

# Allgemeine Geschäftsbedingungen der 4process AG

## I. Allgemeines/Geltungsbereich

1. Lieferung, Beratung und Unterstützung unserer Kunden erfolgen zu diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen.
2. Unsere Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten ausschließlich. Entgegenstehende oder von unseren Allgemeinen Geschäftsbedingungen abweichende Bedingungen des Kunden erkennen wir nicht an, es sei denn, wir haben ausdrücklich schriftlich ihrer Geltung zugestimmt. Unsere Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten auch dann, wenn wir in Kenntnis entgegenstehender oder von unseren Allgemeinen Geschäftsbedingungen abweichende Bedingungen des Kunden die Beratungs- oder Unterstützungsleistungen an den Kunden vorbehaltlos ausführen.
3. Alle Vereinbarungen, die zwischen uns und dem Kunden zwecks Ausführung eines Vertrages getroffen werden, sind in diesem Vertrag schriftlich niederzulegen.
4. Unsere Angebote sind stets freibleibend und unverbindlich. Aufträge gelten erst als angenommen, wenn sie von uns schriftlich bestätigt sind.

## II. Leistungsgegenstand

1. Wir werden unseren Kunden auf den im Vertrag im Einzelnen aufgeführten Gebieten beraten und unterstützen.
2. Inhalt und Umfang der von uns geschuldeten Beratungs- und Unterstützungsleistungen ergeben sich hierbei mangels anderweitiger schriftlicher Vereinbarung aus unserem schriftlichen Angebot.
3. Inhalt und Umfang der von uns geschuldeten Softwarelieferung ergeben sich hierbei mangels anderweitiger schriftlicher Vereinbarung aus unserem schriftlichen Angebot.
4. Nicht ausdrücklich im Vertrag oder im schriftlichen Angebot aufgeführte Leistungen sind von uns nicht geschuldet.
5. Wir sind berechtigt, die versprochene Leistung zu verändern oder von ihr abzuweichen, sofern die Umstände es erfordern und die Leistungsänderung für den Kunden zumutbar ist.

## III. Erbringungen der Beratungs- und Unterstützungsleistung

1. Soweit nichts anderes vereinbart ist, ist der Ort der Leistungserbringung unser Geschäftssitz.
2. Auch soweit wir die vereinbarten Leistungen in den Räumen unseres Kunden erbringen, treten unsere Mitarbeiter in kein Arbeitsverhältnis zu unserem Kunden.
3. Jeder Vertragspartner nennt dem anderen einen sachkundigen Mitarbeiter, der die zur Durchführung dieser Vereinbarung erforderlichen Auskünfte erteilen und Entscheidungen entweder treffen oder kurzfristig herbeiführen kann.
4. Der Kunde wird Wünsche wegen der zu erbringenden Leistungen nur dem von uns nach Ziffer III.3. benannten verantwortlichen Mitarbeiter übermitteln.
5. Ist ein Mitarbeiter von uns wegen Krankheit, Urlaub oder aus anderen von unserem Kunden nicht zu vertretenden Gründen an der Erbringung der Leistungen gehindert, werden wir auf Wunsch des Kunden unverzüglich einen anderen geeigneten Mitarbeiter einsetzen. Im Übrigen sind wir berechtigt, unsere Mitarbeiter jederzeit durch einen anderen geeigneten Mitarbeiter zu ersetzen.
6. Soweit die vereinbarten Leistungen in den Räumen unseres Kunden zu erbringen sind, wird der Kunde für unsere Mitarbeiter geeignete Räume zur Verfügung stellen, in denen auch Unterlagen, Dokumentationen, Datenträger und sonstige zur Erbringung der vereinbarten Leistungen erforderliche Arbeitsmittel sicher gelagert werden können.
7. Der Kunde wird uns alle erforderlichen Arbeitsmittel in ausreichendem Umfang ohne gesonderte Berechnung zur Verfügung stellen.
8. Der Kunde wird die für die Durchführung der Vereinbarung erforderliche Rechenzeit auf einer geeigneten Datenverarbeitungsanlage zur Verfügung stellen.

9. Der Kunde wird unseren Mitarbeitern jederzeit kostenfrei Zugang zu den für die Durchführung der Vereinbarung notwendigen Informationen verschaffen und rechtzeitig mit allen erforderlichen Informationen versorgen.

#### **IV. Vergütung/Zahlungsbedingungen**

1. Soweit nichts anderes vereinbart ist, berechnen wir die Vergütung nach Aufwand an Arbeitszeit, Reise- und Wartezeit zu den bei uns jeweils gültigen Listenpreisen. Die Abrechnung erfolgt auf der Grundlage des jeweiligen Einsatzberichtes.
2. Bei Abrechnung der Leistungen nach Stundensätzen werden begonnene halbe Einsatzstunden nach dem halben Stundensatz berechnet. Für außerhalb unserer üblichen Arbeitszeit zu erbringenden Leistungen gelten besondere Stundensätze, soweit nicht anders vereinbart.
3. Der Kunde erstattet uns bei Durchführung der Vereinbarung entstehende Nebenkosten, wie z.B. Kosten für notwendige Reisen und auswärtige Übernachtungen, soweit nicht anders vereinbart.
4. Zu allen Preisen tritt die gesetzliche Umsatzsteuer hinzu.
5. Wir sind berechtigt, monatlich abzurechnen, soweit nicht anders vereinbart.
6. Wir sind berechtigt, Anzahlungen zu verlangen, soweit nicht anders vereinbart.
7. Zahlungen sind nach Erhalt der Rechnung sofort ohne Abzug fällig, sofern sich nicht aus dem Vertrag etwas anderes ergibt.
8. Bei Zahlungsverzug haben wir das Recht, erbrachte und noch nicht abgerechnete Leistungen zu berechnen und sofort fällig zu stellen. Dies gilt auch, wenn eine wesentliche Verschlechterung der Vermögenslage des Kunden eintritt oder einzutreten droht und dadurch die Erfüllung der Verbindlichkeiten des Kunden gegenüber uns gefährdet ist.
9. Von uns gelieferte Software eines Fremderstellers bleibt unser Eigentum bis zur vollständigen Bezahlung der uns zustehenden Vergütung.
10. Aufrechnungsrechte stehen dem Kunden nur zu, wenn seine Gegenansprüche unbestritten, rechtskräftig festgestellt oder entscheidungsreif sind.
11. Ein Leistungsverweigerungs- oder Zurückbehaltungsrecht steht dem Kunden nicht zu.

#### **V. Leistungszeit**

1. Die Leistung wird von uns so schnell wie möglich ausgeführt.
2. Die Einhaltung unserer Leistungsverpflichtung setzt die rechtzeitige und ordnungsgemäße Erfüllung der Verpflichtungen des Kunden voraus.
3. Können vereinbarte Leistungen aus von uns nicht zu vertretenden Gründen nicht in vollem Umfang erbracht werden, können die bereits erbrachten Leistungen unter Abzug ersparter Aufwendungen dennoch zur Abrechnung gebracht werden.
4. Kommt der Kunde in Annahmeverzug oder verletzt er sonstige Mitwirkungspflichten, so sind wir berechtigt, den uns entstehenden Schaden einschließlich etwaiger Mehraufwendungen zu verlangen.
5. Die Leistungsfrist verlängert sich angemessen bei Maßnahmen im Rahmen von Arbeitskämpfen, insbesondere Streik und Aussperrung sowie bei Eintritt unvorhergesehener Hindernisse, die außerhalb unseres Wirkungsbereiches liegen, insbesondere Mobilmachung, Krieg, Unruhen, Terror, allgemeine Materialverknappung, soweit solche Hindernisse nachweislich auf die Erbringung des Leistungsgegenstandes von erheblichem Einfluss sind. Die vorbezeichneten Umstände sind auch dann von uns nicht zu vertreten, wenn sie während eines bereits vorliegenden Verzugs entstehen. Das Vorliegen derartiger Hindernisse werden wir in wichtigen Fällen dem Kunden unverzüglich mitteilen.

## **VI. Haftung**

1. Ansprüche des Kunden auf Schadenersatz sind ausgeschlossen. Dies gilt nicht
  - 1.a. für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, die wir, unsere gesetzlichen Vertreter oder Erfüllungsgehilfen zu vertreten haben.
  - 1.b. für Schäden, die auf einer vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Pflichtverletzung durch uns, einen gesetzlichen Vertreter oder leitenden Erfüllungsgehilfen oder auf einer vorsätzlichen Pflichtverletzung durch einen einfachen Erfüllungsgehilfen beruhen.
  - 1.c. für Schäden, die auf der schuldhaften Verletzung einer vertragswesentlichen Pflicht („Kardinalpflicht“) durch uns, einen gesetzlichen Vertreter oder Erfüllungsgehilfen beruhen.
  - 1.d. für die Haftung nach §§ 1, 4 Produkthaftungsgesetz.
2. Wir haften überdies nicht für Schäden, die im Zusammenhang damit entstehen, dass der Kunde keine tagesaktuelle, brauchbare Datensicherung in geeigneter Form angefertigt oder sonst eine zeitnahe und kostengünstige Wiederherstellung von Daten sichergestellt hat. Bei Beschädigung von Datenträgermaterial umfasst die Ersatzpflicht nicht den Aufwand für die Wiederbeschaffung verlorener Daten und Informationen, soweit die Beschädigung nicht vorsätzlich oder grob fahrlässig durch uns verursacht wurde.
3. Die Haftung ist auf den Ersatz von vertragstypischen, vorhersehbaren Schäden begrenzt, sofern es sich nicht um die Haftung für Schäden der in den Ziffern VI.1.a und VI.1.d bezeichneten Art handelt.
4. Die Haftung gemäß Ziffer VI.1.c ist begrenzt auf den von unserer Betriebshaftpflichtversicherung gedeckten Betrag in Höhe von € 1.500.000,00 je Versicherungsfall für Personenschäden bzw. 1.500.000,00 € je Versicherungsfall für Sach- und Vermögensschäden.
5. Soweit Schadenersatzansprüche ausgeschlossen oder beschränkt sind, gilt dies sowohl für vertragliche als auch für deliktische Schadenersatzansprüche.
6. Soweit unsere Haftung ausgeschlossen oder beschränkt ist, gilt dies auch für die persönliche Haftung unserer Angestellten, Arbeitnehmer, Mitarbeiter, Vertreter und Erfüllungsgehilfen.

## **VII. Mängelansprüche**

1. Mängelansprüche sind ausgeschlossen. Dies gilt nicht,
  - 1.a. soweit wir zur Lieferung neu hergestellter Sachen oder zu Werkleistungen verpflichtet sind.
  - 1.b. soweit die Ansprüche auf einem Mangel beruhen, den wir arglistig verschwiegen haben.
  - 1.c. soweit wir eine bestimmte Beschaffenheit garantiert haben.
2. Für die Mängelansprüche der in Ziffer VII.1.a bezeichneten Art gilt folgendes:
  - 2.a. Wenn ein Mangel vorliegt, sind wir nach unserer Wahl zur Mangelbeseitigung oder zur Ersatzlieferung berechtigt. Sind wir in diesen Fällen zur Mangelbeseitigung/Ersatzlieferung nicht bereit oder nicht in der Lage oder mit der Mangelbeseitigung/Ersatzlieferung infolge eigenen Verschuldens in Verzug oder schlägt in sonstiger Weise die Mangelbeseitigung/Ersatzlieferung fehl, so ist der Kunde nach seiner Wahl berechtigt, vom Vertrag zurückzutreten oder eine entsprechende Minderung des Preises zu verlangen.
  - 2.b. Der Kunde ist nur nach Maßgabe der Regelung in Ziffer VII.2.a zur Minderung und zum Rücktritt wegen eines Mangels berechtigt.
  - 2.c. Die Verjährungsfrist für alle auf einem Mangel beruhenden Ansprüche des Kunden beträgt 1 Jahr. Verjährungsbeginn ist der gesetzlich vorgeschriebene Zeitpunkt.
  - 2.d. Werden Betriebs- oder Wartungsanweisungen nicht befolgt oder Änderungen an den Produkten vorgenommen, sind jegliche Mängelansprüche ausgeschlossen.
  - 2.e. Der Kunde hat offensichtliche Mängel als Kaufmann unverzüglich, im Übrigen innerhalb einer Frist von zwei Wochen schriftlich mitzuteilen. Kaufleute haben darüber hinaus im üblichen Umfang eine eingehende Untersuchung auf Mängel durchzuführen und Mängel, die auch nach sorgfältiger Prüfung nicht zu erkennen waren, uns unverzüglich nach deren Entdeckung schriftlich mitzuteilen.
  - 2.f. Zur Vornahme aller nach unserem billigen Ermessen notwendig erscheinenden Ausbesserungen und Ersatzlieferungen hat uns der Kunde – nach entsprechender Verständigung mit uns – die erforderliche Zeit und Gelegenheit zu geben, andernfalls sind jegliche Mängelansprüche ausgeschlossen.

## **VIII. Rücktritt**

1. Der Kunde ist außer in den Fällen der Ziffer VII.2.a nur dann berechtigt, vom Vertrag zurückzutreten, wenn eine vertragliche Pflicht durch uns, einen gesetzlichen Vertreter oder Erfüllungsgehilfen schuldhaft verletzt wurde.
2. Jedes vertragswidrige Verhalten des Kunden berechtigt uns zum sofortigen Rücktritt vom Vertrag.
3. Der Rücktritt hat durch schriftliche Erklärung gegenüber der jeweils anderen Vertragspartei zu erfolgen. Die Rücktrittserklärung muss innerhalb von zwei Wochen nach Kenntnis der zum Rücktritt berechtigenden Umstände abgegeben werden. Andernfalls erlischt das Rücktrittsrecht.

## **IX. Vertraulichkeit**

1. Informationen, Geschäftsvorgänge, Aufgaben und Unterlagen, die den Vertragsparteien im Rahmen dieser Vereinbarung bekannt oder übergeben werden und Geschäftsgeheimnisse darstellen oder aus sonstigen Gründen vertraulich sind, sind klar und deutlich als vertraulich zu bezeichnen. Die Vertragsparteien werden solche Informationen, Geschäftsvorgänge, Aufgaben und Unterlagen gegenüber Dritten vertraulich behandeln, es sei denn, diese sind bereits auf andere Weise allgemein bekannt geworden. Die Vertragsparteien werden den einzusetzenden Mitarbeitern eine entsprechende Verpflichtung auferlegen.
2. Diese Pflicht bleibt auch nach Beendigung dieser Vereinbarung bis zum Ablauf von 2 Jahren bestehen.

## **X. Softwareüberlassung**

1. Die Software eines Fremdherstellers wird dem Kunden ausschließlich zu den Lizenzbedingungen des Fremdherstellers überlassen. Eine darüber hinausgehende Haftung ist ausgeschlossen. Wir behalten uns das Nutzungsrecht an gelieferter Software bis zur vollständigen Begleichung des vertraglichen Vergütungsanspruchs vor, werden jedoch, jederzeit frei widerruflich, eine vorherige Nutzung dulden.

## **XI. Allgemeine Bestimmungen**

1. Der Kunde ist nicht berechtigt, seine Ansprüche aus dem Vertrag abzutreten.
2. Erfüllungsort und ausschließlicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus dem Vertrag ist unser Geschäftssitz.
3. Es findet ausschließlich das Recht der Bundesrepublik Deutschland Anwendung.

4process AG (Stand 09/08)