

# Allgemeine Geschäftsbedingungen Gewinnblick Rhein Neckar GmbH

Friedrich-Koenig-Straße 3-5, 68167 Mannheim

Version: 1.1

Stand: 12.02.2024

© Gewinnblick Rhein Neckar GmbH



## I. Allgemeine Vereinbarungen

### 1. Geltungsbereich

- 1.1 Die vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen (kurz „**AGB**“) gelten für alle Lieferungen und Leistungen im Zusammenhang mit Kassen- und Gastrosystemen, die im Rahmen von Geschäftsbeziehungen zwischen der Gewinnblick Rhein Neckar GmbH, Friedrich-Koenig-Straße 3-5, 68167 Mannheim (im Weiteren: „**wir**“ oder „**Gewinnblick**“), mit Unternehmen im Sinne von § 14 BGB, einer juristischen Person des öffentlichen Rechts oder einem öffentlich-rechtlichen Sondervermögen (im Weiteren: „**Kunde**“) abgeschlossen werden. Ein Vertragsabschluss mit Verbrauchern im Sinne von § 13 BGB ist ausgeschlossen.
- 1.2 Für einzelne Lieferungen oder Leistungen von Gewinnblick gelten besondere Vereinbarungen, welche den Allgemeinen Vereinbarungen bei Abweichungen vorgehen. Bei Unklarheiten und/oder Widersprüchen gilt folgende Rangfolge (die niedrigere Ziffer geht der höheren Ziffer jeweils vor):
  - I. Regelungen eines Einzelvertrages
  - II. Teil I dieser AGB (Allgemeine Vereinbarungen)
  - III. Teil II dieser AGB (Besondere Vereinbarungen)
- 1.3 Sofern wir dem Kunden in einem Angebot mehrere/unterschiedliche Liefergegenstände und/oder Leistungen (z.B. Überlassung von Software, Serviceleistungen, Wartungs- und Pflegeleistungen etc.) sowie Preise anbieten, welche den jeweiligen Leistungen zugeordnet werden können („**Einzelpreise**“), liegt für jede dieser Leistungen ein rechtlich selbständiger individueller Einzelvertrag vor, es sei denn, dem Angebot ist ausdrücklich zu entnehmen, dass wir einen Einzelvertrag über die Gesamtheit aller Leistungen anbieten wollen. Wird in unserem Angebot neben Einzelpreisen ein Gesamtpreis für mehrere Leistungen ausgewiesen, genügt dies allein nicht für die Annahme eines Einzelvertrages über die Gesamtheit aller Leistungen.
- 1.4 Sofern wir mit dem Kunden im Einzelfall auf Grundlage eines Angebots und dessen Annahme (im Folgenden: „**Einzelvertrag**“) nichts Abweichendes vereinbart haben, gelten die AGB in der zum Zeitpunkt der Bestellung des Kunden gültigen bzw. jedenfalls in der ihm zuletzt in Textform mitgeteilten Fassung als Rahmenvereinbarung auch für gleichartige künftige Verträge, ohne dass wir in jedem Einzelfall wieder auf sie hinweisen müssen.
- 1.5 Unsere AGB gelten ausschließlich; entgegenstehende oder von unseren Geschäftsbedingungen abweichende Bedingungen des Kunden erkennen wir nicht an, es sei denn, wir hätten ausdrücklich in Textform ihrer Geltung zugestimmt. Unsere AGB gelten auch dann, wenn wir in Kenntnis entgegenstehender oder von unseren Geschäftsbedingungen abweichender Bedingungen des Kunden unsere Leistung an diesen vorbehaltlos erbringen.
- 1.6 Im Einzelfall getroffene, individuelle Vereinbarungen mit dem Kunden (einschließlich Nebenabreden, Ergänzungen und Änderungen) haben in jedem Fall Vorrang vor diesen AGB. Für den Inhalt derartiger Vereinbarungen ist, vorbehaltlich des Gegenbeweises, ein Vertrag bzw. unsere Bestätigung in Textform maßgebend.

### 2. Angebote und Abschluss von Einzelverträgen

- 2.1 Unsere Angebote sind freibleibend und unverbindlich. Dies gilt auch, wenn wir dem Kunden Kataloge, technische Dokumentationen (z.B. Zeichnungen, Pläne, Berechnungen, Kalkulationen, Verweis auf DIN-Normen), sonstige Produktbeschreibungen oder Unterlagen – auch in elektronischer Form – überlassen haben.
- 2.2 Angebote und Annahmen bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Textform. Auch Neben- und Zusatzabreden zu einem Einzelvertrag, Beschaffungsangaben und Vereinbarungen, die jeweils vor, bei oder nach Abschluss eines Einzelvertrages abgegeben bzw. getroffen werden, bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Textform sowie einer ausdrücklichen Bezugnahme auf den betreffenden Einzelvertrag. Zusätzliche Vereinbarungen im Einzelvertrag



Friedrich-Koenig-Straße 3-5, 68167 Mannheim

sind nur dann als Eigenschaftszusicherungen oder Garantien von uns zu verstehen, wenn diese in Textform durch unsere Geschäftsleitung erfolgen und ausdrücklich als „Zusicherung“ bzw. „Garantie“ gekennzeichnet sind. Die Bestellung bzw. Auftragserteilung durch den Kunden gelten als verbindliches Vertragsangebot. Die Annahme durch uns kann auch konkludent durch unsere Leistungserbringung (z.B. Auslieferung der Ware) erklärt werden.

- 2.3 Der Vertragsschluss (insbesondere bei Lieferung von Hardware und Software von Drittanbietern) erfolgt unter dem Vorbehalt der richtigen und rechtzeitigen Selbstbelieferung durch unsere Zulieferer. Dies gilt nur für den Fall, dass die Nichtlieferung nicht von uns zu vertreten ist, insbesondere bei Abschluss eines kongruenten Deckungsgeschäftes mit unserem Zulieferer, oder falls wir mit dem Kunden im Einzelfall nicht ausnahmsweise etwas Abweichendes schriftlich vereinbaren. Der Kunde wird über die Nichtverfügbarkeit der Leistung unverzüglich informiert. Abgesehen von der vorstehenden Vereinbarungen haften wir daher nicht für Verzögerungen, die aus unrichtiger oder verspäteter Selbstbelieferung resultieren. In diesen Fällen sind wir ferner berechtigt, von dem betroffenen Einzelvertrag zurückzutreten.

### 3. Gegenstand des Einzelvertrages

- 3.1 Soweit der Gegenstand des Einzelvertrages die Überlassung von Hardware auf Dauer ist („**Hardwarekauf**“) ergeben sich die Beschaffenheit und die Eigenschaften der gekauften Hardware inklusive etwaiger Angaben zu der unterstützten Einsatzumgebung abschließend aus den jeweiligen Leistungsbeschreibungen, Prospekten, Datenblättern, Dokumentationen und den sonstigen vom jeweiligen Hardwarehersteller veröffentlichten Angaben (im Folgenden insgesamt: „**Begleitmaterial**“), soweit nichts anderes im Einzelvertrag in Textform vereinbart ist. Beschaffenheits- und Eigenschaftsbeschreibungen im Begleitmaterial sind nicht als Zusicherung bestimmter Eigenschaften oder als Garantie durch uns zu verstehen.
- 3.2 Der Kunde wird sich vor Abschluss des Einzelvertrages über die Eignung der Hardware für den von ihm konkret geplanten Einsatz entweder selbst informieren oder wird Beratungsleistungen nach Maßgabe unserer besonderen Bedingungen für die Erbringung von Professional-Services in Anspruch nehmen.
- 3.3 Der Kunde erkennt an, dass wir nur jenes Begleitmaterial und Zubehör (wie z.B. Anschlusskabel) schulden, das wir von dem betreffenden Drittlieferanten der Hardware erhalten.

### 4. Preise und Zahlungsbedingungen

- 4.1 Sofern im betreffenden Einzelvertrag nichts anderes vereinbart ist, gelten unsere jeweils zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses aktuellen Preise bzw. aktuellen Stundensätze. Bei einer Preiserhöhung zwischen Vertragsschluss und Lieferung bzw. Leistungserbringung, werden wir den Kunden hierüber spätestens eine Woche vor Lieferung bzw. Leistungserbringung informieren. Dem Kunden steht in diesem Falle das Recht zu, binnen 2 Tagen ab Bekanntgabe der Preiserhöhung von dem Vertrag zurückzutreten; andernfalls gilt der neue Preis als vereinbart.
- 4.2 Die Preise verstehen sich ab Lager, zzgl. gesetzlicher Umsatzsteuer, Verpackung, Transport- oder Versandkosten und Transportversicherung. Bei Export-Lieferungen trägt der Kunde zusätzlich etwaige Zölle sowie Gebühren, Steuern und andere öffentliche Abgaben.
- 4.3 Reisekosten, die für etwaige vom Kunden veranlasste Reisen entstehen, werden auf Basis einer zwischen den Parteien zu vereinbarenden Kilometerpauschale zzgl. Kosten für Unterbringung und Verpflegung abgerechnet. Reisekosten werden zum Ende des Kalendermonats, in dem die Reise beendet wurde, abgerechnet.
- 4.4 Sofern nichts anderes vereinbart wurde, sind unsere Rechnungen mit Zugang beim Kunden sofort ohne Abzug zur Zahlung fällig. Zahlungsverzug tritt nach Ablauf einer Frist von 30 Tagen nach Rechnungszugang ein, ohne dass es einer Mahnung bedarf. Ab diesem Tag berechnen wir Verzugszinsen in der jeweiligen gesetzlich vorgesehenen Höhe. Die Geltendmachung eines weitergehenden Verzugschadens bleibt unberührt.

Friedrich-Koenig-Straße 3-5, 68167 Mannheim

- 4.5 Aufrechnungsrechte stehen dem Kunden nur dann zu, wenn seine Gegenansprüche rechtskräftig festgestellt oder von uns anerkannt sind. Dies gilt nicht für Gegenansprüche aus demselben Vertragsverhältnis.
- 4.6 Soweit keine individuelle Vereinbarung im Einzelfall getroffen wird, sind wir bei Einzelverträgen mit einem Wert von mehr als 5.000,00 EUR berechtigt, eine Anzahlung i.H.v. 50 % des Kaufpreises zu verlangen. Die Anzahlung ist sofort mit Vertragsschluss und Rechnungsstellung fällig und zu zahlen. Darüber hinaus sind wir berechtigt, noch ausstehende Lieferungen oder Leistungen nur gegen Vorauszahlung oder Sicherheitsleistung auszuführen oder zu erbringen, wenn uns nach Abschluss des Einzelvertrages Umstände bekannt werden, welche die Kreditwürdigkeit des Kunden wesentlich zu mindern geeignet sind und durch welche die Bezahlung unserer offenen Forderungen durch den Kunden gefährdet wird.
- 4.7 Die Abtretung etwaiger Ansprüche des Kunden aus einem Einzelvertrag bedarf zu ihrer Wirksamkeit unserer Zustimmung in Textform.

### 5. Lieferung, Gefahrübergang, Verzug

- 5.1 Alle Lieferungen erfolgen ab Lager. Auf Verlangen und Kosten des Kunden kann die Ware an einen anderen Bestimmungsort versendet werden, wobei wir berechtigt sind, die Art der Versendung (insbesondere Transportunternehmen, Versandweg, Verpackung) selbst zu bestimmen, soweit nicht anders vereinbart. Beim Versandkauf beziehen sich Lieferfristen und Liefertermine auf den Zeitpunkt der Anzeige der Versandbereitschaft bzw. der Übergabe an den Spediteur, Frachtführer oder sonst mit dem Transport beauftragter Dritter.
- 5.2 Von uns in Aussicht gestellte Fristen und Termine für Lieferungen und Leistungen gelten stets nur annähernd, es sei denn, dass ausdrücklich eine feste Frist oder ein fester Termin zugesagt oder vereinbart ist. Solche Fristen und Termine beginnen mit dem auf den Auftragszugang folgenden Arbeitstag (Montag bis Freitag).
- 5.3 Die Gefahr geht auf den Kunden über, sobald wir die Ware dem Kunden zur Übergabe zur Verfügung gestellt und ihm dies angezeigt haben, bei Versand der Ware, wenn die Sendung an die den Transport ausführende Person übergeben worden ist oder zwecks Versendung das Lager verlassen hat. Wird der Versand oder die Abholung auf Wunsch des Kunden oder aus von ihm zu vertretenden Gründen verzögert oder gerät er aus sonstigen Gründen in Annahmeverzug, geht die Gefahr mit der Meldung der Versandbereitschaft auf ihn über.
- 5.4 Wir haften nicht für Unmöglichkeit der Leistung oder für Lieferverzögerungen, soweit diese durch höhere Gewalt oder sonstige, zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses nicht vorhersehbare Ereignisse (z.B. Betriebsstörungen aller Art, Schwierigkeiten in der Material- oder Energiebeschaffung, Transportverzögerungen, Mobilmachung, Streik, Krieg, Brand, rechtmäßige Aussperrungen, Pandemie, Terroranschlag, Mangel an Arbeitskräften, Energie oder Rohstoffen, Schwierigkeiten bei der Beschaffung von notwendigen behördlichen Genehmigungen, behördliche Maßnahmen oder die ausbleibende, nicht richtige oder nicht rechtzeitige Belieferung durch Lieferanten) verursacht worden sind, die wir nicht zu vertreten haben. Dasselbe gilt, wenn diese Ereignisse bei unseren Lieferanten oder Subunternehmern eintreten. Sofern solche Ereignisse uns die Lieferung oder Leistung wesentlich erschweren oder unmöglich machen und die Behinderung nicht nur von vorübergehender Dauer ist, sind wir zum Rücktritt vom Vertrag berechtigt. Bei Hindernissen vorübergehender Dauer verlängern sich die Liefer- oder Leistungsfristen oder verschieben sich die Liefer- oder Leistungstermine um den Zeitraum der Behinderung zzgl. einer angemessenen Anlaufzeit. Soweit dem Kunden infolge der Verzögerung die Abnahme der Lieferung oder Leistung nicht zuzumuten ist, kann er durch unverzügliche Erklärung in Textform uns gegenüber vom Vertrag zurücktreten.
- 5.5 Teilleistungen und/oder vorzeitige Lieferungen sind zulässig, es sei denn, sie sind dem Kunden im Einzelfall nicht zuzumuten (z.B. wenn Teillieferung für den Kunden im Rahmen des vertraglichen Bestimmungszwecks nicht verwendbar ist, oder die Lieferung der restlichen bestellten Ware nicht sichergestellt ist, oder dem Kunden hierdurch ein erheblicher Mehraufwand oder erhebliche zusätzliche Kosten entstehen).

Friedrich-Koenig-Straße 3-5, 68167 Mannheim

- 5.6 Kommen wir mit der Lieferung der Ware oder Leistung in Verzug, so stehen dem Kunden Schadensersatzansprüche wegen Verzögerung der Leistung als auch Schadensersatzansprüche statt der Leistung ausschließlich in dem unter Ziff. 7 genannten Umfang zu. Vom Vertrag kann der Kunde im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen nur zurücktreten, soweit wir die Verzögerung der Lieferung zu vertreten haben. Eine Änderung der Beweislast zum Nachteil des Kunden ist hiermit nicht verbunden. Der Kunde ist verpflichtet, auf unser Verlangen innerhalb einer angemessenen Frist zu erklären, ob er wegen der Verzögerung der Lieferung oder Leistung vom Vertrag zurücktritt oder auf Lieferung oder Leistung besteht.

## 6. Eigentumsvorbehalt

- 6.1 An sämtlichen von uns gelieferten Waren, Programmen, Datenträgern und sonstigen Gegenständen behalten wir uns das Eigentum bis zur vollständigen Bezahlung sämtlicher Forderungen aus der Geschäftsbeziehung vor.
- 6.2 Sicherheitsübereignungen, Verpfändungen und andere unsere Rechte an der gelieferten Ware beeinträchtigenden Verfügungen sind dem Kunden nicht gestattet. Bei Pfändungen, Beschlagnahme oder sonstigen Eingriffen Dritter hat uns der Kunde unverzüglich in Textform zu benachrichtigen.
- 6.3 Der Kunde ist berechtigt, die Ware im ordentlichen Geschäftsgang weiterzuverkaufen und zu verarbeiten; er tritt uns jedoch bereits jetzt alle Forderungen ab, die ihm aus der Weiterveräußerung oder einem sonstigen Rechtsgrund gegen seine Abnehmer oder Dritte erwachsen. Zur Einziehung dieser Forderung bleibt der Kunde auch nach der Abtretung ermächtigt. Unsere Befugnis, die Forderung selbst einzuziehen, bleibt hiervon unberührt. Wir verpflichten uns jedoch, die Forderung nicht einzuziehen, solange der Kunde seinen Zahlungsverpflichtungen aus den vereinnahmten Erlösen nachkommt, nicht in Zahlungsverzug ist und insbesondere kein Antrag auf Eröffnung eines Insolvenzverfahrens gestellt ist oder Zahlungseinstellung vorliegt. Ist aber dies der Fall, können wir verlangen, dass der Kunde uns die abgetretenen Forderungen und deren Schuld bekannt gibt, alle zum Einzug erforderlichen Angaben macht, die dazugehörigen Unterlagen aushändigt und den Schuldner (Drittschuldner) die Abtretung mitteilt.
- 6.4 Die Verarbeitung, Vermischung oder Verbindung der gelieferten Ware wird stets von uns vorgenommen. Wird die Sache mit anderen uns nicht gehörenden Gegenständen verarbeitet, so erwerben wir das Miteigentum an der neuen Sache im Verhältnis des Wertes der von uns gelieferten Sache zu den anderen verarbeiteten Gegenständen zur Zeit der Verarbeitung. Im Übrigen gilt für die entstehende Sache das Gleiche wie für die unter Vorbehalt gelieferte Sache, insbesondere stehen uns Forderungen an den Abnehmer des Kunden anteilmäßig entsprechend dem Wert der von uns gelieferten Ware zu.
- 6.5 Wir verpflichten uns, die uns zustehenden Sicherheiten auf Verlangen des Kunden insoweit freizugeben, als der Wert unserer Sicherheiten die zu sichernden Forderungen um mehr als 10 % übersteigt; die Auswahl der freizugebenden Sicherheiten obliegt uns.
- 6.6 Bei Pflichtverletzungen des Kunden, insbesondere bei Zahlungsverzug, sind wir nach erfolglosem Ablauf einer dem Kunden gesetzten angemessenen Frist zum Rücktritt vom Vertrag und zur Rücknahme berechtigt; die gesetzlichen Bestimmungen über die Entbehrlichkeit einer Fristsetzung bleiben unberührt. Der Kunde ist zur Herausgabe verpflichtet. Gleiches gilt bei einem Antrag auf Eröffnung des Insolvenzverfahrens über das Vermögen des Kunden.

## 7. Sachmängelansprüche des Kunden

- 7.1 Die Gewährleistungsfrist beträgt ein Jahr ab Lieferung oder, soweit eine Abnahme vereinbart ist, ab Abnahme. Diese Frist gilt nicht für Schadensersatzansprüche des Kunden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit oder aus vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Pflichtverletzungen durch uns oder unsere Erfüllungsgehilfen, welche jeweils nach den gesetzlichen Vorschriften verjähren.

Friedrich-Koenig-Straße 3-5, 68167 Mannheim

- 7.2 Die Mängelansprüche des Kunden setzen voraus, dass er seinen gesetzlichen Untersuchungs- und Rügepflichten (§§ 377, 381 HGB) nachgekommen ist. Offensichtliche Mängel sind innerhalb von 2 Wochen ab Lieferung und bei der Untersuchung nicht erkennbare Mängel innerhalb der gleichen Frist ab Entdeckung in Textform uns gegenüber anzuzeigen. Versäumt der Kunde die ordnungsgemäße Untersuchung und/oder Mängelanzeige, ist unsere Haftung für den nicht bzw. nicht rechtzeitig oder nicht ordnungsgemäß angezeigten Mangel ausgeschlossen.
- 7.3 Ist die gelieferte Sache mangelhaft, können wir zunächst wählen, ob wir Nacherfüllung durch Beseitigung des Mangels (Nachbesserung) oder durch Lieferung einer mangelfreien Sache (Ersatzlieferung) leisten. Unser Recht, die Nacherfüllung unter den gesetzlichen Voraussetzungen zu verweigern, bleibt unberührt.
- 7.4 Wir sind berechtigt, die geschuldete Nacherfüllung davon abhängig zu machen, ob der Kunde den fälligen Kaufpreis bezahlt. Der Kunde ist jedoch berechtigt, einen im Verhältnis zum Mangel angemessenen Teil des Kaufpreises zurückzubehalten.
- 7.5 Zur geschuldeten Nacherfüllung muss uns der Kunde die erforderliche Zeit und Gelegenheit geben, sowie uns die beanstandete Ware zu Prüfungszwecken übergeben. Im Falle der Ersatzlieferung hat uns der Kunde die mangelhafte Sache nach den gesetzlichen Vorschriften zurückzugeben. Die Nacherfüllung beinhaltet weder den Ausbau der mangelhaften Sache noch den erneuten Einbau, wenn wir ursprünglich nicht zum Einbau verpflichtet waren.
- 7.6 Die zum Zweck der Prüfung und Nacherfüllung erforderlichen Aufwendungen, insbesondere Transport-, Wege-, Arbeits- und Materialkosten sowie ggf. Ausbau- und Einbaukosten tragen bzw. erstatten wir nach Maßgabe der gesetzlichen Regelung, wenn tatsächlich ein Mangel vorliegt. Andernfalls können wir vom Kunden die aus dem unberechtigten Mängelbeseitigungsverlangen entstandenen Kosten (insbesondere Prüf- und Transportkosten) ersetzt verlangen, es sei denn, die fehlende Mangelhaftigkeit war für den Kunden nicht erkennbar.
- 7.7 Wenn die Nacherfüllung fehlgeschlagen ist oder eine für die Nacherfüllung vom Kunden zu setzende angemessene Frist erfolglos abgelaufen oder nach den gesetzlichen Vorschriften entbehrlich ist, kann der Kunde vom Kaufvertrag zurücktreten oder den Kaufpreis mindern. Bei einem unerheblichen Mangel besteht jedoch kein Rücktrittsrecht.
- 7.8 Mängelansprüche bestehen nicht bei nur unerheblicher Abweichung von der vereinbarten Beschaffenheit (z.B. Farbabweichungen, die durch die Natur des Materials begründet sind, sowie materialbedingte Toleranzen bei Gewicht, Stärke, Format, Zuschnitt), bei nur unerheblicher Beeinträchtigung der Brauchbarkeit, bei natürlicher Abnutzung oder bei Schäden, die nach dem Gefahrübergang infolge unsachgemäßer und/oder fehlerhafter Montage, Inbetriebnahme, fehlerhafter oder nachlässiger Behandlung, Wartung und/oder Handhabung durch den Kunden oder Dritte, übermäßiger Beanspruchung oder durch ungeeignete Betriebsmittel entstehen. Werden vom Kunden oder von Dritten unsachgemäße Änderungen bzw. Instandsetzungsmaßnahmen vorgenommen, so haften wir für diese und für daraus entstehende Folgen ebenfalls nicht.
- 7.9 Wird eine Lieferung aufgrund von Angaben, Zeichnungen, Modellen, Entwürfen, Anweisungen oder dergleichen des Käufers gefertigt, erstreckt sich unsere Haftung ausschließlich auf eine plangemäße Ausführung. Der Kunde hat uns in diesem Falle von allen Forderungen freizustellen, die aufgrund von Verletzungen gewerblicher Schutzrechte von Dritten erhoben werden.
- 7.10 Ansprüche des Kunden auf Schadensersatz bzw. Ersatz vergeblicher Aufwendungen bestehen auch bei Mängeln nur nach Maßgabe von Ziff. 7 und sind im Übrigen ausgeschlossen.
- 7.11 Etwaige Garantien des jeweiligen Hardwareherstellers gegenüber dem Kunden bleiben von den vorstehenden Vorschriften unberührt. Der Kunde ist verpflichtet, vorhandene Herstellergarantien in Anspruch zu nehmen. Wir sind berechtigt, die Erfüllung unserer Pflichten aus dieser Ziff. 7 zu verweigern, bis der Kunde seine Rechte aus

Friedrich-Koenig-Straße 3-5, 68167 Mannheim

einer Herstellergarantie geltend gemacht und durchgesetzt hat. Wünscht der Kunde unsere Unterstützung bei der Realisierung von Herstellergarantien, ist dies eine Zusatzleistung, die vom Kunden nach Ziff. 4 zu vergüten ist.

## 8. Rechtsmängelansprüche des Kunden bei Schutzrechtsverletzung

- 8.1 Für Verletzungen von gewerblichen Schutzrechten und Urheberrechten (nachfolgend: „**Schutzrechte**“) Dritter haften wir nur nach Maßgabe der nachfolgenden Regelungen:
- 8.1.1 Wir haften nur, falls sämtliche der folgenden Voraussetzungen vorliegen:
- (a) der Kunde nutzt die gelieferte Sache vertragsgemäß, Hardware insbesondere nach Maßgabe des Begleitmaterials;
  - (b) der Kunde hat uns unverzüglich in Textform angezeigt, dass ein Dritter gegenüber dem Kunden die Verletzung von Schutzrechten geltend macht;
  - (c) wir haben die Schutzrechtsverletzung grob fahrlässig oder vorsätzlich verursacht.
- 8.1.2 Unter den unter 8.1.1 genannten Voraussetzungen haften wir ausschließlich wie folgt: Wir werden nach eigener Wahl und auf eigene Kosten a) dem Kunden das Recht zur Nutzung der Hardware verschaffen oder, b) eine gleichwertige Ersatzhardware zur Verfügung stellen, die nicht schutzrechtsverletzend ist oder c) die Leistung unter Erstattung der dafür vom Kunden geleisteten Vergütung (abzüglich einer angemessenen Nutzungsentschädigung) zurücknehmen, wenn wir keine andere Abhilfe mit angemessenem Aufwand erzielen können. Die Interessen des Kunden werden dabei angemessen berücksichtigt.
- 8.2 Der Kunde kann uns nach Ziff. 8.1 nur insoweit in Anspruch nehmen, wie wir gleichwertige Ansprüche gegenüber unseren Vorlieferanten bzw. dem Hardwarehersteller mit zumutbaren Anstrengungen realisieren können, es sei denn, wir hatten bei Abschluss des Einzelvertrages Kenntnis von der Schutzrechtsverletzung oder hätten hiervon Kenntnis haben müssen.
- 8.3 Etwaige Garantien des jeweiligen Hardwareherstellers in Bezug auf Schutzrechtsverletzungen bleiben von den vorstehenden Vorschriften unberührt. Ziff. 7.11. gilt entsprechend.

## 9. Haftung auf Schadensersatz

- 9.1 Wir haften unbeschränkt, soweit die Schadensersatzansprüche auf einer vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Pflichtverletzung durch uns oder unsere gesetzlichen Vertreter oder Erfüllungsgehilfen beruhen.
- 9.2 Weiterhin haften wir für die Verletzung von wesentlichen Vertragspflichten, soweit wir die Pflichtverletzung zu vertreten haben. Wesentliche Vertragspflichten sind solche Verpflichtungen, die vertragswesentliche Rechtspositionen des Kunden schützen, die ihm der Vertrag nach seinem Inhalt und Zweck gerade zu gewähren hat. Wesentlich sind ferner solche Vertragspflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertraut hat und vertrauen darf. In diesem Fall ist unsere Haftung jedoch auf den Ersatz des vertragstypischen vorhersehbaren Schadens begrenzt.
- 9.3 Im Übrigen sind Schadensersatzansprüche und Aufwendungsersatzansprüche des Kunden - gleich aus welchem Rechtsgrund - ausgeschlossen, es sei denn, es handelt sich um Schäden aus der Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit, Mängel nach Übernahme einer Beschaffenheitsgarantie oder arglistig verschwiegenen Mängeln.
- 9.4 Bei einem durch uns verschuldeten Verlust von Daten, Nachrichten und Informationen haften wir nur für denjenigen Aufwand, der für die Wiederherstellung der Daten, Nachrichten und Informationen bei ordnungsgemäßer Sicherung durch den Kunden erforderlich ist. Bei leichter Fahrlässigkeit durch uns tritt diese



Friedrich-Koenig-Straße 3-5, 68167 Mannheim

Haftung nur ein, wenn der Kunde unmittelbar vor der zum Datenverlust führenden Maßnahme eine ordnungsgemäße Datensicherung durchgeführt hat.

- 9.5 Einer Pflichtverletzung durch uns steht eine solche durch unsere gesetzlichen Vertreter oder Erfüllungsgehilfen gleich.
- 9.6 Soweit unsere Haftung ausgeschlossen oder beschränkt ist, gilt dies auch für die persönliche Haftung unserer Angestellten, Arbeitnehmer, Mitarbeiter, Vertreter und Erfüllungsgehilfen.
- 9.7 Für Ersatzansprüche nach dieser Ziff. 9 gilt eine Verjährungsfrist von einem Jahr. Dies gilt nicht in Fällen der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, sowie bei einer vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Pflichtverletzung durch uns, unsere gesetzlichen Vertreter oder unsere Erfüllungsgehilfen, bei arglistigem Verschweigen eines Mangels oder soweit das Gesetz gem. § 438 Abs. 1 Nr. 2 (Bauwerke und Sachen für Bauwerke), § 479 Abs. 1 (Rückgriffsanspruch) und § 634 a Abs. 1 Nr. 2 (Baumängel) BGB längere Fristen vorschreibt. Die gesetzlichen Regelungen über Ablaufhemmung, Hemmung und Neubeginn der Fristen bleiben unberührt.
- 9.8 Die Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz bleibt unberührt.

### 10. Transportschäden

Sind bei Lieferung an den Kunden Schäden an der Verpackung erkennbar, hat er diese bei Annahme der Ware dem Transportunternehmen zu melden und von der den Transport ausführenden Person schriftlich bestätigen zu lassen. Transportschäden sind uns von dem Kunden unverzüglich, spätestens am zweiten Werktag nach Empfang der Ware anzuzeigen. Transportschäden, die erst nach dem Auspacken der Ware festgestellt werden, müssen uns unverzüglich in Textform gemeldet werden.

### 11. Widerrufs- und Rückgaberecht

Es besteht kein gesetzliches Widerrufs- oder Rückgaberecht. Wir räumen dem Kunden jedoch bei jedem Kauf ein vertragliches Widerrufsrecht ein. Dieses muss binnen einer Woche ab Vertragsabschluss, in jedem Falle aber vor Lieferung der Ware in Textform uns gegenüber ausgeübt werden. Nach erfolgter Lieferung ist ein Widerrufsrecht ausgeschlossen. Sofern der Kunde das Widerrufsrecht ausübt, wird eine Stornogebühr in Höhe von 20 % der Nettoauftragssumme zzgl. gesetzlicher Umsatzsteuer zur Zahlung fällig. Diese Stornogebühr wird gesondert in Rechnung gestellt.

### 12. Einwilligungserklärung zur werblichen Kontaktaufnahme per Telefon und E-Mail

Der Kunde willigt mit Abschluss eines Einzelvertrages - jederzeit widerruflich - ein, dass er künftig von der Gewinnblick GmbH in regelmäßigen Abständen telefonisch und/oder per E-Mail zum Zwecke der Kundenberatung und Direktwerbung über aktuelle Angebote, Aktionen, Produkte oder Dienstleistungen der Gewinnblick sowie über Brancheninformationen und Neuigkeiten der Unternehmensgruppe informiert wird. Der Kunde ist in diesem Zusammenhang einverstanden, dass die Gewinnblick GmbH die vom Kunden angegebenen Vertragsstammdaten [E-Mail-Adresse und Telefonnummer] zu den vorgenannten Zwecken verwendet.

Der Kunde kann diese Einwilligung jederzeit ohne Angabe von Gründen mit Wirkung für die Zukunft widerrufen, indem er uns z.B. direkt per E-Mail unter [kontakt@gewinnblick.de](mailto:kontakt@gewinnblick.de) oder unter den im Impressum angegebenen Kontaktdaten kontaktiert oder den in jedem Newsletter enthaltenen Abmeldelink betätigt. Zusätzliche Einzelheiten hierzu, sowie zum Umgang mit den personenbezogenen Daten sind dem allgemeinen Merkblatt zum Datenschutz zu entnehmen, welches unter [www.gewinnblick.de/datenschutz](http://www.gewinnblick.de/datenschutz) abrufbar ist.



### 13. Vertraulichkeitsverpflichtung und Datenschutz

- 13.1 Jede Partei verpflichtet sich, den Inhalt jedes Einzelvertrages sowie die ihm von der anderen Partei – in welcher Form auch immer – vor oder während des Einzelvertrages mitgeteilten oder zugänglich gemachten Daten, insbesondere Preise, technisches Knowhow oder sonstige Informationen, gleich welchen Inhalts, Dritten gegenüber geheim zu halten, sie nur für Zwecke des betreffenden Einzelvertrages zu verwenden und sie ohne ausdrückliche schriftliche Zustimmung der anderen Partei – weder ganz noch teilweise – für eigene Zwecke zu verwerten und seine Mitarbeiter sowie sonst damit in Berührung kommende Dritte hierzu zu verpflichten.
- 13.2 Vorstehende Ziff. 13.1 gilt nicht, solange und soweit derartig vertrauliche Informationen (i) dem jeweiligen Empfänger bereits vorher ohne Verpflichtung zur Geheimhaltung bekannt waren oder (ii) allgemein bekannt sind oder werden, ohne dass dies der jeweilige Empfänger zu vertreten hat oder (iii) dem jeweiligen Empfänger von einem Dritten ohne Geheimhaltungsverpflichtung mitgeteilt bzw. überlassen werden oder (iv) vom Empfänger nachweislich unabhängig entwickelt worden sind oder (v) aufgrund rechtlicher Vorschriften Behörden zugänglich zu machen sind oder (vi) von der überlassenden Partei zur Bekanntmachung schriftlich freigegeben worden sind.
- 13.3 Wir erheben und verarbeiten personenbezogene Daten des Kunden ausschließlich im Einklang mit den gesetzlichen Bestimmungen des Bundesdatenschutzgesetzes (BDSG) und der EU-Datenschutzgrundverordnung (DSGVO). Werden von unseren Kunden Leistungen beauftragt, die den Vorgaben der Auftragsverarbeitung nach Art. 28 DSGVO unterliegen, gelten unsere ergänzenden Bedingungen zur Verarbeitung von Daten im Auftrag und werden Teil dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen und gelten mit Abschluss des betroffenen Einzelvertrages als angenommen. An Dritte geben wir personenbezogene Daten des Kunden nur weiter, wenn und soweit dies zur Durchführung des Vertrages, insbesondere zur Durchführung unserer Lieferungen und Leistungen, erforderlich ist. Rechtsgrundlage für die Datenverarbeitung ist Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO. Eine Löschung personenbezogener Daten des Kunden erfolgt, sofern gesetzliche Aufbewahrungsfristen dem nicht entgegenstehen. Für eine Geltendmachung der Ihnen zustehenden Rechte auf Auskunft, Berichtigung, Löschung, Einschränkung oder Widerspruch wendet sich der Kunde an unseren Datenschutzbeauftragten unter [datenschutz@gewinnblick.de](mailto:datenschutz@gewinnblick.de). Darüber hinaus enthält das allgemeine Merkblatt zum Datenschutz die ausführliche Beschreibung zum Umgang mit personenbezogenen Daten und Ihren Rechten unter <https://www.gewinnblick.de/datenschutz>.

### 14. Schlussbestimmungen

- 14.1 Erfüllungsort für beide Parteien ist unser Geschäftssitz.
- 14.2 Ausschließlicher Gerichtsstand für alle aus der Geschäftsbeziehung zwischen uns und dem Kunden entstandenen Streitigkeiten ist unser Geschäftssitz. Unser Recht, wahlweise auch am Gerichtsstand des Kunden zu klagen, bleibt unberührt.
- 14.3 Unsere Beziehungen zum Kunden unterliegen ausschließlich dem Recht der Bundesrepublik Deutschland.
- 14.4 Soweit ein Einzelvertrag oder diese AGB Regelungslücken enthalten, gelten zur Ausfüllung dieser Lücken diejenigen rechtlich wirksamen Regelungen als vereinbart, welche die Parteien nach den wirtschaftlichen Zielsetzungen des Vertrages und dem Zweck dieser AGB vereinbart hätten, wenn sie die Regelungslücke gekannt hätten.

## II. Besondere Vereinbarungen

### 1. Besondere Vereinbarungen für die Überlassung von Software (Kauf und Miete)

#### 1.1 Anwendungsbereich

1.1.1 Die vorliegenden Besonderen Vereinbarungen nach Ziff. 1 finden Anwendung sowohl auf diejenige Software von Drittherstellern und Drittlieferanten (im Folgenden: „**Software**“), die dem Kunden aufgrund eines Einzelvertrages über die Lieferung eines Kassensystems auf Dauer überlassen wird (Software-Kauf), als auch auf diejenige Software, die dem Kunden zeitlich befristet (auch im Rahmen eines SaaS oder Cloud-Service) überlassen wird (Software-Miete).

#### 1.2 Gegenstand des Einzelvertrages

1.2.1 Die Beschaffenheit und die Eigenschaften der Software inklusive etwaiger Angaben zu der unterstützten Einsatzumgebung ergeben sich abschließend aus den jeweiligen Prospekten, Datenblättern, Dokumentationen, Release-Notes und den sonstigen vom jeweiligen Hersteller veröffentlichten Angaben, die dem Kunden zur Verfügung gestellt werden (im Folgenden das „**Begleitmaterial**“), soweit nichts anderes im Einzelvertrag in Textform vereinbart ist. Beschaffenheits- und Eigenschaftsbeschreibungen im Begleitmaterial sind nicht als Zusicherung bestimmter Eigenschaften oder als Garantie zu verstehen.

1.2.2 Der Kunde wird sich vor Abschluss des Einzelvertrages über die Eignung der Software für den von ihm konkret geplanten Einsatz selbst informieren.

1.2.3 Der Kunde erkennt an, dass

- (a) wir nur dasjenige Begleitmaterial schulden, das wir von dem betreffenden Drittlieferanten erhalten; sowie
- (b) unsere sämtlichen Pflichten in Zusammenhang mit der Software stets unter dem Vorbehalt einer rechtzeitigen, vollständigen und qualitativ korrekten Selbstbelieferung durch den Dritten stehen.

1.2.4 Wir schulden nur die Lieferung des vom Hersteller zu Verfügung gestellten maschinenlesbaren Objektcodes, nicht hingegen die Lieferung sonstiger Programmcodes, insbesondere nicht die Lieferung eines Quellcodes.

1.2.5 Sonstige Leistungen wie z.B. Installationsunterstützung, Konfigurations-Leistungen oder Ähnliches werden auf Basis eines separaten Einzelvertrags nach Maßgabe der dann aktuellen besonderen Vereinbarungen für Service Leistungen angeboten.

1.2.6 Die Lieferung der Software und des Begleitmaterials erfolgt in dem von dem Dritten vorgegebenen Format (z.B. per Datenträger, per © oder im Wege einer Bereitstellung auf einer Website zum Download durch den Kunden). Die Dokumentation kann auch als online-Hilfe in der Software integriert sein.

1.2.7 Bei Software-Miete beschränkt sich die Nutzung auf eine einzelvertraglich vereinbarte Verfügbarkeit, die vom Hersteller zugestanden wird. Fehlt eine solche einzelvertragliche Vereinbarung beträgt die Verfügbarkeit bei Software-Miete die vom Hersteller zugestandene Verfügbarkeit im Jahresmittel, bei Fehlen von Herstellerangaben, höchstens 99,5% im Jahresmittel (365 Tage / 24h), ab erstmaliger Überlassung. Die Verfügbarkeit bezieht sich ausschließlich auf die von der Software am Übergabepunkt des Servers geschuldete Funktionalität. Beeinträchtigungen im Bereich der Datenübertragung von diesem Übergabepunkt zum Kunden und/oder im Bereich der IT-Anlage des Kunden oder von Dritten (Internet, etc.) selbst liegen im Verantwortungsbereich des Kunden. Ausgenommen von dieser Verfügbarkeit sind

- (a) geplante Wartungsfenster zum Zweck der Wartung und Pflege von Hardware/Software sowie zur Datensicherung, sofern diese dem Kunden angemessen im Voraus angekündigt werden;

Friedrich-Koenig-Straße 3-5, 68167 Mannheim

- (b) Nicht-Verfügbarkeiten, die der Kunde nicht gemeldet hat und/oder
- (c) Nicht-Verfügbarkeiten aufgrund von sonstigen Umständen, die außerhalb der Kontrolle und eines unmittelbaren Zugriffs von uns liegen (IT-Systeme des Kunden oder von Dritten).

### 1.3 Nutzungsrechte an der Software

- 1.3.1 Gegen Zahlung der im Einzelvertrag beschriebenen Preise oder Lizenz-Gebühren erwirbt der Kunde die nicht ausschließlichen Nutzungsrechte, die sich aus den jeweiligen auf die betreffende Software anwendbaren Nutzungsbedingungen oder anwendbaren End User Licence Agreements (EULAs), die dem Kunden bei Vertragsabschluss, bei Lieferung oder spätestens bei Installation oder im Rahmen der SaaS-Einrichtung bzw. Set-Ups von uns oder dem Hersteller zugänglich gemacht werden ergeben, sofern nichts anderes im Einzelvertrag vereinbart wurde.
- 1.3.2 Bei einem Software-Kauf erwirbt der Kunde erst mit vollständiger Bezahlung des Preises/der Lizenzgebühr je nach Vorgabe des Herstellers das Recht zum Abruf einer (unbefristeten) Lizenz- oder Seriennummer sowie die vorgenannten Nutzungsrechte. Etwaige vor Zahlung von uns bereitgestellte Lizenz- oder Seriennummern können zur Sicherung der Zahlung befristet sein.
- 1.3.3 Sowohl die für die Software verwendeten Namen und Marken als auch die an der Software und am Begleitmaterial bestehenden gewerblichen Schutz- und Urheberrechte verbleiben ausschließlich bei uns und/oder unseren Vorlieferanten oder Lizenzgebern.

### 1.4 Pflichten des Kunden

- 1.4.1 Der Kunde wird die für die Nutzung der Software erforderliche und von uns im Begleitmaterial empfohlene Systemumgebung herstellen und aufrechterhalten und die Software selbst installieren, soweit nicht eine oder mehrere dieser Aufgaben von uns als Service Leistungen zu erbringen sind. Dies gilt insbesondere für die Bereitstellung des Internetanschlusses mit ausreichender Bandbreite, sofern Clouddienste verwendet werden.
- 1.4.2 Soweit für die Nutzung der Software eine (befristete oder unbefristete) Lizenz- oder Seriennummer notwendig ist, wird der Kunde die hierfür erforderlichen Maßnahmen vornehmen und die erforderlichen Angaben über sich wahrheitsgemäß machen und diese Daten aktuell halten. In der Folgekorrespondenz mit uns, insbesondere im Rahmen von Nachbestellungen, wird der Kunde die von uns jeweils geforderten Referenzdaten angeben.
- 1.4.3 Der Kunde ist für eine regelmäßige Sicherung von Daten, die bei der Nutzung der Software verarbeitet werden oder entstehen sowie für die Kontrolle der ordnungsgemäßen Durchführung von Datensicherungsmaßnahmen selbst verantwortlich, sofern er nicht Datensicherungs-Services nach Maßgabe von Ziff. 2.5 dieser Besonderen Vereinbarungen beauftragt. Er trifft insoweit und insbesondere in Bezug auf Daten von geschäftskritischer Bedeutung die notwendigen Vorkehrungen für den Fall, dass die gelieferte Software nach Installation nicht ordnungsgemäß arbeitet.
- 1.4.4 Der Kunde hat nach Installation der Software diese unverzüglich auf ihre grundsätzliche Funktionstauglichkeit zu überprüfen und hierbei auftretende Mängel innerhalb von 10 Werktagen nach erstmaliger Nutzbarkeit zu melden. Der Kunde hat auch etwaige später auftretende Mängel der Software jeweils unverzüglich, spätestens innerhalb von 10 Werktagen nach Kenntnis zu melden. Jede Mängelanzeige hat in Textform an die bekannte E-Mail-Adresse des Supports, zu erfolgen und ist als solche ausdrücklich zu bezeichnen. In jeder Mängelanzeige hat der Kunde die Mängel in nachvollziehbarer und detaillierter Form unter Angabe aller für die Mängelerkennung und -analyse zweckdienlichen Informationen aufzuführen. Anzugeben sind dabei insbesondere die Arbeitsschritte, die zum Auftreten des Mangels geführt haben, die Erscheinungsform sowie die Auswirkungen des Mangels.

Friedrich-Koenig-Straße 3-5, 68167 Mannheim

- 1.4.5 Der Kunde hat uns bei der Beseitigung von etwaigen Mängeln der Software, die der Kunde gemäß vorstehender Ziff. 1.4.4 ordnungsgemäß angezeigt hat, angemessen zu unterstützen. Soweit zumutbar, ist der Kunde verpflichtet, einen Remotezugang einzurichten.
- 1.4.6 Der Kunde hat uns diejenigen Aufwendungen zu ersetzen, die uns im Zusammenhang mit
- (a) einer vom Kunden veranlassten Überprüfungs-, Untersuchungs- und Mängelbeseitigungsmaßnahme entstehen, wenn der Kunde erkannt oder fahrlässig nicht erkannt hat, dass ein Mangel der Software nicht vorliegt, oder
  - (b) einer Verletzung einer der in den AGB oder der in den Nutzungsbedingungen genannten Pflichten des Kunden, es sei denn, den Kunden trifft kein Verschulden. Von uns aufgewendete Arbeitszeit wird nach Maßgabe der Regelung der Ziff. 2.8 dieser Besonderen Vereinbarungen berechnet.

### 1.5 Preise und Zahlungsbedingungen

- 1.5.1 Preise und Lizenzgebühren für die Software ergeben sich aus dem Einzelvertrag. Etwaige nicht in der Softwarelieferung bestehende Leistungen von uns (wie z.B. Service Leistungen) werden nach angefallenem Zeitaufwand zzgl. Fahrtkosten und Spesen abgerechnet.
- 1.5.2 Sofern nichts anderweitig in Textform vereinbart, erfolgt die Rechnungsstellung bei einem Software-Kauf sofort mit Abschluss des Einzelvertrages, bei einer Software-Miete monatlich im Voraus. Der im Einzelvertrag vereinbarte Preis, die vereinbarte Lizenzgebühr sind sofort ohne Abzug mit Zugang der Rechnung zahlbar.

### 1.6 Sachmängelansprüche des Kunden

- 1.6.1 Sowohl bei Software-Miete als auch bei Software-Kauf sind mangelbedingte Schadenersatzansprüche bei Mängeln der Fremdsoftware gegen uns ausgeschlossen, sofern uns kein eigenes Verschulden trifft.
- 1.6.2 Etwaige Garantien des jeweiligen Herstellers der Software bleiben unberührt.

### 1.7 Rechtsmängelansprüche des Kunden bei Schutzrechtsverletzung

- 1.7.1 Für die Verletzungen von gewerblichen Schutzrechten und Urheberrechten (nachfolgend: „**Schutzrechte**“) Dritter durch Fremdsoftware können wir nur insoweit in Anspruch genommen werden, wie wir derartige Ansprüche gegenüber unseren Vorlieferanten bzw. dem Hersteller der Fremdsoftware mit zumutbaren Anstrengungen realisieren können, es sei denn wir hatten bei Abschluss des Einzelvertrages Kenntnis von der Schutzrechtsverletzung oder hätten hiervon Kenntnis haben müssen. In diesem Fall haften wir nur, falls sämtliche der folgenden Voraussetzungen vorliegen:

- + der Kunde nutzt die Software vertragsgemäß, insbesondere im vertraglich vorgesehenen Nutzungsumfeld;
- + die Nutzung der Software durch den Kunden beschränkt sich auf die Europäische Union und den Europäischen Wirtschaftsraum;
- + der Kunde hat uns unverzüglich in Textform angezeigt, dass ein Dritter gegenüber dem Kunden die Verletzung von Schutzrechten geltend macht;
- + wir haben die Schutzrechtsverletzung grob fahrlässig oder vorsätzlich verursacht.

Unter den vorstehend genannten Voraussetzungen haften wir ausschließlich wie folgt: Wir werden nach eigener Wahl und auf eigene Kosten

(i) dem Kunden das Recht zur Nutzung der Eigensoftware verschaffen oder

(ii) die Leistung unter Erstattung der dafür vom Kunden geleisteten Vergütung (abzüglich einer angemessenen Nutzungsentschädigung) zurücknehmen, wenn wir keine andere Abhilfe mit angemessenem Aufwand erzielen können.



Friedrich-Koenig-Straße 3-5, 68167 Mannheim

Die Interessen des Kunden werden dabei angemessen berücksichtigt.

- 1.7.2 Bei einer Software-Miete besteht die Gewährleistung für die Dauer des Einzelvertrages. Bei Software-Kauf verjähren die Ansprüche des Kunden wegen Schutzrechtsverletzungen binnen 12 Monaten ab dem Zeitpunkt der Zurverfügungstellung der Software oder sofern wir die Installation ausführen, ab Abschluss der Installation. Über vorstehende Ziff. 1.71 hinaus, ist jede weitergehende Haftung von uns wegen der Verletzung von Schutzrechten Dritter aufgrund der Software ausgeschlossen.
- 1.7.3 Etwaige Garantien des jeweiligen Herstellers von Fremdsoftware in Bezug auf Schutzrechtsverletzungen bleiben von den vorstehenden Vorschriften unberührt.

## 2. Besondere Vereinbarungen für Service Leistungen

### 2.1 Anwendungsbereich

- 2.1.1 Diese Besonderen Vereinbarungen nach Ziff. 2 gelten für die Erbringung von Dienst- oder Werkleistungen („**Service Leistungen**“) für Gastrosysteme, die wir vorbehaltlich des Abschlusses eines entsprechenden Servicevertrages (Einzelvertrages) und der Zahlung der einzelvertraglich vereinbarten Service-Gebühren gegenüber unseren Kunden erbringen. Diese können insbesondere die folgenden Leistungen umfassen:

- + Support-Services (Ziff. 2.4. gilt hierfür ergänzend zu den Regelungen nach Ziff. 2.2. und 2.3.)
- + Datensicherung-Services (Ziff. 2.5. gilt hierfür ergänzend zu den Regelungen nach Ziff. Ziff. 2.2. und 2.3)
- + Virenschutz-Services (Ziff. 2.6. gilt hierfür ergänzend zu den Regelungen nach Ziff. Ziff. 2.2. und 2.3)

### 2.2 Gegenstand der Service Leistungen, Laufzeit und Kündigung

- 2.2.1 Einzelverträge über Service Leistungen sind Dienstverträge gemäß §§ 611 ff BGB, sofern nicht im Einzelvertrag ausdrücklich etwas anderes, insbesondere die Geltung werkvertraglicher Bestimmungen, vereinbart ist. Gegenstand des Einzelvertrags ist daher grundsätzlich die Erbringung der vereinbarten Leistung durch uns, nicht hingegen die Herbeiführung eines bestimmten Erfolgs, nicht die Lieferung einer bestimmten technischen Lösung oder eines funktionstüchtigen Werks.
- 2.2.2 Vereinbaren wir mit dem Kunden im Einzelvertrag eine von uns zu erbringende Dienstleistung (z.B. Servicevertrag, Datensicherung, Virenschutz etc.), werden wir diese mit der Sorgfalt eines ordentlichen Kaufmanns unter Verwendung von Technologien und Erkenntnissen, die den anerkannten Regeln der Technik entsprechen, erbringen.
- 2.2.3 Vereinbaren wir mit dem Kunden im Einzelvertrag ausdrücklich eine von uns zu erbringende Werkleistung (z.B. vom Kunden abzunehmende Installations-, Konfigurations- oder Anpassungsleistungen), werden wir zusammen mit dem Kunden sowohl die Kriterien für die Abnahme durch den Kunden (wie z.B. Lastenheft, Spezifikation etc.) als auch die im Rahmen der Abnahme einzusetzenden Tests und Verfahren im Einzelvertrag jeweils abschließend vereinbaren. Fehlen im Einzelvertrag ganz oder teilweise solche Angaben zu den Abnahmekriterien, Tests oder Testverfahren oder sind diese unzureichend, sind wir berechtigt, den Kunden entweder in Textform aufzufordern, diese unverzüglich beizubringen bzw. zu vervollständigen, oder diese nach billigem Ermessen selbst festzulegen und den Kunden hierüber in Textform zu unterrichten. Stellt der Kunde die Abnahmekriterien, Tests oder Verfahren bereit, behalten wir uns das Recht vor, zumutbare Änderungen an diesen vorzunehmen. Insbesondere sind solche Änderungen, die das Gesetz erfordert oder erforderlich sind, um die Qualität oder Leistungsfähigkeit der Soft- oder Hardware, in deren Ansehung die Werkleistung erbracht wird, aufrechtzuerhalten. Auch hierüber werden wir den Kunden in Textform unterrichten.
- 2.2.4 Einzelverträge über Service Leistungen können von jeder Partei jederzeit – bei Werkleistungen auch vor Abnahme - mit einer Frist von zwei Wochen ordentlich gekündigt werden, soweit im Einzelvertrag oder diesen

Friedrich-Koenig-Straße 3-5, 68167 Mannheim

AGB nichts Abweichendes geregelt ist, wobei jede Kündigung in Textform zu erfolgen hat. Das Recht jeder Partei zur außerordentlichen Kündigung bleibt unberührt; auch diese Kündigungen bedürfen der Textform. Andere gesetzliche Rücktritts- oder Kündigungsrechte der Parteien sind ausgeschlossen, es sei denn, wir handeln grob fahrlässig oder vorsätzlich. Bei einer vom Kunden veranlassten vorzeitigen Beendigung eines Einzelvertrages, hat der Kunde in jedem Fall die bis zum Beendigungszeitpunkt erbrachten Leistungen gem. Ziff. 2.3 zu vergüten.

### **2.3 Durchführung der Service Leistungen**

- 2.3.1 Der Kunde erhält die Möglichkeit zum Abschluss eines Servicevertrages, der die Reaktionszeiten, die Betriebszeiten und die Servicekosten gesondert regelt.
- 2.3.2 Der Kunde benennt für die Zeit der Durchführung der Service Leistungen einen entscheidungsbefugten Ansprechpartner.
- 2.3.3 Der Kunde ist damit einverstanden, dass wir zur Erfüllung der Service Leistungen mit uns verbundene Unternehmen heranziehen und/oder Freiberufler unterbeauftragen. Die Unterbeauftragung sonstiger dritter Unternehmen durch uns bedarf der vorherigen Zustimmung durch den Kunden, die der Kunde nicht grundlos verweigern kann.
- 2.3.4 Im Einzelvertrag genannte Fristen oder Leistungstermine sind für uns unverbindliche Ziel- und Richtwerte, es sei denn, sie werden im Einzelvertrag ausdrücklich und schriftlich als feste Frist oder fester Leistungstermin vereinbart. Wir kommen bei festen Fristen und Leistungsterminen ferner nur dann in Verzug, wenn der Kunde uns erfolglos eine angemessene schriftliche Nachfrist gesetzt hat und die Verzögerung von uns verschuldet ist.
- 2.3.5 Die Einhaltung von festen Fristen und Leistungsterminen durch uns setzt die rechtzeitige Vornahme aller Mitwirkungshandlungen des Kunden sowie die Einhaltung der vereinbarten Zahlungsbedingungen und der sonstigen Verpflichtungen des Kunden voraus. Werden diese Voraussetzungen vom Kunden (verschuldet wie unverschuldet) nicht rechtzeitig erfüllt, so verschieben sich die festen Leistungstermine entsprechend. Wir behalten uns im Übrigen weitergehende gesetzliche Einreden und Einwendungen vor.
- 2.3.6 Im Falle leichter Fahrlässigkeit ist ein Anspruch des Kunden gegen uns auf Schadenersatz wegen Leistungsverzuges bzw. Nichtleistung der Service Leistungen ausgeschlossen, im Übrigen begrenzt auf die Höhe des vorhersehbaren Schadens, maximal jedoch auf 5 % des vom Verzug bzw. der Nichtleistung betroffenen Einzelvertragswertes. Den Einzelvertrag kann der Kunde im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen nur kündigen, soweit die Verzögerung bzw. der Ausfall der Leistung von uns zu vertreten ist. Der Kunde ist verpflichtet, auf unser Verlangen hin innerhalb einer angemessenen Frist zu erklären, ob er wegen der Verzögerung der Leistung den Einzelvertrag kündigt oder auf der Leistung besteht. Die vorstehenden Haftungsbeschränkungen gelten nicht bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit unsererseits.
- 2.3.7 Der Kunde wird die von uns erbrachten Werkleistungen auf eigene Kosten unverzüglich nach Lieferung – jedoch innerhalb von nicht mehr als 5 Werktagen – einer Abnahme unterziehen. Der Kunde wird die Abnahme erklären, wenn die vereinbarten Abnahmekriterien unter Einsatz der vereinbarten Tests und Testverfahren im Wesentlichen erfüllt sind. Der Kunde wird uns während der Abnahme auftretende Mängel unverzüglich mitteilen. Zeigt der Kunde abnahmehindernde Mängel nicht oder nicht unverzüglich an, gilt die von uns erbrachte Werkleistung als abgenommen. Dieselbe Rechtsfolge ergibt sich auch im Falle einer produktiven Nutzung der Werkleistung oder von Bestandteilen derselben durch den Kunden. Vom Kunden ordnungsgemäß angezeigte abnahmehindernde Mängel werden wir innerhalb angemessener Frist beseitigen und dem Kunden zur nochmaligen Abnahme vorlegen. Wir haben pro Mangel Anspruch auf mindestens zwei weitere Abnahmen durch den Kunden auf dessen Kosten. Scheitert die Abnahme endgültig, steht dem Kunden ein Recht zur außerordentlichen Kündigung nach Ziff. 2.2.4 dieser Besonderen Vereinbarungen zu. Das Recht des Kunden zum Rücktritt ist ausgeschlossen, es sei denn, wir handeln grob fahrlässig oder vorsätzlich.

### **2.4 Gegenstand und Umfang der Support-Services, inkl. First Level Support für Hardware**

Friedrich-Koenig-Straße 3-5, 68167 Mannheim

- 2.4.1 Wir erbringen Support-Services nach Maßgabe dieser Ziff. 2.4, sofern in der Leistungsbeschreibung des Einzelvertrags nichts Abweichendes zu Gegenstand und Umfang der Support-Services vereinbart wurde. Bei Fremdsoftware orientieren sich die Support-Services an den jeweiligen Leistungen und Vorgaben des Drittlieferanten. Fehlt eine diesbezügliche Leistungsbeschreibung, umfassen die Pflegeleistungen ausschließlich die in Ziff. 2.4.4. beschriebenen Lieferungen und Leistungen zum Zwecke der dort beschriebenen Problemlösung oder Fehlerbehebung und die dort beschriebenen Hotline-Leistungen, vorausgesetzt, diese Support-Services lassen sich von unserem Sitz aus („**remote**“) erbringen. Wir behalten uns für die Erbringung der Support-Services vor, mit dem Kunden im Servicevertrag (Einzelvertrag) abweichende bzw. ergänzende Pflegebedingungen zu vereinbaren, die aufgrund entsprechender Vorgaben von Drittlieferanten erforderlich sind.
- 2.4.2 Für die Meldung von nicht unerheblichen Abweichungen von Software oder eines Release und/oder der Hardware von der im Einzelvertrag vereinbarten Verfügbarkeit oder Dokumentation zum Nachteil des Kunden (im Weiteren: „**Mangel**“) oder (Anwender-) Problemen, jeweils nach Maßgabe der Pflichten des Kunden gemäß dieser Ziff. 2.3, stehen dem Kunden Support-Leistungen zu, die im jeweiligen Supportvertrag geregelt sind bzw. über unsere Webseite ([www.gewinnblick.de](http://www.gewinnblick.de)) abgerufen werden können und grundsätzlich zwischen „**Standard-Support-Zeiten**“ und „**Premium-Support-Zeiten**“ unterscheiden. Zu diesem Zweck kann der Kunde einen möglichen Mangel oder ein (Anwender-) Problem per Telefonhotline oder via E-Mail („**Ticket**“) melden. Die Meldung muss in einer nachvollziehbaren Art und Weise unter detaillierter Beschreibung der zum Mangel/Problem führenden Arbeitsschritte erfolgen.
- 2.4.3 Der Kunde wird vor Inanspruchnahme unserer Support-Leistungen versuchen, das aufgetretene Problem einzugrenzen und zu spezifizieren. Unser Support soll durch entsprechende Tickets nur in Anspruch genommen werden, wenn die dem Kunden ausgelieferte Dokumentation für das aufgetretene Problem keine Lösungshinweise gibt.
- 2.4.4 Wir liefern Workarounds, Patches, Hot- oder Bugfix oder sonstiges Release zur Beseitigung eines Mangels („**Mängelbeseitigung**“). Wir entscheiden über die Art und Weise der Mängelbeseitigung nach billigem Ermessen unter angemessener Berücksichtigung der Interessen des Kunden. Der Support ist auf einen First Level Support beschränkt; lässt sich ein Mangel bzw. Problem der Hardware oder Software nicht telefonisch oder vor Ort im Rahmen dieses First Level Supports lösen, werden wir den jeweiligen Lieferanten oder Hersteller informieren. Der Kunde erkennt an, dass
- (a) wir für Software nur diejenigen Formen der Mängelbeseitigung und nur diejenige Dokumentation schulden, die wir von dem betreffenden Drittlieferanten erhalten; sowie
  - (b) unsere sämtlichen Pflichten zur Mängelbeseitigung stets unter dem Vorbehalt einer rechtzeitigen, vollständigen und qualitativ korrekten Selbstbelieferung durch den Drittlieferanten stehen.
- 2.4.5 Der Kunde wird sicherstellen, dass die jeweiligen Systemvoraussetzungen, insbesondere ausreichende Kapazität für den Einsatz des Kassensystems sowie die Bedienungsanweisungen in der Online-Dokumentation beachtet werden. Der Kunde wird uns vorab in Textform über jede Änderung der Systemvoraussetzungen oder seiner IT-Umgebung informieren, welche Einfluss auf die Erfüllung der Support-Leistungen hat oder haben kann.
- 2.4.6 Der Kunde benennt uns mindestens einen Mitarbeiter als Kontaktperson, der in der Anwendung der Hardware bzw. Software ausreichend geschult und autorisiert ist, uns als technisch versierter Ansprechpartner im Rahmen der Support-Leistungen zu kontaktieren. Der Kunde wird uns jeden Wechsel oder längerfristige Verhinderung der von ihm benannten Kontaktpersonen unverzüglich in Textform mitteilen.
- 2.4.7 Der Kunde stellt uns auf Verlangen im Anschluss an ein Ticket alle relevanten Informationen zur Verfügung, die für eine Reproduktion oder Lösung eines Fehlers oder Problems notwendig oder hilfreich sind.
- 2.4.8 Unsere Verpflichtung zur Fehlerbeseitigung entfällt, falls und solange

Friedrich-Koenig-Straße 3-5, 68167 Mannheim

- + der Kunde Fernzugriff per Remotezugang nicht innerhalb eines angemessenen Zeitraums ermöglicht;
- + der Kunde die Hardware oder Software nicht gemäß der Dokumentation nutzt;
- + die Hardware oder Software verändert wird;
- + Fehler nicht eindeutig reproduzierbar sind;
- + die Hardware oder Software mit Drittprodukten oder Komponenten benutzt wird, welche nicht durch den jeweiligen Hersteller freigegeben worden sind oder empfohlen wurden.

2.4.9 Von Support-Leistungen sind ausgeschlossen:

- + Individualanpassungen der Gastrosysteme
- + Datenmigrationsleistungen

2.4.10 Wenn der Kunde ausgeschlossene Leistungen (Ziff. 2.4.9) bestellt und in Anspruch nimmt, so erfolgt die Berechnung dieser Leistungen und Services separat gemäß den Stundensätzen nach Ziff. 2.8.1 dieser Besonderen Vereinbarungen, sofern im Servicevertrag (Einzelvertrag) nichts Abweichendes festgelegt wurde.

2.4.11 Jegliche Gewährleistung für Sachmängel an Workarounds, Patches, Hot- oder Bugfixes oder sonstige Releases und Dokumentation beschränkt sich auf die Nacherfüllung unserer Pflichten aus Ziff. 2.4. ohne Entschädigung, es sei denn, wir haben den Fehler grob fahrlässig oder vorsätzlich verursacht. Machen Dritte Ansprüche gegenüber dem Kunden wegen Verletzung von gewerblichen Schutz- oder Urheberrechten durch Workarounds, Patches, Hot- oder Bugfixes oder sonstiges Release oder die Dokumentation geltend, gelten ausschließlich die diesbezüglichen Bestimmungen nach Ziff. 1.7 dieser Besonderen Vereinbarungen.

## 2.5 Gegenstand und Umfang von Datensicherungs-Services

- 2.5.1 Im Rahmen von Datensicherungs-Services wird dem Kunden eine Software zur Durchführung und Verwaltung einer Datensicherung, für die im Einzelvertrag bezeichneten Systeme und Datenbestände installiert.
- 2.5.2 Die Datensicherung wird einmal täglich durchgeführt. Die Übertragung der Daten erfolgt über das Internet in ein Rechenzentrum. Die Internetverbindung mit ausreichender Bandbreite ist durch den Kunden selbst herzustellen. Sofern keine ausreichende Internetbandbreite herzustellen ist, wird die Datensicherung ausschließlich in der Kundenumgebung installiert.
- 2.5.3 Sofern im Einzelvertrag nicht abweichend geregelt, werden Einzelverträge über Datensicherungs-Services für die Dauer von zwölf (12) Monaten abgeschlossen („Festlaufzeit“). Im Anschluss an die Festlaufzeit verlängert sich der betroffene Einzelvertrag automatisch um jeweils weitere zwölf (12) Monate, sofern nicht eine der Parteien der Verlängerung unter Einhaltung einer Frist von mindestens drei (3) Monaten vor Eintritt der Verlängerung schriftlich widerspricht. Das Recht der Parteien zur außerordentlichen Kündigung nach den gesetzlichen Vorschriften bleibt unberührt.
- 2.5.4 Datenrücksicherungen im Falle eines Datenverlustes sind von den Datensicherungs-Services nicht umfasst. Diese werden gesondert beauftragt und innerhalb der Standard-Support-Zeiten entsprechend Ziff. 2.4.2 dieser Besonderen Vereinbarungen bearbeitet.

## 2.6 Gegenstand und Umfang von Virenschutz-Services

- 2.6.1 Im Rahmen der Virenschutz-Services wird dem Kunden eine Software zum Virenschutz auf den vom Kunden benannten Computerarbeitsplätzen und Servern installiert. Die Virenschutz-Services beinhalten die Bereitstellung von Lizenzen inklusive der Wartungspakete für den Virenschutz der vom Kunden benannten Geräte nach Maßgabe der geltenden Lizenzbedingungen des jeweiligen Herstellers der Virenschutzsoftware.
- 2.6.2 Die Auswahl und Installation der Virenschutzsoftware durch uns soll sicherstellen, dass für die Laufzeit des jeweiligen Einzelvertrages ein aktueller Virens Scanner beim Kunden eingesetzt wird und der Virenschutzstatus auf den umfassten Geräten regelmäßig überprüft wird.



Friedrich-Koenig-Straße 3-5, 68167 Mannheim

- 2.6.3 Die Überprüfung der Aktualität der durch den Softwarehersteller bereitgestellten Signaturen erfolgt durch die Gewinnblick. Fehler und Störungen werden dem Kunden mitgeteilt.
- 2.6.4 Der Kunde akzeptiert, dass ein 100-prozentiger Virenschutz nicht möglich ist und sich die Virenschutz-Services auf die Durchführung und Prüfung von Maßnahmen zum Schutz der betreuten Geräte des Kunden nach den üblichen Standards beschränken.
- 2.6.5 Sofern im Einzelvertrag nicht abweichend geregelt, werden Einzelverträge über Virenschutz-Services für die Dauer von zwölf (12) Monaten abgeschlossen („Festlaufzeit“). Im Anschluss an die Festlaufzeit verlängert sich der betroffene Einzelvertrag automatisch um jeweils weitere zwölf (12) Monate, sofern nicht eine der Parteien der Verlängerung unter Einhaltung einer Frist von mindestens drei (3) Monaten vor Eintritt der Verlängerung schriftlich widerspricht. Das Recht der Parteien zur außerordentlichen Kündigung nach den gesetzlichen Vorschriften bleibt unberührt.

### 2.7 Pflichten des Kunden

- 2.7.1 Der Kunde hat bei Service Leistungen dafür Sorge zu tragen, dass wir Zugang zu allen für die Leistungserbringung relevanten Kunden-Systemen vor Ort oder per Remote-Zugang erlangen, und dass alle Informationen und Daten (bei Werkleistungen insbesondere auch die Abnahmekriterien, Tests und Testverfahren) unverzüglich und vollständig zur Verfügung gestellt werden, die für die Service Leistungen erforderlich sind.
- 2.7.2 Bestehen die Service Leistungen aus Installationsleistungen, wird der Kunde auf eigene Kosten und in eigener Verantwortung alle notwendigen Einrichtungen (z.B. erforderliche Hard- und Software) zur Installation und zum Betrieb der Software rechtzeitig vor Leistungsbeginn zur Verfügung stellen.
- 2.7.3 Soweit die Erbringung der Service Leistungen in den Räumen des Kunden erforderlich ist oder vereinbart wurde, stellt der Kunde einen gesonderten Arbeitsplatz zur Verfügung. Soweit möglich, stellt der Kunde an diesem Arbeitsplatz Telefon und Möglichkeiten zum Internetzugang zur Verfügung. Die Kosten für diese Kommunikationseinrichtungen und die Nutzung des Arbeitsplatzes trägt der Kunde.
- 2.7.4 Der Kunde wird etwaige Mitwirkungspflichten nach Ziffer 2.7 unaufgefordert erbringen. Jedenfalls wird der Kunde diese Mitwirkungspflichten zu den im Einzelvertrag ausdrücklich genannten Zeitpunkten oder auf Anforderung von uns erbringen, wobei eine solche Anforderung in Textform oder mündlich erfolgen kann. Kommt der Kunde mit seinen Mitwirkungspflichten in Verzug, wird die für die Service Leistungen vereinbarte Vergütung - abweichend von Ziff. 2.8 dieser Besonderen Vereinbarungen - sofort fällig und es verschieben sich die Fristen und Leistungstermine, für deren Einhaltung wir verantwortlich sind, entsprechend um die Dauer der Verzögerung.
- 2.7.5 Der Kunde hat der Gewinnblick gemäß Ziffer 2.8.1 dieser Besonderen Vereinbarungen diejenige Arbeits- und Vorhaltezeit zu ersetzen, die von der Gewinnblick infolge und im Zusammenhang folgender Umstände angewendet wird:
- + einer vom Kunden veranlassten Überprüfungs-, Untersuchungs- und Mängelbeseitigungsmaßnahme an Werkleistungen, falls und soweit der Kunde zu Unrecht und aufgrund seiner Fahrlässigkeit oder seines Vorsatzes einen Mängelhaftungsfall meldet, oder
  - + einer Verletzung einer Pflicht des Kunden, insbesondere seiner Pflicht zur unverzüglichen und vollständigen Beistellung von Informationen oder Daten,

es sei denn, den Kunden trifft kein Verschulden. Weitergehende Rechte und Ansprüche der Gewinnblick bleiben unberührt.

### 2.8 Vergütung, Nebenkosten

- 2.8.1 Soweit der Servicevertrag (Einzelvertrag) nichts Abweichendes vorsieht, erfolgt die Vergütung von Support-Services, Datensicherung-Services sowie von Virenschutz-Services gegen Zahlung der im Einzelvertrag bezeichneten monatlichen Pauschalen, die ab Beginn der Laufzeit des Einzelvertrages jährlich oder monatlich im Voraus in Rechnung gestellt werden. Soweit im Einzelvertrag nichts Abweichendes vorgesehen ist, erfolgt die Vergütung Service Leistungen im Übrigen nach Zeitaufwand. Im Servicevertrag (Einzelvertrag) sind die Stunden- und Tagesätze festzuhalten, andernfalls gelten unsere üblichen Stunden- und Tagessätze als vereinbart. Stunden- oder Tagesbruchteile werden anteilig vergütet.
- 2.8.2 Etwaige von uns im Angebot oder Servicevertrag (Einzelvertrag) gemachte Angaben zum Zeitaufwand sind unverbindliche Schätzungen bzw. Kostenvoranschläge, es sei denn, das Angebot oder der Einzelvertrag sehen ausdrücklich Abweichendes vor (z.B. einen verbindlichen Kostenvoranschlag oder Festpreis).
- 2.8.3 Bei einer Vergütung nach Zeitaufwand erfolgt eine monatliche Rechnungsstellung anhand von Zeitnachweisen. Der Zeitnachweis enthält Angaben über Datum der Leistungserbringung, erbrachte Arbeitsstunden und den wesentlichen Inhalt der Leistungserbringung. Der Zeitnachweis wird von uns in Textform geführt und nur auf Verlangen des Kunden vorgelegt.

### 2.9 Mängelansprüche des Kunden bei Werkleistungen

- 2.9.1 Bei einer nur unerheblichen Abweichung der Werkleistungen von den einzelvertraglich vereinbarten Anforderungen und bei nicht reproduzierbaren Mängeln bestehen keine Sachmängelansprüche des Kunden. Ferner ist der Kunde für die Eignung der von ihm beigestellten Daten, Information und insbesondere für Abnahmekriterien, Tests und Testverfahren selbst verantwortlich.
- 2.9.2 In jeder Mängelanzeige hat der Kunde die Mängel in nachvollziehbarer und detaillierter Form unter Angabe aller für die Mängelerkennung und -analyse zweckdienlichen Informationen aufzuführen. Anzugeben sind dabei insbesondere die Arbeitsschritte, die zum Auftreten des Mangels geführt haben, die Erscheinungsform sowie die Auswirkungen des Mangels. Jede Mängelanzeige hat per E-Mail oder telefonisch, zu erfolgen und ist als solche ausdrücklich zu bezeichnen.
- 2.9.3 Hat der Kunde einen Mangel nach vorstehender Ziff. 2.9.2 ordnungsgemäß gemeldet, hat er zunächst nur das Recht auf Nacherfüllung innerhalb einer angemessenen Frist auf unsere Kosten. Schlägt eine Nacherfüllung mindestens zweimal fehl oder ist sie aus anderen Gründen nicht durchzuführen, kann der Kunde unter den gesetzlichen Voraussetzungen die Vergütung mindern und/oder Schadens- oder Aufwendungsersatz verlangen. Das Recht des Kunden zum Rücktritt ist ausgeschlossen, es sei denn, wir handeln grob fahrlässig oder vorsätzlich. Für Schadensersatz- und Aufwendungsersatzansprüche des Kunden gilt Ziffer 9 der Allgemeinen Vereinbarungen.
- 2.9.4 Ansprüche des Kunden wegen eines Sachmangels verjähren innerhalb von 12 Monaten ab Abnahme.