

Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) für den kaufmännischen Verkehr

1. Geltungsbereich

- 1.1 Die vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen (nachfolgend AGB) gelten für alle unsere Geschäftsbeziehungen.

Die TISENTO Systemhaus GmbH als Auftragnehmer (nachfolgend AN) bietet dem Auftraggeber (nachfolgend AG) unterschiedliche Werk- und Dienstleistungen sowie Kaufverträge auf dem Gebiet der IT und Telekommunikation (IKT) an.

Die AGB gelten nur, sofern der AG Unternehmer (§ 14 BGB), eine juristische Person des öffentlichen Rechts oder ein öffentlich-rechtliches Sondervermögen im Sinne von § 310 Absatz 1 BGB ist.

- 1.2 Unsere AGB gelten ausschließlich. Abweichende, entgegenstehende oder ergänzende Allgemeine Geschäftsbedingungen des AGs werden nur dann und insoweit Vertragsbestandteil, als wir ihrer Geltung ausdrücklich zugestimmt haben. Dieses Zustimmungserfordernis gilt auch dann, wenn der AG im Rahmen der Bestellung auf seine AGB verweist und wir den AGB nicht ausdrücklich widersprochen haben.
- 1.3 Diese AGB gelten für Verträge über den Verkauf und/oder die Lieferung beweglicher Sachen („Ware“) sowie Software. Unberücksichtigt bleibt, ob wir die Ware selbst herstellen oder bei Zulieferern einkaufen (§§ 433, 650 BGB). Darüber hinaus gelten die AGB auch für die durch den AN erbrachten Werk- und Dienstleistungen.
- 1.4 Im Einzelfall getroffene, individuelle Vereinbarungen mit dem AG (einschließlich Zusatzvereinbarungen), Einzel- und Rahmenverträge, Leistungsbeschreibungen sowie Angaben in unserer Auftragsbestätigung haben Vorrang vor diesen AGB. Für den Inhalt derartiger Vereinbarungen ist, vorbehaltlich des Gegenbeweises, ein Vertrag mindestens in Textform bzw. unsere Bestätigung mindestens in Textform (z. B. Brief, E-Mail, Telefax) maßgebend.
- 1.5 Rechtserhebliche Erklärungen sowie Anzeigen des AGs hinsichtlich des Vertrags (z. B. Mängelanzeigen, Fristsetzungen, Rücktritt oder Minderung) sind mindestens in Textform abzugeben.

Weitergehende gesetzliche Formvorschriften sowie weitere Nachweise (ggf. bei Zweifeln über die Legitimation des Erklärenden) bleiben unberührt.

- 1.6 Sofern Hinweise auf die Geltung gesetzlicher Vorschriften erfolgen, ist zu beachten, dass diesen lediglich eine klarstellende Bedeutung zukommt. Es gelten die gesetzlichen Vorschriften - auch wenn keine entsprechende Klarstellung erfolgt ist - in den Grenzen, in denen sie nicht durch die AGB abgeändert oder ausgeschlossen werden.

2. Angebot und Vertragsabschluss

- 2.1 Unsere Angebote sind freibleibend und unverbindlich. Dies gilt auch dann, wenn wir dem AG Kataloge, technische Dokumentationen (z. B. Zeichnungen, Pläne, Berechnungen, Kalkulationen, Verweisungen auf DIN-Normen) sowie sonstige Produktbeschreibungen oder Unterlagen (auch in elektronischer Form), überlassen haben. An allen in Zusammenhang mit der Auftragserteilung dem AG überlassenen Unterlagen behalten wir uns Eigentums- und Urheberrechte vor. Diese Unterlagen dürfen Dritten nicht zugänglich gemacht werden, es sei denn, wir erteilen dazu dem AG unsere ausdrückliche Zustimmung in Schriftform (§ 126 BGB).
- 2.2 Bei der Bestellung der Ware durch den AG handelt es sich um ein unverbindliches Vertragsangebot nach § 145 BGB. Für den Fall, dass sich aus der Bestellung nichts Anderweitiges ergibt, sind wir berechtigt, dieses Vertragsangebot innerhalb von zwei Wochen nach dessen Zugang bei uns anzunehmen.
- 2.3 Die Annahme des Vertragsangebots von Seiten des AGs kann entweder schriftlich (z. B. durch eine Auftragsbestätigung) oder durch Auslieferung der Ware/Beginn der Dienst- und Werkleistung an den AG erklärt werden. Für den Fall, dass wir als AN das Angebot des AGs nicht innerhalb der o. g. Frist annehmen, sind an den AG übermittelte Unterlagen unverzüglich an uns zurückzusenden.

3. Preise/Vergütung und Zahlungsvereinbarungen

- 3.1 Sofern im Einzelfall mindestens in Textform nichts Gegenteiliges vereinbart wird, gelten unsere jeweils zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses aktuellen Preise ab Lager, zuzüglich der gesetzlichen Umsatzsteuer. Die Kosten der Verpackung sowie Reisekosten werden gesondert in Rechnung gestellt. Sofern keine Festpreisabrede getroffen wurde, bleiben angemessene Preisänderungen wegen veränderter Lohn-, Material- und Vertriebskosten für Lieferungen, die einen Monat oder später nach Vertragsabschluss erfolgen, gemäß den untenstehenden Vorschriften vorbehalten.

- 3.2 Für Dauerschuldverhältnisse (Rahmenverträge/Serviceverträge/Managed-Service Verträge gilt: Die gemäß obenstehender Regelung vereinbarten Preise können alle 3 Monate auf Anforderung einer Partei mindestens in Textform hin überprüft und nach folgenden Maßgaben an den Preisindex IT-Dienstleistungen des Statistischen Bundesamts angepasst werden: Sollte sich der vom statistischen Bundesamt im Vergleich zu dem zur letzten Anpassung festgestellte Wert nach dem zuletzt veröffentlichten Preisindex IT-Dienstleistungen erhöhen oder ermäßigen, verändert sich der vereinbarte Preis entsprechend in dem gleichen prozentualen Verhältnis für die Dauer von jeweils 3 Monaten, gerechnet ab dem 01. des jeweils folgenden Monats. Cent-Beträge sind nach oben auf volle Euro aufzurunden. Nach erfolgter Anpassung ist bei einer entsprechenden Veränderung des Indexes eine erneute Anpassung gemäß der Sätze 1 und 2 vorzunehmen. Sollte die Wertsicherungsklausel unwirksam sein oder werden, so bleiben die übrigen Bestimmungen des Vertrages in ihrer Wirksamkeit unberührt. Die Parteien haben in diesem Fall unverzüglich eine andere, dem gleichen Zweck dienende zulässige Wertsicherungsklausel zu vereinbaren. Dies gilt entsprechend für den Fall, dass die Wertsicherungsklausel zu einem späteren Zeitpunkt unbrauchbar oder wegen Veränderungen der Vergleichsgröße unanwendbar wird. Der AG hat nach einer nicht unwesentlichen Preisanpassung gemäß dieser Klausel (ab 5 % Erhöhung) ein Sonderkündigungsrecht.
- 3.3 Im Rahmen eines Versendungskaufs hat der AG die Transportkosten ab Lager und die Kosten einer ggf. vom AG gewünschten Transportversicherung zu tragen. Für den Fall, dass wir nicht die im Einzelfall entstandenen Transportkosten in Rechnung stellen, erheben wir eine Transportkostenpauschale (ausschließlich Transportversicherung) in Höhe von 0,5 %. Etwaige Zölle, Gebühren, Steuern und sonstige öffentliche Abgaben hat der AG zu tragen.
- 3.4 Die Zahlung des Kaufpreises/der Vergütung hat gemäß separat geregelter Vorgabe des AN zu erfolgen. Der Abzug von Skonto ist nur bei schriftlicher besonderer Vereinbarung zulässig.
- 3.5 Die Fälligkeit des Kaufpreises/der Vergütung richtet sich nach den Angaben in der Auftragsbestätigung. Sollten entsprechende Angaben fehlen, ist er zu zahlen innerhalb von 30 Tagen ab Rechnungsstellung und Lieferung bzw. Abnahme der Ware bzw. Erbringung der Dienst-/Werkleistung. Wir sind jedoch, auch im Rahmen einer laufenden Geschäftsbeziehung, jederzeit berechtigt, eine Lieferung bzw. die Erbringung einer Dienst- und/oder Werkleistung ganz oder teilweise nur gegen Vorkasse durchzuführen. Einen entsprechenden Vorbehalt erklären wir spätestens mit der Auftragsbestätigung.
- 3.6 Der AG kommt in Verzug, wenn die vorstehende Zahlungsfrist abläuft. Während des Verzugs ist der Kaufpreis/die Vergütung zum jeweils geltenden gesetzlichen Verzugszinssatz nach § 288 Absatz 2

BGB in Höhe von neun Prozentpunkten über dem jeweiligen Basiszinssatz zu verzinsen. Die Geltendmachung eines weitergehenden Verzugsschadens behalten wir uns vor. Gegenüber Kaufleuten bleibt unser Anspruch auf den kaufmännischen Fälligkeitszins nach § 353 HGB unberührt.

- 3.7 Sofern nach Vertragsschluss abzusehen ist, dass unser Anspruch auf Zahlung des Kaufpreises/der Vergütung aufgrund von mangelnder Leistungsfähigkeit von Seiten des AGs gefährdet ist (z.B. durch Antrag auf Eröffnung eines Insolvenzverfahrens), sind wir nach den gesetzlichen Vorschriften zur Leistungsverweigerung und, gegebenenfalls nach Fristsetzung, zum Rücktritt vom Vertrag berechtigt (§ 321 BGB). Bei Verträgen, bei welchen die Herstellung unvertretbarer Sachen (Einzelfertigungen) sowie solchen Verträgen, bei denen Werk- und/oder Dienstleistungen geschuldet sind, können wir sofort einen Rücktritt erklären. Die gesetzlichen Vorschriften über die Entbehrlichkeit einer Fristsetzung bleiben insoweit unberührt.

4. Zurückbehaltungsrechte

Aufrechnungs- oder Zurückbehaltungsrechte stehen dem AG nur für den Fall zu, dass sein Anspruch rechtskräftig festgestellt oder unbestritten ist, und sein Gegenanspruch auf dem gleichen Vertragsverhältnis beruht. Für den Fall, dass Mängel im Rahmen der Lieferung auftreten, bleiben die Gegenrechte des AGs gemäß diesen AGB unberührt.

5. Lieferfrist und Lieferverzug

- 5.1 Die Liefer- bzw. Leistungserbringungsfrist wird individuell vereinbart bzw. von uns bei Annahme der Bestellung angegeben. Sofern dies nicht der Fall ist, beträgt die Lieferfrist ca. 3 Wochen ab Vertragsschluss.
- 5.2 Für den Fall, dass wir vertraglich vereinbarte Liefer- bzw. Leistungserbringungsfristen aus Gründen, die wir nicht zu vertreten haben, nicht einhalten können, haben wir den AG über diesen Umstand unverzüglich zu informieren und parallel die voraussichtliche bzw. neue Liefer- Leistungserbringungsfrist mitzuteilen. Sofern eine verspätete Lieferung aufgrund von Nichtverfügbarkeit der Leistung auch innerhalb der neu bekanntgegebenen Lieferfrist nicht erfolgen kann, sind wir berechtigt, ganz oder teilweise vom Vertrag zurückzutreten; eine bereits erbrachte Gegenleistung des AGs (in Form der Kaufpreiszahlung/Vergütungszahlung) haben wir unverzüglich zu erstatten. Die Nichtverfügbarkeit der Leistung ist beispielsweise dann gegeben, wenn eine nicht rechtzeitige Selbstbelieferung durch unseren Zulieferer stattgefunden hat, wenn wir ein kongruentes Deckungsgeschäft abgeschlossen haben, wenn sonstige Störungen in der Lieferkette

(beispielsweise aufgrund von höherer Gewalt) gegeben sind oder wenn wir im Einzelfall zur Beschaffung nicht verpflichtet sind.

5.3 Ob ein Lieferverzug von uns als AN gegeben ist, bestimmt sich nach den gesetzlichen Vorschriften. Voraussetzung für einen Lieferverzug von uns als AN ist jedoch eine Mahnung von Seiten des AGs.

5.4 Die Mängelrechte des AGs (siehe Regelung weiter unten) AGB und unsere gesetzlich normierten Rechte, insbesondere im Falle eines Ausschlusses der Leistungspflicht (z. B. aufgrund Unmöglichkeit oder Unzumutbarkeit der Leistung und/oder Nacherfüllung), bleiben unberührt.

6. Bei Kaufverträgen ohne Installation: Lieferung /

Leistungserbringung, Gefahrübergang, Abnahme, Annahmeverzug

- 6.1 Die Lieferung erfolgt ab Lager. Bei dem Lager handelt es sich auch um den Erfüllungsort für die Lieferung sowie um den Ort für eine etwaige Nacherfüllung. Für den Fall, dass der AG die Ware an einen anderen Bestimmungsort versandt haben möchte (Versendungskauf), hat er die Kosten für die Versendung zu tragen. Für den Fall, dass vertraglich nichts vereinbart wurde, können wir selbst über die Art des Versands (Verpackung, Versandweg, Transportunternehmen) bestimmen.
- 6.2 Mit der Übergabe der Ware an AG geht die Gefahr des zufälligen Untergangs und der zufälligen Verschlechterung auf den AG über. Im Rahmen eines Versendungskaufs geht die Gefahr des zufälligen Untergangs der Ware, der zufälligen Verschlechterung der Ware sowie die Verzögerungsgefahr bereits mit Auslieferung der Ware an den Spediteur oder den Frachtführer über. Der Übergabe bzw. der Abnahme der Ware steht es gleich, wenn der AG im Verzug der Annahme ist.
- 6.3 Für den Fall, dass sich der AG in Annahmeverzug befindet oder sich unsere Lieferung aus anderen, vom AG zu vertretenden Gründen verzögert, haben wir gegen den AG einen Anspruch auf Ersatz des entstandenen Schadens einschließlich der Mehraufwendungen (z. B. Lagerkosten). Sofern dies der Fall ist, stellen wir dem AG eine pauschale Entschädigung i.H.v. 0,2 % des Warenwerts pro Kalendertag, maximal jedoch 5 % des Gesamtwarenwerts (Beginn mit der Lieferfrist bzw. sofern keine Lieferfrist bestimmt ist, mit der Mitteilung der Versandbereitschaft der Ware) in Rechnung. Gesetzliche Ansprüche unsererseits (Ersatz von Mehraufwendungen, angemessene Entschädigung, Kündigung) sowie der Nachweis eines höheren Schadens bleiben unberührt. Befindet sich der AG bzgl. Werk- und Dienstleistungen im Annahmeverzug, so hat er dem AN auch diesbezüglich entstandene Schäden nach den gesetzlichen Vorschriften zu ersetzen; dies betrifft insbesondere vergebliche Aufwendungen. Der AG hat dem AN insoweit rechtzeitig Zutritt zu seinen Räumlichkeiten und Zugriff/Zugang zu seinen vertragsgegenständlichen (IT-)Einrichtungen zu gewähren.

- 6.4 Der Auftragnehmer ist nicht verpflichtet, Werk- und Dienstleistungen in Person auszuführen. Er kann sich auch der Hilfe von eigenem Personal, Leihmitarbeitern oder Subunternehmern als Erfüllungsgehilfen bedienen.
- 6.5 Der Nachweis eines höheren Schadens und unsere gesetzlichen Ansprüche (insbesondere Ersatz von Mehraufwendungen, angemessene Entschädigung, Kündigung) bleiben unberührt; die Pauschale ist aber auf weitergehende Geldansprüche anzurechnen. Dem AG bleibt jedoch der Nachweis vorbehalten, dass uns überhaupt kein oder nur ein wesentlich geringerer Schaden als vorstehende Pauschale entstanden ist.
- 6.6 Der AG erhält vom AN jeweils Leistungsnachweise, welche unmittelbar auf den Lieferscheinen vermerkt werden. Sofern der AG dem Leistungsnachweise nicht binnen 20 Tagen widerspricht, gilt er als genehmigt. Diese Genehmigung bezieht sich ausdrücklich nur auf den Leistungsumfang, nicht eine Mangelfreiheit der Leistungen und stellt selbstverständlich keine Abnahmefiktion dar.
- 6.7 Sofern durch die Tätigkeit des AN an seinen Arbeitsergebnissen Urheberrechte begründet werden oder der AN solche Leistungsbestandteile einbringt, an denen Urheberrecht Dritter bestehen, so steht an diesen dem AG ein nicht ausschließliches Urhebernutzungsrecht im Rahmen des Vertragszwecks zu. Mit der vereinbarten Vergütung sind alle Urheberrechte abgegolten.

7. Sonstige Mitwirkungspflichten durch den AG

- 7.1 Hinsichtlich der Erbringung von Werk- und Dienstleistungen ist der AN auf Mitwirkungshandlungen des AN angewiesen. Dem AG obliegen daher die vertraglich vereinbarten sowie die zur ordnungsgemäßen Vertragsdurchführung erforderlich Beistellungs- und Mitwirkungspflichten.
- 7.2 Soweit zur ordnungsgemäßen Vertragsdurchführung erforderlich, wird der Auftraggeber insbesondere
- a) unentgeltlich im Rahmen der Zumutbarkeit alle Voraussetzungen im Bereich seiner Betriebssphäre schaffen, die zur ordnungsgemäßen Erbringung der Installations- und Unterstützungsleistungen erforderlich sind und Sorge für einen den technischen Anforderungen genügenden, angemessenen Zustand der von ihm zur Verfügung gestellten Räumlichkeiten tragen (dies umfasst unter anderem Wetterfestigkeit, Diebstahlsicherheit, angemessene Stromversorgung inkl. Notstromaggregat sowie Lüftung und gegebenenfalls Klimatisierung.).
 - b) einen Ansprechpartner benennen, der den Mitarbeitern des Auftragnehmers für Informationen und Fragen etc. während der vereinbarten Arbeitszeit vor Ort zur Verfügung steht.

- c) diesen Ansprechpartner in das System einschließlich aller Erweiterungen und Erneuerungen einweisen,
- d) diesen Ansprechpartner nach Aufforderung durch den Auftragnehmer gegen einen kompetenten Ansprechpartner auswechseln, sofern dieser seine sich aus diesem Vertrag ergebenden Pflichten in grober Weise oder mehrfach verletzt,
- e) spätestens zum Zeitpunkt der vereinbarten (Teil-)Abnahme von Leistungen sachkundige und vertretungsberechtigte Mitarbeiter auch vor Ort zur Verfügung stellen,
- f) anerkannten Grundsätzen der Datensicherheit Rechnung tragen, insbesondere Zugangskennungen geheim zu halten und unverzüglich Änderungen zu veranlassen, falls die Vermutung besteht, dass nicht berechtigte Dritte Kenntnis erlangt haben könnten.

8. Eigentumsvorbehalt

- 8.1 Wir behalten uns das Eigentum an der gelieferten Ware bis zur vollständigen Bezahlung aller unserer gegenwärtigen und künftigen Forderungen aus dem Kaufvertrag und einer sonstigen laufenden Geschäftsbeziehung (Werk- und/oder Dienstleistungsvertrag), gesicherte Forderungen) vor.
- 8.2 Bevor nicht eine vollständige Bezahlung der gesicherten Forderungen erfolgt ist, dürfen die unter Eigentumsvorbehalt stehenden Waren weder an Dritte verpfändet noch zur Sicherheit übereignet werden. Der AG hat uns unverzüglich für den Fall, dass ein Antrag auf Eröffnung eines Insolvenzverfahrens gestellt oder soweit Zugriffe Dritter (z. B. Pfändungen) auf die uns gehörenden Waren erfolgen, schriftlich zu benachrichtigen. Soweit der Dritte nicht in der Lage ist, uns die gerichtlichen und außergerichtlichen Kosten einer Klage gemäß § 771 ZPO zu erstatten, haftet der AG für den uns entstandenen Ausfall.
- 8.3 Für den Fall eines vertragswidrigen Verhaltens des AGs, insbesondere bei Nichtzahlung des fälligen Kaufpreises/der fälligen Vergütung, sind wir berechtigt, nach den gesetzlichen Vorschriften vom Vertrag zurückzutreten oder/und die Ware auf Grund des Eigentumsvorbehalts heraus zu verlangen. Im Herausgabeverlangen ist nicht zugleich eine Rücktrittserklärung enthalten; vielmehr sind wir berechtigt, lediglich die Ware heraus zu verlangen und uns den Rücktritt vorzubehalten. Für den Fall, dass der AG den fälligen Kaufpreis/die fällige Vergütung nicht bezahlt, müssen wir dem AG vor Geltendmachung dieser Rechte erfolglos eine angemessene Frist zur Zahlung gesetzt haben. Dies gilt nur, sofern eine derartige Fristsetzung nach den gesetzlichen Vorschriften nicht entbehrlich ist.

8.4 Der AG ist bis auf Widerruf gemäß untenstehenden Regelungen befugt, die unter Eigentumsvorbehalt stehenden Waren im ordnungsgemäßen Geschäftsgang weiter zu veräußern und/oder zu verarbeiten. Für diesen Fall gelten die nachfolgenden Bestimmungen ergänzend:

- a) Die durch Verbindung, Vermischung oder Verarbeitung entstehenden Erzeugnisse unserer Waren unterliegen dem Eigentumsvorbehalt zu deren vollem Wert, wobei wir als Hersteller gelten. Für den Fall, dass bei einer Verbindung, Vermischung oder Verarbeitung mit den Waren Dritter deren Eigentumsrecht bestehen bleibt, erwerben wir Miteigentum im Verhältnis der Rechnungswerte der verbundenen, vermischten oder verarbeiteten Waren. Im Übrigen gilt für das entstehende Erzeugnis das Gleiche wie für die unter Eigentumsvorbehalt gelieferte Ware. Der AG tritt auch zu Sicherungszwecken solche Forderungen an uns ab, die ihm durch die Verbindung der Vorbehaltsware mit einem Grundstück gegen einen Dritten erwachsen. Für diesen Fall nehmen wir die Abtretung an.
- b) Der AG tritt uns bereits zum jetzigen Zeitpunkt insgesamt bzw. in Höhe unseres etwaigen Miteigentumsanteils gemäß obenstehender Regelung zu Sicherungszwecken die aus dem Weiterverkauf der Ware oder des Erzeugnisses entstehenden Forderungen gegen Dritte in Höhe des mit uns vereinbarten Faktura-Endbetrages (einschließlich Mehrwertsteuer) ab. Die Abtretung nehmen wir an. Die weiter oben aufgeführten, entsprechenden Pflichten des AGs gelten auch in Ansehung der abgetretenen Forderungen.
- c) Der AG bleibt neben uns zur Einziehung der Forderung ermächtigt. Solange der AG seinen Zahlungsverpflichtungen uns gegenüber nachkommt, kein Mangel der Leistungsfähigkeit des AGs vorliegt und wir den Eigentumsvorbehalt nicht durch Ausübung eines Herausgabeverlangens geltend machen, verpflichten wir uns, die Forderung nicht einzuziehen. Sofern wir die Ausübung eines entsprechenden Herausgabeverlangens geltend machen, können wir vom AG die Bekanntmachung der abgetretenen Forderungen und deren Schuldner verlangen, sowie dass der AG alle zum Einzug erforderlichen Angaben macht, die dazugehörigen Unterlagen aushändigt und den Schuldner (Dritten) die Abtretung mitteilt. Darüber hinaus sind wir berechtigt, die Weiterveräußerungsbefugnis des AGs sowie dessen Befugnis zur Verarbeitung der unter Eigentumsvorbehalt stehenden Waren zu widerrufen.
- d) Für den Fall, dass der realisierbare Wert der Sicherheiten unsere Forderungen um mehr als 10% übersteigt, geben wir auf Verlangen des AGs Sicherheiten nach unserer Wahl frei.

8.5 Der AG ist verpflichtet, solange das Eigentum noch nicht auf ihn übergegangen ist, die Kaufsache pfleglich zu behandeln. Insbesondere ist er verpflichtet, diese auf eigene Kosten gegen Diebstahl-

, Feuer- und Wasserschäden ausreichend zum Neuwert zu versichern (Hinweis: nur zulässig bei Verkauf hochwertiger Güter). Müssen Wartungs- und Inspektionsarbeiten durchgeführt werden, hat der AG diese auf eigene Kosten rechtzeitig auszuführen.

9. Mängelansprüche des AGs

- 9.1 Für die Rechte des AGs bei Sach- und Rechtsmängeln (einschließlich Falsch- und Minderlieferung sowie unsachgemäßer Montage/Installation oder mangelhafter Anleitungen) gelten die gesetzlichen Vorschriften, soweit nachfolgend nichts anderes bestimmt ist. Hiervon unberührt bleiben die gesetzlichen Bestimmungen über den Verbrauchsgüterkauf (§§ 474 ff. BGB) und die Rechte des AGs aus gesondert abgegebenen Garantien, insbesondere von Seiten des Herstellers. Selbiges gilt für die erbrachten Werk- und Dienstleistungen.
- 9.2 Vereinbarungen, welche wir hinsichtlich der Beschaffenheit und die vorausgesetzte Verwendung der Ware (umfasst sind auch Zubehör und Anleitungen) mit Käufern getroffen haben, bilden regelmäßig die Grundlage unserer Mängelhaftung im Rahmen der Gewährleistung. Eine Beschaffenheitsvereinbarung umfasst alle Produktbeschreibungen sowie Herstellerangaben, die Gegenstand des einzelnen Vertrages sind oder von uns (insbesondere in Katalogen oder auf unserer Internet-Homepage) zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses öffentlich bekannt gemacht waren. Für den Fall, dass keine Beschaffenheit vereinbart wurde, ist nach der Vorschrift des § 434 Absatz 3 bzw. § 633 Abs. 2 BGB für Werkleistungen zu beurteilen, ob ein Mangel gegeben ist. Vor diesem Hintergrund ist zu beachten, dass öffentlich getätigte Äußerungen des Herstellers im Rahmen von Werbung oder auf dem Etikett der Ware den Äußerungen sonstiger Dritter vorgehen.
- 9.3 Für Waren mit digitalen Elementen oder sonstigen digitalen Inhalten ist zu beachten, dass wir nur verpflichtet sind, eine Bereitstellung sowie eine Aktualisierung der digitalen Inhalte vorzunehmen, soweit sich dies ausdrücklich aus einer Beschaffenheitsvereinbarung ergibt. Wir übernehmen keine Haftung für öffentliche Äußerungen des Herstellers und sonstiger Dritter.
- 9.4 Für Mängel, die der AG gemäß § 442 BGB bei Vertragsschluss kennt oder grob fahrlässig nicht kennt, haften wir nicht.
- 9.5 Mängelansprüche des AGs bestehen nur, soweit der AG seinen gesetzlichen Untersuchungs- und Anzeigepflichten (§§ 377, 381 HGB) nachgekommen ist. Eine schriftliche Anzeige an uns hat unverzüglich zu erfolgen, sofern sich im Rahmen der Lieferung, der Untersuchung oder zu einem späteren Zeitpunkt ein Mangel zeigt. Schriftlich anzuzeigen sind offensichtliche Mängel innerhalb von 2 Arbeitstagen ab Lieferung und nicht erkennbare Mängel innerhalb der gleichen Frist ab Feststellung

der Mängel. Für den Fall, dass der AG seine Verpflichtung zur ordnungsgemäßen Untersuchung und/oder Mängelzeige versäumt oder nicht wahrnimmt, ist eine Haftung unsererseits für den nicht bzw. nicht rechtzeitig oder nicht ordnungsgemäß angezeigten Mangel nach den gesetzlichen Vorschriften ausgeschlossen. Sofern die Ware zum Einbau, zur Anbringung oder zur Installation bestimmt war, gilt dies auch dann, wenn der Mangel infolge der Nichteinhaltung bzw. Verletzung einer dieser Pflichten erst nach der entsprechenden Verarbeitung offenkundig wurde. Für diesen Fall stehen dem AG keine Ansprüche auf Ersatz der "Ein- und Ausbaurkosten" zu.

- 9.6 Sofern die gelieferte Ware mangelhaft sein sollte, steht uns als AN ein Wahlrecht zu, ob wir eine Nacherfüllung durch Beseitigung des Mangels (Nachbesserung) oder durch Lieferung einer mangelfreien Sache (Nachlieferung) erbringen. Für den Fall, dass die von uns gewählte Art der Nacherfüllung für den AG im Einzelfall unzumutbar ist, kann er sie verweigern. Es bleibt uns jedoch vorbehalten, die Nacherfüllung unter den gesetzlichen Voraussetzungen zu verweigern. Zudem sind wir berechtigt, die von uns zu erbringende Nacherfüllung davon abhängig zu machen, dass der AG den fälligen Kaufpreis bezahlt. Dem AG steht jedoch das Recht zu, einen im Verhältnis zum Mangel angemessenen Teil des Kaufpreises zurückzubehalten.
- 9.7 Für die zu leistende Nacherfüllung hat der AG uns die notwendige Zeit und Gelegenheit einzuräumen. Insbesondere hat der AG uns die Sache, für welche er einen Mangel geltend gemacht hat, zu Prüfungszwecken zu übergeben. Für den Fall, dass wir eine Nachlieferung einer mangelfreien Sache durchführen, hat der AG uns die mangelhafte Sache nach den gesetzlichen Vorschriften zurückzugeben. Einen Rückgabeanspruch steht dem AG jedoch nicht zu.
- 9.8 Sofern wir uns vertraglich nicht dazu verpflichtet haben, umfasst die Nacherfüllung weder den Ausbau, die Entfernung oder Deinstallation der mangelhaften Sache noch den Einbau, die Anbringung oder die Installation einer mangelfreien Sache. Hiervon unberührt bleiben Ansprüche des AGs auf Ersatz der "Ein- und Ausbaurkosten".
- 9.9 Die Aufwendungen, welche zu Prüfungszwecken und zur Nacherfüllung notwendig sind (Transport-, Arbeits-, und Materialkosten sowie ggf. Aus- und Einbaurkosten), erstatten wir nach Maßgabe der gesetzlichen Vorschriften sowie dieser AGB für den Fall, dass ein Mangel vorliegt. Wir können jedoch vom AG aufgrund eines unberechtigten Mangelbeseitigungsverlangens entstandenen Kosten für den Fall erstattet verlangen, dass der AG wusste oder hätte erkennen können, dass tatsächlich kein Mangel vorliegt.
- 9.10 Der AG kann nach den gesetzlichen Vorschriften vom Vertrag zurücktreten oder den Kaufpreis/die Vergütung mindern, wenn eine vom AG für die Nacherfüllung zu setzende Frist erfolglos abgelaufen

ist oder nach den gesetzlichen Vorschriften entbehrlich ist. Für den Fall eines nicht erheblichen Mangels steht dem AG jedoch kein Rücktrittsrecht zu.

9.11 Ansprüche des AGs auf Aufwendungsersatz gemäß § 445a Absatz 1 BGB sind ausgeschlossen, es sei denn, dass es sich bei dem letzten Vertrag in der Lieferkette um einen Verbrauchsgüterkauf (§§ 478, 474 BGB) oder um einen Verbrauchervertrag über die Bereitstellung digitaler Produkte (§§ 445c Satz 2, 327 Absatz 5, 327u BGB) handelt.

9.12 Der AN ist für Probleme, Fehler sowie fehlende Verfügbarkeiten des Servicegegenstands nicht verantwortlich, die durch folgendes verursacht werden; insoweit bestehen keine Mängelrechte des AG:

- a) Störungen und Ausfälle des Netzwerks durch Geräte, die nicht durch den AN eingebracht wurden und/oder anderer Systeme und Geräte, die im Zusammenhang mit dem Servicegegenstand zum Einsatz kommen;
- b) Fehlende Verfügbarkeit innerhalb vereinbarter Wartungsfenster;
- c) Nicht sachgemäße Nutzung des Servicegegenstands durch den Kunden oder Dritter
- d) Sonstige außerhalb des Verantwortungsbereichs des AN liegende Umstände, z.B. Störungen durch Vandalismus oder Diebstahl oder Konfigurationsänderungen, die nicht durch den AN durchgeführt wurden.

9.13 Schadensersatzansprüche oder Ansprüche auf Ersatz vergeblicher Aufwendungen des AGs (§ 284 BGB) bestehen auch bei Vorliegen eines Mangels lediglich nach Maßgabe von dieser Ziffer im Rahmen der untenstehenden Regelungen zur Kündigung/vorzeitigen Beendigung eines Einzelvertrags und Reduzierung von Mengen und Massen

10.Kündigung/vorzeitige Beendigung eines Einzelvertrags/Reduzierung von Mengen und Massen

10.1 In Dauerschuldverhältnissen ist eine Kündigung aus wichtigem Grund während der Vertragslaufzeit jederzeit möglich. Dies betrifft sowohl Einzelverträge wie auch Rahmenverträge.

10.2 Ein wichtiger Grund für den AG zur Kündigung eines Einzelvertrags liegt insbesondere dann vor, wenn der AN mit einer wesentlichen Vertragsverpflichtung im Einzelvertrag in Verzug ist oder

10.3 Ein wichtiger Grund für den AG zur Kündigung eines Einzelvertrags und/oder des Rahmenvertrags liegt insbesondere dann vor, wenn

a) AN gegen seine Verschwiegenheitsverpflichtung oder Datenschutz verstößt oder

b) über das Vermögen des AN das Insolvenzverfahren eröffnet wird.

10.4 Ein wichtiger Grund für den AN zur Kündigung eines Einzelvertrags und/oder des Rahmenvertrags liegt insbesondere dann vor, wenn der AG wiederholt seinen Zahlungsverpflichtungen nicht vertragsgemäß nachkommt.

10.5 Sollte der AG eine vorzeitige Beendigung von Einzelverträgen außerhalb eines ordentlichen oder außerordentlichen Kündigungsrechts wünschen, so hat der AN – sofern er dem zustimmt – gegenüber dem AG einen Anspruch auf Zahlung einer Kompensationsleistung, sofern es sich hierbei um Einzelverträge mit laufenden Leistungspositionen handelt. Diesbezüglich wird der AN dem AG ein Kündigungsangebot unterbreiten, vorbehaltlich der Regelungen in den Einzelverträgen. Eine Rechtspflicht zur Unterbreitung eines solchen Angebots besteht nicht.

10.6 Sofern vertraglich geschuldet, erfolgt nach Ende der Einzelverträge eine Demontage der eingebrachten Komponenten durch den AN. Die Demontagekosten werden nach tatsächlichem, durch Leistungsnachweis dokumentierten Aufwand auf Basis der zum Zeitpunkt der Leistungserbringung gültigen, mit dem AG vereinbarten Stundensätze des ANs abgerechnet.

10.7 Der AG teilt dem AN den Wunsch bzgl. einer Reduzierung der im Leistungsumfang enthaltenen Komponenten mindestens in Textform mit, wobei eine E-Mail erst mit Eingangsbestätigung als zugegangen gilt. Eine Reduzierung der zu betreuenden Mengen und Massen kann beispielsweise durch den Wegfall eines Standorts oder den Wegfall einer Mobilfunkkarte durch Ausscheiden eines Mitarbeiters erforderlich werden. Die Reduzierung wird nur bei Bestätigung mindestens in Textform durch den AN wirksam, wobei eine E-Mail erst mit Eingangsbestätigung als zugegangen gilt. Der AN wird bei Reduzierungen nach eigenem Ermessen prüfen, ob er dem AG ein Kündigungsangebot gemäß entsprechender obenstehender Regelung für die betreffenden Mengen und Massen unterbreitet.

11. Verjährung

- 11.1 Die Allgemeine Verjährungsfrist für Ansprüche, welche aus Sach- oder Rechtsmängeln resultieren, beträgt abweichend von § 438 Absatz 1 Nr. 3 bzw. § 634a Abs. 1 Nr. 1 BGB für Werkleistungen ein Jahr ab Ablieferung/Erbringung bzw. bei Werkleistungen mit Abnahme.
- 11.2 Die vorstehende Verjährungsfrist des Kaufrechts finden auch für vertragliche und außervertragliche Schadensersatzansprüche des AGs Anwendung, die auf einem Mangel der Ware beruhen, es sei denn, dass die Anwendung der regelmäßigen gesetzlichen Verjährung gemäß der §§ 195, 199 BGB im Einzelfall zu einer kürzeren Verjährung führen würde. Schadensersatzansprüche des AGs aus der Verletzung von Leben, Körper, Gesundheit sowie bei grober Fahrlässigkeit/Vorsatz sowie solche nach dem Produkthaftungsgesetz verjähren ausschließlich nach den gesetzlichen Verjährungsfristen.

12. Sonstige Haftung

- 12.1 Wir als AN haften, soweit sich aus diesen AGB, einschließlich der nachfolgenden Bestimmungen, nichts anderes ergibt, bei Verletzungen von vertraglichen und außervertraglichen Pflichten nach den gesetzlichen Maßgaben.
- 12.2 Im Rahmen der Verschuldenshaftung haften wir, dahinstehend aus welchem Rechtsgrund, auf Schadensersatz, lediglich im Falle von Vorsatz und grober Fahrlässigkeit. Im Falle von einfacher Fahrlässigkeit haften wir, vorbehaltlich gesetzlicher Haftungsbeschränkungen (z. B. Sorgfalt in eigenen Angelegenheiten; unerhebliche Pflichtverletzung), nur:
- a) für Schäden, die aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, resultieren,
 - b) für Schäden, die aus der Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht (Pflichten an, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Vertragsdurchführung erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Vertragspartner vertraut und auch vertrauen darf) resultieren. Unsere Haftung ist für diesen Fall jedoch auf den Ersatz eines Sachschadens i. H. v. 5.000.000 und eines Vermögensschadens für Beratungsleistungen i. H. v. 1.000.000 € begrenzt.
- 12.3 Die weiter oben geregelten Haftungsbeschränkungen gelten auch gegenüber Dritten sowie bei Pflichtverletzungen durch Personen, deren Verschulden wir nach gesetzlichen Vorschriften zu vertreten haben. Soweit ein Mangel arglistig verschwiegen und eine Garantie für die Beschaffenheit

der Ware übernommen wurde, finden die Haftungsbeschränkungen keine Geltung. Dies gilt ebenfalls für Ansprüche des AGs nach dem Produkthaftungsgesetz.

- 12.4 Der AG kann wegen einer Pflichtverletzung, die nicht aus einem Mangel resultiert, nur für den Fall, dass wir als AN die Pflichtverletzung zu vertreten haben, zurücktreten oder kündigen.

13. KI Einsatz / automatischer Telefonassistent

Sofern der Auftragnehmer beim Auftraggeber auf dessen Wunsch einen telefonischen KI- Assistenten zum Einsatz bringt, werden Leistungen im Rahmen dieser AGB automatisiert per KI erbracht. Es gelten sodann ergänzend die folgenden Bestimmungen:

- 13.1 Es handelt sich um einen automatisierten Sprach-/Dialogassistenten mit ausschließlich maschineller Bearbeitung; eine menschliche Bearbeitung und Echtzeit findet nicht statt.
- 13.2 Der Anrufende wird durch den KI-Assistenten eingangs mit der Ansage „Sie sprechen mit einem KI-Assistenten“ entsprechend aufgeklärt.
- 13.3 Automatisierte Entscheidungen werden durch den Assistenten nicht getroffen, es handelt sich daher um keine Hochrisiko-Anwendung.
- 13.4 Unter Umständen werden auch Transkriptionen erstellt.
- 13.5 Die Spracherkennung kann Fehler machen/Worte Missverstanden und Informationen können falsch transkribiert werden. Vor diesem Hintergrund gilt das Folgende:
- a) Der Auftragnehmer übernimmt keine Garantie für die vollständige und fehlerfreie Spracherkennung.
 - b) Den Auftragnehmer trifft die Pflicht, die Ergebnisse eigenständig auf Plausibilität zu prüfen.
 - c) Der Auftragnehmer übernimmt keine Haftung für Übermittlungs- /Erkennungsfehler außerhalb seines Einflussbereichs.
 - d) Der Auftragnehmer muss seine Endkunden eigenständig über den Einsatz des KI- Telefonassistenten (datenschutzrechtlich) informieren

14. Verschwiegenheit/Datenschutz

14.1 Die Parteien verpflichten sich, alle ihnen überlassenen oder im Zusammenhang mit der Durchführung von Verträgen erlangten vertraulichen Informationen geheim zu halten und diese Informationen nur zu den nach diesem Vertrag vorgesehenen Zweck zu nutzen.

14.2 Als vertrauliche Informationen gelten:

- a) alle Informationen, die von der übermittelnden Partei ausdrücklich als vertraulich gekennzeichnet werden,
- b) alle Informationen und Erkenntnisse, die für das jeweilige Geschäft der Partei einschließlich seines Umfeldes und seiner Rahmenbedingungen spezifisch sind und
- c) alle sonstigen Informationen und Erkenntnisse, bei denen das Interesse der einen Partei an vertraulicher Behandlung bei verständiger Würdigung der Gesamtumstände für die andere Partei erkennbar ist.

14.3 Die Parteien werden alle geeigneten Vorkehrungen treffen, um die Geheimhaltung sicher zu stellen, insbesondere vertrauliche Informationen nur an solche Mitarbeitende oder beauftragte Dritte weiterzugeben, die sie aufgrund ihrer Tätigkeit im Rahmen der oben genannten Prüfung benötigen.

14.4 Die Parteien werden ihre Mitarbeitenden und beauftragte Dritte, die vertrauliche Informationen erhalten, zur Einhaltung der Bestimmungen dieses Vertrages verpflichten, soweit sich solche Pflichten nicht bereits arbeitsvertraglich zweifelsfrei ergeben und die Befolgung dieser Verpflichtungen überwachen.

14.5 Soweit der AN bei seinen Arbeiten am Vertragsgegenstand personenbezogene Daten zu verarbeiten hat, wird der AN die Datenschutzgesetze beachten und dem AG ermöglichen, sich über die Einhaltung dieser Grundsätze zu informieren. Darüber hinaus werden die Parteien einen Vertrag über die Verarbeitung von Daten im Auftrag (Art. 28 DSGVO) abschließen. Kommt ein der KI-Telefonassistent zum Einsatz, wird über diesen ein gesonderter Vertrag über die Verarbeitung von Daten im Auftrag (Art. 28 DSGVO) abgeschlossen. In diesem Zusammenhang werden Sprachdaten / Gesprächsaufzeichnungen mittels KI-Verarbeitung erhoben und unter Umständen auch Daten zu Trainings-/Qualitätszwecken genutzt. Der Auftragnehmer ist gegenüber seinen eigenen Auftragnehmern/Anrufern verantwortlich für die rechtmäßige Datenerhebung. Der Auftragnehmer informiert die Betroffenen eigenständig und holt erforderliche Einwilligungen ein.

- 14.6 Die Parteien verpflichtet sich wechselseitig, über ihnen bekannt gewordene Geschäfts- und Betriebsgeheimnisse auch über die Vertragslaufzeit hinaus Stillschweigen zu bewahren.
- 14.7 Die Parteien stellen sich jeweils von der Haftung frei, wenn / soweit eine Partei nachweist, dass sie in keinerlei Hinsicht für den Umstand, durch den der Schaden bei einer betroffenen Person eingetreten ist, verantwortlich ist. Im Übrigen gilt Art. 82 Abs. 5 DS-GVO

15. Sonstiges

- 15.1 Der AG räumt dem AN das Recht ein, seine vertragsgemäßen Leistungen für den AN für entsprechende Marketingzwecke zu nutzen; der AG darf dem jederzeit widersprechen und der AN wird die Nutzung sodann einstellen/beseitigen. Nicht eingesetzt werden dürfen dabei personenbezogene Daten. Auch die Nutzung einer Wort-Bildmarke ist nur nach vorheriger Zustimmung gestattet.
- 15.2 Für diese AGB und die Vertragsbeziehung zwischen uns als AN und dem AG gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss internationalen Einheitsrechts, insbesondere des UN-Kaufrechts.
- 15.3 Handelt es sich bei dem AG um einen Kaufmann im Sinne des Handelsgesetzbuchs, eine juristische Person des öffentlichen Rechts oder ein öffentlich-rechtliches Sondervermögen, ist unser Geschäftssitz in Warstein ausschließlicher, und auch internationaler Gerichtsstand, für alle sich aus dem Vertragsverhältnis unmittelbar oder mittelbar ergebenden Streitigkeiten. Gleiches gilt, wenn der AG Unternehmer im Sinne von § 14 BGB ist.
- 15.4 Zur Erhebung einer Klage am Erfüllungsort der Lieferverpflichtung gemäß diesen AGB bzw. einer vorrangigen Individualabrede oder am allgemeinen Gerichtsstand des AGs sind wir darüber hinaus berechtigt. Hiervon unberührt bleiben vorrangige gesetzliche Vorschriften (ausschließliche Gerichtsstände).
- 15.5 Sollten einzelne Bestimmungen innerhalb dieser AGB unwirksam oder undurchführbar sein oder werden, so bleibt hiervon die Wirksamkeit der anderen Bestimmungen unberührt. In diesem Fall ist die unwirksame oder undurchführbare Bestimmung durch eine gesetzlich zulässige, dem mit der unwirksamen oder undurchführbaren Regelung verfolgten wirtschaftlichen Zweck möglichst nahekommende Bestimmung zu ersetzen.
- .