

1. Allgemeines – Geltungsbereich

1.1 Unsere Verkaufs- und Lieferbedingungen gelten ausschließlich für alle Lieferungen und Leistungen zwischen uns und dem Besteller in der jeweils zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses gültigen Fassung. Entgegenstehende oder abweichende Bedingungen des Bestellers erkennen wir nur an, wenn wir ihrer Geltung ausdrücklich und schriftlich zustimmen. Werden Lieferungen in Kenntnis entgegenstehender Bedingungen des Bestellers vorbehaltlos ausgeführt, gilt dies als Anerkennung unserer Bedingungen. Einem etwaigen Widerspruch des Bestellers widersprechen wir hiermit vorsorglich.

1.2 Nebenabreden, Zusicherungen oder Änderungen bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform. Dies gilt auch für die Aufhebung des Schriftformerfordernisses.

1.3 Ein Vertrag kommt erst mit unserer schriftlichen Auftragsbestätigung oder durch unverzügliche Lieferung zustande.

1.4 Die in der Leistungsbeschreibung (z. B. Auftragsbestätigung) festgelegten Beschaffenheiten legen die Eigenschaften des Liefergegenstandes abschließend fest.

1.5 Erklärungen im Zusammenhang mit diesem Vertrag (z. B. Leistungsbeschreibung, Bezugnahme auf DIN-Normen) enthalten im Zweifel keine Garantie. Garantien bedürfen der ausdrücklichen schriftlichen Erklärung.

1.6 Auftragsänderungen sind nur in Ausnahmefällen und vor Beginn der Fertigung möglich. Kosten für Änderungen trägt der Besteller, sofern sie von ihm veranlasst wurden.

1.7 Diese AGB gelten auch für alle künftigen Geschäfte mit dem Besteller, sofern nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart wird.

2. Angebot – Angebotsunterlagen

2.1 Alle Angebote sind freibleibend und unverbindlich, sofern nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart wurde. Sie gelten 8 Tage ab Erstellungsdatum.

2.2 Zeichnungen, Abbildungen, Maße, Gewichte und sonstige Leistungsdaten sind nur verbindlich, wenn dies schriftlich vereinbart wurde.

2.3 An Abbildungen, Zeichnungen, Kalkulationen und sonstigen Unterlagen behalten wir uns Eigentums- und Urheberrechte vor. Der Besteller darf sie ohne unsere ausdrückliche schriftliche Zustimmung nicht an Dritte weitergeben.

3. Preise – Zahlungsbedingungen

3.1 Sofern nichts anderes vereinbart ist, gelten unsere Preise „ab Werk“ zzgl. Verpackung, jedoch ohne Fracht und Versandkosten. Die gesetzliche Mehrwertsteuer wird in der Rechnung gesondert ausgewiesen.

3.2 Der Kaufpreis ist netto (ohne Abzug) innerhalb von 10 Tagen ab Rechnungsdatum fällig. Skonto wird nur gewährt, wenn dies ausdrücklich vereinbart wurde.

3.3 Kommt der Besteller mit der Zahlung in Verzug, sind wir berechtigt, Verzugszinsen in Höhe von 9 Prozentpunkten über dem Basiszinssatz der Europäischen Zentralbank zu verlangen (§ 288 Abs. 2 BGB). Weitergehende Verzugschäden, insbesondere die Kosten einer anwaltlichen Vertretung oder eines gerichtlichen Mahnverfahrens, können wir unbeschränkt geltend machen, soweit sie nachweisbar sind. Für jede Mahnung nach Eintritt des Verzugs können wir eine Mahnpauschale von EUR 40 verlangen; dem Besteller bleibt der Nachweis eines geringeren Aufwands gestattet. Die Geltendmachung weiterer Ansprüche aus dem Verzug bleibt unberührt.

3.4.1 Der Besteller darf nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Forderungen aufrechnen.

3.4.2 Die Ausübung eines Zurückbehaltungsrechts durch den Besteller

ist nur zulässig, wenn und soweit sein Gegenanspruch auf demselben Vertragsverhältnis beruht, unbestritten oder rechtskräftig festgestellt ist und in einem angemessenen Verhältnis zu unserer Forderung steht.

3.4.3 Ein übersteigender, nicht in angemessenem Verhältnis stehender Gegenanspruch berechtigt den Besteller nicht, die volle Gegenleistung zurückzuhalten; sein Zurückbehaltungsrecht beschränkt sich in diesem Fall auf den Teilbetrag, der dem Wert des Gegenanspruchs entspricht. Reicht der Gegenanspruch zur Deckung eines Bruchteils unserer Forderung nicht aus, kann der Besteller die Zahlung nur anteilig entsprechend dem Verhältnis beider Ansprüche verweigern; im Übrigen ist unsere Forderung sofort fällig.

3.4.4 Ist der Gegenanspruch bestritten, kann der Besteller ein Zurückbehaltungsrecht nur ausüben, wenn er binnen angemessener Frist hierüber eine gerichtliche Entscheidung herbeiführt oder Leistung an einen hinterlegten Betrag erbringt.

3.4.5 Die Aufrechnung mit bestrittenen Gegenforderungen sowie die Ausübung von Zurückbehaltungsrechten ist ausgeschlossen, soweit die Gegenforderung auf einer bloßen Mängelrüge beruht, deren Berechtigung von uns bestritten wird und nicht durch uns geprüft und anerkannt wurde.

3.5 Bei Verträgen mit einer Laufzeit über 4 Monaten bzw. Lieferfristen über 4 Monaten sind wir berechtigt, Preise entsprechend eingetretener Material-, Lohn- oder Energiekostensteigerungen anzupassen, wenn wir dem Besteller die Erhöhung spätestens 4 Wochen vor Lieferung schriftlich ankündigen; der Besteller kann in diesem Fall vom Vertrag zurücktreten. Andernfalls gelten die vereinbarten Preise.

4. Lieferzeit

4.1 Der Beginn der Lieferzeit setzt die Klärung aller technischen Fragen und die Erfüllung der Mitwirkungspflichten des Bestellers voraus.

4.2 Wir haften nicht für Lieferverzögerungen, die auf höherer Gewalt, Streik, Aussperrung oder unvorhergesehenen Ereignissen beruhen. Bei nicht rechtzeitiger Lieferung durch Zulieferer informieren wir den Besteller unverzüglich.

4.3 Kommt der Besteller in Annahmeverzug, sind wir berechtigt, Ersatz der uns entstehenden Mehraufwendungen zu verlangen. Bei schriftlichem Abnahmeverlangen und Nichtabnahme innerhalb einer angemessenen Frist können wir Schadensersatz in Höhe von 10% des Bruttopreises verlangen, sofern der Besteller keinen geringeren Schaden nachweist.

4.4 Teillieferungen sind zulässig.

4.5 In Fällen höherer Gewalt (z. B. Naturkatastrophen, Kriege, Terroranschläge, Streiks, behördliche Anordnungen oder unvorhergesehene Ereignisse wie Pandemien), die die Lieferung oder Leistung unmöglich oder unzumutbar machen, sind wir von der Lieferpflicht befreit. Die Befreiung gilt für die Dauer der Behinderung zzgl. einer angemessenen Anlaufzeit. Wir informieren den Besteller unverzüglich über das Ereignis und dessen voraussichtliche Dauer.

4.6 Gerät der Besteller mit der Abnahme in Verzug, können wir nach Setzung einer angemessenen Nachfrist vom Vertrag zurücktreten und die Ware anderweitig verkaufen; ein etwaiger Erlösminderungsschaden (Deckungsschaden) ist uns vom Besteller zu ersetzen, sofern er nicht einen geringeren Schaden nachweist.

4.7 Verzögert sich die Lieferung aufgrund fehlender Mitwirkungshandlungen des Bestellers (z. B. fehlende Freigaben, unvollständige technische Klärung), verlängern sich die Lieferfristen angemessen. Lagerkosten während des Annahmeverzugs trägt der Besteller; wir können pauschal 0,5 % des Nettolieferpreises pro angefangener Woche, höchstens 10 %, verlangen. Dem Besteller bleibt der Nachweis eines geringeren Aufwands gestattet.

5. Versandbedingungen – Gefahrenübergang

5.1 Der Versand erfolgt auf Gefahr des Bestellers. Die Gefahr geht mit Übergabe der Ware an den Versandbeauftragten oder den Besteller über.

5.2 Transportschäden sind unverzüglich bei Annahme der Ware (offene Schäden) oder innerhalb von 14 Tagen nach Lieferung (verdeckte Schäden) schriftlich beim Versandbeauftragten geltend zu machen.

5.3 Wir behalten uns die Wahl des Versandweges und der Versandart vor.

6. Gewährleistung und Haftung für Mängel

6.1 Garantien werden nur im Rahmen individualvertraglicher Abreden übernommen. Erklärungen im Zusammenhang mit diesem Vertrag (z. B. Leistungsbeschreibung, Bezugnahme auf DIN-Normen oder Herstellerangaben) enthalten im Zweifel keine Garantie im Sinne des § 444 BGB; eine Garantie bedarf der ausdrücklichen schriftlichen Erklärung.

6.2 Verjährungsfristen. Für neue Sachen beträgt die Verjährungsfrist für Mängelansprüche ein Jahr ab Ablieferung (§ 438 Abs. 1 Nr. 3 BGB bzw. § 634a Abs. 1 Nr. 3 BGB). Die Verkürzung gilt nicht, soweit die Sache entsprechend ihrer üblichen Verwendung für ein Bauwerk verwendet wurde und der Mangel die Gebäudesicherheit beeinträchtigt; in diesem Fall beträgt die Frist vier Jahre (§ 438 Abs. 1 Nr. 2, § 634a Abs. 1 Nr. 2 BGB). Die gesetzlichen Regelungen über die Verjährung bei Arglist des Verkäufers sowie bei Ansprüchen nach dem Produkthaftungsgesetz bleiben unberührt.

6.3 Gebrauchtware. Für gebrauchte Ware sind Mängelansprüche ausgeschlossen, wenn und soweit der Ausschluss nach Ziff. 6.6 Buchst. b) wirksam vereinbart wurde. Andernfalls beträgt die Verjährungsfrist für Mängelansprüche bei gebrauchter Ware ein Jahr ab Ablieferung.

6.4 Untersuchungs- und Rügepflicht. Der Besteller hat die Ware unverzüglich nach Ablieferung zu untersuchen und offensichtliche Mängel innerhalb von 7 Tagen ab Ablieferung schriftlich zu rügen; andernfalls gilt die Ware als genehmigt (§ 377 HGB). Verdeckte Mängel sind unverzüglich, spätestens innerhalb von 14 Tagen nach Entdeckung, schriftlich anzuzeigen. Für den Zugang der Rüge beim Verkäufer gilt § 410 Abs. 1 HGB entsprechend.

6.5 Nacherfüllung. Bei Mängeln, die rechtzeitig gerügt wurden, stehen dem Besteller nach unserer Wahl Ansprüche auf Nachbesserung oder Ersatzlieferung zu. Schlägt die Nacherfüllung zweimal fehl oder ist sie dem Besteller unzumutbar, kann der Besteller nach seiner Wahl vom Vertrag zurücktreten oder den Kaufpreis mindern (§ 437 BGB). Weitergehende Ansprüche, insbesondere Schadensersatzansprüche, richten sich ausschließlich nach Ziff. 7; eine darüber hinausgehende Haftung ist ausgeschlossen, soweit nicht zwingende gesetzliche Vorschriften entgegenstehen.

6.6 Ausschluss der Mängelhaftung (§ 444 BGB). Die Haftung für Mängel ist ausgeschlossen, soweit

a) die Ware ausdrücklich als zweite Wahl oder als Sonderposten verkauft wurde und der Besteller vor bzw. bei Vertragsschluss schriftlich auf diese Eigenschaften und die bekannten Einschränkungen hingewiesen wurde,

b) die Ware ausdrücklich als gebrauchte Ware verkauft wurde und der Besteller vor bzw. bei Vertragsschluss schriftlich auf die bekannten Gebrauchsspuren, Einschränkungen oder den konkreten Erhaltungszustand hingewiesen wurde,

c) der Mangel auf eine vom Besteller vorgenommene oder veranlasste Änderung, Instandsetzung, unsachgemäße Behandlung oder Lagerung, auf Betrieb außerhalb der Hersteller Spezifikationen oder auf den Anschluss an eine ungeeignete IT- bzw. Stromumgebung zurückzuführen ist, oder

d) die Ware unvermeidbare, branchenübliche Abweichungen in Qualität, Farbe, Maßen und Struktur aufweist – insbesondere bei Naturprodukten –, soweit diese innerhalb der handelsüblichen Toleranzen liegen.

Im Fall der Buchstaben a) und b) ist die Haftung für Mängel, die auf den vor Vertragsschluss bekannten Eigenschaften beruhen, im Sinne des § 444 BGB ausgeschlossen.

6.7 Ersatzprodukte und technische Änderungen. Wir behalten uns vor, geringfügige technische Änderungen oder Verbesserungen an der Ware vorzunehmen, sofern die vereinbarte Beschaffenheit nicht beeinträchtigt wird. Bei Lieferengpässen sind wir berechtigt, funktional gleichwertige Ersatzprodukte zu liefern; der Besteller kann diesem nur innerhalb von 5 Werktagen nach Ankündigung widersprechen, wenn die Ersatzlieferung für seinen vertraglichen Einsatzzweck unzumutbar ist. Minderkosten werden dem Besteller gutgebracht.

6.8 Rückgriff des Bestellers (§§ 478, 479 BGB). Ansprüche des Bestellers aus Rückgriff gegen uns bestehen nur, wenn und soweit er mit seinem Abnehmer keine über die gesetzlichen Mängelansprüche hinausgehenden Vereinbarungen (z. B. Garantien, erweiterte Gewährleistungen) getroffen hat, und nur nach vorheriger schriftlicher Mitteilung unter Vorlage der relevanten Unterlagen. Ziff. 6.4 (Rügefristen) gilt für den Rückgriff entsprechend.

7. Haftung

7.1 Wir haften unbeschränkt für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit sowie nach den Vorschriften des Produkthaftungsgesetzes.

7.2 Bei einfach fahrlässiger Verletzung wesentlicher Vertragspflichten haften wir nur auf den vertragstypischen, vorhersehbaren Schaden; bei einfacher Fahrlässigkeit ist die Haftung auf den vertragstypischen, vorhersehbaren Schaden begrenzt, im Falle von Datenverlusten auf den typischen Wiederherstellungsaufwand.

7.3 Eine weitergehende Haftung – gleich aus welchem Rechtsgrund – ist ausgeschlossen; zwingende gesetzliche Haftungsvorschriften bleiben unberührt.

7.4 Unsere Gesamthaftung für einfache Fahrlässigkeit ist je Schadensfall auf die Höhe des vorhersehbaren, vertragstypischen Schadens, maximal auf den einfachen Nettowert des jeweiligen Auftrags begrenzt. Diese Begrenzung gilt nicht für Schäden nach Ziff.

7.1, bei Vorsatz, grober Fahrlässigkeit sowie bei Verletzung von Leben, Körper und Gesundheit.

7.5 Werden von uns gelieferte Leistungen (einschließlich Software-Konfigurationen) auf Grund konkreter Vorgaben, Pläne oder Spezifikationen des Bestellers erstellt und verletzt dadurch die Leistung Schutzrechte Dritter, stellt der Besteller uns von allen daraus resultierenden Ansprüchen frei.

8. Rücktritt

Werden nach Vertragsschluss Tatsachen bekannt, die eine wesentliche Verschlechterung der Vermögensverhältnisse des Bestellers begründen und die Erfüllung unserer Forderungen gefährden (z. B.

Zahlungseinstellung, Antrag auf Eröffnung eines Insolvenzverfahrens, Zwangsvollstreckungsmaßnahmen), sind wir berechtigt, noch ausstehende Lieferungen nur gegen Vorkasse oder Sicherheitsleistung auszuführen. Kommt der Besteller unserem berechtigten Verlangen auf Vorkasse innerhalb einer angemessenen Frist nicht nach, sind wir zum Rücktritt vom Vertrag berechtigt (§ 321 BGB).

9. Eigentumsvorbehalt

9.1 Wir behalten uns das Eigentum an der Ware bis zur vollständigen Bezahlung aller Forderungen aus der Geschäftsbeziehung vor.

9.2 Der Besteller ist verpflichtet, die Ware pfleglich zu behandeln und diese auf seine Kosten gegen Feuer-, Wasser- und Diebstahlschäden ausreichend zu versichern. Steht uns ein Anspruch aus einer solchen Versicherung zu, tritt der Besteller ihn bereits jetzt in Höhe unserer offenen Forderungen an uns ab.

9.3 Bei Pfändungen oder sonstigen Eingriffen Dritter hat uns der Besteller unverzüglich schriftlich zu benachrichtigen, damit wir Klage nach § 771 ZPO erheben können.

9.4 Der Besteller ist zur Weiterveräußerung der Ware im

ordnungsgeschäftsgang berechtigt. Er tritt uns bereits jetzt alle Forderungen aus dem Weiterverkauf in Höhe des jeweiligen Rechnungsendbetrages ab; wir nehmen diese Abtretung hiermit an. Zur Einziehung der Forderungen bleibt der Besteller bis zum Widerruf durch uns ermächtigt. Der Besteller ist nicht berechtigt, die abgetretenen Forderungen an Dritte abzutreten oder zu verpfänden. Machen wir von einem Widerruf der Einziehungsermächtigung Gebrauch, hat der Besteller uns die Schuldner und die abgetretenen Forderungen bekannt zu geben und alle zum Forderungseinzug erforderlichen Angaben und Unterlagen auszuhändigen.

9.5 Übersteigt der realisierbare Wert der uns zustehenden Sicherheiten unsere Forderungen um mehr als 10 %, verpflichten wir uns auf Verlangen zur Freigabe der Sicherheiten nach unserer Wahl.

10. Anzuwendendes Recht – Gerichtsstand

10.1 Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechts (CISG).

10.2 Gerichtsstand für alle Streitigkeiten ist unser Geschäftssitz, *sofern der Besteller Kaufmann i.S.d. § 38 Abs. 1 ZPO ist*; andernfalls gilt der gesetzliche Gerichtsstand.

11. Datenschutz

11.1 Wir verarbeiten personenbezogene Daten des Bestellers ausschließlich zur Abwicklung des Vertragsverhältnisses und im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen, insbesondere der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO).

11.2 Der Besteller bestätigt, dass er alle erforderlichen Einwilligungen zur Übermittlung personenbezogener Daten (z. B. von Ansprechpartnern) an uns eingeholt hat.

11.3 Weitere Informationen zur Datenverarbeitung entnehmen Sie bitte unserer Datenschutzerklärung unter [Link einfügen].

12. Exportkontrolle und Compliance

12.1 Der Besteller verpflichtet sich, alle geltenden Export- und Einfuhrbestimmungen einzuhalten. Er stellt sicher, dass die gelieferten Waren nicht in Länder exportiert oder an Personen weitergegeben werden, die Gegenstand von Embargos oder Sanktionen sind.

12.2 Besteht der begründete Verdacht, dass eine Lieferung gegen Export-, Einfuhr- oder Sanktionsbestimmungen verstößt, sind wir berechtigt, die Lieferung zu verweigern oder nur zu geänderten Bedingungen auszuführen. Wir werden den Besteller unverzüglich über die Gründe informieren und ihm – soweit rechtlich möglich – zumutbare Alternativen anbieten. Ein Schadensersatzanspruch des Bestellers besteht in diesem Fall nicht.

13. Vertragsstrafen

13.1 Vertragsstrafen oder Pönalen bedürfen der individuellen schriftlichen Vereinbarung. Allgemeine Ansprüche auf Schadensersatz bleiben unberührt.

14. Geheimhaltung

14.1 Alle im Rahmen der Geschäftsbeziehung ausgetauschten Informationen, die als vertraulich gekennzeichnet sind oder deren Vertraulichkeit sich aus den Umständen ergibt, dürfen ohne unsere vorherige schriftliche Zustimmung nicht an Dritte weitergegeben werden.

14.2 Diese Pflicht gilt für die Dauer von 2 Jahren nach Beendigung des Vertragsverhältnisses.

15. Rückgabe von Ware

15.1 Rückgaben bedürfen unserer vorherigen schriftlichen Zustimmung. Ohne diese sind wir nicht zur Annahme verpflichtet.

15.2 Bei berechtigten Rückgaben (z. B. wegen Mängeln) trägt der Besteller die Kosten der Rücksendung, sofern nicht gesetzliche Vorschriften etwas anderes bestimmen.

15.3 Bei unberechtigten Rückgaben trägt der Besteller die Kosten der Rücksendung sowie eine Wiedereinlagerungspauschale von 20 %, bei geöffneter bzw. konfigurierter Ware (z. B. versiegelte Software, konfigurierte Systeme, individualisierte Bestellungen) von 40 % des

Warenwertes; dem Besteller bleibt der Nachweis eines geringeren Aufwands gestattet. Die Geltendmachung eines weitergehenden Schadens bleibt unberührt.

15.4 Die Rückgabe ist ausgeschlossen bei versiegelter Software, individualisierten oder kundenspezifisch konfigurierten Waren sowie bei Waren, die nach Herstellerangaben aus Hygiene-, Lizenz- oder Sicherheitsgründen nicht wiederverkaufsfähig sind.

16. Elektronische Kommunikation

16.1 Erklärungen und Anzeigen können in Textform (z. B. E-Mail) erfolgen, sofern nicht gesetzlich die Schriftform vorgeschrieben ist.

16.2 Der Besteller stellt sicher, dass seine E-Mail-Adresse aktuell ist und empfangnisbereit.

17. Sprache

17.1 Maßgeblich ist die deutsche Fassung dieser AGB. Übersetzungen dienen nur der Information und sind nicht verbindlich.

18. Höhere Gewalt in der Lieferkette / Materialbeschaffung

Sind wir aufgrund von Rohstoff-, Material- oder Lieferengpässen bei unseren Zulieferern nicht in der Lage, die vereinbarte Ware innerhalb der Lieferfrist zu liefern, sind wir berechtigt, die Lieferfrist angemessen zu verlängern oder – bei Unmöglichkeit – vom Vertrag zurückzutreten; Schadensersatzansprüche des Bestellers sind in diesem Fall ausgeschlossen.

19. Rückgabekosten

19.1 Verstößt der Besteller gegen Ziff. 2.3, 14 oder 31, sind wir berechtigt, eine Vertragsstrafe in Höhe des nachweisbaren Schadens, mindestens jedoch EUR 5.000 pro Verstoß, zu verlangen. Die Geltendmachung eines weitergehenden Schadens bleibt unberührt.

19.2. Bei unberechtigter Rückgabe trägt der Besteller die Kosten der Rücksendung sowie eine angemessene Wiedereinlagerungspauschale von 50% des Warenwertes, sofern er keinen geringeren Aufwand nachweist.

20. Mitwirkung

20.1 Der Besteller ist für die Bereitstellung, Funktionsfähigkeit und Sicherheit seiner eigenen IT-Umgebung (Netzwerk, Server, Betriebssysteme, Stromversorgung, Internetanbindung) verantwortlich, soweit diese nicht ausdrücklich Vertragsgegenstand sind.

20.2 Der Besteller sorgt vor Beginn der Arbeiten für vollständige, aktuelle und geprüfte Datensicherungen. Für Datenverluste haften wir nur, soweit wir diese schuldhaft verursacht haben und die Haftung nicht nach Ziff. 7 ausgeschlossen ist; eine Prüfpflicht der Vollständigkeit vorhandener Sicherungen besteht für uns nicht, sofern nicht ausdrücklich vereinbart.

20.3 Der Besteller benennt vor Projektbeginn einen bevollmächtigten Ansprechpartner, der für die Dauer der Arbeiten erreichbar ist und verbindliche Freigaben erteilen kann. Ist der Ansprechpartner nicht erreichbar, verlängern sich Fristen angemessen.

20.4 Ohne ausdrückliche schriftliche Vereinbarung übernehmen wir keine Verantwortung für Systeme, Software oder Infrastrukturen Dritter (z. B. Software anderer Hersteller, Altsysteme, Cloud-Dienste Dritter), an die unsere Leistungen anknüpfen.

21. Support- und Betreuungsleistungen

21.1 Support- und Betreuungsleistungen umfassen ausschließlich die schriftlich vereinbarten Leistungen und Reaktionszeiten (Service-Level). Die vereinbarten Reaktionszeiten beziehen sich auf die benannten Geschäftszeiten, sofern keine 24/7-Vereinbarung getroffen wurde.

21.2 Supportleistungen erbringen wir nach bestem Wissen und Gewissen („bemühenspflicht“), jedoch ohne Garantie der Mängelbeseitigung, sofern es sich nicht um vereinbarte Mängelbeseitigungsleistungen nach Ziff. 6 handelt.

21.3 Nicht vom Support umfasst sind: Störungen durch Software oder Hardware Dritter, die nicht von uns geliefert oder betreut wurde; Störungen durch Eingriffe des Bestellers oder Dritter; Störungen durch

Strom-, Netz- oder Internetausfälle bei Providern; Wiederherstellung vom Besteller gelöscht oder nicht gesicherter Daten.

21.4 Der Support umfasst keine Schulung; diese erfolgt gegen separate Vergütung.

22. Remote-Zugriff / Fernwartung

22.1 Für Fernwartung stellt der Besteller den Zugriff über VPN oder andere vereinbarte Kanäle bereit. Der Besteller trägt die Verantwortung für die Sicherheit und Freigabe der Zugänge; Zugangsdaten sind vertraulich zu behandeln und bei Personalwechsel zu ändern.

22.2 Der Besteller hat vor jeder Fernwartungssitzung sicherzustellen, dass laufende Prozesse (z. B. Produktion, Buchhaltung, offene Dialoge) gesichert oder unterbrochen werden können; Schäden durch unterbrochene Prozesse gehen zu Lasten des Bestellers.

22.3 Die Fernwartung erfolgt auf Risiko des Bestellers hinsichtlich der ihm überlassenen Zugangsdaten; für missbräuchliche Nutzung durch vom Besteller autorisierte Dritte haften wir nicht.

23. Cloud-/Hosting-Dienstleistungen

23.1 Für die Verfügbarkeit und Funktionsfähigkeit der Anbindung an Hosting- oder Cloud-Infrastrukturen (einschließlich der Netzverbindung) haftet der jeweilige Provider nach dessen Bedingungen; wir stehen nicht als Störer oder Gewährleistungspflichtiger für die Cloud-Plattform ein.

23.2 Der Besteller ist für die Einhaltung der Anbieterbedingungen und für die Kosten der genutzten Ressourcen verantwortlich.

23.3 Backup-, Verfügbarkeits- oder Notfallkonzepte (Disaster Recovery) sind nur bei ausdrücklicher schriftlicher Vereinbarung geschuldet; ohne solche Vereinbarung besteht keine Haftung für Ausfallkosten.

24. Vertraulichkeit und Sicherheit (IT-Sicherheit):

24.1 Beauftragt uns der Besteller mit dem Betrieb, der Administration oder Überwachung von Systemen, schulden wir die Vereinbarungen und Verfahren laut individueller Leistungsbeschreibung; ohne ausdrückliche schriftliche Vereinbarung schulden wir keine kontinuierliche IT-Sicherheitsüberwachung oder Penetrationstests.

24.2 Für Sicherheitsvorfälle (Cyberangriffe, Ransomware, Malware) haften wir nur bei schuldhaftem Handeln im Rahmen unserer vertraglichen Pflichten; keine Haftung besteht, soweit der Vorfall durch Systeme, Software oder Verhalten Dritter verursacht wurde, für die der Besteller verantwortlich ist (einschließlich Phishing oder Fehlverhalten seiner Mitarbeiter).

24.3 Der Besteller stellt uns von Ansprüchen Dritter frei, die auf die unzureichende Absicherung oder den Betrieb der von ihm beigestellten Systeme zurückgehen.

25. Software und Lizenzen

25.1 Bei Lieferung von Fremd- oder Standardsoftware richtet sich der Leistungsumfang ausschließlich nach der Dokumentation des jeweiligen Herstellers. Wir haften nicht für Funktionen, die der Hersteller nicht zusichert.

25.2 Die Auswahl der für den Einsatzzweck geeigneten Software obliegt dem Besteller, sofern wir nicht ausdrücklich mit einer Auswahlberatung beauftragt wurden. Bei einer solchen Beauftragung haften wir nur für die fachlich angemessene Sorgfalt der Auswahl, nicht für die Eignung für den konkreten Einsatz.

25.3 Bezüglich Hersteller-Support, Updates, Produktänderungen und Herstellerdokumentation (z. B. Handbücher, Online-Hilfen) sind die Lizenz- und Supportbedingungen des jeweiligen Herstellers maßgeblich; wir stehen nicht für deren Verfügbarkeit, Aktualität oder Inhalt.

25.4 Bei individualisierten Entwicklungen (Individualsoftware) richtet sich die Gewährleistung nach Ziff. 6; eine Garantie für Fehlerfreiheit wird nur bei ausdrücklicher schriftlicher Vereinbarung übernommen. Werden Open-Source-Komponenten eingesetzt, benennen wir diese vorab; deren Lizenzbedingungen gehen insoweit vor.

25.5 Für die von Softwareherstellern eingeführten Lizenz- und Aktivierungsmodelle (z. B. Online-Aktivierung, Subskriptionen, Cloud-Lizenzen) sind die Bedingungen des Herstellers maßgebend; ein Anspruch des Bestellers gegen uns auf dauerhafte Nutzbarkeit unabhängig von Herstellerentscheidungen besteht nicht.

26. Cyber-/IT-Versicherung und Deckelung

26.1 Der Besteller verpflichtet sich, für seine IT-Infrastruktur eine angemessene Cyber-/IT-Haftpflichtversicherung zu unterhalten und dies auf Anfrage nachzuweisen.

26.2 Für Schäden an oder Verlust von Daten des Bestellers (z. B. Datenbeständen, Konfigurationen, Programmen) haften wir nur bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit, bei einfacher Fahrlässigkeit nur für den typischen Wiederherstellungsaufwand aus den letzten, ordnungsgemäß erstellten Datensicherungen, und nur im Rahmen der Grenzen nach Ziff. 7. Keine Haftung besteht für mittelbare Schäden wie Produktionsausfall, Umsatzverlust oder entgangenen Gewinn.

27. Abnahme und Projektablauf:

27.1 Nach Fertigstellung einer Leistung oder eines Projekts fordern wir den Besteller zur Abnahme auf. Die Abnahme gilt als erteilt, wenn der Besteller die Leistung 10 Werktage nach Aufforderung in Nutzung nimmt, ohne konkrete schriftliche Mängel zu rügen, oder keine Mängelrüge erfolgt. Die Abnahme kann der Besteller nur wegen wesentlicher, konkret bezeichneter Mängel verweigern.

27.2 Bei Teilleistungen ist Teilabnahme möglich; mit der Abnahme geht die Gefahr auf den Besteller über.

28. Schulungen und Dokumentation:

28.1 Schulungsmaterial und eventuell vorhandene Dokumentationen dienen ausschließlich der Information; sie begründen keine Zusicherung bestimmter Ergebnisse. Der Anspruch auf Erstellung von Dokumentationen richtet sich nach Ziff. 32.

28.2 Eine Erfolgs- oder Lerngarantie für Schulungsteilnehmer wird nicht übernommen.

29. Auftragsverarbeitung

29.1 Soweit wir im Rahmen der Leistungen personenbezogene Daten im Auftrag des Bestellers verarbeiten, schließen die Parteien eine Auftragsverarbeitungsvereinbarung nach Art. 28 DSGVO; diese wird auf Anforderung bereitgestellt oder ist als Anlage Bestandteil dieses Vertrags.

29.2 Der Besteller ist für die Rechtmäßigkeit der Datenerhebung und die Wahrung der Betroffenenrechte in seiner Sphäre verantwortlich; wir haften nicht für die vom Besteller erteilten Weisungen, soweit wir sie in gutem Glauben ausgeführt haben.

30. Beratung/Planung ohne Ergebnisgarantie:

30.1 Konzeptions-, Planungs- und Beratungsleistungen erbringen wir nach dem jeweiligen Stand der Technik und mit fachlich angemessener Sorgfalt. Eine Garantie für die Erreichbarkeit bestimmter Ergebnisse (z. B. Verfügbarkeit, Performance, Einsparungen) besteht nur bei ausdrücklicher schriftlicher Vereinbarung.

30.2 Der Besteller verantwortet die Prüfung und Freigabe von Konzepten vor deren Umsetzung.

31. Abtretungsverbot

31.1 Die Abtretung von Forderungen oder einzelnen Rechten aus der Geschäftsbeziehung mit uns durch den Besteller an Dritte ist ausgeschlossen. Dies gilt auch für die Abtretung im Rahmen von Factoring- oder Inkassovereinbarungen. Eine dennoch erfolgte Abtretung ist uns gegenüber unwirksam; § 354a HGB findet keine Anwendung.

31.2 Die Übertragung des Vertrags als Ganzes (z. B. im Rahmen von Unternehmensveräußerungen) bedarf unserer vorherigen schriftlichen Zustimmung.

32. Urheberrechte

32.1 Alle Urheber- und Leistungsschutzrechte an den von uns

erstellten Unterlagen, Dokumentationen, Skripten, Softwareentwicklungen, Konzepten, Entwürfen und sonstigen Arbeitsergebnissen verbleiben ausschließlich bei uns. Ein Übergang von Urheberrechten auf den Besteller findet nicht statt.

32.2 Dem Besteller wird – vorbehaltlich einer abweichenden individuellen Vereinbarung – lediglich das nicht exklusive, nicht übertragbare, nicht unterlizenzierbare Recht eingeräumt, die Arbeitsergebnisse für eigene interne Zwecke im Rahmen des vertraglichen Einsatzzwecks zu nutzen. Jede darüber hinausgehende Nutzung, Bearbeitung, Verbreitung, Vervielfältigung oder Weitergabe an Dritte bedarf unserer ausdrücklichen schriftlichen Zustimmung.

32.3 Bei Individualsoftware gilt: Der Besteller erhält den Quellcode nur, wenn und soweit dies ausdrücklich schriftlich vereinbart ist; andernfalls wird ausschließlich der Objektcode überlassen.

32.4 Diese Regelung ergänzt Ziff. 2.3 (Eigentums- und Urheberrechte an Angeboten und Unterlagen) und gilt über das Vertragsende hinaus.

32.5 Ein Verstoß gegen Ziff. 30 oder 31 berechtigt uns zur Geltendmachung einer Vertragsstrafe nach Ziff. 19.1 (mindestens EUR 5.000 je Verstoß) sowie zur Unterlassung; weitergehende Ansprüche bleiben unberührt.

32.6 Die Einräumung der Nutzungsrechte nach Ziff. 31.2 steht unter der Bedingung der vollständigen Zahlung der vereinbarten Vergütung.

33. Dokumentation

33.1 Dokumentationen, Bedienungsanleitungen, Handbücher, Konzept- und Projektdokumentationen sowie sonstige schriftliche oder elektronische Aufzeichnungen sind keine Inklusivleistung und werden nur erbracht, wenn sie ausdrücklich schriftlich beauftragt wurden. Sie werden in diesem Fall gesondert nach Aufwand vergütet, sofern kein Pauschalpreis vereinbart ist.

33.2 Der Umfang, die Form (z. B. Format, Sprachversion, Detailtiefe) und die Vergütung einer beauftragten Dokumentation ergeben sich ausschließlich aus der jeweiligen Leistungsbeschreibung bzw. Auftragsbestätigung. Ohne solche Vereinbarung schulden wir die übliche, für den fachlich durchschnittlichen Administrator nachvollziehbare Kurzbeschreibung.

33.3 Standarddokumentation von Software- oder Hardwareherstellern (z. B. Herstellerhandbücher, Online-Hilfen) wird nicht von uns erstellt und ist nicht Vertragsgegenstand unserer Leistungen; für deren Inhalt und Verfügbarkeit haften wir nicht (vgl. Ziff. 24.3).

33.4 Aktualisierungen oder Anpassungen bereits erstellter Dokumentationen, z. B. nach nachträglichen Systemänderungen durch den Besteller oder Dritte, sind gesondert zu beauftragen und zu vergüten.

33.5 Mitwirkungsleistungen des Bestellers für die Dokumentationserstellung (z. B. Bereitstellung von Informationen, Freigaben) sind Voraussetzung für die Fertigstellung; Verzögerungen aufgrund fehlender Mitwirkung verlängern die Fristen angemessen (vgl. Ziff. 23.3, 4.7).

34. Salvatorische Klausel

34.1 Sollten einzelne Bestimmungen dieser Verkaufs- und

Lieferbedingungen ganz oder teilweise unwirksam sein oder werden, bleibt die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen unberührt. An die Stelle der unwirksamen Bestimmung tritt die gesetzliche Regelung, die dem wirtschaftlichen Zweck der unwirksamen Bestimmung am nächsten kommt, soweit deren Geltung zwischen Unternehmern zulässig ist.

35. Änderung dieser AGB

35.1 Wir behalten uns vor, diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen – auch soweit sie in ein Dauerschuldverhältnis eingebunden sind – mit Wirkung für die Zukunft zu ändern oder zu ergänzen, soweit dies aufgrund einer unvorhersehbaren Veränderung der für unsere Leistung maßgeblichen Umstände (z. B. Änderung der Rechtslage, Marktlage, technische oder organisatorische Entwicklungen, Äquivalenzstörung) erforderlich und für den Vertragspartner zumutbar ist. Eine Änderung wesentlicher Vertragsgrundlagen (Kardinalpflichten, vertraglich zugesichertes Leistungsniveau, vereinbarte Hauptleistungspflichten) bleibt unberührt und bedarf einer gesonderten Vereinbarung.

35.2 Änderungen nach Abs. 1 werden dem Vertragspartner in Textform (per E-Mail an die zuletzt bekannte geschäftliche E-Mail-Adresse bzw. die im Vertrag als Kontaktadresse für Erklärungen bestimmte Adresse) mit einer Ankündigungsfrist von 4 Wochen bekannt gegeben. Die Mitteilung enthält die Änderungen im Wortlaut oder als Anlage (Volltext) sowie einen Hinweis auf die Folgen eines unterbleibenden Widerspruchs.

35.3 Widerspricht der Vertragspartner der Änderung nicht innerhalb von 4 Wochen nach Zugang der Mitteilung in Textform, gelten die geänderten AGB als vereinbart. Widerspricht er fristgerecht, laufen die beiderseitigen Rechte und Pflichten aus dem Vertrag zu den bislang geltenden Bedingungen weiter; zusätzlich hat er das Recht, das Vertragsverhältnis mit Wirkung zum Wirksamwerden der Änderung ordentlich zu kündigen.

35.4 Ein Widerspruch gilt als erklärt, wenn er in Textform (E-Mail genügt) gegenüber der in Abs. 2 genannten Anschrift oder der in der Änderungsmitteilung bezeichneten Kontaktstelle eingeht.

36. Individualvereinbarungen / Vertragsvorrang

36.1 Individualvertragliche Vereinbarungen (z. B. im Angebot, in der Auftragsbestätigung, im Hauptvertrag oder in gesonderten Zusatzvereinbarungen) gehen im Rang vor diesen AGB. Ergänzende Abreden bedürfen zu ihrer Wirksamkeit keiner besonderen Form; mit Zugang unserer schriftlichen Bestätigung (E-Mail genügt) gilt die Abrede als vereinbart. § 305b BGB bleibt unberührt.

36.2 Änderungen dieser AGB berühren bestehende individualvertragliche Vereinbarungen nicht, soweit diese von den AGB abweichen. Bestehende Sondervereinbarungen bleiben unverändert wirksam.