise fernmündliche Übermittlung von Tipps und Tricks für die Software und von Hilfen bei Problemlösungen sowie die Unterstützung bei der Installation der Software. Dem Kunden steht hierfür von montags bis donnerstags von 9 bis 16:30 und freitags von 9 bis 14 Uhr unsere Servicehotline unter (05841) 9716-0 zur Verfügung. Bitte halten Sie Ihre Kundennummer bereit. Eine vertragliche Pflicht zur Lösung aller denkbaren Probleme und eine ständige Erreichbarkeit können wir nicht eingehen. Wir werden uns aber bemühen, Sie nach Kräften zu unterstützen.
3. Anwendersupport umfasst keine Beratung in steuerlichen oder rechtlichen Fragen. Nicht Gegenstand unserer Leistungspflicht ist ferner die Erhebung und Verarbeitung der Daten im Rahmen der Mitarbeiter-Zeiterfassung. Diese ist allein Aufgabe der Anwender im Betrieb des Kunden. Wir nehmen insoweit auch keine Auftragsdatenverarbeitung für den Kunden vor, da wir keinerlei Zugriffsmöglichkeit auf die bei dem Kunden gespeicherten Daten haben.
4. Pflege der Software bedeutet ausschließlich Bereitstellung nach eigenem Ermessen aller von uns erstellten Upgrades, Updates, Releases, Patches und Programmversionen in der jeweils neusten Fassung zum Download von unserem Server über das Internet und zur Selbstinstallation durch den Kunden. Diese Vertragspflicht ist auf die jeweils aktuelle Version der Software beschränkt. Eine Änderungs- und Aktualisierungspflicht für ältere Programmversionen besteht nicht, es sei denn, dies wurde ausdrücklich vereinbart.
5. Die Pflege umfasst nicht die Installation aller während der Laufzeit der Vereinbarung vom jeweiligen Hersteller neu veröffentlichten Service Packs, Releases, Updates, Upgrades, Patches und Builds mit dem Ziel Beseitigung von Fehlern durch den Hersteller der jeweiligen

Software. Diese Programme zu installieren, ist vorbehaltlich abweichender Vereinbarungen allein Angelegenheit des Kunden.

6. Die Pflege von Anpassungen (insbesondere Erweiterungen, Ergänzungen, Scriptings oder sonstige Weiterentwicklungen oder Customizings, die von uns oder dem Kunden selbst vorgenommen wurden) sind hiervon nicht umfasst. Werden diese ohne unsere ausdrückliche Zustimmung vorgenommen, hat der Kunde damit zu rechnen, dass diese Erweiterungen durch die Installation rückgängig gemacht werden. Ist dies nicht ausdrücklich vereinbart worden, sind wir nicht zur Wiederherstellung verpflichtet.
7. Eine Pflicht zur Weiterentwicklung der Software, insbesondere im Hinblick auf geänderte technische oder gesetzliche Rahmenbedingungen, Bereitstellung von Updates und Erstellung besonderer Programmlösungen oder Beseitigung von Programm- oder Anwendungsfehlern besteht im Rahmen der Pflege nicht. Die weitergehende Anpassung an geänderte Nutzungserfordernisse des Kunden ist nicht Teil der nach dieser Vorschrift geschuldeten Leistung.
8. Es ist Obliegenheit des Kunden, vor der Installation der Programme selbständig die Kompatibilität der Programmneuerungen mit der bei ihm benutzten Systemumgebung zu überprüfen, es sei denn, er hat uns mit der Installation beauftragt.
9. Haben wir vertraglich die Installation von Software übernommen, betrifft dies ausschließlich den vereinbarten Versionsstand, mangels ausdrücklicher Vereinbarung die gegenwärtig im Vertrieb befindliche Fassung der Software. Unsere Pflicht erstreckt sich nicht auf die Vornahme der Installation von Programmen oder Programmteilen, die wir nach billigem Ermessen nicht für kompatibel mit der verwendeten Betriebsumgebung beurteilen.
10. Bei der Installation von Software stehen die Softwareeinstellungen (insbesondere Parametrisierung und Auswahl von Einrichtungsoptionen) in unserem pflichtgemäßen Ermessen.
11. Anwendersupport und Pflege erfolgen stets zu den Konditionen des gesondert zu schließenden Vertrages über Pflege und Support, die bei Einsatz der Software für die Erfassung von bis zu 99 Mitarbeitern 21 Prozent des Nettokaufpreises pro Jahr beträgt und ab 100 Mitarbeitern 15 Prozent des Nettokaufpreises, jeweils zzgl. gesetzlicher Umsatzsteuer von derzeit 19 Prozent.
12. Ein Vertrag über Pflege und Support, für den eine feste Vertragslaufzeit (12 Monate) vereinbart wurde, ist für beide Vertragspartner schriftlich mit einer Frist von 4 Wochen zum Ablauf der Mindestvertragslaufzeit kündbar. Erfolgt innerhalb dieser Frist keine Kündigung, verlängert sich die Vertragslaufzeit um ein weiteres Jahr.
13. Das Recht zur fristlosen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt in jedem Fall unberührt. Ein wichtiger Grund ist für uns insbesondere in den Fällen gegeben, in denen der Kunde die ihm nach diesen AGB obliegenden Pflichten erheblich verletzt. Die zusätzliche Geltendmachung von Schadenersatzansprüchen richtet sich nach den gesetzlichen Bestimmungen.

## **VIII. Mitwirkungspflichten des Kunden**

1. Bei dem Erwerb von Software ist es Aufgabe des Kunden anhand der Angaben auf unserem Angebot sowie auf unserer Internetseite <https://www.zeiterfassungsoftware.de/hilfe/index.html?installation.htm> zu prüfen, ob diese auf der von ihm eingesetzten Hardware mit der von ihm eingesetzten Betriebssystemsoftware lauffähig ist, es sei denn diese Software wurde von uns in Textform für den Einsatz auf dem System des Kunden empfohlen.

2. Übernehmen wir vertraglich die Installation von Software, hat uns der Kunde auf eigene Rechnung Zugang zu dem Rechner bzw. Server zu verschaffen, auf dem die Installation erfolgen soll. Die notwendigen Kennungen und Passwörter für einen Zugang mit Administratorenrechten sind bereit zu halten und auf unsere Aufforderung hin nach Wahl des Kunden von diesem selbst einzugeben oder uns schriftlich auszuhändigen. Der Rechner, auf dem die Software zu installieren ist, muss in der Lage sein, auf USB-Datenträger und DVDs zuzugreifen und mit einem Internetzugang ausgestattet sein oder unseren Zugriff per Fernwartungstools unserer Wahl zu ermöglichen.
3. Während des Einsatzes der von uns entwickelten Software hat der Kunde stets auf eigene Rechnung für aktuellen und umfassenden Virenschutz zu sorgen.
4. Der Kunde hat vor Beginn der Einrichtung von Hardware und Software, die wir geliefert haben oder der Installation von Software durch uns oder der Einräumung von Zugriff durch uns im Wege der Fremdwartung selbständig und ohne gesonderte Aufforderung durch uns für eine vollständige Sicherung seiner Datenbestände und aktuellen Virenschutz zu sorgen. Eine Pflicht für uns, Datensicherungsmaßnahmen zu betreiben, bevor wir auf das System des Kunden zugreifen, besteht nicht, es sei denn, dies wurde in Textform vereinbart.
5. Der Kunde hat selbst Maßnahmen zum Schutz der bei Verwendung der von uns gelieferten Hardware und Software auf seinem System gespeicherten personenbezogenen Daten und zur Einhaltung der datenschutzrechtlichen Bestimmungen zu ergreifen. Ihm ist bekannt, dass die von uns gelieferte Software besondere personenbezogene Daten erhebt und verarbeiten kann.
6. Der Kunde hat uns auf eigene Kosten Zugang zu dem Rechner, auf dem unsere Leistung zu erbringen ist, zu verschaffen. Die notwendigen Kennung und Passwort für einen Zugang mit Administratorenrechten sind bereit zu halten und auf unsere Aufforderung hin nach Wahl des Kunden einzugeben oder uns schriftlich auszuhändigen. Der Kunde muss uns Zugriff auf USB-Datenträger, DVDs und Internet ermöglichen. Unsere Wartezeiten gelten als Aufwand.
7. Vor Inanspruchnahme unserer Hotline im Rahmen eines Vertrages über Pflege und Support ist der Kunde verpflichtet, alle von uns zur Verfügung gestellten alternativen Informationen zur Problemlösung auszuschöpfen, insbesondere Hilfe-Funktionen, Online-Handbuch, Lernvideos und das Dokument „Schnelleinstieg“. Unterlässt er dies, steht uns hinsichtlich von Leistungen zu Pflege und Support ein Zurückbehaltungsrecht zu.

## **IX. Zahlungsbedingungen**

1. Bei Überschreitung der Zahlungsfrist werden gegenüber Kaufleuten – bis zum Eintritt des Verzuges – Fälligkeitszinsen in Höhe von 2 Prozentpunkten über dem Basiszinssatz, mindestens jedoch 6 Prozent berechnet.
2. Mit Eintritt des Verzuges werden Zinsen in Höhe von 5 Prozentpunkten über dem Basiszinssatz berechnet, bei Geschäften, bei denen der Kunde nicht Verbraucher ist, Zinsen in Höhe von 8 Prozentpunkten über dem Basiszinssatz. Dem Kunden steht es frei, den Nachweis zu erbringen, dass unser Schaden wesentlich niedriger ist. Der Verzug tritt in Abweichung § 286 Abs. 3 BGB bereits 14 Tage nach Fälligkeit und Zugang einer Rechnung oder gleichwertigen Zahlungsaufforderung ein.
3. Aufrechnungen mit anderen als von uns schriftlich anerkannten oder rechtskräftig festgestellten Forderungen sind dem Kunden nicht gestattet.

## **X. Eigentumsvorbehalt an gelieferter Hard- und Software**

1. Die verkaufte Ware bleibt unser Eigentum bis zur Zahlung sämtlicher Forderungen aus den Geschäftsbeziehungen mit uns.
2. Der Kunde ist berechtigt, die im Eigentumsvorbehalt stehenden Waren im Rahmen eines geordneten Geschäftsbetriebes weiter zu veräußern. Bei Nichtbarzahlung hat der Kunde mit seinen Kunden einen Eigentumsvorbehalt entsprechend diesen Bedingungen zu vereinbaren. Der Kunde tritt ferner bereits jetzt seine Forderungen aus der Weitergabe dieser Ware sowie die Rechte aus dem von ihm vereinbarten Eigentumsvorbehalt an uns ab. Er ist auf unser Verlangen verpflichtet, den Erwerbern die Abtretung bekannt zu geben und uns die für die Geltendmachung unserer Rechte gegen die Erwerber erforderlichen Auskünfte zu geben und Unterlagen auszuhändigen.
3. Kommt der Kunde seinen Verpflichtungen uns gegenüber nicht pünktlich nach, so haben wir jederzeit – unbeschadet unserer sonstigen Rechte – das Recht, die Herausgabe der Vorbehaltsware an uns zu fordern und/oder die an uns abgetretenen Rechte direkt geltend zu machen.
4. Übersteigt der Wert der an uns gegebenen Sicherheiten unsere Forderungen insgesamt um mehr als 20 Prozent, sind wir auf Verlangen des Kunden insoweit zur Freigabe verpflichtet.

## **XI. Mängelansprüche**

1. Wir weisen vorsorglich darauf hin, dass es nach den Erkenntnissen der Technik nicht möglich ist, Computer-Hard- oder Software so zu entwickeln, dass sie unter allen denkbaren Bedingungen stets fehlerfrei arbeiten. Deshalb nehmen wir eine umfassende Qualitätssicherung vor. Gleichwohl kann nicht ausgeschlossen werden, dass auch unsere Produkte im Einzelfall einmal einen Mangel aufweisen. Dem Kunden obliegt es deshalb zur Wahrung seiner Rechte, die gekaufte Hardware oder Software unverzüglich nach der Lieferung umfassend zu untersuchen. Bei Software gehört hierzu die Obliegenheit zum Download und zur Installation als zwingende Voraussetzung für die Untersuchung.
2. Offensichtliche Mängel sind spätestens innerhalb von 8 Tagen nach Lieferung schriftlich und unter genauer Bezeichnung der Beanstandungen zu rügen, versteckte Mängel innerhalb von 8 Tagen nach ihrer Entdeckung.
3. Die Software ist bei Lieferung nicht auf allen Betriebssystemen gesichert lauffähig: Maßgeblich sind die bei Vertragsschluss auf unserer Internetseite <https://www.zeiterfassungsoftware.de/hilfe/index.html?installation.htm> veröffentlichten Angaben über kompatible Betriebssysteme und deren Releasestand. Wir behalten uns vor, die Liste der Betriebssysteme, auf denen die Software lauffähig ist, nach jedem Update, Upgrade, Release oder Patch, das zur Verfügung gestellt wird, dem gesicherten Stand der Technik anzupassen.
4. Hat der Kunde die Beschaffenheit der Ware form- und fristgerecht (s. Ziff. 1) und zu Recht beanstandet, werden wir sie nach unserer Wahl entweder ausbessern, umtauschen oder gegen Erstattung des ganzen oder teilweisen Kaufpreises zurücknehmen. Statt einer Ersatzlieferung bzw. statt Nachbesserung steht dem Kunden ausnahmsweise das Recht zu, wahlweise das Vertragsverhältnis rückgängig zu machen (Rücktritt) oder das Entgelt angemessen herabzusetzen (Minderung), vorausgesetzt, dass wir die Nacherfüllung schriftlich verweigert haben, bereits zwei Nacherfüllungsversuche fehlgeschlagen sind, auch die zweite Ersatzlieferung erhebliche Fehler aufweist oder die Nacherfüllung unmöglich ist.
5. Im Falle der mangelhaften Erbringung von Dienstleistungen werden wir nach unserer Wahl nacherfüllen, kostenfrei nachbessern oder eine Ausweidlösung anbieten. Gelingt uns

dies nicht, kann der Kunde die für diese Dienstleistung berechnete Vergütung angemessen herabsetzen oder von dem Vertrag zurück treten.

6. Mängelansprüche entfallen für Mängel, die u. a. zurückzuführen sind auf
  - a) ungeeignete oder unsachgemäße Verwendung oder Behandlung der Software, insbesondere übermäßige Beanspruchung oder Veränderung und Bearbeitung,
  - b) falsche Installation,
  - c) Betrieb unter einem anderen als in Ziff. 3 benannten Betriebssystem,
  - d) eigenmächtige Reparaturen oder Änderungen am Liefergegenstand, an den von der Software genutzten Datenbanken oder an den Schnittstellen zu Drittsoftware.
7. Tritt ein Fehler in der Software auf, ist der Kunde verpflichtet, diesen binnen 2 Wochen schriftlich an uns in qualifizierter Form zu melden. Uns steht es dann frei, binnen einer angemessenen Frist den Fehler durch maximal drei Ersatzlieferungen oder Nachbesserungen zu beheben. Gelingt uns dies nicht, kann der Kunde nach seiner Wahl Minderung der Vergütung verlangen oder von dem Vertrag zurück treten. Schadenersatzansprüche neben dem Rücktritt sind ausgeschlossen.
8. Als qualifiziert ist eine Fehlermeldung nur dann zu bewerten, wenn der beschriebene Fehler für uns reproduzierbar ist, d.h. die Bedienungssituation und die Arbeitsumgebung so genau beschrieben werden, dass ein qualifizierter Mitarbeiter von uns den Fehler jederzeit selbst auslösen kann.
9. Jede Fehlermeldung soll außerdem eine möglichst genaue Beschreibung der Funktionsbeeinträchtigung und den Zeitpunkt der ersten Feststellung enthalten. Tritt der Fehler nur an einzelnen Arbeitsplätzen auf, sind diese zu bezeichnen.
10. Wurde von dem Kunden vor Auftreten des Fehlers eine Veränderung am System vorgenommen, ist uns dies ebenfalls mitzuteilen.
11. Die Mängelhaftung umfasst die Behebung von Fehlern im Programmcode, nicht jedoch die Beseitigung von Fehlern, soweit sie durch äußere Einflüsse, die nicht durch uns zu vertreten sind, Bedienungsfehler und nicht von uns durchgeführten Änderungen entstehen, insbesondere durch unberechtigte oder schädigende Eingriffe von Dritten in das System des Kunden wie mittels Viren- und Schadsoftware oder Angriffen von Hackern.
12. Eine unerhebliche Minderung oder Einschränkung der Gebrauchs- bzw. Leistungsfähigkeit des Programms stellt keinen Fehler dar. Wir sind berechtigt, falls eine Fehlerbeseitigung tatsächlich unmöglich oder aus wirtschaftlichen Gründen unzumutbar ist, eine Ausweichlösung zu installieren, wenn diese zu einer tauglichen Lösung des Problems führt. Wir übernehmen keine Haftung dafür, dass die Software speziellen Erfordernissen des Kunden entspricht oder mit Programmen des Kunden oder der beim Kunden vorhandenen Hardware zusammenarbeitet.
13. Zur Nacherfüllung und Mängelbeseitigung hat der Kunde uns die nach billigem Ermessen erforderliche Zeit und Gelegenheit zu gewähren. Verweigert er diese, so sind wir von der Pflicht zur Nacherfüllung oder Mängelhaftung frei. Dies gilt insbesondere bei einem Auftrag, der auf die Beseitigung eines im System des Kunden auftretenden Fehlers gerichtet ist. Hierbei ist insbesondere die Ursachensuche Bestandteil der Dienstleistung, da auftretende Fehler unterschiedliche Ursachen haben können und diese nur in den seltensten Fällen auf Anhieb festzustellen sind. Die Auswahl der Tätigkeit liegt deshalb in unserem freien Ermessen. Dabei werden wir stets erst die nächstliegende, wahrscheinlichste Fehlerursache suchen und beseitigen, ohne damit zuzusagen, dass dies den gewünschten Erfolg herbeiführt.

14. Weitergehende Ansprüche des Kunden auf Ersatz eines unmittelbaren Schadens wegen mangelhafter oder nicht erbrachter Leistung – gleich aus welchem Rechtsgrund (z. B. auch unter dem Gesichtspunkt der Unmöglichkeit, der positiven Forderungsverletzung, der Verletzung vorvertraglicher Pflichten und der unerlaubten Handlung) – bestehen nicht. Dieser Ausschluss jeglicher Schadenersatzansprüche im Mangelfalle gilt ausnahmsweise in folgenden Fällen nicht:
  - a) wenn uns oder unseren Erfüllungsgehilfen ein zumindest grobes Verschulden trifft, wobei – wenn der Kunde Kaufmann ist – unsere Haftung sich für Fehlleistungen des eingesetzten, nicht leitenden Mitarbeiters der Höhe nach auf die von unserer Versicherung erstatteten Regulierungssumme beschränkt.
  - b) wenn die Unmöglichkeit zu leisten auf leichter Fahrlässigkeit beruht, wobei in diesem Fall sich unsere Haftung der Höhe nach auf die von unserem Haftpflichtversicherer erstatteten Regulierungsbeträge beschränkt.
  - c) bei Schäden aus der Verletzung von Leben, Körper und Gesundheit.
  - d) bei Schäden, die unter das Produkthaftungsgesetz fallen.
15. Mängelansprüche verjähren in zwölf Monaten.
16. Geben die Programmdokumentationen eindeutige Hinweise zur Problemanalyse und klare Anleitungen zur Fehlerbehebung und handelt es sich dementsprechend um einen Fehler, der auf einer Fehlbedienung beruht, können wir für unsere Inanspruchnahme zur Fehlerbeseitigung Aufwendungsersatz nach unserer Preisliste verlangen.

## **XII. Haftung**

1. Unsere Haftung ist beschränkt auf Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit. Dies gilt nicht für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, die auf einer fahrlässigen Pflichtverletzung durch uns oder einer vorsätzlichen oder fahrlässigen Pflichtverletzung eines unserer gesetzlichen Vertreter oder Erfüllungsgehilfen beruhen. Die Haftungsbeschränkung gilt ferner nicht in Fällen der gesetzlichen Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz.
2. Bei Datenverlust ist unsere Haftung begrenzt auf die Kosten der Wiederherstellung der Daten aus der letzten vollständigen und fehlerfreien Datensicherung des Kunden.

## **XIII. Verschiedenes**

1. Ist der Kunde Kaufmann, so ist ausschließlicher Gerichtsstand Dannenberg. Für Klagen des Verkäufers gilt daneben auch der allgemeine Gerichtsstand des Kunden.
2. Die Rechtsbeziehung der Vertragspartner unterliegen ausschließlich dem Recht der Bundesrepublik Deutschland. Das UN-Kaufrechtsübereinkommen vom 11. April 1980 über Verträge über den internationalen Warenverkauf sowie das UN-Übereinkommen vom 14. Juni 1974 über die Verjährung beim internationalen Warenkauf nebst Änderungsprotokollen finden keine Anwendung.
3. Sollten einzelne Bestimmungen dieser Geschäftsbedingungen ganz oder teilweise rechtswirksam sein, bleibt die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen davon unberührt. Eine unwirksame Bestimmung soll durch eine andere Regelung ersetzt werden, die dem wirtschaftlichen Zweck der unwirksamen am nächsten kommt.

Stand: 01/2021