

Allgemeine Liefer- und Leistungsbedingungen – Stand März 2024

**A. Allgemeine Bedingungen**

§ 1 Geltungsbereich ..... 2  
 § 2 Vertragsschluss ..... 2  
 § 3 Umfang der Lieferung und Leistung, Leistungsfristen ..... 2  
 § 4 Preise ..... 3  
 § 5 Zahlungsbedingungen ..... 3  
 § 6 Eigentumsvorbehalt ..... 4  
 § 7 Mitwirkungspflichten des Kunden ..... 5  
 § 8 Datensicherungspflicht des Kunden, Haftung für Datenverlust ..... 5  
 § 9 Mängelhaftung und allgemeine Haftung ..... 6  
 § 10 Geheimhaltung ..... 7  
 § 11 Sonstiges: Erfüllungsort, Gerichtsstand, anwendbares Recht, Datenverarbeitung, salvatorische Klausel ..... 8

**B. Besondere Bedingungen für die Erstellung von Kreativleistung und Dokumentationen**

§ 1 Geltungsbereich ..... 8  
 § 2 Leistungsumfang ..... 8  
 § 3 Leistungsvoraussetzungen, Mitwirkungspflichten, Vergütung für Mehraufwand ..... 8  
 § 4 Nutzungsrechte ..... 9  
 § 5 Abnahme ..... 9

**C. Besondere Bedingungen für Beratungsdienstleistungen (Consulting)**

§ 1 Geltungsbereich ..... 9  
 § 2 Leistungsvoraussetzungen, Vergütung ..... 9  
 § 3 Art und Ort des Consultings ..... 9  
 § 4 Nutzungsrechte ..... 9

**D. Besondere Bedingungen für die Entwicklung sowie die Anpassung von Software**

§ 1 Geltungsbereich ..... 10  
 § 2 Vertragsgegenstand ..... 10  
 § 3 Lieferumfang, Nutzungsrechte für Software, Integration in Standardbibliotheken ..... 10  
 § 4 Benennung von Projektverantwortlichen ..... 11  
 § 5 Mitwirkungspflichten ..... 11  
 § 6 Freigabe des Grob- oder Feinkonzepts ..... 11  
 § 7 Änderungen während der Durchführung der Arbeiten/Change Request Management ..... 12  
 § 8 Abnahme ..... 12  
 § 9 Ergänzende Bestimmungen zur Gewährleistung ..... 13

**E. Besondere Bedingungen für Hosting-Leistungen**

§ 1 Geltungsbereich ..... 13  
 § 2 Leistungsumfang ..... 13  
 § 3 Verfügbarkeit, Wartungsfenster ..... 13  
 § 4 Zahlungsweise, Vertragsverlängerung, Kündigung, Vergütungserhöhung ..... 14  
 § 5 Verbotene Inhalte und Handlungen, Sperrung ..... 14  
 § 6 Sicherungen, Backups ..... 15  
 § 7 Rechte an Inhalten des Kunden, Nutzungsrechtseinräumung, Haftung des Nutzers für die Inhalte ..... 15  
 § 8 Ergänzende Bestimmungen zur Gewährleistung ..... 16  
 § 9 Hotlines, Support, Sondervergütung, Definitionen ..... 16

**F. Besondere Bedingungen für die Lieferung von Waren**

§ 1 Geltungsbereich ..... 16  
 § 2 Leistungsumfang ..... 16  
 § 3 Gefahrübergang ..... 17  
 § 4 Lieferung von Software ..... 17

## A. ALLGEMEINE BEDINGUNGEN

### § 1 Geltungsbereich

1. Diese Allgemeinen Liefer- und Leistungsbedingungen gelten für alle unsere Tätigkeitsfelder. Sie finden damit sowohl für die Lieferung von Waren, insbesondere Drucksachen und Werbematerial, den Verkauf und die Lieferung von Software samt Dokumentation, für Werkleistungen wie beispielsweise die Erstellung oder Anpassung von Software, Websites und Online-Anwendungen, für Wartungsleistungen, für Beratungs- und Consultingleistungen, für Hosting-Leistungen und für Dienstleistungen Anwendung.
2. Diese Allgemeinen Liefer- und Leistungsbedingungen gelten ausschließlich in unserem Verhältnis zum Kunden. Sie finden auch für alle künftigen Geschäfte sowie für alle geschäftlichen Kontaktaufnahmen zum Kunden Anwendung. Beispielsweise gelten sie für die Aufnahme von Vertragsverhandlungen oder die Anbahnung eines Vertrages, selbst wenn sie nicht nochmals ausdrücklich vereinbart werden oder wenn nicht nochmals ausdrücklich auf sie hingewiesen wird. Der Geltung allgemeiner Bestell- oder Einkaufsbedingungen des Kunden wird ausdrücklich widersprochen.
3. Wenn in Einzelfällen Schuldverhältnisse zu Personen oder Unternehmen begründet werden, die nicht selbst Vertragspartei werden sollen, gelten auch gegenüber diesen die Haftungseinschränkungen in den Allgemeinen Liefer- und Leistungsbedingungen. Dies gilt insbesondere dann, wenn die Dritten bei Begründung des Schuldverhältnisses von diesen Allgemeinen Liefer- und Leistungsbedingungen Kenntnis erlangt haben oder bereits hatten.
4. Die Annahme unserer Leistungen und Lieferungen durch den Kunden wird als Zustimmung zur Gültigkeit dieser Allgemeinen Liefer- und Leistungsbedingungen betrachtet.
5. Diese Allgemeinen Liefer- und Leistungsbedingungen gelten ausschließlich für Unternehmer. Ein Unternehmer ist eine natürliche oder juristische Person oder eine rechtsfähige Personengesellschaft, die bei Abschluss eines Rechtsgeschäfts in Ausübung ihrer gewerblichen oder selbständigen beruflichen Tätigkeit handelt.

### § 2 Vertragsschluss

1. Unsere Angebote sind für einen Zeitraum von 3 Monaten ab dem Zeitpunkt der Angebotsabgabe verbindlich, sofern keine anderen Vereinbarungen getroffen wurden.
2. Wir sind erst dann an einen Auftrag gebunden, wenn er von uns schriftlich durch eine Auftragsbestätigung bestätigt wurde oder wir mit der Ausführung des Auftrags begonnen haben.

### § 3 Umfang der Lieferung und Leistung, Leistungsfristen

1. Für den Umfang unserer Lieferung oder Leistung ist unser schriftliches Angebot bzw. unsere Auftragsbestätigung maßgebend. Zusätzliche Vereinbarungen und Änderungen bedürfen unserer schriftlichen Bestätigung. Wenn unser Angebot oder unsere Auftragsbestätigung auf Angaben des Kunden (Daten, Zahlen, Abbildungen, Zeichnungen, Gewichts- und Maßangaben usw.) basiert, ist unser Angebot nur dann verbindlich, wenn diese Angaben korrekt waren. Falls sich nach Vertragsschluss herausstellt, dass der Auftrag nicht gemäß den Angaben des Kunden durchgeführt werden kann, sind wir berechtigt, vom Vertrag zurückzutreten. Dies gilt, sofern der Kunde nicht bereit ist, die von uns vorgeschlagene Ersatzlösung zu akzeptieren und gegebenenfalls tatsächlich entstehende Mehrkosten zu tragen.
2. Wir behalten uns vor, bei allen Lieferungen und Leistungen Teilleistungen zu erbringen, sofern dies zumutbar ist. Zudem sind wir berechtigt, Unterauftragnehmer einzusetzen, um unsere vertraglichen Verpflichtungen zu erfüllen.
3. Falls uns die mangelnde Leistungsfähigkeit des Kunden bekannt wird, behalten wir uns vor, Warenlieferungen und Leistungen nur noch gegen Vorkasse oder Sicherheitsleistung zu erbringen. Ungeachtet dessen behalten wir uns das Recht vor, von bereits abgeschlossenen Verträgen zurückzutreten, wenn der Kunde innerhalb einer angemessenen Frist keine Vorauszahlung oder Sicherheitsleistung erbringt.

## Allgemeine Liefer- und Leistungsbedingungen – Stand März 2024

4. Liefer- und Leistungsfristen und -termine stellen stets bestmögliche Angaben dar, sind jedoch generell unverbindlich. Der Beginn der Lieferfrist sowie die Einhaltung von Lieferterminen setzt voraus, dass der Kunde die ihm obliegenden Mitwirkungshandlungen frist- und ordnungsgemäß erbringt. Dazu gehört die Bereitstellung aller erforderlichen Unterlagen sowie die vereinbarte Vorauszahlung.
5. Die in unseren Angeboten enthaltenen Informationen, wie beispielsweise Zeichnungen, Gewichts-, Maß- und Kapazitätsangaben, sind nur annähernd verbindlich, sofern sie nicht ausdrücklich als verbindlich gekennzeichnet sind. Wir behalten uns alle Rechte an Zeichnungen, Entwürfen, Mustern oder ähnlichen Vorarbeiten vor, sofern in den nachfolgenden besonderen Bedingungen nichts Abweichendes geregelt ist.
6. Falls höhere Gewalt oder andere unverschuldete und außergewöhnliche Umstände eintreten, geraten wir nicht in Verzug. In solchen Fällen sind wir auch dann berechtigt, vom Vertrag zurückzutreten, wenn wir uns bereits im Verzug befinden. Insbesondere bei Lieferverzögerungen, die durch nicht korrekte oder nicht rechtzeitige Belieferung seitens unserer Lieferanten verursacht werden und die wir nicht zu vertreten haben, treten wir nicht in Verzug. Bei vorübergehenden Hindernissen verlängern sich die Liefer- oder Leistungsfristen oder die Liefer- oder Leistungstermine verschieben sich um den Zeitraum der Behinderung zuzüglich einer angemessenen Anlaufzeit.
7. Wenn wir vertraglich zur Vorleistung verpflichtet sind, behalten wir uns das Recht vor, unsere eigene Leistung zu verweigern, wenn nach Vertragsabschluss erkennbar wird, dass unser Anspruch auf die Gegenleistung durch die unzureichende Leistungsfähigkeit des Kunden gefährdet ist. Dies kann insbesondere dann der Fall sein, wenn die uns zustehende Gegenleistung aufgrund schlechter Vermögensverhältnisse des Kunden gefährdet ist oder andere Leistungshindernisse drohen. Beispiele hierfür sind Export- oder Importverbote, Kriegsereignisse, Insolvenzen von Zulieferern oder krankheitsbedingte Ausfälle notwendiger Mitarbeiter.

## § 4 Preise

1. Unsere Vergütung nach Aufwand erfolgt in vollen Viertelstunden. Die Höhe der Vergütung ergibt sich aus unserer aktuellen Preisliste.
2. Unsere Preise sind Nettopreise. Bei der Rechnungsstellung wird die Umsatzsteuer in ihrer jeweiligen gesetzlichen Höhe hinzugerechnet.
3. Wenn zwischen der Bestätigung der Bestellung und der Ausführung der Leistung eine Leistungsfrist von über vier Monaten vereinbart wurde, behalten wir uns das Recht vor, die durch Preiserhöhungen entstandenen Kostensteigerungen in angemessenem Umfang an den Kunden weiterzugeben. Gleiches gilt, wenn eine Leistungsfrist von unter vier Monaten vereinbart war, die Leistung jedoch aus Gründen, die der Kunde zu vertreten hat, erst später als vier Monate nach der Bestätigung der Bestellung erbracht werden kann.
4. Spesen und Reisekosten werden, sofern nicht anders vereinbart, gesondert abgerechnet. Die Vergütung für Reise- und Übernachtungskosten durch den Kunden erfolgt gegen Vorlage der Belege in Kopie und Abzug der darin enthaltenen Vorsteuerbeträge, sofern nicht vor Durchführung der Reise schriftlich etwas anderes zwischen den Parteien vereinbart wurde. Die aktuellen Reisekosten- und Spesensätze entnehmen Sie bitte unserem Angebot.

## § 5 Zahlungsbedingungen

1. Falls vertraglich nichts Anderes vereinbart ist, wird unsere Forderung vierzehn Tage nach Zugang der Lieferung bzw. nach vollständiger Erbringung unserer Leistung, ohne jeden Abzug fällig. Sollten wir unsere Lieferungen bzw. Leistungen in abgrenzbaren Teilabschnitten erbringen, sind wir berechtigt, für jeden Teilabschnitt einen entsprechenden Teil der Vergütung fällig zu stellen.
2. Abweichend von A. § 5 Nr. 1 gilt bei Verträgen mit dem Kunden über die (gegebenenfalls neben anderen Leistungsgegenständen) Belieferung mit Drucksachen und Werbematerialien Folgendes: Wir sind berechtigt, die vereinbarten Preise für die Belieferung der Ware bereits dann fällig zu stellen und zu berechnen, wenn die jeweilige Ware bestellt wurde oder bei uns eintrifft und wir dies dem Kunden durch Vorlage des Lieferscheines nachweisen. Sobald die Zahlung unserem Konto gutgeschrieben wird,

## Allgemeine Liefer- und Leistungsbedingungen – Stand März 2024

übereignen wir dem Kunden die bei uns lagernde Ware und verwahren diese bis zur Übergabe/Abholung für den Kunden.

3. Ohne ausdrückliche Vereinbarung ist der Kunde nicht berechtigt, Abzüge vorzunehmen.
4. Sofern der Kunde außerhalb Deutschlands ansässig ist und keine Vorkasse gemäß Vertrag vereinbart wurde, behalten wir uns das Recht vor, unsere Leistung von der Eröffnung eines Dokumentenakkreditivs durch eine in der EU zugelassene Bank oder Sparkasse gemäß den aktuellen Richtlinien und Gebräuchen für Dokumentenakkreditive (ERA 500)/Uniform Customs and Practice for Documentary Credits (UCP 500) der internationalen Handelskammer (ICC) in Höhe des Brutto-Leistungspreises abhängig zu machen. Sollte kein Akkreditiv verlangt werden und keine abweichende Vereinbarung getroffen sein, wird die Forderung mit Lieferung oder vollständiger Leistungserbringung fällig. Bei Lieferungen in Teilabschnitten behalten wir uns das Recht vor, für jeden Abschnitt eine entsprechende Vergütung zu verlangen und gegebenenfalls ein Dokumentenakkreditiv zu fordern.
5. Im Falle eines Zahlungsverzugs seitens des Kunden ist dieser verpflichtet, uns die entstandenen Verzugsschäden zu erstatten, einschließlich Zinsen in Höhe von 9 Prozentpunkten über dem Basiszinssatz. Sollte der Kunde mit der Zahlung eines fälligen Betrags oder Teilbetrags um mehr als 30 Tage in Verzug geraten, gegen die Bedingungen eines Eigentumsvorbehalts verstoßen oder unsere Gegenleistung aufgrund schlechter finanzieller Verhältnisse des Kunden gefährdet sein, werden alle ausstehenden Forderungen sofort zur Zahlung fällig.
6. Zahlung durch Wechsel oder Akzente ist nur bei ausdrücklicher Vereinbarung gestattet und gilt auch dann nur zahlungshalber.
7. Unsere Vergütungsansprüche können nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Forderungen verrechnet werden. Gleiches gilt für die Ausübung eines Zurückbehaltungsrechts. Der Kunde kann ein Zurückbehaltungsrecht nur ausüben, wenn es sich auf dasselbe Vertragsverhältnis bezieht.
8. Die Abtretung von Forderungen gegen uns durch den Kunden bedarf unserer vorherigen Genehmigung, die wir nur aus wichtigem Grund verweigern werden.

## § 6 Eigentumsvorbehalt

1. Solange alle unsere gegenwärtigen und zukünftigen Forderungen aus dem abgeschlossenen Vertrag und der laufenden Geschäftsbeziehung (gesicherte Forderungen) nicht vollständig beglichen sind, behalten wir das Eigentum an den gelieferten Waren vor.
2. Die Waren, die unter Eigentumsvorbehalt stehen, dürfen vor vollständiger Bezahlung der gesicherten Forderungen weder an Dritte verpfändet noch zur Sicherheit übereignet werden. Sollten Dritte auf die uns gehörenden Waren zugreifen, ist der Kunde verpflichtet, uns umgehend schriftlich zu benachrichtigen.
3. Im Falle eines vertragswidrigen Verhaltens des Kunden, insbesondere bei Nichtzahlung des fälligen Kaufpreises, haben wir das Recht, gemäß den gesetzlichen Bestimmungen vom Vertrag zurückzutreten und/oder die Ware aufgrund des Eigentumsvorbehalts zurückzufordern. Das Herausgabeverlangen beinhaltet nicht automatisch eine Rücktrittserklärung; vielmehr sind wir berechtigt, lediglich die Herausgabe der Ware zu verlangen und uns das Recht zum Rücktritt vorzubehalten. Falls der Kunde den fälligen Kaufpreis nicht begleicht, dürfen wir diese Rechte nur geltend machen, wenn wir dem Kunden zuvor erfolglos eine angemessene Zahlungsfrist gesetzt haben oder eine solche Fristsetzung gemäß den gesetzlichen Vorschriften entbehrlich ist.
4. Der Kunde ist berechtigt, die Waren, die unter Eigentumsvorbehalt stehen, im regulären Geschäftsverkehr weiterzuverkaufen und/oder zu verarbeiten. In diesem Fall gelten zusätzlich die nachfolgenden Bestimmungen.
  - 4.1. Der Eigentumsvorbehalt erstreckt sich auf die durch Verarbeitung, Vermischung oder Verbindung unserer Waren entstehenden Erzeugnisse zu deren vollem Wert. Dabei gelten wir als Hersteller. Falls bei einer Verarbeitung, Vermischung oder Verbindung mit Waren Dritter deren Eigentumsrecht bestehen bleibt, erwerben wir Miteigentum im Verhältnis der Rechnungswerte der verarbeiteten,



## Allgemeine Liefer- und Leistungsbedingungen – Stand März 2024

vermischten oder verbundenen Waren. Im Übrigen gilt für das entstehende Erzeugnis dasselbe wie für die unter Eigentumsvorbehalt gelieferte Ware.

- 4.2. Der Kunde überträgt bereits jetzt alle Forderungen gegen Dritte, die aus dem Weiterverkauf der Ware oder des Produkts entstehen, an uns zur Sicherheit, entweder in vollem Umfang oder in Höhe unseres potenziellen Miteigentumsanteils gemäß dem vorherigen Absatz. Wir akzeptieren die Übertragung. Die in A. § 6 Nr. 2 genannten Verpflichtungen des Kunden gelten auch für die übertragenen Forderungen.
- 4.3. Der Kunde bleibt neben uns zur Einziehung der Forderung berechtigt. Wir verpflichten uns, die Forderung nicht einzuziehen, solange der Kunde seinen Zahlungsverpflichtungen uns gegenüber erfüllt, nicht in Zahlungsverzug ist, kein Antrag auf Eröffnung eines Insolvenzverfahrens vorliegt und keine sonstige Beeinträchtigung seiner Leistungsfähigkeit besteht. Sollte jedoch eine dieser Bedingungen eintreten, können wir verlangen, dass der Kunde uns die abgetretenen Forderungen und deren Schuldner mitteilt, alle für den Einzug notwendigen Informationen bereitstellt, die zugehörigen Unterlagen übergibt und die Abtretung den Schuldnern (Dritten) bekannt gibt.
- 4.4. Wenn der realisierbare Wert der Sicherheiten unsere Forderungen um mehr als 10 % übersteigt, sind wir bereit, auf Anfrage des Kunden Sicherheiten unserer Wahl freizugeben.
- 4.5. Der Kunde ist verpflichtet, die unter Vorbehalt stehende Ware sorgfältig zu behandeln. Auf unsere Anforderung hin muss der Kunde die unter Vorbehalt stehende Ware auf seine Kosten gegen Feuer-, Wasser- und Diebstahlschäden zum Neuwert versichern. Falls Wartungs- und Inspektionsarbeiten notwendig sind, muss der Kunde diese rechtzeitig und auf eigene Kosten durchführen.
- 4.6. Im Falle, dass die Gültigkeit dieses Eigentumsvorbehaltes von seiner Eintragung in öffentliche Register im Land des Kunden abhängt, sind wir dazu berechtigt und vom Kunden autorisiert, diese Eintragung auf dessen Kosten durchzuführen. Der Kunde ist dazu verpflichtet, alle notwendigen Unterstützungsleistungen für diese Eintragung kostenlos zur Verfügung zu stellen.

## § 7 Mitwirkungspflichten des Kunden

1. Der Kunde ist verpflichtet, uns und unser Team in einem angemessenen und üblichen Maße zu unterstützen. Wenn es notwendig ist, dass unsere Mitarbeiter projektbezogene Arbeiten oder Dienstleistungen im Unternehmen des Kunden erbringen, kann dies auch die Bereitstellung von Arbeitsräumen und Arbeitsplätzen mit PC und Telefon auf unsere Anforderung hin beinhalten, wobei der Kunde die Kosten dafür übernimmt.
2. Der Kunde ist verpflichtet, uns alle Materialien, Informationen und Daten, die wir für unsere Dienstleistungen benötigen, bereitzustellen. Die Daten und Datenträger müssen technisch fehlerfrei sein. Wenn im Betrieb des Kunden spezielle gesetzliche oder betriebliche Sicherheitsvorschriften gelten, muss der Kunde uns darauf hinweisen, bevor wir unsere Leistung erbringen.
3. Anweisungen des Kunden an unsere Mitarbeiter bezüglich der spezifischen Art der Leistungserbringung sind nicht zulässig, es sei denn, sie stehen in Verbindung mit Sicherheitsvorschriften und Betriebsordnungen im Betrieb des Kunden. Anweisungen zu spezifischen Fragen bezüglich unserer Werk- oder Dienstleistungen sollten nicht direkt an die von uns beauftragten Mitarbeiter, sondern an die von uns für das Projekt benannten Projektleiter oder andere Ansprechpartner gerichtet werden. Wir treffen immer eigenständig Entscheidungen über die notwendigen Maßnahmen im Rahmen unserer Leistungsverpflichtungen.

## § 8 Datensicherungspflicht des Kunden, Haftung für Datenverlust

1. Es ist die Pflicht des Kunden, seine Daten regelmäßig zu sichern. Vor allem muss der Kunde vor jeder Arbeit, die wir an seinem System durchführen, wie z. B. bei der Installation von Software oder Hardware während eines Wartungsfensters oder bei Arbeiten an der Hardware oder Software des Kunden, eine zusätzliche Datensicherung durchführen.
2. Zusätzlich zu den Haftungsbeschränkungen aus A. § 9 wird die Verantwortung für die Wiederherstellung der Kundendaten auf die Kosten begrenzt, die anfallen würden, um die Daten wiederherzustellen,

Allgemeine Liefer- und Leistungsbedingungen – Stand März 2024

vorausgesetzt, sie werden regelmäßig gesichert oder können mit einem angemessenen Aufwand aus maschinenlesbaren Daten rekonstruiert werden.

## § 9 Mängelhaftung und allgemeine Haftung

1. Die gesetzlichen Vorschriften regeln die Rechte des Kunden bei Mängeln in unserer Leistung oder Lieferung. Dies beinhaltet Ansprüche auf Nacherfüllung, Minderung, Vertragsrücktritt und Schadensersatz sowie weitere Schadensersatzansprüche des Kunden. Ausnahmen zu diesen Regelungen finden sich in diesem Abschnitt A, § 9.
2. Die Kundenansprüche auf Nacherfüllung wegen Mängeln der von uns zu erbringende Leistung oder Lieferung bestehen nach den folgenden Bestimmungen:
  - 2.1. Bei einem Mangel der gelieferten Ware haben wir das Recht, zwischen der Behebung des Mangels (Nachbesserung) oder der Lieferung einer fehlerfreien Ware (Ersatzlieferung) zu wählen. Uns bleibt das Recht vorbehalten, die gewählte Form der Nachbesserung unter den gesetzlichen Bedingungen abzulehnen.
  - 2.2. Wir sind berechtigt, die geschuldete Nachbesserung davon abhängig zu machen, dass der Kunde den ausstehenden Betrag für die erbrachte Leistung bezahlt. Der Kunde hat jedoch das Recht, einen angemessenen Teil des Preises in Bezug auf den Mangel zurückzuhalten.
  - 2.3. Der Kunde muss uns die notwendige Zeit und Möglichkeit für die erforderliche Nachbesserung geben, insbesondere muss er uns die beanstandete Ware zur Überprüfung zur Verfügung stellen. Bei einer Ersatzlieferung muss der Kunde uns das mangelhafte Produkt gemäß den gesetzlichen Bestimmungen zurückgeben.
  - 2.4. Die Kosten für die Prüfung und Nachbesserung, einschließlich Transport, Wege-, Arbeits- und Materialkosten, übernehmen wir, sofern tatsächlich ein Mangel vorliegt. Kosten, die durch die Verbringung der gekauften Sache an einen anderen Ort als den Wohnsitz oder die gewerbliche Niederlassung des Kunden nach der Lieferung entstehen, trägt der Kunde. Wenn sich herausstellt, dass die Forderung des Kunden unberechtigt ist, können wir für die daraus entstandenen Kosten vom Kunden ersetzt verlangen.
3. Der Kunde muss seine gesetzlichen Untersuchungs- und Rügepflichten (§§ 377, 381 HGB) erfüllen, um Mängelansprüche geltend zu machen, einschließlich Ansprüche auf Nacherfüllung, Vertragsrücktritt, Minderung und Schadensersatz. Sollte ein Mangel bei der Untersuchung oder später festgestellt werden, muss uns der Kunde unverzüglich schriftlich darüber informieren. Eine Anzeige gilt als unverzüglich, wenn sie innerhalb von zwei Wochen nach Entdeckung des Mangels erfolgt, wobei die rechtzeitige Absendung der Anzeige zur Wahrung der Frist ausreicht. Unabhängig von dieser Pflicht muss der Kunde offensichtliche Mängel (einschließlich Falsch- und Minderlieferung) innerhalb von zwei Wochen nach Lieferung / Übergabe schriftlich melden, wobei auch hier die rechtzeitige Absendung der Anzeige zur Wahrung der Frist ausreicht. Wenn der Kunde die ordnungsgemäße Untersuchung und/oder Mängelanzeige versäumt, ist unsere Haftung für den nicht gemeldeten Mangel ausgeschlossen. Dies gilt nicht, wenn wir den Mangel vorsätzlich verschwiegen haben.
4. Der Kunde hat nur in folgenden Fällen Anspruch auf Schadensersatz:
  - 4.1. Wenn Schäden, die aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit resultieren, auf eine vorsätzliche oder fahrlässige Pflichtverletzung unsererseits oder auf eine vorsätzliche oder fahrlässige Pflichtverletzung eines unserer gesetzlichen Vertreter oder Erfüllungsgehilfen zurückzuführen sind.
  - 4.2. Wenn Schäden auf eine vorsätzliche oder grob fahrlässige Pflichtverletzung unsererseits oder auf eine vorsätzliche oder grob fahrlässige Pflichtverletzung eines unserer gesetzlichen Vertreter, leitenden Angestellten oder Erfüllungsgehilfen beruhen.
  - 4.3. Für Schäden, die durch eine vorsätzliche oder fahrlässige Verletzung von uns, einem gesetzlichen Vertreter, leitenden Angestellten oder Erfüllungsgehilfen von uns, von vertragswesentlichen Pflichten (Kardinalpflichten) entstehen. Kardinalpflichten sind solche Pflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertraut.

## Allgemeine Liefer- und Leistungsbedingungen – Stand März 2024

- 4.4. Für Schäden, die unter den Schutz einer von uns ausdrücklich gewährten Garantie (Zusicherung) oder einer Beschaffenheits- oder Haltbarkeitsgarantie fallen.

Bei einfachfahrlässiger Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht ist unsere Haftung auf den bei Vertragsabschluss vorhersehbaren, typischerweise zu erwartenden Schaden beschränkt. Ausgenommen hiervon sind Schäden, die durch Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit entstehen.

Im Falle einer einfachfahrlässigen Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht verjähren die Schadenersatzansprüche des Kunden ein Jahr nach dem gesetzlichen Verjährungsbeginn. Ausgenommen hiervon sind Schäden, die durch Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit entstehen.

Unberührt von den oben genannten Regelungen bleiben Schadenersatzansprüche gegen den Anbieter, die aus gesetzlich zwingender Haftung, wie beispielsweise dem Produkthaftungsgesetz, resultieren. Diese bestehen im gesetzlichen Umfang und innerhalb der gesetzlichen Fristen.

5. Forderungen des Kunden aufgrund von Mängeln in unserer Leistung oder Lieferung, die auf Nachbesserung, Minderung und Vertragsauflösung abzielen, verfallen ein Jahr nach dem gesetzlichen Beginn der Verjährungsfrist. Dies gilt nicht, wenn wir den Mangel vorsätzlich verschwiegen haben.
6. Die Rechte des Kunden gemäß §§ 478 und 479 BGB bleiben unberührt, falls der Kunde oder seine weiteren Abnehmer in einer Lieferkette von einem Verbraucher belangt werden. Diese Regelungen in Abschnitt A, § 9 beeinträchtigen diese Rechte nicht.
7. Wenn Dritte zur Einleitung oder Durchführung des Vertragsverhältnisses zwischen dem Kunden und dem Anbieter herangezogen oder beauftragt werden, gelten die oben genannten Beschränkungen für Gewährleistung und Haftung auch für diese Dritten.

## § 10 Geheimhaltung

1. Der Kunde und wir, gemeinsam als "die Parteien" bezeichnet, verpflichten uns, alle Informationen, die uns im Rahmen des Vertrages zugänglich gemacht werden und die als vertraulich gekennzeichnet sind oder als Geschäfts- oder Betriebsgeheimnisse erkennbar sind, während der Vertragslaufzeit geheim zu halten. Es ist uns nicht gestattet, diese Informationen aufzuzeichnen, an Dritte weiterzugeben oder in irgendeiner Weise zu nutzen, es sei denn, dies wurde zuvor ausdrücklich schriftlich genehmigt oder ist zur Erfüllung des Vertragszwecks erforderlich. Diese Geheimhaltungsverpflichtung besteht auch fünf Jahre nach vollständiger Erfüllung oder Beendigung des Vertrages fort.
2. Die folgenden Informationen sind von dieser Regelung ausgenommen,
- 2.1. Informationen, die einer Partei schon vor den Vertragsverhandlungen bekannt waren oder die von Dritten ohne Vertraulichkeitsverpflichtung weitergegeben wurden, vorausgesetzt, diese Dritten haben nicht gegen ihre eigenen Vertraulichkeitsverpflichtungen verstoßen.
- 2.2. Informationen, die die Parteien jeweils eigenständig erarbeitet haben.
- 2.3. Informationen, die ohne Verschulden oder Mitwirkung der Parteien öffentlich bekannt sind oder werden.
- 2.4. die aufgrund gesetzlicher Pflichten oder behördlicher oder gerichtlicher Anordnung offen zu legen sind.
- 2.5. Informationen, die aufgrund von gesetzlichen Verpflichtungen oder durch behördliche oder gerichtliche Anordnungen offengelegt werden müssen. In dem letztgenannten Fall muss die Partei, die die Informationen offenlegt, die andere Partei unverzüglich vor der Offenlegung informieren. Darüberhinausgehende gesetzliche Vertraulichkeitsverpflichtungen bleiben davon unberührt.

Allgemeine Liefer- und Leistungsbedingungen – Stand März 2024

## § 11 Sonstiges: Erfüllungsort, Gerichtsstand, anwendbares Recht, Datenverarbeitung, salvatorische Klausel

1. Unser Geschäftssitz ist der Erfüllungsort und der ausschließliche Gerichtsstand für alle Streitigkeiten, die sich aus dem Vertragsverhältnis zwischen den Parteien ergeben, vorausgesetzt, der Kunde ist Kaufmann, eine juristische Person des öffentlichen Rechts oder ein öffentlich-rechtliches Sondervermögen, oder wenn der Kunde in Deutschland keinen allgemeinen Gerichtsstand hat oder seinen Gerichtsstand ins Ausland verlegt hat. Als Ausnahme hierzu sind wir auch berechtigt, den Kunden an seinem allgemeinen Gerichtsstand in Anspruch zu nehmen.

Ein Kaufmann ist jeder Unternehmer, der im Handelsregister eingetragen ist oder ein Handelsgewerbe betreibt und dafür einen kaufmännisch organisierten Geschäftsbetrieb benötigt. Wenn der Kunde seinen Geschäftssitz im Ausland hat, hat er seinen allgemeinen Gerichtsstand im Ausland.

2. Der Kunde ist sich bewusst, dass für den Geschäftsverkehr Daten, einschließlich personenbezogener Daten, gespeichert und bei Bedarf verarbeitet und an Dritte weitergegeben werden müssen. Der Kunde stimmt dieser Datensammlung und -verarbeitung zu.
3. Falls eine Klausel in diesen Allgemeinen Liefer- und Zahlungsbedingungen oder eine Vereinbarung im Rahmen anderer Abmachungen unwirksam sein sollte oder wird, bleibt die Gültigkeit aller anderen Klauseln oder Abmachungen davon unberührt.
4. Für die vertraglichen und sonstigen Rechtsbeziehungen zu unseren Kunden gilt deutsches Recht unter Ausschluss des UN-Kaufrechts.

## B. BESONDERE BEDINGUNGEN FÜR DIE ERSTELLUNG VON KREATIVLEISTUNG

### § 1 Geltungsbereich

Die speziellen Bedingungen für die Bereitstellung von kreativen Dienstleistungen, die im Folgenden aufgeführt sind, gelten zusätzlich zu den allgemeinen Bedingungen unter Punkt A. für alle Verträge mit dem Kunden, die sich auf kreative Dienstleistungen und die Erstellung von Dokumentationen beziehen.

### § 2 Leistungsumfang

Umfang der Dienstleistungen Unsere kreativen Dienstleistungen umfassen insbesondere die Erstellung von Broschüren und Flyern, die Entwicklung einer Corporate Identity, einschließlich der Entwicklung, Gestaltung und Bearbeitung von Logos, Visitenkarten, Briefköpfen und Webseiten sowie die Erstellung von Bildern und Zeichnungen.

### § 3 Leistungsvoraussetzungen, Mitwirkungspflichten, Vergütung für Mehraufwand

1. Vor Beginn unserer Dienstleistung führen wir eine kostenlose Analyse durch, basierend auf den Zielen des Kunden. Darauf aufbauend erstellen wir ein Grobkonzept. Der Kunde erhält keine Nutzungsrechte an diesem Grobkonzept.
2. Nachdem der Kunde das Grobkonzept freigegeben hat, erbringen wir die spezifisch beauftragten kreativen Leistungen.
3. Falls der Kunde nach der Freigabe des Grobkonzepts Änderungen wünscht, werden wir über den Änderungsauftrag entscheiden. Wir werden die Annahme nicht unangemessen verweigern. Etwaiger zusätzlicher Aufwand wird auf Basis einer Stundenvergütung abgerechnet (in vollen Viertelstunden), gemäß dem vereinbarten Stundensatz. Fehlt eine solche Vereinbarung, orientieren wir uns an unserer aktuellen Preisliste oder verwenden im Zweifelsfall einen Stundensatz von 90 EUR netto.



Allgemeine Liefer- und Leistungsbedingungen – Stand März 2024

## § 4 Nutzungsrechte

1. Der Kunde erhält an den von uns erbrachten Kreativleistungen und Dokumentationen einfache, räumlich und zeitlich unbeschränkte, nicht unterlizenzierbare und nicht übertragbare Nutzungsrechte. Diese Nutzungsrechtseinräumung umfasst das Recht zur öffentlichen Zugänglichmachung, beispielsweise auf einer Webseite des Kunden.
2. Weitergehende Rechte, insbesondere zur Vervielfältigung über das für die vertragsgemäße Nutzung erforderliche Maß hinaus, werden nicht gewährt.

## § 5 Abnahme

1. Nach Fertigstellung werden die erstellten Werke übergeben. Anschließend erfolgt die Abnahme.
2. Der Kunde hat eine Frist von zwei Wochen, um die von uns erstellten Werke abzunehmen. Diese Frist beginnt mit der schriftlichen Mitteilung von uns an den Kunden, dass die Werke fertiggestellt und dem Kunden übergeben wurden.
3. Die Abnahme erfolgt, wenn die fertiggestellten Werke im Rahmen des vom Kunden freigegebenen Grobkonzepts liegen. Unwesentliche Mängel berechtigen den Kunden nicht zur Verweigerung der Abnahme.
4. Sollte der Kunde die Abnahme nicht fristgerecht erklären, setzen wir ihm eine weitere angemessene Frist zur Abgabe der Erklärung. Nach Ablauf dieser Frist gelten die Werke als abgenommen, sofern der Kunde weder schriftlich die Abnahme erklärt noch uns schriftlich mitteilt, welche Mängel noch zu beheben sind. Wir werden den Kunden bei der Fristsetzung auf diese Rechtsfolge hinweisen.

# C. BESONDERE BEDINGUNGEN FÜR BERATUNGSDIENSTLEISTUNGEN (CONSULTING)

## § 1 Geltungsbereich

Die speziellen Bedingungen für Schulungen ergänzen die Allgemeinen Bedingungen, die im Folgenden aufgeführt sind, gelten zusätzlich zu den allgemeinen Bedingungen unter Punkt A. für alle Verträge mit dem Kunden, die sich auf Consulting-Leistungen beziehen.

## § 2 Leistungsvoraussetzungen, Vergütung

1. Gegenstand unserer Consultingleistungen sind umfassende Beratungen im Bereich Corporate Identity und deren Einbindung in das Unternehmen, Marketingpläne, Begleitung von langfristigen Projekten als Berater und Anwendungsschulungen für Software.
2. Sofern im individuellen Vertrag keine Pauschale festgelegt ist, erfolgt die Abrechnung des entstandenen Aufwands auf Basis einer Stundenvergütung (in vollen Viertelstunden), gemäß dem vereinbarten Stundensatz. Fehlt eine solche Vereinbarung, orientieren wir uns an unserer aktuellen Preisliste oder verwenden im Zweifelsfall einen Stundensatz von 90 EUR netto.

## § 3 Art und Ort des Consultings

Unsere Beratungsleistungen werden entweder durch schriftliche Ausarbeitungen oder im Rahmen von Beratungsgesprächen mit dem Kunden und seinen Mitarbeitern erbracht. Die Beratungsgespräche finden in unseren Geschäftsräumen statt, können aber auch fernmündlich oder in Textform erfolgen.

## § 4 Nutzungsrechte

1. Der Kunde erhält von uns für die im Rahmen des Consultings erstellten Unterlagen einfache, räumlich und zeitlich unbeschränkte Nutzungsrechte. Diese sind nicht unterlizenzierbar und nicht übertragbar.
2. Weitergehende Rechte, insbesondere zur Vervielfältigung über das für die vertragsgemäße Nutzung erforderliche Maß hinaus, werden nicht eingeräumt.

Allgemeine Liefer- und Leistungsbedingungen – Stand März 2024

## D. BESONDERE BEDINGUNGEN FÜR DIE ENTWICKLUNG SOWIE DIE ANPASSUNG VON SOFTWARE

### § 1 Geltungsbereich

Die speziellen Bedingungen für die Entwicklung und Erstellung sowie die Anpassung von Softwarekomponenten gelten zusätzlich zu den allgemeinen Bedingungen unter Punkt A. für alle Verträge mit dem Kunden, die sich auf die Entwicklung sowie die Anpassung von Software beziehen.

### § 2 Vertragsgegenstand

1. Der Vertrag bezieht sich auf die Entwicklung und Erstellung von Software oder einzelnen Komponenten, die speziell auf die Bedürfnisse des Kunden zugeschnitten sind. Dies umfasst die Schnittstellenprogrammierung sowie die Erstellung und Pflege von Anwenderdokumentationen.
2. Dabei nutzen wir in der Regel von uns entwickelte oder weiterentwickelte Standardbibliotheken oder andere Softwarebausteine, die im Rahmen unserer Programmierleistungen zur Verfügung gestellt werden.
3. Neben der Entwicklung und Erstellung umfasst unser Leistungsspektrum insbesondere die Konfiguration von Software, einschließlich Drittsoftware. Z. B. um verschiedene Drittsoftwarekomponenten und/oder eigene Software aufeinander abzustimmen.
4. Bevor wir unsere Leistungen erbringen, führen wir eine Analyse basierend auf den Zielvorgaben des Kunden durch. Anschließend erstellen wir – je nach unserer Entscheidung – ein Grobkonzept oder Feinkonzept. Der Kunde erhält keine Nutzungsrechte an diesen Konzepten.
5. Nach D. § 6 gibt der Kunde das Konzept frei. Anschließend erbringen wir die im Einzelnen beauftragten Entwicklungs-, Erstellungs- und Anpassungsleistungen gemäß den Vereinbarungen.
6. Falls der Kunde nach der Freigabe des Grobkonzepts Änderungen wünscht, werden wir über den Änderungsauftrag entscheiden. Wir werden die Annahme nicht unangemessen verweigern. Etwaiger zusätzlicher Aufwand wird auf Basis einer Stundenvergütung abgerechnet (in vollen Viertelstunden), gemäß dem vereinbarten Stundensatz. Fehlt eine solche Vereinbarung, orientieren wir uns an unserer aktuellen Preisliste oder verwenden im Zweifelsfall einen Stundensatz von 90 EUR netto.
7. Der Einbau, die Installation oder die Konfiguration in das EDV-System des Kunden erfolgt nur, wenn dies ausdrücklich vereinbart wurde.

### § 3 Lieferumfang, Nutzungsrechte für Software, Integration in Standardbibliotheken

1. Die Auslieferung der entwickelten Software erfolgt auf einem gängigen Datenträger, entweder online als Download oder – falls so vereinbart – durch Speicherung auf dem System des Kunden. Standardbibliotheken, die wir verwenden, überlassen wir im Objektcode – sofern dies für die jeweilige Programmiersprache relevant ist. Individuell für den Kunden erstellte, entwickelte oder angepasste Software stellen wir auch im Quelltext zur Verfügung. Im Lieferumfang enthalten ist zudem eine Anwendungsdokumentation. Falls keine abweichende Vereinbarung zwischen den Parteien besteht, kann diese Anwendungsdokumentation nach unserer Wahl entweder als Bedienungshandbuch oder als elektronisches Dokument übergeben werden.
2. Dem Kunden werden einfache, räumlich und zeitlich unbeschränkte Nutzungsrechte an von uns entwickelter Software sowie überlassenen Standardbibliotheken gewährt. Diese Rechte sind nicht unterlizenzierbar und nicht übertragbar. Sofern keine anderen Vereinbarungen getroffen wurden, berechtigt das Nutzungsrecht den Kunden zur Verwendung der Software auf einem einzelnen PC (Einzelplatzlizenz).
3. Zusätzliche Nutzungsrechte, insbesondere über das für die vertragsgemäße Nutzung erforderliche Maß hinaus, werden nicht gewährt. Der Kunde darf außer im Fall der Fehlerberichtigung keine Änderungen an den Standardbibliotheken vornehmen. Das Recht zur Fehlerberichtigung durch den Kunden greift nur, wenn wir zuvor die Fehlerberichtigung abgelehnt haben oder sie fehlgeschlagen ist. Die Erstellung

## Allgemeine Liefer- und Leistungsbedingungen – Stand März 2024

einer Sicherungskopie der Standardbibliotheken durch den Kunden sowie die Vervielfältigung im Rahmen der üblichen Datensicherung zur Gewährleistung des ordnungsgemäßen Betriebs der Software ist gestattet. Die Dekompilierung der Standardbibliotheken gemäß den Bestimmungen des § 69e UrhG ist erlaubt.

4. Dem Kunden werden diejenigen Nutzungsrechte an den von uns gelieferten Programmkorrekturen eingeräumt, die ihm bereits an der ursprünglichen Programmversion zustehen.
5. Wir haben das Recht, die von uns für den Kunden erbrachten Programmierleistungen, insbesondere die erstellte Software, in unsere Standardbibliotheken zu integrieren und sie künftigen sowie bestehenden anderen Kunden, gegebenenfalls auch Mitbewerbern, zur Verfügung zu stellen. Diese Regelung betrifft ausschließlich die Software selbst und nicht die Daten des Kunden. Die Integration in die Standardbibliotheken erfolgt unter strikter Einhaltung der Geheimhaltungspflichten gemäß A. § 10.

#### § 4 Benennung von Projektverantwortlichen

1. Beide Parteien, sowohl wir als auch der Kunde, sind dazu verpflichtet, vor Beginn der Arbeiten einen Projektleiter zu benennen. Die für die Umsetzung der Softwareentwicklung notwendigen Maßnahmen werden zwischen den Projektleitern abgestimmt. Die Verantwortung für die Realisierung der Softwareentwicklung liegt bei uns. Die jeweiligen Projektleiter müssen innerhalb von sieben Tagen nach Vertragsschluss dem jeweiligen Vertragspartner schriftlich benannt werden.
2. Die Projektleiter werden regelmäßig, mindestens einmal im Monat, anstehende Entscheidungen vorbereiten, treffen und protokollieren.

#### § 5 Mitwirkungspflichten

1. Bei der Entwicklung, Erstellung und Anpassung der Software wird der Kunde aktiv im notwendigen Umfang mitwirken. Insbesondere wird er uns die für die Systemerstellung notwendigen Informationen über seine betrieblichen Anforderungen und die Umgebungsbedingungen rechtzeitig mitteilen. Falls die Arbeiten nicht in unseren Räumlichkeiten durchgeführt werden können, stellt der Kunde uns bzw. unseren Mitarbeitern die erforderlichen Arbeitsmittel (wie geeignete Räumlichkeiten, Arbeitsplätze, Bildschirme, Dokumentationsstools usw.) sowie Strom- und Telekommunikationsleitungen auf seine Kosten zur Verfügung.
2. Weitere Mitwirkungspflichten des Kunden ergeben sich aus einem ggf. vereinbarten Projektzeitplan zwischen den Vertragsparteien.

#### § 6 Freigabe des Grob- oder Feinkonzepts

1. Nachdem das Fein- oder Grobkonzept (gemäß D.§ 2 Nr. 5) erstellt wurde, ist dieses vom Kunden freizugeben. Wir stellen das Konzept nach seiner Fertigstellung in schriftlicher Form oder per E-Mail dem Kunden zur Verfügung. Innerhalb von vierzehn Tagen nach Erhalt des Konzepts sollte der Kunde die Freigabe erteilen. Diese kann sowohl per E-Mail als auch schriftlich erfolgen. Die Freigabe setzt eine sorgfältige Prüfung des Konzepts voraus. Wenn das Konzept die vereinbarten Zielvorgaben und Funktionen ausreichend umgesetzt hat, sollte der Kunde die Freigabe erteilen. Falls der Kunde die Freigabe nicht fristgerecht erklärt, behalten wir uns vor, ihm eine angemessene Frist zur Freigabe zu setzen. Die Freigabe gilt als erteilt, wenn der Kunde innerhalb dieser Frist weder schriftlich die Freigabe erteilt noch Mängel im Konzept darlegt, die noch behoben werden müssen. Wir werden den Kunden bei der Festlegung einer Frist ausdrücklich auf diese Rechtsfolge hinweisen.
2. Nach der Freigabe wird das Konzept Bestandteil des Vertrags.

## § 7 Änderungen während der Durchführung der Arbeiten/Change Request Management

1. Die Projektleiter können in gegenseitigem Einvernehmen Änderungen vereinbaren. Diese Vereinbarungen sollten protokolliert und von beiden Projektleitern unterzeichnet werden. Falls keine Vereinbarungen bezüglich der Vergütung oder anderer Vertragsbedingungen, insbesondere Zeitpläne für die vereinbarten Änderungen, getroffen werden, müssen die Änderungen gemäß den bis dahin festgelegten vertraglichen Bestimmungen durchgeführt werden.
2. Falls die Parteien keine Einigung, über die von einer der Vertragsparteien geforderten Änderungen erzielen, gelten folgende Bestimmungen:
  - 2.1. Der Kunde ist berechtigt, bis zur Abnahme Änderungsanträge an uns zu stellen. Diese Anträge müssen schriftlich bei uns eingereicht werden.
  - 2.2. Wir werden die Änderungsanträge prüfen und akzeptieren, sofern sie im Rahmen unserer betrieblichen Leistungsfähigkeit zumutbar sind.
  - 2.3. Innerhalb von 14 Tagen nach Erhalt des Änderungsantrags werden wir dem Kunden schriftlich mitteilen, ob:
    - 2.3.1. Das Änderungsverlangen angenommen wird und gemäß den bisherigen Vertragsbestimmungen durchgeführt wird.
    - 2.3.2. Das Änderungsverlangen vertragliche Regelungen beeinflusst, z. B. Preis, Ausführungsfristen usw. In diesem Fall teilen wir dem Kunden mit, unter welchen Bedingungen die Änderung durchgeführt werden kann. Die Änderung wird nur umgesetzt, wenn der Kunde innerhalb von 14 Tagen nach Erhalt unserer Mitteilung die Änderung zu den von uns genannten Bedingungen akzeptiert.
    - 2.3.3. Die Prüfung des Änderungsverlangens auf Realisierbarkeit umfangreich ist. In diesem Fall können wir die Prüfung von der Vergütung des Prüfungsaufwands durch den Kunden abhängig machen. Wir sind verpflichtet, dem Kunden den zeitlichen Aufwand und die Kosten für die Prüfung schriftlich mitzuteilen. Der Prüfungsauftrag gilt erst als erteilt, wenn der Kunde uns schriftlich mit der Prüfung beauftragt.
    - 2.3.4. Das Änderungsverlangen abgelehnt wird.

Soweit wir auf das Änderungsverlangen hin innerhalb von 14 Tagen nach Zugang nicht reagieren, gilt das Änderungsverlangen als abgelehnt.

## § 8 Abnahme

1. Nach Abschluss der Entwicklung wird die Software an den Kunden übergeben. Die Abnahme erfolgt nach der Installation der entwickelten Software oder der entsprechenden Teile, sofern wir für die Installation verantwortlich sind.
2. Der Kunde hat vierzehn Tage Zeit, um die von uns entwickelte und erstellte Software oder die entsprechenden Teile abzunehmen. Die Frist beginnt entweder mit unserer schriftlichen Mitteilung an den Kunden, dass die Software funktionsfähig ist, oder – falls wir für die Installation verantwortlich sind – mit dem Zeitpunkt, an dem die Installation abgeschlossen und dem Kunden schriftlich mitgeteilt wurde.
3. Die Abnahme setzt eine Funktionsprüfung der Software voraus.
4. Die Projektleiter legen vor der Durchführung Art, Umfang und Dauer der Funktionsprüfung fest, sofern die Anforderungen nicht bereits vertraglich vereinbart wurden.
5. Die Funktionsprüfung gilt als erfolgreich, wenn die Software den Anforderungen aus dem Fein- oder Grobkonzept entspricht oder nur geringfügige Mängel aufweist.
6. Falls der Kunde die Abnahme nicht fristgerecht erklärt, setzen wir dem Kunden eine weitere angemessene Frist zur Abgabe der Erklärung. Nach Ablauf dieser Frist gilt die Software als abgenommen, sofern der Kunde weder schriftlich die Abnahme erklärt noch uns schriftlich mitteilt, welche Mängel noch zu beheben sind. Wir werden den Kunden auf diese Rechtsfolge hinweisen, wenn wir eine Frist setzen.



Allgemeine Liefer- und Leistungsbedingungen – Stand März 2024

## § 9 Ergänzende Bestimmungen zur Gewährleistung

Bei Ansprüchen auf Nacherfüllung im Zusammenhang mit der Entwicklung, Erstellung oder Anpassung von Software gelten zusätzlich folgende Regelungen:

1. Wir sind berechtigt, die Nachbesserung in den Räumlichkeiten des Kunden durchzuführen. Alternativ erfüllen wir unsere Pflicht zur Nachbesserung, indem wir Updates mit automatischen Installationsroutinen auf unserer Homepage zum Download bereitstellen oder die erforderlichen Nachbesserungen direkt auf dem System des Kunden durchführen. Zusätzlich bieten wir telefonischen Support zur Lösung etwaiger auftretender Installationsprobleme an
2. Falls wir nicht in der Lage sind, Mängel zu beseitigen oder eine fehlerfreie Nachlieferung zu gewährleisten, werden wir dem Kunden alternative Lösungsansätze zur Fehlerumgehung aufzeigen. Sofern diese Lösungsansätze für den Kunden zumutbar sind, gelten sie als Teil der Nacherfüllung. Diese Fehlerumgehungen dienen als temporäre Überbrückungen, ohne dass dabei in den Quellcode eingegriffen wird.
3. Wenn erforderlich, passen wir bei einer Nachbesserung auch die Anwenderdokumentation entsprechend an.

## E. BESONDERE BEDINGUNGEN FÜR HOSTINGLEISTUNGEN

### § 1 Geltungsbereich

Die speziellen Bedingungen für Hosting-Leistungen gelten zusätzlich zu den allgemeinen Bedingungen unter Punkt A. für alle Verträge mit dem Kunden über die Erbringung von Hosting-Leistungen

### § 2 Leistungsumfang

1. Unser Hosting-Service umfasst die Bereitstellung von Shared-Servern in Zusammenarbeit mit unserem technischen Partner, der Provitex GmbH.
2. Die Shared-Server sind sogenannte Managed Server, die von uns in Bezug auf das Betriebssystem, vorinstallierte Softwarepakete und Netzwerkanbindung gewartet werden. Kunden erhalten ein Nutzungsrecht für die vorinstallierte Software und individuelle Zugriffsmöglichkeiten auf bestimmte Anwendungen, wie beispielsweise einen Verzeichnisbereich für den Webserver.
3. Die Server, auf denen die Hosting-Services erbracht werden, befinden sich physisch innerhalb des Gebiets der Bundesrepublik Deutschland.

### § 3 Verfügbarkeit, Wartungsfenster

1. Unser Technologiepartner, die Provitex GmbH, stellt die Verbindung zwischen dem von uns bereitgestellten Serverplatz und dem Internet her. Genauer gesagt handelt es sich um den Router im von uns beauftragten Rechenzentrum. Diese Verbindung gewährleistet eine technische Erreichbarkeit des Servers mit einer durchschnittlichen Verfügbarkeit von 99,5 % pro Vertragsperiode. Für die Berechnung der geschuldeten und tatsächlich geleisteten Verfügbarkeit sind die vollen Minuten an jedem Kalendertag in der betrachteten Vertragsperiode maßgeblich.
2. Falls die Verfügbarkeit gemäß der vorherigen Nummer 1 nicht erfüllt wird, hat der Kunde das Recht, eine pauschale Vergütungsminderung für die jeweilige Vertragsperiode geltend zu machen:

<b>Verfügbarkeit</b>	<b>Rückvergütung</b>
99,5 % bis 100 %	0 %
98,5 % bis 99,4 %	10 %
97,0 % bis 98,4 %	25 %
90,0 % bis 96,9 %	50 %
89,9 % oder weniger	100 %

Allgemeine Liefer- und Leistungsbedingungen – Stand März 2024

Darüberhinausgehende Ersatzansprüche bestehen nicht.

3. Die Gewährleistung der Verfügbarkeit bezieht sich nicht auf die Funktionsfähigkeit von Telefon- oder anderen Kommunikationsleitungen zum betreffenden Server, auf Stromausfälle oder Serverausfälle, die außerhalb unseres Einflussbereichs liegen.
4. Die Verfügbarkeit kann vorübergehend eingeschränkt werden, wenn dies im Zusammenhang mit Software- oder Hardwareaktualisierungen, Kapazitätsgrenzen, Wartungsarbeiten oder aus Sicherheitsgründen erforderlich ist (Wartungsfenster). Wir berücksichtigen dabei nach Möglichkeit die berechtigten Interessen des Kunden, indem wir ihn vorab über die Einschränkung der Verfügbarkeit informieren. Der Zeitraum eines Wartungsfensters wird bei der Berechnung der Verfügbarkeit gemäß Nummer 1 dieses Abschnitts nicht berücksichtigt.

## § 4 Zahlungsweise, Vertragsverlängerung, Kündigung, Vergütungserhöhung

1. Die Vergütung für den jeweiligen Monat/Jahr ist im Voraus zu zahlen.
2. Der Mindestvertragszeitraum beträgt 12 Monate. Der Vertrag verlängert sich automatisch um weitere 12 Monate, sofern er nicht von einer der Parteien zuvor gekündigt wird. Die Kündigung muss schriftlich erfolgen z. B. per E-Mail. Kunden, die per Brief kündigen möchten, richten ihre Kündigung an: creativCONCEPT GmbH, Nürtinger Str. 50, 72074 Tübingen. Alternativ kann die Kündigung auch per E-Mail an mail@creativconcept.de erfolgen, sofern wir dem Kunden keine abweichenden Kontaktdaten schriftlich mitteilen.
3. Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt bestehen. Ein solcher wichtiger Grund liegt insbesondere dann vor, wenn der Kunde die Monatspauschale für zwei aufeinanderfolgende Termine oder die Jahrespauschale für zwei Monate nicht rechtzeitig bezahlt.
4. Es besteht die Möglichkeit, die Vergütung für unsere Hosting-Leistungen erstmals sechs Monate nach Vertragsabschluss angemessen zu erhöhen. Diese Anpassung erfolgt entsprechend der allgemeinen Preisentwicklung und eventuellen Kostensteigerungen bei unseren Zulieferern. Dabei berücksichtigen wir auch mögliche Schwankungen in ausländischen Währungen, die wir an Dienstleister zahlen müssen. Die Preiserhöhung tritt einen Monat nach Benachrichtigung in Kraft. Der Kunde hat das Recht, außerordentlich zu kündigen, wenn die Preiserhöhung wirksam wird. Wir weisen den Kunden auf dieses Kündigungsrecht hin.

## § 5 Verbotene Inhalte und Handlungen, Sperrung

1. Der Kunde trägt die Verantwortung dafür, dass er mit den Inhalten und der Nutzung seines Serverplatzes die geltenden gesetzlichen Bestimmungen einhält.
  - 1.1. Der Nutzer verpflichtet sich, keine Inhalte auf seinem Serverplatz zu speichern oder öffentlich zugänglich zu machen, die
    - 1.1.1. Straftaten darstellen (insbesondere Volksverhetzung, Beleidigung, Verleumdung oder Bedrohung),
    - 1.1.2. als pornografisch, vulgär oder obszön anzusehen sind oder anderweitig anstößig wirken,
    - 1.1.3. verfassungsfeindlich, extremistisch, rassistisch oder fremdenfeindlich sind oder von verbotenen Gruppierungen stammen,
    - 1.1.4. in Rechte Dritter (wie Persönlichkeitsrechte, Urheberrechte, Markenrechte, Patentrechte oder sonstige Rechte) eingreifen,
    - 1.1.5. als kommerzielle Werbung oder Spam einzustufen sind.
2. Der Kunde verpflichtet sich, keine Handlungen vorzunehmen, die die Software, Hardware oder die Leistungsfähigkeit eines anderen Servers oder eines von uns für die Leistungserbringung genutzten Systems beeinträchtigen, beschädigen oder zerstören können. Insbesondere darf der Kunde keine Inhalte öffentlich zugänglich machen, die Schadcode enthalten oder dazu dienen, Schneeballsysteme, Massen-E-Mails (Spam) oder Kettenbriefe durchzuführen oder weiterzuleiten. Ebenso ist es untersagt, unsere Dienste zum Erliegen zu bringen.

## Allgemeine Liefer- und Leistungsbedingungen – Stand März 2024

3. Die Versendung von Newslettern (E-Mails an mehr als 100 Adressaten gleichzeitig, in kurzer zeitlicher Abfolge oder in sonstigem zeitlichem und sachlichem Zusammenhang) über mit anderen Kunden gemeinsam genutzten E-Mail-Servern (Shared Mail Server) ist nicht gestattet.
4. Wir behalten uns das Recht vor, die Anbindung zum Internet insgesamt oder teilweise zu sperren, beispielsweise in Bezug auf einzelne Dateien, sowie den Zugang des Kunden zum Server vorläufig oder endgültig zu unterbinden,
  - 4.1. Dies geschieht, wenn der Verdacht besteht oder bereits feststeht, dass der Kunde gegen gesetzliche Vorschriften oder unsere Allgemeinen Liefer- und Leistungsbedingungen verstößt. Ebenso kann eine Sperrung erfolgen, wenn Rechte Dritter verletzt werden oder wir ein berechtigtes Interesse daran haben. Ein solches berechtigtes Interesse liegt vor, wenn die Sperrung notwendig ist, um andere Kunden zu schützen. Dies kann insbesondere dann der Fall sein, wenn der Verdacht besteht, dass der dem Kunden zur Verfügung gestellte Server für betrügerische Aktivitäten genutzt wird oder der Kunde falsche Kontaktdaten angegeben hat.
  - 4.2. Wenn es einen hinreichenden Verdacht gibt, dass der Kunde verbotene Inhalte (wie in Nummer 2 oben beschrieben) gespeichert oder öffentlich zugänglich gemacht hat, behalten wir uns das Recht vor, Maßnahmen zu ergreifen. Ein hinreichender Verdacht liegt insbesondere dann vor, wenn wir von einer vermeintlich verletzten Partei abgemahnt werden (es sei denn, die Abmahnung ist offensichtlich unbegründet) oder wenn uns Ermittlungen staatlicher Behörden bekannt werden.

Die Sperrung wird angemessen begrenzt. Eine endgültige Sperrung erfolgt nur bei besonders schwerwiegenden oder wiederholten Verstößen. Der Kunde wird unverzüglich über die Sperrung informiert und erhält die Gründe, sofern er seine Kontaktdaten ordnungsgemäß mitgeteilt hat. Die Sperrung wird aufgehoben, sobald der Verdacht, der zur Sperrung führte, entkräftet ist.

## § 6 Sicherungen, Backups

1. Wir fertigen tägliche Sicherheitsbackups über 7 Tage und wöchentlich von den Daten des Kunden an. Dabei handelt es sich um vollständige Backups des Dateisystems. Bitte beachten Sie, dass eine selektive Wiederherstellung von Teildaten möglicherweise nicht möglich ist. Ressourcen, die von mehreren Kunden gemeinsam genutzt werden (z. B. E-Mail-Server), werden ebenfalls gemeinsam gesichert. Daher können diese nur gemeinsam wiederhergestellt werden oder es ist eine separate Extraktion der jeweils kundenbezogenen Daten erforderlich.
2. Wenn ein Kunde die Wiederherstellung von Daten wünscht, ohne dass uns ein Verschulden wegen eines Datenverlusts trifft, prüfen wir die Annahme des Wiederherstellungsauftrags. Der entstehende Aufwand wird mangels anderer Vereinbarung auf der Grundlage einer Stundenvergütung abgerechnet (in vollen Viertelstunden), gemäß dem vereinbarten Stundensatz. Fehlt eine solche Vereinbarung, orientieren wir uns an unserer aktuellen Preisliste oder verwenden im Zweifelsfall einen Stundensatz von 90 EUR netto.
3. Neben den Verpflichtungen gemäß A. § 8 ist der Kunde dazu angehalten, unabhängig von den von uns durchgeführten Backups, regelmäßig Sicherungskopien seiner Datenbestände zu erstellen. Dies dient der zusätzlichen Sicherheit und ermöglicht im Falle einer etwaigen Wiederherstellung einen reibungslosen Prozess.

## § 7 Rechte an Inhalten des Kunden, Nutzungsrechtseinräumung, Haftung des Nutzers für die Inhalte

1. Der Kunde versichert, dass er über die für die jeweilige Nutzung erforderlichen Rechte an den Inhalten verfügt.
2. Der Kunde gewährt uns ein Einfaches, zeitlich auf die Dauer des Vertrags beschränktes und räumlich auf den Standort unserer physikalischen Server in der Bundesrepublik Deutschland sowie den Standort unserer Backups in der Bundesrepublik Deutschland begrenztes, nicht übertragbares Recht. Dieses Recht erlaubt uns, die geschützten Inhalte für die Zwecke dieses Vertrags auf dem Server, einem weiteren Server (der zur Spiegelung dient), und für eine ausreichende Anzahl an Sicherungen zu vervielfältigen. Nach Beendigung des Vertrags dürfen auf Backups befindliche Vervielfältigungen noch für einen Übergangszeitraum von einem Jahr aufbewahrt werden.

Allgemeine Liefer- und Leistungsbedingungen – Stand März 2024

3. Der Kunde gewährt uns ein einfaches, zeitlich auf die Dauer des Vertrags beschränktes, weltweites und nicht übertragbares Recht, die von ihm für die öffentliche Zugänglichmachung vorgesehenen Inhalte (insbesondere Texte und Bilder) über das von uns unterhaltene Netz und das daran angeschlossene Internet öffentlich zugänglich zu machen. Nach Beendigung des Vertrags sind wir nicht mehr für die Speicherung von geschützten Inhalten von Dritten in Cache-Speichern verantwortlich.
4. Der Nutzer trägt die Verantwortung für die über unsere Systeme veröffentlichten Inhalte und entbindet uns von jeglichen Ansprüchen Dritter, die aufgrund der Verletzung von Rechten oder anderen Ansprüchen aus der Veröffentlichung dieser Inhalte gegen uns erhoben werden. Der Nutzer ist verpflichtet, uns für alle Schäden, die uns durch die Geltendmachung solcher Ansprüche Dritter entstehen, einschließlich der Kosten für eine angemessene Rechtsverteidigung, zu entschädigen.

## § 8 Ergänzende Bestimmungen zur Gewährleistung

Die verschuldensunabhängige Haftung für anfängliche Mängel wird ausgeschlossen. § 536a BGB wird ausgeschlossen.

## § 9 Hotlines, Support, Sondervergütung, Definitionen

1. Während unserer Geschäftszeiten (Montag bis Donnerstag, 9:00 Uhr bis 17:00 Uhr und Freitag 09:00 Uhr bis 14:00 Uhr, ausgenommen Feiertage an unserem Sitz) sind wir telefonisch (+49 7071 85 993 25) und per E-Mail (mail@creactivconcept.de) erreichbar. Außerhalb unserer Geschäftszeiten (Nebenzeit) sind wir lediglich bei dringenden Angelegenheiten per E-Mail (mail@creactivconcept.de) erreichbar. Nachträgliche Änderungen der Kontaktdaten (Telefonnummer, E-Mail-Adresse) teilen wir dem Kunden schriftlich mit.
2. Wenn Sie unseren Support nutzen und sich später herausstellt, dass Ihre Supportanfrage keinen tatsächlichen Mangel betrifft, berechnen wir unsere Leistungen auf der Grundlage eines Stundensatzes von 90,00 €. Die Abrechnung erfolgt in Viertelstunden.
3. Die Reaktionszeiten und entstör Zeiten werden individuell vereinbart. Die Reaktionszeit bezeichnet den Zeitraum, innerhalb dessen wir nach der Meldung durch den Kunden mit der Behebung einer spezifischen Störung beginnen. Die entstör Zeit hingegen ist der Zeitraum, innerhalb dessen wir die gemeldete Störung ab dem Zeitpunkt der Kundenmeldung beseitigen müssen.

## F. Besondere Bedingungen für die Lieferung von Waren

### § 1 Geltungsbereich

Die folgenden speziellen Konditionen für die Warenlieferung gelten zusätzlich zu den allgemeinen Bedingungen gemäß Abschnitt A für alle Verträge mit dem Kunden über die Lieferung von Waren, insbesondere Drucksachen und Werbematerialien, aber auch Hardware und Software.

### § 2 Leistungsumfang

1. Eine Transportversicherung für zu versendende Waren wird nur auf ausdrücklichen Wunsch hin abgeschlossen. Die Transportversicherung erfolgt dann im Namen und auf Rechnung des Kunden.
2. Die Übertragung des Eigentums und die Überlassung des Kaufgegenstandes sind geschuldet. Der Aufbau, die Installation oder eine Konfiguration des Kaufgegenstandes ist nicht geschuldet, es sei denn, dies wurde ausdrücklich vereinbart.
3. Der Kunde ist selbst dafür verantwortlich, sicherzustellen, dass die Anforderungen des Herstellers an die Ware, wie sie in der Anwendungsdokumentation beschrieben sind, beim Kunden erfüllt sind.



### § 3 Gefahrübergang

1. Die Gefahr des Untergangs oder der Verschlechterung der Ware geht mit der Übergabe der Ware zum Versand auf den Kunden über. Dies gilt auch dann, wenn Teillieferungen erfolgen.
2. Verzögert sich die Absendung aus Gründen, die in der Person des Kunden liegen, so geht die Gefahr bereits mit der Anzeige der Versandbereitschaft auf den Kunden über

### § 4 Lieferung von Software

#### 1. Lieferung und Lieferumfang

Die Bereitstellung von Software, einschließlich etwaiger Programmkorrekturen, erfolgt jeweils in Form des Objektcodes. Dieser wird auf einem marktüblichen Datenträger übergeben oder kann online heruntergeladen werden, beispielsweise von der Homepage über einen mitgeteilten Hyperlink. Im Umfang der Lieferung ist auch eine Anwendungsdokumentation enthalten. Je nach Vereinbarung zwischen den Parteien kann diese Anwendungsdokumentation entweder als Bedienungshandbuch oder als elektronisches Dokument zur Verfügung gestellt werden. Es besteht keine Verpflichtung zur Überlassung des Quellcodes der Software.

#### 2. Nutzungsrechte an Software

- 2.1. Die Vergabe von Nutzungsrechten für die Software erfolgt gemäß den spezifischen Lizenzbedingungen der jeweiligen Software.
- 2.2. Sofern keine abweichende Vereinbarung getroffen wurde, erhält der Kunde an der gelieferten Software ein einfaches, zeitlich unbegrenzt Nutzungsrecht. Dieses Nutzungsrecht berechtigt den Kunden, die Software auf einem einzelnen PC zu verwenden (sogenannte Einzelplatzlizenz).
- 2.3. Zusätzliche Rechte, insbesondere solche, die über das für die vertragsgemäße Nutzung erforderliche Maß hinausgehen, werden nicht gewährt. Der Kunde ist nicht berechtigt, Änderungen an der Software vorzunehmen, mit Ausnahme des Rechts zur Fehlerberichtigung. Dieses greift nur, wenn zuvor die Fehlerberichtigung durch uns abgelehnt wurde oder fehlgeschlagen ist. Die Anfertigung einer Sicherungskopie der Software durch den Kunden sowie die Vervielfältigung im Rahmen der üblichen Datensicherung zur Sicherstellung des bestimmungsgemäßen Betriebs der Software ist zulässig. Die Dekompilierung der Software gemäß den Regelungen des § 69e UrhG ist ebenfalls gestattet