

# AU – AGB

## A. Allgemeine Regelungen

### 1. Allgemeines

1.1 Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen sind nur zur Verwendung im Geschäftsverkehr gegenüber Unternehmen, juristischen Personen des öffentlichen Rechts und öffentlich-rechtlichem Sondervermögen bestimmt. Sie gelten für alle zwischen uns und dem Vertragspartner (i.d.R.: Kunde) vereinbarten Lieferungen und Leistungen ausschließlich.

1.2 Allgemeine Geschäftsbedingungen des Vertragspartners werden auch ohne widersprechende Bedingungen nur dann Vertragsbestandteil wenn wir ihnen ausdrücklich schriftlich zustimmen.

1.3 Die Sprache für die Erbringung unserer Leistungen ist deutsch.

1.4 Es gelten die jeweils bei Vertragsschluss aktuellen AGB.

### 2. Vertragsschluss

2.1 Unsere Angebote und Liefertermine sind freibleibend und unverbindlich, es sei denn, dass wir diese ausdrücklich in Textform als verbindlich bezeichnet haben. Ein Vertrag kommt erst – sofern nicht schriftlich ausdrücklich anderweitig vereinbart – mit unserer schriftlichen Auftragsbestätigung, durch das Versenden der Ware innerhalb von i.d.R. drei Tagen nach Eingang der Bestellung oder, im Fall einer Dienstleistung, durch Erbringung derselben zustande. Sämtliche von uns vor oder nach dem Vertragsschluss gestellten Unterlagen sind vom Vertragspartner vertraulich zu behandeln. Eine Weitergabe an Dritte ist ohne Genehmigung in Textform (z.B. E-Mail) untersagt. Sämtliche derartigen Unterlagen sind, wenn der Vertrag nicht zustande kommt oder wieder aufgelöst wird, nach unserer Aufforderung an uns zurückzugeben.

2.2 Der konkrete Umfang der Lieferung (Hard- und Software) und Leistung (Dienstleistung) ergibt sich aus der jeweiligen Vereinbarung mit dem Vertragspartner. Zu Teillieferungen sind wir in zumutbarem Umfang berechtigt.

2.3 Der Vertragspartner kann, unabhängig von der Gewährleistung, für bestimmte Hard- bzw. Software zusätzliche Wartung und sonstige Dienstleistung vereinbaren.

2.4 Im Fall des Erwerbs von Software gelten ausschließlich die Lizenzbestimmungen des jeweiligen Herstellers, soweit nicht ausdrücklich schriftlich etwas anderes vereinbart wird.

### 3. Zahlungs- und Lieferbedingungen

3.1 Alle Preise verstehen sich in EUR ohne die gesetzliche Umsatzsteuer, die zusätzlich in jeweils geltender Höhe in Rechnung gestellt wird, und gelten, soweit nicht anders vereinbart, ab Lager Metzingen. Verlangt der Vertragspartner eine besondere Verpackungsart, so gehen die Mehrkosten zu seinen Lasten. Sämtliche sonstigen Steuern, Zölle, Gebühren, Einfuhr- und Ausfuhrabgaben trägt der Vertragspartner.

3.2 Die Abrechnung der erbrachten Dienstleistung erfolgt i.d.R. monatlich auf Grundlage der tatsächlich in Anspruch genommenen Dienstleistung entsprechend der mit dem Vertragspartner vereinbarten Vergütung.

3.3 Bei einem Bestellwert unter 300,00 EUR berechnen wir eine zusätzliche Kleinmengen-Bearbeitungspauschale von 35,00 EUR.

3.4 Rechnungen sind innerhalb von 14 Tagen nach Erhalt ohne Abzug fällig.

3.5 Bei erstmaliger Bestellung können wir Vorkasse oder Nachnahme verlangen, ebenso bei Überschreitung des eingeräumten Kreditlimits.

3.6 Kommt der Vertragspartner mit einer Zahlung in Verzug oder werden uns wesentliche Vermögensverschlechterungen des Vertragspartners bekannt, werden sämtliche offene Rechnungen sofort fällig. Darüber hinaus sind wir berechtigt, noch ausstehende Lieferungen und Leistungen von Vorkasse oder einer angemessenen Sicherheitsleistung abhängig zu machen.

3.7 Werden der Versand bzw. die Abnahme des Liefergegenstandes aus Gründen verzögert, die der Vertragspartner zu vertreten hat, so werden ihm, beginnend einen Monat nach Anzeige der Versand- bzw. Abnahmebereitschaft die durch die Verzögerung entstandenen Kosten berechnet.

3.8 Der Vertragspartner ist zur Zurückbehaltung von Zahlungen sowie zur Aufrechnung mit Gegenforderungen nur berechtigt, soweit seine Ansprüche rechtskräftig festgestellt oder unstreitig sind.

#### **4. Gefahrübergang, Abnahme der Ware**

4.1 Soweit nicht anders vereinbart, geht die Gefahr mit Auslieferung ab Lager Metzingen auf den Vertragspartner über.

4.2 Eine mit dem Vertragspartner vereinbarte Abnahme muss unverzüglich zum vereinbarten Termin, hilfsweise nach unserer Anzeige der Abnahmebereitschaft, durchgeführt werden. Falls unser Mitarbeiter dem Kunden die Betriebsbereitschaft der Hard- und Software angezeigt hat, gilt 30 Tage nach dieser Anzeige die Hard- und Software als abgenommen. Das Gleiche gilt, falls der Kunde bereits 30 Tage mit Produktivdaten mit der Hard- und Software arbeitet.

#### **5. Eigentumsvorbehalt bzgl. der gelieferten Hardware**

5.1 Die gelieferte Hardware bleibt bis zum vollständigen Ausgleich sämtlicher aus der Geschäftsverbindung herrührenden Forderungen unser Eigentum.

5.2 Bei Zahlungsverzug des Vertragspartners sind wir auch ohne Fristsetzung berechtigt, die Herausgabe der Hardware zu verlangen und/oder vom Vertrag zurückzutreten; der Vertragspartner ist zur Herausgabe verpflichtet.

#### **6. Ansprüche wegen Sach- und Rechtsmängeln**

6.1 Der Vertragspartner ist verpflichtet, uns offensichtliche Mängel innerhalb von einer Woche nach Erhalt der Ware schriftlich anzuzeigen. Die Mängel sind dabei so detailliert wie dem Vertragspartner möglich zu beschreiben.

6.2 Das Wahlrecht zwischen Mängelbeseitigung und Ersatzlieferung steht uns zu. Ersetzte Teile werden unser Eigentum.

6.3 Zur Mängelbeseitigung gibt der Vertragspartner uns angemessen Zeit und Gelegenheit; andernfalls sind wir von der Haftung für die daraus entstehenden Folgen befreit. Nur in dringenden Fällen der Gefährdung der Betriebssicherheit oder zur Abwehr unverhältnismäßig großer Schäden hat der Vertragspartner das Recht, den Mangel selbst oder durch Dritte beseitigen zu lassen und von uns Ersatz der erforderlichen Aufwendungen zu verlangen. Bei einer Beseitigung durch Dritte besteht kein Anspruch auf Übernahme der Kosten zu unseren Lasten, sofern der Mangel nicht zuvor in Textform angezeigt, die Dringlichkeit dargelegt und eine Mängelbehebung unsererseits verweigert worden ist. Bessert der Vertragspartner selbst oder ein Dritter unsachgemäß nach, besteht keine Haftung unsererseits für die daraus entstehenden Folgen.

6.4 Wenn der Vertragspartner fällige Zahlungen nicht geleistet hat und der fällige Betrag (einschließlich etwaig geleisteter Zahlungen) in einem angemessenen Verhältnis zu dem Wert der - mit Mängeln behafteten - Lieferung bzw. Arbeiten steht, steht uns ein Zurückbehaltungsrecht zu.

6.5 Mängelansprüche sind ausgeschlossen im Falle ungeeigneter oder unsachgemäßer, durch den Vertragspartner vorgenommener, Installation oder Verwendung, natürlicher Abnutzung sowie nicht von uns autorisierter Wartungs- oder Nachbesserungsarbeiten.

6.6 Ansprüche aus Mängeln verjähren innerhalb eines Jahres nach Lieferung oder im Falle einer Werkleistung ab Abnahme.

#### **7. Haftung**

7.1 Wir haften für etwaige Schäden, gleich aus welchem Rechtsgrund, nur, falls wir eine vertragswesentliche Pflicht schuldhaft in einer den Vertragszweck gefährdenden Weise verletzt haben oder der Schaden auf grobe Fahrlässigkeit oder Vorsatz zurückzuführen ist. Wesentliche Vertragspflichten sind solche, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglichen und auf deren Einhaltung der Vertragspartner regelmäßig vertraut und vertrauen darf. Die Haftungsbeschränkung gilt auch im Falle des Verschuldens eines Angestellten, Mitarbeiters, Erfüllungsgehilfen oder Vertreters von uns. Unsere Haftung für nicht vorsätzlich oder grob fahrlässig verursachte Schäden ist insgesamt pro Vertragsjahr auf die Summe der von dem Vertragspartner an uns bzgl. der betroffene Leistung während der dem Schadensereignis unmittelbar vorausgehenden zwölf (12) Monate gezahlten Vergütung beschränkt. Darüber hinaus ist im Fall der einfachen Fahrlässigkeit die Haftung für Folgeschäden oder Vermögensschäden ausgeschlossen.

7.2 Der vorgenannte Haftungsausschluss gilt nicht für die Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit oder für die Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz.

7.3 Soweit nicht anders vereinbart, ist der Vertragspartner verantwortlich für eine regelmäßige ordnungsgemäße Datensicherung. Bei Verlust von Daten als Folge einer schuldhaften Handlung durch uns haften wir nur für den Aufwand, der bei ordnungsgemäßer Datensicherung durch den Kunden für die Wiederherstellung der Daten erforderlich wäre.

7.4 Sofern nicht ausdrücklich anders vereinbart trägt der Vertragspartner die Verantwortung für die Sicherheit seiner Daten während eines Transports.

7.5 Wir übernehmen keine Haftung für die technische Funktionsfähigkeit von externen, nicht in unserem Einflussbereich stehenden Telekommunikationsverbindungen.

## 8. Datenschutz

8.1 Unsere Mitarbeiter sind auf die Datenschutzgrundverordnung und das Bundesdatenschutzgesetz verpflichtet. Wir haben ein eigenes IT-Sicherheits- und Datenschutzkonzept und stellen bei Bedarf gerne eine Vereinbarung zur Auftragsdatenverarbeitung sowie eine Geheimhaltungsvereinbarung zur Verfügung.

8.2 Sofern mit dem Vertragspartner vereinbart, löschen wir bei uns eingegangene Datenträger von Kunden entsprechend der von dem jeweiligen Hersteller zur Verfügung gestellten und empfohlenen Lösch-Software.

## 9. Sonstiges

9.1 Der Vertragspartner kann Ansprüche gegen uns nur mit unserer Zustimmung abtreten.

9.2 Für die Rechtsbeziehungen zwischen uns und unserem Vertragspartner gilt ausschließlich deutsches Recht ohne die Verweisungsnormen des Internationalen Privatrechts und unter Ausschluss des UN-Kaufrechts.

9.3 Ausschließlicher Gerichtsstand für sämtliche sich aus der Geschäftsbeziehung ergebenden Ansprüche ist für beide Teile Metzingen.

9.4 Sollten einzelne Klauseln dieser Bedingungen unwirksam sein oder werden, bleiben die übrigen Vereinbarungen gleichwohl wirksam.

9.5 Wir behalten uns vor, diese AGB jederzeit mit Wirksamkeit auch innerhalb der bestehenden Vertragsverhältnisse zu ändern. Über solche Änderungen werden wir unsere Vertragspartner mind. 4 Wochen vor dem geplanten Inkrafttreten der Änderungen informieren. Sofern der Vertragspartner nicht innerhalb von 4 Wochen ab Zugang der Mitteilung widerspricht und das Vertragsverhältnis auch nach Ablauf der Widerspruchsfrist fortsetzt, gelten die Änderungen ab Fristablauf als wirksam vereinbart. In der Änderungsmitteilung werden wir auf das Widerspruchsrecht und die Folgen eines Widerspruchs hinweisen.

## B. AU – Dienstleistung

Bei der Erbringung von AU-Dienstleistung gelten zusätzlich folgende Bestimmungen:

### 1. Mitwirkung des Vertragspartners

1.1 Die Erbringung von AU-Dienstleistung setzt voraus, dass der Vertragspartner die im Serviceschein aufgeführte Hard- und Software entsprechend der mit dem Vertragspartner festgelegten technischen Anforderungen verwendet.

Sofern der Vertragspartner den vorab vereinbarten Standort der Maschine wesentlich ändern möchte, muss er die Änderung vorher mit uns abstimmen.

Eine wesentliche Änderung des Standortes berechtigt uns zur Anpassung der Reaktions- und Servicezeit. Des Weiteren behalten wir uns den Rücktritt vom Vertrag vor, falls wir die vorab vereinbarten Leistungen durch die Standortänderung nach unserem Ermessen nicht mehr erbringen können.

1.2 Der Vertragspartner wird vor der Anforderung von Dienstleistung, soweit für die jeweilige Hard- bzw. Software zutreffend, die von uns vorgesehenen Serviceprozeduren (z.B. Maßnahmen zur Problemerkennung, Fehlereingrenzung, Fehlerbestimmung) durchführen und eine geeignete Datensicherung vornehmen.

1.3 Der Vertragspartner erklärt sich damit einverstanden, dass wir die Dienstleistung auch per Datenfernübertragung („remote“) durchführen können und er die hierfür notwendige Software installiert. Eine Leistungserbringung per Fernübertragung findet nur in Absprache mit dem Vertragspartner statt. Der Vertragspartner bleibt für den ausreichenden Schutz seines Systems und aller darin enthaltenen Daten verantwortlich. Soweit nicht ausdrücklich anders vereinbart, sind alle ausgetauschten Informationen nicht vertraulicher Natur.

1.4 Der Vertragspartner ist verpflichtet, uns für die Durchführung der vereinbarten Leistung freien Zugang zu den Räumlichkeiten und der Hardware zu geben sowie uns bei Bedarf einen sachkundigen Ansprechpartner zur Verfügung zu stellen. Der Vertragspartner ist verpflichtet, uns die erforderlichen Unterlagen und technischen Einrichtungen (insbesondere Übertragungsleitungen) auf seine Kosten zur Verfügung zu stellen.

1.5 Durch den Vertragspartner verschuldete Wartezeiten unserer Mitarbeiter stellen wir dem Vertragspartner gemäß der mit ihm vereinbarten Stundensätze als Arbeitszeit in Rechnung. Des Weiteren können wir den Zeitplan entsprechend anpassen und ggfs. neu festlegen.

## 2. Reaktionszeit

2.1. Wenn der Vertragspartner eine Störung im Betrieb der Hard- und Software feststellt, meldet er dies i.d.R. telefonisch unserem Helpdesk, der sich um die Dienstleistung zur Störungsbeseitigung (sog. Support) kümmert.

2.2 Reaktionszeit ist die Zeitspanne, die zwischen dem Eingang einer Supportanfrage des Vertragspartners, gehemmt durch Zeiten außerhalb der vereinbarten Supportbereitschaftszeiten von uns, und der Reaktion durch uns liegt. D.h. die Reaktionszeit läuft bis zum Ende der täglichen Supportzeit und beginnt – sofern nicht ein erweiterter Support vereinbart wurde – erst am jeweils darauffolgenden Werktag zu Beginn der vereinbarten Supportzeit wieder zu laufen.

2.3 Die Störungsannahme erfolgt grundsätzlich nur telefonisch.

2.4 Beinhaltet die Leistungsbeschreibung die Einhaltung einer bestimmten Reaktionszeit, sind wir verpflichtet, auf eine telefonische Supportanfrage des Vertragspartners innerhalb dieser Reaktionszeit telefonisch oder per Email zu reagieren.

2.5 Der Vertragspartner wird innerhalb der vereinbarten Reaktionszeit durch unsere Mitarbeiter kontaktiert, um weitere relevante Angaben zu erfragen und/oder ggf. einen Lösungsvorschlag zu unterbreiten. Die Reaktionszeit ist auch dann eingehalten, wenn einer unserer Mitarbeiter mit Remote-Leistungen begonnen hat oder vor Ort zur Problembehebung beim Vertragspartner eintrifft.

2.6 Eine Garantie für die Lösung der Störung wird nicht übernommen. Auch muss weder die Mitteilung einer Lösung noch die Mitteilung, dass eine Supportanfrage nicht lösbar sei, innerhalb der vereinbarten Reaktionszeit erfolgen noch hat der Vertragspartner Anspruch auf Einhaltung einer bestimmten Frist zur Lösung bzw. Behebung des aufgetretenen Problems, es sei denn, die Parteien haben ausdrücklich etwas anderes vereinbart.

## 3. Nichteinhalten von Reaktionszeiten, Verzug

3.1 Die Einhaltung der vereinbarten Reaktionszeit sowie etwaiger sonstiger vereinbarter Fristen setzt den Eingang aller support- und servicerelevanten, vom Vertragspartner zu liefernden Unterlagen sowie die Einhaltung sämtlicher Auskunft-, Mitwirkungs-, Zahlungs- und sonstigen Verpflichtungen des Vertragspartners voraus. Werden diese Voraussetzungen nicht erfüllt, so verlängern sich die Reaktionszeiten und sonstigen Fristen angemessen. Dies gilt nicht, wenn wir die Verzögerung zu vertreten haben.

3.2 Ereignisse höherer Gewalt berechtigen uns, die Leistung für die Dauer der Behinderung und eine angemessene Anlaufzeit auszusetzen. Dies gilt auch während eines vorliegenden Verzuges. Der höheren Gewalt stehen hoheitliche Maßnahmen, Streiks, Aussperrungen, Rohstoff- oder Energiemangel, Behinderung der Verkehrswege, von uns nicht verschuldete Betriebsstörungen (z.B. Ausfall der Elektrizitätsversorgung, Störungen im Internet, Feuer, Elektronik- und Maschinenschäden, Ausfall von Telekommunikationsnetzen) sowie alle sonstigen Umstände gleich, die, ohne von uns verschuldet zu sein, die Leistung wesentlich erschweren oder vorübergehend unmöglich machen.

## 4. Austausch von Hardware

4.1 Soweit im Rahmen einer Leistungserbringung der Austausch von Hardware erforderlich ist, geht grds. das Eigentum an der ausgetauschten Hardware auf uns und das Eigentum an dem Ersatz auf den Vertragspartner über. Der von uns zur Verfügung gestellte Ersatz erhält den gleichen Mängelgewährleistungs- bzw. Wartungs- oder Dienstleistungsstatus wie die ersetzte Hardware.

4.2 Der Vertragspartner ist dafür verantwortlich, dass sich auf dem auszutauschenden Teil zum Zeitpunkt des Austauschs keinerlei personenbezogene Daten oder Betriebsgeheimnisse befinden.

4.3 Für den Fall, dass der Vertragspartner selbstständig eine von uns an ihn verschickte Hardware-Komponente austauscht, muss die ausgetauschte defekte Komponente innerhalb von 14 Tagen an uns zurückgegeben werden.

(Stand: September 2018)