

## A Allgemeine Geschäftsbedingungen

### **Die nachstehenden Geschäftsbedingungen gelten für alle Angebote und Dienstleistungen wie:**

1. Installation von Hard- und Software
2. Wartung von merk + partner-Software
3. Customizing
4. Consulting, Schulung, Einweisung und Vor-Ort Betreuung.

## B Allgemeine Bestimmungen

### **Geltung und Änderungen oder Ergänzungen der Geschäftsbedingungen**

Alle Leistungen von merk + partner (M+P) erfolgen ausschließlich aufgrund der nachfolgenden Geschäftsbedingungen. Abweichungen, Ergänzungen, sowie Änderungen und Ergänzungen abgeschlossener Verträge einschließlich der auf diese anwendbaren Geschäftsbedingungen bedürfen der Schriftform.

Die nachstehenden Geschäftsbedingungen gelten auch für künftige Geschäftsbeziehungen, auch wenn sie nicht nochmals ausdrücklich vereinbart werden. M+P behalten sich jedoch vor, Leistungen zu geänderten Bedingungen anzubieten. Spätestens bei der Erbringung weiterer Leistungen im Rahmen eines bereits bestehenden Vertragsverhältnisses weisen m+p auf diese Geschäftsbedingungen hin und übersendet sie dem Kunden auf Anforderung. Mit Abschluss eines neuen Vertrages bzw. mit der Entgegennahme weiterer Leistungen gelten diese Bedingungen als angenommen.

### **Angebot und Vertragsschluss**

Angebote von m+p sind freibleibend und unverbindlich. Umfang und Inhalt der von m+p zu erbringenden Leistungen werden allein durch die Auftragsbestätigung von m+p festgelegt; ergänzend gelten diese Geschäftsbedingungen. Abweichungen, die durch die Berücksichtigung zwingender rechtlicher oder technischer Normen bedingt sind, bleiben vorbehalten.

### **Vertraglich nicht geschuldete Leistungen**

m+p behalten sich vor, vertraglich nicht geschuldete, vom Kunden aber abgerufene und in Anspruch genommene Leistungen zu den jeweils gültigen Listenpreisen in Rechnung zu stellen. Das gilt insbesondere für Dienstleistungen, die aufgrund von Benutzerfehlern oder unzureichender Mitwirkung erforderlich werden. Gleiches gilt Fehler, die durch den Einsatz von Leistungen und Programmen Dritter verursacht wurden.

### **Schulung, Einweisung und Auskünfte**

Schulung und Einweisung in die Nutzung von Hard- oder Software erfolgen nach entsprechend vereinbarter Vergütung.

### **Untersuchungs- und Rügepflicht; Leistungsumfang**

Der Kunde hat die von m+p gelieferte Software und Dienstleistungen unverzüglich auf Fehler zu untersuchen. Eventuelle Mängel sind unverzüglich anzuzeigen. m+p ist zu Teilleistungen und Teilberechnungen berechtigt.

### **Preise**

Alle Preise verstehen sich netto ausschließlich Verpackungs- und Frachtspesen, zuzüglich der zum Zeitpunkt der Auftragsausführung jeweils geltenden gesetzlichen Umsatzsteuer. Lieferungen und Leistungen, für die keine festen Preise vereinbart sind, werden zu den am Tage der Erbringung gültigen Listenpreisen berechnet. Sofern im Laufe der Leistungserbringung durch m+p festgestellt wird, dass die Mengenansätze voraussichtlich überschritten werden, wird der Kunde unverzüglich benachrichtigt.

## **Lieferfrist**

Fristen und Liefertermine sind nur verbindlich, wenn sie durch m+p schriftlich zugesagt worden sind. Auftragsänderungen führen zur Aufhebung vereinbarter Termine und Fristen, soweit nichts anderes neu vereinbart wird. Lieferfristen und Leistungsfristen verlängern sich angemessen im Falle höherer Gewalt und allen sonstigen, von m+p nicht zu vertretenden Hindernissen, sofern sie sich auf die Lieferung oder Leistung nicht unerheblich auswirken. Dies gilt insbesondere bei Streik oder Aussperrung bei m+p, seinen Lieferanten oder deren Zulieferern.

## **Annahmeverzug des Kunden**

Kommt der Kunde mit der Abnahme bestellter Ware in Verzug, so sind m+p nach Setzung einer angemessenen Nachfrist von höchstens 14 Tagen berechtigt, vom Vertrag zurückzutreten oder Schadensersatz wegen Nichterfüllung zu verlangen.

## **Abnahme**

Die Leistungen sind vom Kunden abzunehmen, sobald m+p anhand der vereinbarten Abnahmekriterien die Übereinstimmung mit den Lieferungen und der Leistungsbeschreibung demonstriert hat. Unerhebliche Abweichungen berechtigen den Kunden nicht zur Verweigerung der Abnahme. Die Verpflichtung zur Beseitigung der Mängel im Rahmen der Gewährleistung bleiben davon unberührt. Sobald Komponenten bzw. Teilergebnisse von Kunden produktiv eingesetzt werden, gelten sie als abgenommen. Bei der Abnahme ist ein von beiden Seiten zu unterzeichnendes Protokoll anzufertigen, welches die Übereinstimmung mit den Abnahmekriterien bestätigt. Sollten bei der Abnahme Fehler festgestellt werden, ist dem Protokoll eine entsprechende Fehlerliste beizufügen.

## **Mitwirkungspflichten des Kunden**

Der Kunde verpflichtet sich, die auf seinen Servern und Workstation-PCs gespeicherten Daten in regelmäßigen, längstens wöchentlichen Abständen, sowie vor jedem Eingriff in die von ihm genutzte Hard- oder Software zu sichern. m+p empfehlen tägliche Datensicherung.

Dem Kunden ist bekannt, dass eine Verletzung dieser Verpflichtung zur Datensicherung zu Datenverlusten führen kann, da Systemabstürze auch bei ordnungsgemäßer Pflege und Wartung von Soft- und Hardware nicht immer vermeidbar sind. Er wird daher die von m+p erhaltenen Anweisungen hinsichtlich der Systembedienung bzw. Vorschläge zur Fehlersuche und Fehlerbehebung ausführen.

Kann eine Dienstleistung im Zusammenhang mit m+p-Software aus Gründen, die im Verantwortungsbereich des Kunden liegen, nicht durchgeführt werden, insbesondere weil der vom Kunden gemeldete Fehler bei einer Vor-Ort Inspektion durch m+p nicht aufgetreten ist, ist m+p berechtigt, den hierdurch entstandenen und zu belegenden Aufwand (Fehlersuchzeit gleich Arbeitszeit) dem Kunden in Rechnung zu stellen.

## **Haftung**

Eine Haftung von m+p für Schäden des Kunden aus jeglichem Rechtsgrund, einschließlich Verzug, Unmöglichkeit, Schlechterfüllung und außervertraglicher Haftung, also aus unerlaubter Handlung, positiver Vertragsverletzung oder Culpa in contrahendo, ist ausgeschlossen, es sei denn, der Schaden beruht auf dem Fehlen zugesicherter Eigenschaften oder der Verletzung einer vertraglichen Hauptpflicht durch m+p oder seine Erfüllungshilfen.

Dieser Haftungsausschluss gilt nicht bei grob fahrlässig oder vorsätzlich verursachten Schäden oder solchen, die sich aus dem Produkthaftungsgesetz ergeben.

Der Haftungsausschluss gilt dagegen für Folgeschäden des Kunden, d. h. für jegliche Schäden, die nicht an dem Vertragsgegenstand selbst entstanden sind. merk + partner haften nicht für vorhersehbare Folgeschäden. Dies gilt auch für Schäden, die der Kunde durch ihm zumutbare Maßnahmen hätte verhindern können. Die Haftung für die Wiederherstellung vernichteter oder verlorener Kundendaten ist auf die Kosten der Vervielfältigung solcher Daten von kundenseitig erstellten Sicherungskopien beschränkt. Die Haftung von m+p ist der Höhe nach auf die Schäden begrenzt, die m+p bei Abschluss des jeweiligen Einzelauftrags voraussehen konnten. Diese Haftungsbegrenzung gilt nicht, wenn der Schaden durch m+p grob fahrlässig oder vorsätzlich verursacht wurde.

## **Zahlung**

Soweit ein Kalenderdatum nicht vereinbart wurde, sind Forderungen von m+p binnen einer Woche nach Rechnungsdatum zur Zahlung fällig. m+p sind berechtigt, fällige Beträge im Lastschriftverfahren einzuziehen. Bei Zahlungsverzug sind Verzugszinsen in Höhe von 4% über dem jeweiligen Diskontsatz der Deutschen Bundesbank zu entrichten, sofern der Kunde keinen geringeren, beziehungsweise m+p keinen höheren Schaden nachweisen.

Nach Inkrafttreten des Diskontsatz-Überleitungs-Gesetzes tritt der nach dessen § 1 ermittelte Zinssatz zu Zwecken der Ermittlung des Verzugszinssatzes an die Stelle des Diskontsatzes der Deutschen Bundesbank.

Die Aufrechnung mit Gegenforderungen und die Zurückbehaltung von Leistungen ist nur zulässig, soweit die Gegenansprüche des Kunden rechtskräftig festgestellt, von m+p anerkannt oder unbestritten sind.

### **Abtretung von Ansprüchen**

Der Kunde ist nicht berechtigt, Ansprüche aus Verträgen ohne die schriftliche Zustimmung von m+p ganz oder teilweise auf Dritte zu übertragen. Dies gilt auch für Gewährleistungsansprüche.

### **Geheimhaltung, Datenschutz**

Beide Vertragspartner sind verpflichtet, Betriebs- und Geschäftsgeheimnisse sowie sonstige vertrauliche und schutz-würdige Informationen und Angelegenheiten der jeweils anderen Partei, die im Zusammenhang mit der Auftragserfüllung anvertraut oder bekannt werden, geheim zu halten und nur zur rechtmäßigen Aufgabenerfüllung zu verwenden. Für Informationen, die bereits bekannt sind oder außerhalb des Vertrages bekannt werden, gilt die Verpflichtung zur vertraulichen Behandlung nicht. Weitergehende gesetzliche Verpflichtungen zur Geheimhaltung bleiben unberührt. Diese Geheimhaltungsverpflichtung bleibt auch nach Beendigung des Vertrages bestehen.

### **Gewährleistung**

m+p gewährleisten bei Werkleistungen, dass die im Angebot vereinbarten Leistungsmerkmale erfüllt sind und dem vereinbarten Leistungsumfang entsprechen. Die Gewährleistungsfrist beginnt mit der Abnahme und beträgt 12 Monate.

Die Gewährleistung erlischt für Programme, die der Kunde verändert oder in die er auf andere Weise eingegriffen hat. Ausgenommen hiervon sind Benutzeranpassungen im vorgesehenen Umfang.

Ein Anspruch auf Gewährleistung besteht nicht, wenn m+p vom Auftraggeber nicht vollständig über den betreffenden Sachverhalt informiert wird.

Die Kosten unberechtigter Mängelrügen trägt der Kunde.

### **Unteraufträge**

m+p können Personalleistungen an Unterauftragnehmer vergeben.

### **Allgemeine Schlussbestimmungen**

Einzelne unwirksame Vertragsbedingungen haben keinen Einfluss auf die Gültigkeit der übrigen Klauseln und sind von den Vertragspartnern durch solche Bestimmungen zu ersetzen, die dem wirtschaftlichen Interesse und dem rechtlichen Zweck der unwirksamen Bestimmung möglichst nahe kommen. Erfüllungsort für alle Lieferungen und Leistungen von m+p ist Augsburg, soweit sich aus der Auftragsbestätigung nicht anderes ergibt. Falls der Kunde Vollkaufmann ist oder seinen Sitz oder gewöhnlichen Aufenthaltsort im Ausland hat, wird als ausschließlicher Gerichtsstand Augsburg vereinbart.

C

„merk + partner - Software“

### **Nutzung, Haftung, Vertragsdauer, Beendigung, Gewährleistung**

m+p-Software, die aufgrund von Client-Lizenzen überlassen wurde, darf gleichzeitig nur durch einen Nutzer an einem Arbeitsplatz genutzt werden. Eine Nutzung im Netzwerk bedarf einer gesonderten Vereinbarung. Der Kunde darf die Software, soweit erforderlich, für die Nutzung auf einer Festplatte speichern und in einen Arbeitsspeicher laden und vervielfältigen. Die Vervielfältigung ist im übrigen nur zulässig, soweit sie zum Zwecke der Sicherung und Installation unabdingbar ist. Das Recht zur Nutzung der m+p-Software-Software zur Verarbeitung von Daten für Dritte, insbesondere als Serviceleistung, ist ausgeschlossen. Die Bearbeitung der m+p-Software durch den Kunden ist unzulässig. Dies gilt insbesondere für Einfügungen und/oder Löschungen, Dekompilierung oder Disassemblierung (Reverse Engineering), soweit nicht zwingende gesetzliche Bestimmungen entgegenstehen.

Die Beseitigung von Softwaremängeln bieten m+p als Softwarepflege an. Eine Übertragung der eingeräumten Nutzungsrechte und der m+p-Software auf Dritte ist ohne schriftliche Einwilligung von m+p unzulässig. Ein Rechtsanspruch auf Erteilung der Einwilligung besteht nicht.

Mängel der Software, die deren Brauchbarkeit erheblich einschränken, werden m+p in der beschriebenen Weise beseitigen. Soweit zumutbar, wird der Kunde bei dieser Form der Fehlerbehebung mitwirken, beispielsweise durch Einspielen der ihm von m+p überlassenen Korrekturprogramme.

## D Dienstleistungen

Leistungsumfang im Sinne dieser Besonderen Bedingungen sind Dienstleistungen nach Wahl des Kunden auf dem Bestellschein. Durch m+p werden insbesondere angeboten:

1. Pflege überlassener m+p-Software gemäß Ziffer D1
2. Customizing gemäß Ziffer D2
3. Consulting-Leistungen, insbesondere Schulung, Einweisung und Vor-Ort-Betreuung des Kunden durch merk + partner in die Bedienung und Nutzung der merk + partner-Software gemäß Ziffer D3

### **D1 Softwarepflege**

Leistungsgegenstand ist die Pflege der im Bestellschein aufgeführten m+p-Programme. m+p übernimmt die Beseitigung von Mängeln der Programme und Programmdokumentation und unterstützt den Kunden bei der Sicherstellung einer störungsfreien Nutzung der Software im nachstehend beschriebenen Umfang. Fehler, die die Verwendung eines Programmes wesentlich einschränken (unzumutbare Reaktionszeiten oder falsche Resultate), werden nach Wahl von m+p in der jeweils aktuellen Programmversion beseitigt durch

1. Bereitstellung der geänderten Programmteile auf dem m+p-Servicesystem oder durch
2. Übersendung von Datenträgern oder Informationen, die zur Beseitigung des Defektes geeignet sind.

Der Kunde ist zur Einspielung der geänderten Programmteile oder Datenträger bzw. Durchführung der mitgeteilten Arbeitsschritte zur Beseitigung des Defektes verpflichtet. Ein Vor-Ort Einsatz zur Fehlerbeseitigung durch m+p erfolgt nur gegen gesonderte Berechnung.

Softwarefehler und rechtliche oder tatsächliche Änderungen werden durch die Lieferung von allgemein freigegebenen Updates oder in sonst geeigneter anderer Art und Weise beseitigt bzw. berücksichtigt. m+p wird dem Kunden jeweils neue, freigegebene Programmversionen zur Verfügung stellen.

m+p behalten sich vor, für zusätzliche Programmteile eine gesonderte Vergütung zu verlangen.

### **D2 Customizing**

Leistungsgegenstand ist die individuelle Einrichtung und Anpassung vom Kunden genutzter Hard- und Software dritter Lieferanten (Third-Party-Produkte).

### **D3 Consulting, Schulung, Einweisung und Betreuung Vor-Ort**

Leistungsgegenstand der von m+p angebotenen Consultingleistungen ist die Beratung des Kunden gegen gesonderte Vergütung bei der Auswahl von Hardware und Betriebssystemsoftware zum Einsatz zusammen mit m+p-Software.

Vor-Ort-Schulungen und Einweisung werden nur nach gesonderter Terminabsprache angeboten und nach Aufwand auf Basis der jeweils geltenden m+p-Preislisten abgerechnet.

Vor-Ort-Service: Fehler oder Fehlfunktionen innerhalb der Betriebssystem- oder Anwender-Software sind nicht im Service enthalten.