

Allgemeine Geschäftsbedingungen

Präambel

Die folgenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen („AGB“) der HAKOM Enterprise Communications GmbH (nachfolgend „HAKOM“ oder „wir / uns“) sind in die folgenden Abschnitte unterteilt:

- A. Allgemeiner Teil
- B. Besonderer Teil
 - I. Dienstleistungsverträge
 - II. Kaufverträge

Die Regelungen des allgemeinen Teils finden auf alle Leistungen von HAKOM Anwendung, während die Regelungen des besonderen Teils in den Abschnitten B. I. bis II. jeweils ergänzend für die verschiedenen Leistungsbereiche gelten.

A. Allgemeiner Teil

1. Geltungsbereich, Vertragsgegenstand

- 1.1. Die nachfolgenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen (nachfolgend „AGB“) gelten für alle Verträge und Leistungen zwischen der HAKOM und ihren Vertragspartnern (nachfolgend „Kunde“ oder „Sie / Ihnen“) in ihrer jeweils gültigen Fassung. Der Vertragspartner ist eine natürliche oder juristische Person, die bei Abschluss des Vertrages in Ausübung ihrer gewerblichen oder selbständigen beruflichen Tätigkeit handelt (Unternehmer) oder eine juristische Person des öffentlichen Rechts oder ein öffentlich-rechtliches Sondervermögen. Nur dann gelten diese AGB, sie gelten ausdrücklich nicht für Verträge zwischen HAKOM und Verbrauchern.
- 1.2. Der jeweilige Vertragsgegenstand ergibt sich aus diesen AGB, den Regelungen in den jeweiligen Leistungsbeschreibungen und Preislisten der HAKOM sowie den individuellen Vereinbarungen in den Einzelverträgen (nachfolgend zusammen: „Vertrag“).
- 1.3. Die im jeweiligen Einzelvertrag oder den Leistungsbeschreibungen zwischen uns und Ihnen getroffenen Vereinbarungen haben jedoch grundsätzlich Geltungsvorrang vor den AGB.
- 1.4. Die im Allgemeinen Teil enthaltenen Regelungen gelten ergänzend zu den leistungsspezifischen Bestimmungen für sämtliche Verträge, soweit im Vertrag oder den leistungsspezifischen Bestimmungen nicht ausdrücklich abweichendes geregelt ist. Im Falle sich widersprechender Bestimmungen gelten im Zweifel die leistungsspezifischen Bestimmungen des besonderen Teils (Abschnitte B. I. bis II.) vorrangig.
- 1.5. Unsere AGB gelten ausschließlich. Entgegenstehende oder von den vorliegenden AGB abweichende oder ergänzende Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden erkennen wir nicht an, es sei denn, wir haben ihrer Geltung unter expliziter Bezugnahme darauf ausdrücklich in Textform zugestimmt.
- 1.6. Kundeninformation: Speicherung des Vertragstextes
Ihre Bestellung mit Einzelheiten zum geschlossenen Vertrag (z.B. Art des Produkts, Preis etc.) wird von uns gespeichert. Die AGB schicken wir Ihnen nur bei Online-Bestellungen automatisch zu, Sie können die AGB aber auch nach Vertragsschluss jederzeit über unsere Webseite unter <https://www.hakom.de/info/agb.html> aufrufen. Als registrierter Kunde können Sie auf Ihre vergangenen Bestellungen über den Kunden Login-Bereich (Kundenlogin) zugreifen.

2. Vertragsschluss, Angebote

- 2.1. Allgemeine Bestimmungen
 - 2.1.1. Der Vertrag kommt bei einer Bestellung durch Sie erst mit unserer Auftragsbestätigung oder Annahme zustande, spätestens jedoch mit Lieferung oder Bereitstellung der jeweiligen Leistung.
 - 2.1.2. Unsere Auftragsbestätigung oder Annahme erfordert Textform oder eine Leistungserfüllung durch uns.

- 2.1.3. Die Leistungsmerkmale werden im Vertrag abschließend beschrieben. Zuvor abgegebene Angebote durch uns – insbesondere im Hinblick auf technische Beschreibung, Menge, Preis und Lieferzeit – sind freibleibend.
 - 2.2. Vertragsschluss Versandware
 - 2.2.1. Die Angebote im Internet stellen ein verbindliches Angebot an Sie dar, Waren zu kaufen.
 - 2.2.2. Sie können ein oder mehrere Produkte in den Warenkorb legen. Im Laufe des Bestellprozesses geben Sie Ihre Daten und Wünsche bzgl. Zahlungsart, Liefermodalitäten etc. ein. Erst mit dem Anklicken des Bestellbuttons nehmen Sie dieses Angebot auf Abschluss eines Kaufvertrags an. Sie können den Kaufvertrag auch per Telefax schließen.
 - 2.3. Vertragsschluss Downloadprodukte
 - 2.3.1. Die Angebote im Internet stellen ein verbindliches Angebot an Sie dar, Waren zu kaufen.
 - 2.3.2. Sie können ein oder mehrere Produkte in den Warenkorb legen. Im Laufe des Bestellprozesses geben Sie Ihre Daten und Wünsche bzgl. Zahlungsart etc. ein. Erst mit dem Anklicken des Bestellbuttons nehmen Sie das Angebot auf Abschluss eines Kaufvertrags an. Die Produkte werden danach zum sofortigen Download bereitgestellt.
 - 2.4. Kundeninformation: Korrekturhinweis
Sie können Ihre Eingaben vor Abgabe der Bestellung jederzeit mit der Löschtaste berichtigen. Wir informieren Sie auf dem Weg durch den Bestellprozess über weitere Korrekturmöglichkeiten. Den Bestellprozess können Sie auch jederzeit durch Schließen des Browser-Fensters komplett beenden.
- 3. Zahlungsbedingungen**
- 3.1. Zu zahlende Beträge (z.B. Kaufpreiszahlungen, Vergütungen, laufende Entgelte, Gebühren, Nebenkosten) sind grundsätzlich Nettopreise zuzüglich gesetzlich anfallender Steuern und Abgaben und, sofern nicht ausdrücklich abweichend vereinbart, innerhalb von 14 Tagen ab Rechnungsstellung zur Zahlung fällig.
 - 3.2. Mit Ablauf vorstehender Zahlungsfrist geraten Sie in Verzug. Die Geldforderung ist während des Verzugs zum jeweils geltenden gesetzlichen Verzugszinssatz zu verzinsen und zuzüglich der Verzugs pauschale zu begleichen. Wir behalten uns die Geltendmachung eines weitergehenden Verzugsschadens vor.
 - 3.3. Sofern Sie Hardware von uns erwerben, sind wir berechtigt, Ihnen den Kaufpreis für die Hardware unmittelbar nach Bestellung der Hardware in Rechnung zu stellen. Sie erklären sich ausdrücklich bereit, den Kaufpreis für die Hardware in diesem Fall bereits nach Rechnungsstellung zu entrichten, auch wenn die Hardware noch nicht an Sie übergeben wurde.
 - 3.4. Sie sind zur Geltendmachung von Zurückbehaltungsrechten und/oder Aufrechnung mit Ansprüchen, die nicht auf Mängelbeseitigungs- oder Fertigstellungskosten gerichtet sind, nur in Bezug auf rechtskräftig festgestellte, unbestrittene oder von uns anerkannte Forderungen berechtigt.
- 4. Preisänderungen bei Beschaffungsgeschäften**
- Sofern wir Waren bei Dritten in Ihrem Auftrag beschaffen, stehen unsere Preisangaben unter dem Vorbehalt der endgültigen Preisbestätigung durch unsere Vorlieferanten. Erhöht sich zwischen Ihrer Auftragsbestätigung und unserer Bestellung bei dem Dritten der Bezugspreis, sind wir berechtigt, diese Preiserhöhung in entsprechendem Umfang an Sie weiterzugeben. Über eine solche Preisänderung werden wir Sie unverzüglich informieren und Ihnen auf Wunsch einen entsprechenden Nachweis des Vorlieferanten vorlegen. Sie sind in diesem Fall berechtigt, innerhalb von 5 Werktagen ab Zugang unserer Mitteilung kostenfrei von denjenigen Vertragsteilen zurückzutreten, die von der Preisänderung betroffen sind. Der übrige Vertrag bleibt hiervon unberührt. Erfolgt kein Rücktritt innerhalb dieser Frist, gilt der geänderte Preis als vereinbart.

5. Termine und Fristen

- 5.1. Es gelten grundsätzlich nur die in Schrift- oder Textform vereinbarten und durch uns bestätigten Termine und Fristen unsere Leistungen und Lieferungen.
- 5.2. Die Einhaltung schriftlich vereinbarter Lieferfristen bzw. Fristen zur Erbringung von Leistungen setzt voraus, dass Sie sämtliche für die Lieferung bzw. Erbringung der Leistung erforderlichen Informationen und Zahlungen rechtzeitig zur Verfügung stellt, insbesondere die jeweils obliegenden Mitwirkungshandlungen oder Zahlungen erbringen. Anderenfalls verlängert sich die Lieferfrist bzw. die Frist zur Erbringung der Leistung angemessen. In jedem Fall ist für den Eintritt des Lieferverzuges der HAKOM, der sich im Übrigen nach den gesetzlichen Vorschriften bestimmt, eine Mahnung durch Sie erforderlich.
- 5.3. Wir sind zu zumutbaren Teillieferungen und Teilleistungen berechtigt. Sofern nicht abweichend vereinbart, beträgt die Lieferzeit ab Vertragsschluss 30 (dreißig) Tage.
- 5.4. Wir können vom Vertrag zurücktreten, wenn der Hersteller nach Vertragsabschluss die Produktion oder den Vertrieb des vertragsgegenständlichen Produkts einstellt.

6. Leistungsdauer und Kündigung

- 6.1. Leistungen beginnen zu dem in der Auftragsbestätigung festgelegten Zeitpunkt.
- 6.2. Sofern eine Laufzeit nicht vereinbart wurde, kann bei einer Leistung über eine unbestimmte Dauer eine ordentliche Kündigung jeweils mit der Frist von 30 Tagen zum jeweiligen Kalendermonatsende erfolgen.
- 6.3. Sofern nicht abweichend vereinbart, verlängert sich bei vereinbarten Mindestlaufzeiten das Vertragsverhältnis nach deren Ablauf jeweils um weitere 12 Monate, wenn es nicht mit einer Frist von 3 Monaten gekündigt wird.
- 6.4. Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere vor, wenn Sie nach zweimaliger Aufforderung den Zahlungsverpflichtungen nicht nachkommen. Des Weiteren liegt ein solcher Grund insbesondere auch dann vor, wenn Sie zahlungsunfähig oder die Eröffnung des Insolvenzverfahrens über Ihr Vermögen beantragt sind oder Sie sonst schwerwiegend gegen Ihre vertraglichen Pflichten verstoßen.
- 6.5. Eine Kündigung bedarf zu ihrer Wirksamkeit der Textform.

7. Ihre Mitwirkungspflichten

- 7.1. Sie sind verpflichtet, uns mit angemessenem und zumutbarem Aufwand bei unserer Leistungserbringung zu unterstützen, soweit Ihre Mitwirkung für die verzögerungs- und mangelfreie Durchführung des Vertrages erforderlich oder zweckmäßig ist. Bei sämtlichen Mitwirkungspflichten handelt es sich um echte Pflichten Ihrerseits.
- 7.2. Sofern wir Ihnen Vorschläge, Entwürfe, Testversionen oder ähnliches zur Verfügung stellen, werden Sie im Rahmen des Zumutbaren eine schnelle und sorgfältige Prüfung vornehmen. Beanstandungen und Änderungswünsche teilen Sie uns jeweils unverzüglich mit.
- 7.3. Sie gewähren uns vor Ort zu den regelmäßigen Geschäftszeiten und im notwendigen Umfang Zutritt zu Ihren Räumlichkeiten und Zugriff auf die erforderliche Hard- und Software sowie stellen die erforderlichen technischen Einrichtungen bereit.
- 7.4. Erbringen Sie eine erforderliche Mitwirkungsleistung nicht, nicht rechtzeitig oder nicht in der vereinbarten Weise, so tragen Sie die hieraus entstehenden Folgen (z. B. Verzögerungen, Mehraufwand) auf Grundlage der vereinbarten Stundensätze.

8. Versand und Gefahrübergang

- 8.1. Bei Versendung im Rahmen der Leistungserbringung geht die Gefahr auf Sie über, sobald wir die Lieferung an die Transportperson übergeben haben.
- 8.2. Unvollständige oder unrichtige Lieferungen sowie offensichtliche Mängel des Liefergegenstandes sind uns unverzüglich, spätestens jedoch sieben Tage nach Lieferung schriftlich anzuzeigen.
- 8.3.

9. Gewährleistung, Garantie

- 9.1. Soweit für einzelne Leistungen Kauf- oder Mietvertragsrecht Anwendung findet, haften wir für Mängel nach Maßgabe der geltenden gesetzlichen Gewährleistungsbestimmungen, soweit nachfolgend hiervon keine abweichenden Regelungen getroffen werden.
- 9.2. Sie stellen uns auf Anforderung in zumutbarem Umfang Unterlagen und Informationen zur Verfügung, die wir zur Beurteilung und Beseitigung von Mängeln benötigen.
- 9.3. Wir sind im Rahmen der Nacherfüllung nach unserer Wahl zur Nachbesserung oder Nachlieferung berechtigt.
- 9.4. Gewährleistungsansprüche oder Ansprüche auf Schadensersatz verjähren nach Ablauf von 12 Monaten, wenn keine Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit erfolgte und es sich um keinen Fall der Arglist oder einer ausdrücklich von uns übernommenen Garantie für die Beschaffenheit oder um Ansprüche aus dem Produkthaftungsgesetz handelt; in diesen Fällen gelten die gesetzlichen Verjährungsfristen. Die Verjährungsfrist beginnt mit Erhalt der Ware, erfolgreicher Abnahme oder bei Dienstleistungen mit deren Erbringung.

10. Haftung

- 10.1. Schadens- und Aufwendungsersatzansprüche Ihrerseits gegen uns, gleich aus welchem Rechtsgrund – insbesondere wegen Mängeln, der Verletzung von Pflichten aus dem Schuldverhältnis oder aus unerlaubter Handlung – sind ausgeschlossen, soweit sie nicht auf Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit unsererseits, unserer gesetzlichen Vertreter, leitenden Angestellten oder sonstigen Erfüllungsgehilfen zurückzuführen sind. Eine Haftung für den Ersatz mittelbarer Schäden, insbesondere für entgangenen Gewinn, besteht nur bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit unsererseits oder unserer gesetzlichen Vertreter, leitenden Angestellten oder sonstiger Erfüllungsgehilfen.
- 10.2. Die Haftungsbegrenzungen gemäß vorstehendem Absatz gelten nicht im Falle der Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit, bei arglistigem Handeln, der Übernahme einer Garantie oder eines Beschaffungsrisikos, bei Fehlen einer zugesicherten Eigenschaft, der Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht sowie in den Fällen, in denen wir insbesondere nach dem Produkthaftungsgesetz zwingend haften.
- 10.3. Bei fahrlässig verursachten Sach- und Vermögensschäden aufgrund der Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht ist der Schadensersatzanspruch jedoch der Höhe nach beschränkt auf die bei Vertragsschluss vorhersehbaren und vertragstypischen Schäden. Wesentliche Vertragspflichten sind solche, deren Erfüllung den Vertrag prägt und auf die Sie vertrauen dürfen.
- 10.4. Wenn und soweit unsere Haftung ausgeschlossen ist, gilt dies auch für die persönliche Haftung unserer Angestellten, Arbeitnehmer, Mitarbeiter, Vertreter, Erfüllungsgehilfen sowie Organe.

11. Vertrauliche Informationen

- 11.1. „Vertrauliche Informationen“ sind alle Informationen und Unterlagen der jeweils anderen Partei, die als vertraulich gekennzeichnet oder aus den Umständen heraus als vertraulich anzusehen sind, insbesondere Informationen über betriebliche Abläufe, Geschäftsbeziehungen und Know-how, sowie sämtliche Arbeitsergebnisse.
- 11.2. Die Parteien vereinbaren, über solche vertraulichen Informationen Stillschweigen zu wahren. Diese Verpflichtung besteht für die Dauer der Vertragsbeziehungen sowie für einen Zeitraum von 3 Jahren nach deren Beendigung.
- 11.3. Von dieser Verpflichtung ausgenommen sind vertrauliche Informationen, die (i) dem Empfänger bei Abschluss des Vertrags nachweislich bereits bekannt waren oder danach von dritter Seite bekannt werden, ohne dass dadurch eine Vertraulichkeitsvereinbarung, gesetzliche Vorschriften oder behördliche Anordnungen verletzt werden; (ii) bei Abschluss des Vertrags öffentlich bekannt sind oder danach öffentlich bekannt gemacht werden, soweit dies nicht auf einer Verletzung dieses Vertrags beruht; (iii) aufgrund gesetzlicher Verpflichtungen oder auf Anordnung eines Gerichtes oder einer Behörde offengelegt werden müssen; soweit zulässig und möglich, wird der zur Offenlegung verpflichtete Empfänger die andere Partei vorab unterrichten und ihr Gelegenheit geben, gegen die Offenlegung vorzugehen.

- 11.4. Die Vertragsparteien haben alle im Rahmen der Vertragsdurchführung erlangten vertraulichen Informationen und Kenntnisse von bzw. der jeweils anderen Vertragspartei – insbesondere Geschäftsgeheimnisse nach § 2 Abs. 1 Nr. 1 Gesetz zum Schutz von Geschäftsgeheimnissen, geheim zu halten und vor unberechtigter Kenntnisnahme, Bekanntgabe, Vervielfältigung, Verwendung und vor sonstigem Missbrauch durch nicht an der Vertragsdurchführung beteiligte Dritte zu schützen. Die für die Leistungserbringung eingesetzten Erfüllungsgehilfen gelten nicht als Dritte im Sinne dieser Vereinbarung.
- 11.5. Die Parteien stellen durch geeignete vertragliche Vereinbarungen sicher, dass auch ihre jeweils durch diese Geheimhaltungsvereinbarung betroffenen Mitarbeitenden entsprechend den Regelungen dieser AGB zur Geheimhaltung verpflichtet werden. Dasselbe gilt, wenn sich die Parteien zur Erbringung ihrer Leistungspflichten sonstiger Dritter bedienen.

12. Höhere Gewalt

- 12.1. Für Ereignisse höherer Gewalt, die uns die vertragliche Leistung wesentlich erschweren, die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages zeitweilig behindern oder unmöglich machen, haften wir nicht. Als höhere Gewalt gelten alle vom Willen und Einfluss der Vertragsparteien unabhängigen Umstände wie Naturkatastrophen, Pandemien, Regierungsmaßnahmen, Behördenentscheidungen, Blockaden, Krieg und andere militärische Konflikte, Mobilmachung, innere Unruhen, Terroranschläge, Streik, Aussperrung und andere Arbeitsunruhen, Beschlagnahme, Embargo oder sonstige Umstände, die unvorhersehbar, schwerwiegend und durch die Vertragsparteien unverschuldet sind und nach Abschluss dieses Vertrages eintreten.
- 12.2. Soweit eine der Vertragsparteien durch höhere Gewalt an der Erfüllung ihrer vertraglichen Verpflichtungen gehindert wird, gilt dies nicht als Vertragsverstoß, und die im Vertrag oder aufgrund des Vertrages festgelegten Fristen werden entsprechend der Dauer des Hindernisses angemessen verlängert. Gleiches gilt, soweit wir auf die Vorleistung Dritter angewiesen sind und sich diese aufgrund höherer Gewalt verzögert.
- 12.3. Die von der höheren Gewalt betroffene Vertragspartei wird der anderen Vertragspartei den Beginn und das Ende des Hindernisses jeweils unverzüglich in Textform anzeigen.

13. Sonstige Bedingungen

- 13.1. Wir sind berechtigt, diese AGB jederzeit zu ändern oder zu ergänzen. Die Änderungen oder Ergänzungen werden Ihnen spätestens sechs Wochen vor ihrem Wirksamwerden per E-Mail angekündigt. Sind Sie mit den Änderungen nicht einverstanden, so können Sie den Änderungen mit einer Frist von einer Woche zum Zeitpunkt des beabsichtigten Wirksamwerdens der Änderungen oder Ergänzungen in Textform widersprechen. Widersprechen Sie nicht, so gelten die Änderungen oder Ergänzungen der Allgemeinen Geschäftsbedingungen als genehmigt. Wir werden Sie mit der Mitteilung der Änderung oder Ergänzung der Allgemeinen Geschäftsbedingungen auf die vorgesehene Bedeutung in diesem Zusammenhang besonders hinweisen.
- 13.2. Die Leistungserbringung durch von uns nach eigenem fachlichen Ermessen beauftragte, gleichwertig qualifizierte Dritte ist zulässig, soweit aus Ihrer Sicht kein objektiv wichtiger Grund gegen die Unterbeauftragung spricht.
- 13.3. Sie dürfen diese Vereinbarung als Ganzes oder einzelne Rechte und Pflichten hieraus nur nach unserer Zustimmung in Textform auf Dritte übertragen oder Rechte und Pflichten von Dritten ausüben lassen.
- 13.4. Wir sind berechtigt, Ihren Namen und Ihr Logo für Werbe- und Marketingzwecke zu verwenden. Sie können dieser Nutzung jederzeit in Textform widersprechen.
- 13.5. Sollten einzelne Vertragsbedingungen dieser AGB unwirksam sein oder werden oder sollte sich in dem Vertrag eine Lücke herausstellen, so wird die Wirksamkeit der anderen Vertragsbedingungen insgesamt hiervon nicht berührt. Anstelle der unwirksamen Vertragsbedingungen oder zur Ausfüllung der Lücke tritt eine angemessene Regelung, die soweit nur möglich, dem am nächsten kommt, was die Vertragsparteien nach dem Sinn und Zweck des Vertrags gewollt hätten.

- 13.6. Für alle Streitigkeiten zwischen den Parteien ist ausschließlich das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechts anwendbar.
- 13.7. Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus und im Zusammenhang mit diesen AGB ist der Sitz der HAKOM.

B. Besonderer Teil

I. Dienstleistungsverträge

1. Leistungserbringung

- 1.1. Wir erbringen die vereinbarten Beratungs- und Unterstützungsdienstleistungen („Dienstleistungen“) für Sie mit größtmöglicher Sorgfalt und Gewissenhaftigkeit nach dem jeweils aktuellen Stand der Technik. Wir berücksichtigen dabei – soweit erforderlich und sinnvoll – allgemeine Verfahrensbeschreibungen und Industriestandards sowie gegebenenfalls spezifische Bestimmungen, Methoden und Anwendungspraktiken.
- 1.2. Die Dienstleistungen werden zu unseren üblichen Geschäftszeiten (werktags, Montag bis Freitag in der Zeit von 08:00–16:00 Uhr) erbracht. Weitergehende Dienstleistungen, etwa andere Ansprechzeiten und -fristen sowie Rufbereitschaften oder Einsätze vor Ort bei Ihnen sind vorab ausdrücklich zu vereinbaren und unterliegen gegebenenfalls abweichenden Stundensätzen sowie weiteren Kosten.
- 1.3. Unsere Dienstleistungen erfolgen ausschließlich zur Unterstützung Ihrerseits in einem Vorhaben, das Sie in alleiniger Verantwortung durchführen. Wir übernehmen im Zusammenhang mit der Erbringung der Dienstleistungen keine Verantwortung für ein bestimmtes Ergebnis. Konkrete Arbeitsergebnisse sind vorbehaltlich einer anderweitigen ausdrücklichen Vereinbarung nicht geschuldet.
- 1.4. Wir sind berechtigt, die Dienstleistungen durch Unterbeauftragung an Dritte zu erbringen (Subunternehmer). Wir haften für die Dienstleistungserbringung von Subunternehmern wie für eigenes Handeln.
- 1.5. Eine Haftung unsererseits für etwaige Nichteinhaltung vereinbarter Servicelevel besteht nur dann, wenn wir die Nichteinhaltung zu vertreten haben. Dies ist insbesondere nicht der Fall bei Ausfällen und/oder Problemen in Kommunikationsnetzen, die nicht unserem Einflussbereich unterliegen, insbesondere externe DNS- und Routingprobleme und Ausfälle von Teilen des Internets; Ausfällen, die durch Sie verschuldet wurden, insbesondere Ausfälle, verursacht durch ein-/ausgehende Hackerangriffe (DDoS) wegen fehlerhafter oder unzureichender Wartung Ihrer Hard- und Software; Ausfällen, die darauf beruhen, dass Hard- oder Software unsachgemäß benutzt wurde oder Systeme nicht den Richtlinien des Herstellers oder unseren Richtlinien gemäß installiert, betrieben und gepflegt wurden; Ausfällen, die durch Fehler bei internen oder externen Überwachungs-/Monitoringdiensten Ihnen fälschlicherweise gemeldet werden; Ausfällen, die durch angekündigte oder vereinbarte Wartungsfenster unsererseits oder unserer Zulieferer verursacht wurden.

2. Pflichten und Obliegenheiten Ihrerseits

Sie sind verpflichtet, uns mit angemessenem und zumutbarem Aufwand bei der Dienstleistungserbringung zu unterstützen. Erforderlich ist insbesondere, dass Sie (i) potentiell betroffene Daten vorab sichern, (ii) uns alle zur Durchführung erforderlichen Unterlagen und Informationen rechtzeitig zur Verfügung stellen, (iii) Fehler oder Probleme ausreichend beschreiben, (iv) uns unverzüglich über besonders sensible Daten (z. B. personenbezogene Daten) informieren und (v) uns erforderlichen Zutritt sowie Zugriff auf Hard- und Software gewähren. Sofern wir Ihnen Entwürfe oder Testversionen bereitstellen, prüfen Sie diese zügig und teilen uns Beanstandungen oder Änderungswünsche unverzüglich mit. Folgen fehlender oder verspäteter Mitwirkung (z. B. Verzögerungen, Mehraufwand) tragen Sie auf Grundlage der vereinbarten Stundensätze.

3. Nutzungsrecht

Sie erhalten bei allen von uns erbrachten Dienstleistungen, die urheberrechtlich geschützt sind, ein nicht ausschließliches, zeitlich begrenztes und nicht unterlizenzierbares Nutzungsrecht für Ihren internen Gebrauch im für die Vertragserfüllung zwingend erforderlichen Umfang.

4. Besondere Bestimmungen für Hardware-Wartung

- 4.1. Wir werden die zur Erhaltung der Betriebsbereitschaft der zu wartenden Hardware erforderlichen vorbeugenden Dienstleistungen („Instandhaltung“) und Reparaturen oder Ersatz bei Beseitigung von aufgetretenen Störungen („Instandsetzung“) im vertraglich vereinbarten Umfang (nachfolgend „Wartungsdienstleistungen“ genannt) durchführen.
- 4.2. Zur Durchführung der Wartungsdienstleistungen können wir fehlerhafte Teile bzw. fehlerhafte Systeme austauschen. Technische Änderungen müssen vorab mit Ihnen abgestimmt werden. Austauschteile oder etwaige Leihgeräte sind gesondert zu vergüten. Auf ausgewechselten oder zurückgenommenen Teilen oder Systemen gespeicherte Daten werden von uns nach gesonderter Beauftragung unverzüglich gelöscht. Ist dies nicht möglich, werden wir diese Teile vollständig unbrauchbar machen. Die Entsorgung getauschter Ersatzteile ist in den Dienstleistungen eingeschlossen.
- 4.3. Nicht unter Wartungsdienstleistungen fallen Dienstleistungen im Zusammenhang mit dem Austausch von Verbrauchs- und Verschleißteilen. Werden diese Dienstleistungen auf Ihre Anforderung durch uns erbracht, werden diese gesondert, entsprechend den jeweils geltenden Preisen, Ihnen gegenüber abgerechnet.
- 4.4. Nicht unter Instandsetzungsarbeiten fallen Störungen an der Hardware, die durch eine nicht ordnungsmäßige Benutzung der Hardware (z. B. Nichtbeachtung des betreffenden Benutzerhandbuchs), Änderungen der Hardware durch Sie oder von Ihnen eingeschaltete Dritte oder durch sonstige von Ihnen zu vertretende Umstände verursacht werden.
- 4.5. Die Durchführung der Wartung steht unter dem Vorbehalt, dass wir von unserem jeweiligen Vorlieferanten selbst rechtzeitig und vertragsgemäß beliefert werden.
- 4.6. Leistungsort für die Wartung Ihrer Hardware ist Ihre vereinbarte Betriebsstätte und der dort angegebene Installationsort, oder bei uns, sofern die Hardware von Ihnen zur Wartung an uns gesandt wird.
- 4.7. Die Umsetzung von Hardware an einen anderen als den vereinbarten Leistungsort ist uns von Ihnen spätestens zwei Monate vorher schriftlich mitzuteilen. In diesem Fall werden wir die Wartung fortsetzen, wenn damit kein erhöhter Aufwand verbunden ist. Beeinflusst die Umsetzung den Aufwand für die Erbringung der Dienstleistung, so sind wir berechtigt, die Zahlung einer den veränderten Verhältnissen angemessenen Vergütung zu verlangen.

II. Kaufverträge

1. Unsere Leistungen

- 1.1. Der Liefer- und Leistungsumfang der Waren sowie die freigegebene Einsatzumgebung ergeben sich aus dem jeweiligen Vertrag, und/oder der Produktbeschreibung.
- 1.2. Sofern es sich bei der Ware um Software handelt, erbringen wir keine Installations- oder Konfigurationsleistungen, es sei denn, dies wird ausdrücklich zwischen den Parteien vereinbart.
- 1.3. Beinhaltet die Lieferung von Hardware eine für ihre Funktionsfähigkeit zwingend notwendige Software, erhält der Kunde an dieser nur ein Recht zum Einsatz mit dieser Hardware. Sonstige Software unterliegt den gesonderten Regelungen dieses Abschnitts.

2. Eigentumsvorbehalt

Der Kaufgegenstand bleibt bis zur vollständigen Bezahlung unser Eigentum. Diese Regelung gilt nicht für Downloadprodukte.

3. Verzug

- 3.1.** Nehmen Sie die Ware nicht zum vereinbarten Termin ab, so setzen wir Ihnen eine angemessene Nachfrist zur Abnahme. Nach erfolglosem Ablauf der Nachfrist sind wir berechtigt – unbeschadet unserer gesetzlichen Rechte aus Verzug – vom Kaufvertrag zurückzutreten, Schadensersatz statt der Leistung sowie Ersatz für bereits erbrachte Leistungen zu verlangen.
- 3.2.** Sofern wir verbindliche Lieferfristen aus Gründen, die wir nicht zu vertreten haben, nicht einhalten können (Nichtverfügbarkeit der Leistung), informieren wir Sie hierüber unverzüglich und teilen Ihnen gleichzeitig die voraussichtliche neue Lieferfrist mit. Ist die Leistung auch innerhalb der neuen Lieferfrist nicht verfügbar, sind wir berechtigt, ganz oder teilweise vom Vertrag zurückzutreten; eine bereits erbrachte Gegenleistung Ihrerseits wird entsprechend unverzüglich erstattet. Nichtverfügbarkeit der Leistung liegt beispielsweise vor bei nicht rechtzeitiger Selbstbelieferung durch einen unserer Zulieferer, wenn ein kongruentes Deckungsgeschäft abgeschlossen wurde, bei sonstigen Störungen in der Lieferkette etwa aufgrund höherer Gewalt oder wenn im Einzelfall keine Pflicht zur Beschaffung bestand.

4. Besondere Bestimmungen für Software-Kauf

- 4.1.** Wir räumen Ihnen im Rahmen der Software-Nutzung das zeitlich auf die Dauer der jeweiligen Vereinbarung begrenzte, nicht ausschließliche und nicht übertragbare Recht zur Nutzung der jeweiligen Software ein. Wenn dies nicht ausdrücklich anders geregelt ist, wird je Nutzer eine Lizenz erteilt.
- 4.2.** Sie werden auch die Lizenzbeschränkungen der Hersteller bezüglich der von uns gelieferten Software Dritter beachten und Ihren Mitarbeitern die Beachtung dieser fremden Urheberrechte auferlegen.
- 4.3.** Es ist Ihnen nicht gestattet, die Software zu vermieten, vorbehaltlich Ziffer 4.5 Dritten zur Nutzung oder zu sonstigen Zwecken zu überlassen, zu veräußern oder daran beschränkte Rechte zu gewähren. Das gilt auch, soweit der Dritte die Software ausschließlich für Ihre Zwecke nutzt.
- 4.4.** Sie sind nicht berechtigt, außer im Fall der ausdrücklichen schriftlichen Einwilligung unsererseits, Kopien der Software und der zur Verfügung gestellten Dokumentationsunterlagen anzufertigen. Das Recht, Sicherungskopien von der Software zu erstellen, bleibt davon unberührt. Sie dürfen, vorbehaltlich der Ziffer 4.5, ohne unsere ausdrückliche Zustimmung in Textform, Software, Dokumentationen oder Kopien davon nicht an Dritte weitergeben.
- 4.5.** Sie dürfen nur unter endgültiger Entäußerung sämtlicher eigener Nutzungsmöglichkeiten Software, Dokumentationen oder Kopien von Software an Dritte weitergeben oder Dritten zur Verfügung stellen. Sie räumen uns das Recht ein, in Ihren Räumen während der Geschäftszeit die Einhaltung dieser Nutzungsregelung jederzeit zu überprüfen.
- 4.6.** Sie erwerben das Nutzungsrecht für die Version des Softwareproduktes, die zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses oder der erstmaligen Installation aktuell ist.
- 4.7. Downloadprodukte**
 - 4.7.1.** Zeitliche Begrenzung des Downloads: Sie können das Produkt nach der Freischaltung nur innerhalb der folgenden zeitlichen Begrenzung herunterladen: 30 Tage
 - 4.7.2.** Downloadanzahl: Die Anzahl der Downloads ist nicht begrenzt.
 - 4.7.3.** Regelung des Nutzungsrechts: Sie sind lediglich berechtigt, Privatkopien auf anderen Trägermedien anzufertigen. Der Weitervertrieb, die Weitergabe, Übertragung oder Unterlizenzierung ist nicht gestattet.

5. Besondere Bestimmungen für Hardware-Kauf

- 5.1. Ist die Hardware mit Mängeln behaftet, die ihren vertragsgemäßen Gebrauch nicht nur unerheblich beeinträchtigen, so steht Ihnen nach unserer Wahl zunächst das Recht auf Nachbesserung oder Neulieferung (Nacherfüllung) zu. Haben Sie uns nach einer ersten Aufforderung eine angemessene Frist zur Nacherfüllung gesetzt und verweigern wir die Nacherfüllung oder schlägt diese fehl, bleibt Ihnen das Recht vorbehalten, wahlweise vom Vertrag zurückzutreten oder den Kaufpreis zu mindern. Bei einer die Funktionstauglichkeit nicht einschränkenden unerheblichen Abweichung der Leistung können Sie nur die Minderung des Kaufpreises verlangen.
- 5.2. Die Sachmangelhaftung erlischt für solche von uns erbrachten Leistungen, die Sie ändern oder in die Sie in sonstiger Weise eingreifen, es sei denn, dass Sie im Zusammenhang mit der Mangelmeldung nachweisen, dass der Eingriff für den Mangel nicht ursächlich ist.