

# Allgemeine Geschäftsbedingungen der PHOENIX MEDIA GmbH für die Software-Pflege (Wartung und Support)

## 1. Geltungsbereich

1.1 Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen sind Bestandteil aller Angebote und Verträge über unsere Softwarepflegeleistungen in laufender und künftiger Geschäftsverbindung. Für weitere Leistungen, z.B. Software-Überlassung, OnlineShop-Erstellung, Webhosting gelten gesonderte Bedingungen.

1.2 Entgegenstehende oder von unseren Allgemeinen Geschäftsbedingungen abweichende Bedingungen des Kunden erkennen wir nicht an, es sei denn, wir hätten ihrer Geltung ausdrücklich schriftlich zugestimmt. Unsere Geschäftsbedingungen gelten auch dann, wenn wir in Kenntnis entgegenstehender oder von unseren Geschäftsbedingungen abweichender Bedingungen des Kunden die Leistung vorbehaltlos ausführen.

1.3 Unsere Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten nur gegenüber Unternehmern im Sinn von § 14 Abs.1 BGB oder juristischen Personen des öffentlichen Rechts oder einem öffentlich-rechtlichen Sondervermögen.

## 2. Vertragsgegenstand – Leistungsbeschreibung

2.1 Gegenstand des Vertrages ist die Erbringung von Pflegeleistungen für die Software des Kunden gegen Bezahlung der vereinbarten Vergütung. Der nachfolgend verwendete Begriff der „Pflegeleistungen“ beinhaltet die im Auftragsformular bezeichneten Wartungs- und Supportleistungen und die Bereitstellung von Releases und Service Updates für die von uns erworbene oder von uns unterstützte Software des Kunden.

2.2 Der konkrete Umfang der Pflegeleistungen ergibt sich aus unserem Auftragsformular; ergänzend gilt nachstehende Ziffer 4. Die in unserem Auftragsformular oder unseren sonstigen Unterlagen enthaltenen Hinweise auf technische Normen und sonstige Angaben dienen nur der Leistungsbeschreibung und enthalten keine Garantiezusagen, insbesondere keine Beschaffenheitsgarantie.

## 3. Angebotsunterlagen – Auftragsformular – Vertragsabschluss

3.1 Mit der bloßen Übermittlung unserer Angebotsunterlagen ist noch kein rechtsverbindliches Angebot von uns für die Erbringung der Pflegeleistungen verbunden, sondern lediglich eine unverbindliche Aufforderung an den Kunden, uns zur Abgabe eines Angebots auf Abschluss eines Softwarepflegevertrages aufzufordern.

3.2 Rechtsverbindliche Angebote unterbreiten wir dem Kunden durch Übermittlung eines von uns erstellten Auftragsformulars und binden uns nur, wenn sie innerhalb der von uns vorgegebenen Frist von dem Kunden durch Rücksendung des Auftragsformulars nach Unterzeichnung oder durch sonstige Annahmeerklärung in Textform (z. B. Brief, Fax, E-Mail) angenommen werden. Die Frist ist nur dann eingehalten, wenn uns die Annahmeerklärung des Kunden innerhalb der vorgegebenen Frist zugeht.

## 4. Leistungsverpflichtung – Störungsmeldung

4.1 Sofern in unserem Auftragsformular nichts anders bestimmt ist, umfassen Pflegeleistungen nur die Beratung, Empfehlung und Informationen für die Softwarenutzung und die Installation neuer Versionen.

Die Behebung von Mängeln an der Software erfolgt als Pflegeleistung nur in dem im Auftragsformular konkret beschriebenen Umfang. Soweit dies dem Kunden zumutbar ist, können wir anstelle der Behebung des Mangels auch eine Auswechslung (Umgehung) umsetzen oder Maßnahmen zur temporären Überbrückung vornehmen. Sofern wir Leistungen zur Mängelbeseitigung schulden, erbringen wir diese Leistungen im Rahmen der branchenüblichen Sorgfalt. Eine Garantie zur Beseitigung der Störung überhaupt oder innerhalb einer bestimmten Zeit übernehmen wir nicht. Wir sind auch nicht verpflichtet, eine bestimmte Verfügbarkeit der Software sicherzustellen.

Unsere Pflegeleistungen beziehen sich zudem nur auf solche Softwareprodukte, die auf der von uns empfohlenen Hardware unter Beachtung der von uns hierfür angegebenen Minimalkonfiguration und in der von uns empfohlenen Softwareumgebung und Systemsoftware verwendet werden.

4.2 Sind wir nach dem Auftragsformular auch zur Erbringung von Supportleistungen bei der Lösung dringender Störungen verpflichtet (Notfallleistungen),

werden wir – bei Eingang einer ordnungsgemäßen Störungsmeldung des Kunden gemäß Ziffer 4.4– spätestens innerhalb der im Auftragsformular hierfür festgelegten Reaktionszeit Maßnahmen zur Beseitigung der Störung einleiten. Dringende Störungen sind solche, aufgrund derer ein weiteres Arbeiten an der Software nicht möglich ist, Daten über die Software nicht weiter zu verarbeiten sind und keine vorübergehende Umgehungsmöglichkeit besteht; näheres regelt unser Auftragsformular. Wir benennen dem Kunden die bei dringenden Problemen zu kontaktierende Stelle.

Unsere Verpflichtung zur Erbringung von Notfallleistungen entfällt, wenn ein Mangel in der Software durch eine Bearbeitung oder Umarbeitung der Software durch den Kunden oder durch vom Kunden beauftragte Dritte verursacht wurde.

4.3 Arbeiten an der Software, die der Kunde vertragswidrig geändert hat, unterliegen diesem Softwarepflegevertrag nur dann, wenn wir der Änderung zuvor schriftlich zugestimmt haben; entsprechendes gilt für Software, die von Dritten technisch gepflegt wurde. Von uns ebenfalls nicht geschuldet sind Leistungen für die Behebung von Mängeln, die durch vertragswidrige Nutzung, Nutzung in einer anderen als der vereinbarten Einsatzumgebung, unsachgemäße Benutzung, Fremdeinwirkung, höhere Gewalt oder ähnliche Umstände erforderlich werden. Erbringen wir in diesem Zusammenhang auf ausdrücklichen Wunsch des Kunden dennoch Leistungen für die Mängelanalyse und Mangelbeseitigung, hat uns der Kunde diese Leistungen gesondert zu vergüten.

4.4 Störungen, Mängel und Fehlfunktionen der Software hat der Kunde uns unverzüglich nach Entdeckung in nachvollziehbarer Form und unter Angabe der für die Mangelbeseitigung zweckdienlichen Informationen zu melden, möglichst unter detaillierter Beschreibung der Fehler-Symptome einschließlich der Umstände und Auswirkungen der Störung sowie einer Schilderung der System- und Hardwareumgebung einschließlich etwaiger verwendeter Drittsoftware. Der Kunde hat dazu, d.h. zur Meldung von Störungen, Mängel und Fehlfunktionen der Software, ausschließlich das von uns hierfür bereitgestellte Meldesystem JIRA zu nutzen. Meldungen und Mitteilungen auf anderem Wege können Verzögerungen zur Folge haben und sind insbesondere nicht geeignet, vertraglich vereinbarte Reaktionszeiten in Gang zu setzen.

## 5. Mitwirkungspflichten – Scheinfehler – Annahmeverzug

5.1 Voraussetzung für die Erbringung der Pflegeleistungen ist, dass der Kunde die Software auf dem aktuellen oder dem diesem vorhergehenden Stand einsetzt und für die Software gelieferte Problemlösungen (Updates, Hotfixes usw.) installiert. Eine Obliegenheit zum Einsatz des aktuellen oder vorgehenden Softwarestandes und gelieferter Problemlösungen besteht dann nicht, wenn dies für den Kunden unzumutbar ist, beispielsweise weil diese Softwareversionen oder die gelieferte Problemlösung fehlerhaft sind.

Ist der Kunde danach nicht verpflichtet, die aktuelle oder vorhergehende Version und dazugehörige Problemlösungen einzusetzen, ruht unsere Leistungsverpflichtung; gleichzeitig ruht die Verpflichtung des Kunden zur Entrichtung der Pflegegebühr. Stellen wir einen Zustand her, in dem es dem Kunden zumutbar ist, die geforderten Versionen und Problemlösungen einzusetzen und holen wir unsere ausgesetzten Leistungen nach, hat auch der Kunde die Vergütung nachzuentrichten.

5.2 Weitere Voraussetzung für die Erbringung der Pflegeleistungen ist, dass der Kunde die Software nicht ohne Absprache mit uns an einem anderen als dem bei Abschluss des Pflegevertrages maßgeblichen Ort betreibt und die im Auftragsformular bestimmten Mindestanforderung an die Systemumgebung einhält.

5.3 Der Kunde ist verpflichtet, uns in jeder Hinsicht bei der Erfüllung der Pflegeleistungen zu unterstützen. Dabei wird er insbesondere sämtliche Mitteilungen im Zusammenhang mit unseren Supportleistungen nur über unser vorgehaltenes System JIRA an uns richten. Darüber hinaus hat uns der Kunde eine verantwortliche Kontaktperson namentlich zu benennen, die er für uns als Ansprechpartner für sämtliche Fragen im Zusammenhang mit der Softwarepflege und Mängelbeseitigung einsetzt und für Software-Updates und Software-Upgrades empfangsberechtigt ist.

Der Kunde gestattet uns den Zugang zur Software über Datenleitungen und stellt die hierfür notwendigen Verbindungen.

5.4 Das Anpassen, Speichern, Sichern oder Verändern von Drittprogrammen, die nicht Bestandteil der von uns

zu pflegenden Software sind, obliegt alleine dem Kunden; dies gilt auch für die Pflege und Sicherung der Stamm- und Bewegungsdaten des Kunden.

Außerdem trifft der Kunde angemessene Vorkehrungen zur Datensicherung und stellt dadurch sicher, dass verlorengegangene Daten aus Datenbeständen, die in maschinenlesbarer Form bereitgehalten werden, und Programme mit vertretbarem Aufwand reproduziert werden können.

5.5 Stellt sich heraus, dass ein vom Kunden gemeldeter Mangel tatsächlich nicht besteht oder nicht auf die Software zurückzuführen ist (Scheinfehler), so hat uns der Kunde unseren im Zuge der Mängelanalyse und sonstigen Bearbeitung entstandenen Zeitaufwand mit dem im Auftragsformular ausgewiesenen Stundensatz zu vergüten, es sei denn, der Kunde konnte das Vorliegen eines solchen Scheinfehlers auch bei Anstrengung der erforderlichen Sorgfalt nicht erkennen.

5.6 Kommt der Kunde in Annahmeverzug oder verletzt er schuldhaft sonstige vertragliche Mitwirkungspflichten, hat er uns den hieraus entstehenden Schaden einschließlich etwaiger Mehraufwendungen (für eingeplante Umsetzungsressourcen usw.) zu ersetzen. Die Geltendmachung weiterer Ansprüche und sonstiger Rechte bleiben vorbehalten.

## 6. Vergütung – Zahlungsbedingungen – Aufrechnung/Zurückbehaltung

6.1 Unsere Pflegevergütung ergibt sich aus dem Auftragsformular, wobei Supportleistungen für die Beseitigung von Mängeln an der Software, die der Kunde von uns im Rahmen eines gesonderten Vertrages (Magento Schnittstellen Standardsoftware-Überlassung oder der OnlineShop-Erstellung) erworben hat, dann nicht nach diesem Softwarepflegevertrag zu vergüten sind, wenn der Kunde gegen uns im Zeitpunkt der Mängelbeseitigung noch durchsetzbare Mängelhaftungsansprüche aus dem entsprechenden Vertrag hat.

6.2 Unsere Pflegevergütung versteht sich ausschließlich der jeweils anfallenden gesetzlichen Steuern und Abgaben sowie gegebenenfalls anfallenden Übertragungs-, Transport-, Verpackungs- und Versicherungskosten.

6.3 Der Kunde hat die vereinbarte Pflegevergütung für den von uns kalkulierten und im Auftragsformular ausgewiesenen Pflegeaufwand sowie die hierauf entfallende jeweils gültige gesetzliche Umsatzsteuer jeweils für 3 Monate vor auszahlen (Vorkasse). Die erste Vorauszahlung wird mit Abschluss des Softwarepflegevertrages fällig; die weiteren Vorauszahlungen immer am letzten Tag eines Vorauszahlungszeitraums für den folgenden Vorauszahlungszeitraum.

Sofern sich nach Ablauf eines Vorauszahlungszeitraums herausstellt, dass der tatsächliche Pflegeaufwand über die kalkulierten Stunden hinausging, hat der Kunde die Mehrstunden mit dem im Auftragsformular ausgewiesenen Stundensatz zuzüglich der hierauf entfallenden jeweils gültigen gesetzlichen Umsatzsteuer innerhalb von 14 Kalendertagen nach Rechnungsdatum nachzuzahlen.

6.4 Die Bezahlung hat im Inland per Bankeinzug im Lastschriftverfahren zu erfolgen. Der Kunde erteilt hierfür entweder uns eine Einzugsermächtigung oder seiner Bank einen Abbuchungsauftrag.

6.5 Der vereinbarten Vorauszahlung liegt der im Vorfeld kalkulierte und im Auftragsformular ausgewiesene Aufwand von monatlichen Pflegestunden zugrunde.

6.6 Zur Aufrechnung ist der Kunde nur befugt, wenn sein Gegenanspruch rechtskräftig festgestellt oder von uns unbestritten ist. Zur Ausübung eines Zurückbehaltungsrechts ist der Kunde ebenso wie wir auch insoweit befugt, als sein Gegenanspruch nicht auf demselben Vertragsverhältnis beruht.

Bei Vorhandensein von Mängeln steht dem Kunden ein Zurückbehaltungsrecht allerdings nur zu, wenn die Programmierung offensichtlich mangelhaft ist und dem Kunden offensichtlich eine Recht zur Verweigerung der Abnahme zusteht, vorausgesetzt der zurückbehaltene Betrag steht in angemessenem Verhältnis zu den Mängeln und den voraussichtlichen Kosten der Nacherfüllung.

## 7. Termine – Leistungsverzug – Rücktritt

7.1 Verbindliche Termine für die Erbringung der Pflegeleistungen bedürfen einer gesonderten Vereinbarung. Für die Erbringung der Pflegeleistungen hat der Kunde uns die erforderliche Zeit und Gelegenheit zu geben, es sei denn, es wurden hierfür bestimmte Reaktionszeiten vereinbart.

Im Übrigen werden wir gemeldete Mängel innerhalb angemessener Frist beseitigen. Angemessen ist eine Frist,

innerhalb der wir unter Berücksichtigung unserer Auftragslage und der Verfügbarkeit geeigneter Mitarbeiter ohne schuldhaftes Zögern die gemeldeten Mängel analysieren und beseitigen können.

Kommt der Kunde seiner Mitwirkungspflicht nicht rechtzeitig nach, verschoben sich unsere Leistungstermine entsprechend, insbesondere also bei der Nichtvornahme einer ordnungsgemäßen Störungsanzeige nach vorstehender Ziffer 4.4 oder der Nichtleistung vereinbarter An- oder Vorauszahlungen.

7.2 Erhalten wir aus von uns nicht zu vertretenden Gründen Lieferungen oder Leistungen unserer Vorlieferanten trotz ordnungsgemäßer Eindeckung nicht, nicht richtig oder nicht rechtzeitig oder treten Ereignisse höherer Gewalt ein, werden wir den Kunden hierüber unverzüglich benachrichtigen. In diesem Fall sind wir berechtigt, unsere Leistung um die Dauer der Behinderung und einer angemessenen Anlaufzeit hinauszuschieben oder wegen des noch nicht erfüllten Teils vom Vertrag ganz oder teilweise zurückzutreten, soweit wir unserer vorstehenden Informationspflicht nachgekommen sind und nicht das Beschaffungs- oder Herstellerrisiko übernommen haben. Der höheren Gewalt stehen gleich Streik, Aussperrung, behördliche Eingriffe, Energie- und Rohstoffknappheit, unverschuldete Transportengpässe, unverschuldete Betriebsbehinderungen (z.B. durch Feuer, Wasser und Maschinenschäden) und alle sonstigen Behinderungen, die bei objektiver Betrachtung von uns nicht schuldhaft herbeigeführt worden sind.

Wird ein vereinbarter Leistungstermin oder eine Leistungszeit durch die vorgenannten Umstände um mehr als vier Wochen überschritten oder ist bei unverbindlichem Leistungstermin das Festhalten am Vertrag für den Kunden objektiv unzumutbar, ist der Kunde berechtigt, wegen des noch nicht erfüllten Teils vom Vertrag zurückzutreten. Weitere Rechte des Kunden, insbesondere Schadensersatzansprüche, bestehen in diesem Fall nicht.

7.3 Bei Überschreitung von Leistungszeiten oder Leistungszeiten können wir erst dann in Verzug kommen, wenn eine vom Kunden schriftlich gesetzte, angemessene und mindestens acht Werktage betragende Nachfrist abgelaufen ist, es sei denn, in dem Auftragsformular sind Leistungszeitpunkt oder Leistungszeit ausdrücklich als fix bezeichnet oder bestimmte Reaktionszeiten vereinbart.

7.4 Schadenersatz wegen Verzögerung der Leistung, Schadenersatz statt der Leistung und Ersatz seiner vergeblichen Aufwendungen kann der Kunde auch bei Lieferverzug nur nach Maßgabe von nachstehender Ziffer 10 verlangen.

7.5 Der Kunde kann außer in den Fällen nachstehender Ziffer 9.2 im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen vom Vertrag nur zurücktreten, wenn wir die Pflichtverletzung zu vertreten haben.

## 8. Rechteinräumung

8.1 Sofern wir im Rahmen unserer Pflegeleistung die Software des Kunden ergänzen oder ersetzen, erhält der Kunde das Recht, mit der durch unsere Pflegeleistung ergänzten/ersetzten Software so verfahren zu können, wie mit der Ausgangssoftware.

Die Rechteinräumung erfolgt aufschiebend bedingt auf den Zeitpunkt der vollständigen Bezahlung unserer Pflegevergütung. Bis zu diesem Zeitpunkt willigen wir in die Nutzung der ergänzten/ersetzten Software gemäß den vorstehenden Regelungen bis zu unserem jederzeit möglichen Widerruf ein und werden von unserem Widerrufsrecht keinen Gebrauch machen, solange der Kunde sich vertragsgemäß verhält und insbesondere nicht in Zahlungsverzug gerät.

8.2 Führt unsere Pflegeleistung dazu, dass der Kunde mehr als eine – nicht notwendig vollständige – Softwareversion erhält, hat er die überzählige Software zu löschen. Nutzungsrechte an der überzähligen Software erlöschen mit dem Einsatz der neuen Softwareteile nach Ablauf einer Frist von 4 Wochen.

## 9. Sach- und Rechtsmängel

9.1 Mängelansprüche des Kunden setzen voraus, dass dieser unsere Pflegeleistungen unverzüglich nach Erbringung oder, wenn der Mangel von uns als Pflegeleistung überlassene Software oder Dokumentation betrifft, unverzüglich nach deren Übermittlung auf Mängel untersucht und diese rechtzeitig schriftlich gerügt hat; die Rüge ist rechtzeitig, sofern sie innerhalb von 10 Kalendertagen, gerechnet ab Ablieferung oder bei versteckten Mängeln ab Entdeckung, bei uns eingeht. Die gesetzlich geschuldete Untersuchungs- und Rügepflicht von Käufern bleibt hiervon unberührt (§ 377 HGB).

9.2 Soweit ein Mangel unserer Pflegeleistung vorliegt,

dessen Ursache bereits im Zeitpunkt des Gefahrübergangs vorlag, hat der Kunde nach unserer Wahl Anspruch auf Nacherfüllung durch Mangelbeseitigung oder, wenn der Mangel von uns als Pflegeleistung überlassene Software oder Dokumentation betrifft, Übermittlung einer neuen mangelfreien Sache.

Die zum Zwecke der Nacherfüllung notwendigen Aufwendungen, wie insbesondere Arbeits-, Material-, Transport- und Wegekosten, tragen wir nur insoweit, als diese sich nicht dadurch erhöhen, dass die gelieferte Vertragssoftware an einen anderen Ort als den Erfüllungsort verbracht wurde; § 635 Abs. 3 BGB bleibt unberührt.

Entstehen bei der Nacherfüllung Schäden an anderen Sachen, als der mangelhaften Vertragssoftware, kann der Kunde diese Schäden nur nach Maßgabe von nachstehender Ziffer 10 verlangen.

Sind wir zur Nacherfüllung nicht bereit oder schlägt diese mindestens zweimal fehl oder ist die Nacherfüllung dem Kunden unzumutbar oder eine Fristsetzung nach den Regelungsalternativen der §§ 281 Abs. 2, 323 Abs. 2 BGB entbehrlich, ist der Kunde nach seiner Wahl berechtigt, den Mangel selbst zu beseitigen und Ersatz der hierfür erforderlichen Aufwendungen zu verlangen oder die vereinbarte Vergütung zu mindern oder vom Vertrag zurückzutreten. Bei nur unerheblichen Mängeln besteht jedoch weder ein Rücktrittsrecht noch kann der Kunde Schadensersatz statt der ganzen Leistung verlangen. Im Übrigen kann der Kunde Schadensersatz oder Ersatz seiner vergeblichen Aufwendungen in jedem Fall nur nach Maßgabe von nachstehender Ziffer 10 verlangen.

9.3 Mängelansprüche des Kunden entfallen, soweit der Kunde die Pflegeleistung selbst ändert oder von Dritten ändern lässt oder unsere Anleitung/Hinweise nicht befolgt oder die Pflegeleistung in einer Hardware- und Softwareumgebung einsetzt, die den Anforderungen der jeweiligen Schnittstelle nicht gerecht wird, es sei denn, der Kunde weist nach, dass aufgetretene Mängel auf diese Tatsachen nicht zurückzuführen sind und die Mangelanalyse und Mangelbeseitigung durch uns dadurch nicht beeinträchtigt wird. Dieser Nachweis kann dadurch geführt werden, dass der Kunde den Fehler in der ursprünglich gelieferten, unveränderten Version der Programmierung auf einem Referenzsystem reproduziert.

9.4 Macht ein Dritter gegenüber dem Kunden wegen der vertragsgemäßen Nutzung der Pflegeleistung die Verletzung von Schutzrechten geltend, hat uns der Kunde hierüber unverzüglich zu informieren. Soweit möglich hat uns der Kunde die Verteidigung gegen diese Ansprüche zu überlassen und uns dabei jegliche zumutbare Unterstützung zu gewähren.

Soweit Rechte Dritter verletzt sind, können wir nach unserer Wahl Nacherfüllung vornehmen durch

- a) Erwirkung eines für den Vertragszweck ausreichenden Nutzungsrechts von dem über das Schutzrecht Verfügungsberechtigten oder
- b) Änderung oder Austausch der schutzrechtsverletzenden Pflegeleistung mit für den Kunden zumutbaren Funktionsauswirkungen gegen eine Software, deren vertragsgemäße Nutzung keine Schutzrechte verletzt.

## 10. Schadens- und Aufwendersersatzansprüche

10.1 Soweit vorstehend nichts anderes bestimmt ist, sind vorbehaltlich nachstehender Ziffer 10.2 Schadens- und Aufwendersersatzansprüche des Kunden gleich aus welchem Rechtsgrund ausgeschlossen. Dies gilt insbesondere für Schadensersatzansprüche aus Verschulden bei Vertragsverhandlungen, Anbahnung eines Vertrages oder ähnlichen geschäftlichen Kontakten, wegen sonstiger Pflichtverletzungen sowie für deliktische Ansprüche auf Ersatz von Sachschäden gemäß § 823 BGB und Aufwendungen des Kunden anstelle eines Anspruchs auf Ersatz des Schadens statt der Leistung.

10.2 Die Haftungsbeschränkungen gemäß vorstehender Ziffer 10.1 gelten nicht

- a) soweit die Schadensursache auf Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit von uns selbst oder unseren Vertretern oder Erfüllungsgehilfen beruht, wobei der Schadensersatz bei grober Fahrlässigkeit auf den vorhersehbaren vertragstypischen Schaden beschränkt ist,
- b) bei schuldhaftem Verstoß gegen wesentliche Vertragsverpflichtungen, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages erst ermöglicht und auf deren Erfüllung der Kunde vertrauen darf, wobei in diesem Fall der Schadensersatz ebenfalls auf den bei Vertragsschluss vorhersehbaren vertragstypischen Schaden beschränkt ist,
- c) in Fällen der zwingenden Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz,
- d) bei Schäden aus der Verletzung von Leben, Körper und

Gesundheit,

e) bei arglistigem Verschweigen eines Mangels, bei Übernahme des Beschaffungs- oder Herstellungsrisikos im Sinn von § 276 BGB oder bei ausnahmsweise schriftlicher Übernahme einer Beschaffenheitsgarantie im Sinn von § 639 BGB.

10.3 Ansprüche des Kunden auf Ersatz seiner vergeblichen Aufwendungen sind beschränkt auf den Betrag des Interesses, welches dieser an der Erfüllung des Vertrages hat.

10.4 Soweit unsere Haftung ausgeschlossen oder beschränkt ist, gilt dies auch für die persönliche Haftung unserer Angestellten, Arbeitnehmer, Mitarbeiter, Vertreter und Erfüllungsgehilfen.

## 11. Verjährung

11.1 Mängelansprüche verjähren in 12 Monaten.

In Fällen der Kulanz beginnt die Verjährung von Mängelansprüchen bei einem von uns getätigten Mangelbeseitigungs- bzw. Nacherfüllungsversuch nicht neu. Bei bestehendem Nacherfüllungsanspruch bezieht sich die von uns mit der Nacherfüllung einhergehende Anspruchsanerkennung nach § 212 Abs. 1 Nr. 1 BGB nur auf diejenigen Mängel, die Gegenstand des Nacherfüllungsverlangens des Kunden waren oder durch eine mangelhafte Nacherfüllung hervorgerufen werden. Soweit die von uns als Pflegeleistung überlassene Software teilweise identisch mit der vom Kunden bereits eingesetzten Software ist, bleibt es für die bereits vorhandenen Softwareteile bei den zuvor bestehenden Rechten und dem dazu bestehenden Verjährungslauf.

11.2 Sonstige Schadensersatzansprüche, die dem Kunden aus Anlass oder im Zusammenhang mit der erbrachten Pflegeleistung entstehen, verjähren in 12 Monaten ab Kenntnis oder grob fahrlässiger Unkenntnis des Schadens oder der Person des Schädigers und ohne Rücksicht auf die Kenntnis oder grob fahrlässige Unkenntnis in 5 Jahren von ihrer Entstehung an.

11.3 In den Fällen nach Ziffer 10.2 verbleibt es für Schadens- und Aufwendersersatzansprüche bei der gesetzlichen Verjährungsfrist.

## 12. Vertragsdauer – Kündigung

12.1 Sofern sich aus dem Auftragsformular nichts anderes ergibt, hat der Pflegevertrag hat eine Mindestlaufzeit von 6 Monaten und beginnt mit Abschluss des Softwarepflegevertrages. Nach Ablauf der Mindestlaufzeit verlängert sich der Pflegevertrag um jeweils weitere 6 Monate, es sei denn, eine der Parteien widerspricht der Verlängerung schriftlich spätestens 3 Monate vor Ablauf der Mindestlaufzeit bzw. der sich bereits verlängerten Laufzeit. Vor Vertragsbeginn und während der Vertragslaufzeit ist eine ordentliche Kündigung ausgeschlossen; § 649 BGB findet keine Anwendung.

12.2 Unabhängig von vorstehender Ziffer 12.1 ist jedoch jede Partei berechtigt, den Pflegevertrag aus wichtigem Grund fristlos zu kündigen. Ein wichtiger Grund ist für uns insbesondere gegeben, wenn ein Insolvenzverfahren über das Vermögen des Kunden eröffnet oder mangels Masse abgelehnt wurde oder der Kunde trotz vorheriger Mahnung mit der Bezahlung unserer Pflegevergütung in Höhe von mindestens einer Quartals-Pauschale länger als 30 Tage in Verzug ist.

## 13. Datenschutz – Bonitätsprüfung – Geheimhaltung

13.1 Wir sind berechtigt, alle Daten des Kunden entsprechend den datenschutzrechtlichen Vorschriften und insbesondere dem Bundesdatenschutzgesetz (BDSG) und dem Telemediengesetz (TMG) zu erheben, zu verarbeiten, zu speichern und zu nutzen. Eine Speicherung und Verwendung der Kundendaten erfolgt nur im Rahmen der Geschäftsabwicklung und zu Mängelhaftungszwecken, sofern der Kunde einer weitergehenden Verwendung nicht ausdrücklich zugestimmt hat.

13.2 Soweit wir ganz oder teilweise zur Vorleistung verpflichtet sind, holen wir zur Wahrung unserer berechtigten Interessen eine Bonitätsauskunft auf der Basis mathematisch-statistischer Verfahren bei der SCHUFA Holding AG oder anderen Wirtschaftsauskunfteien ein. Hierzu übermitteln wir die für eine Bonitätsprüfung benötigten personenbezogenen Kundendaten an die Wirtschaftsauskunftei und verwenden die von dieser erhaltenen Informationen über die statistische Wahrscheinlichkeit eines Zahlungsausfalls für eine abgewogene Entscheidung über die Begründung, Durchführung oder Beendigung des Vertragsverhältnisses mit dem Kunden. Die Bonitätsauskunft kann Wahrscheinlichkeitswerte (Score-Werte) beinhalten, die auf Basis wissenschaftlich anerkannter mathematisch-statistischer

Verfahren berechnet werden und in deren Berechnung u. a. Anschriftendaten einfließen. Die schutzwürdigen Belange des Kunden werden gemäß den gesetzlichen Bestimmungen berücksichtigt. Im Übrigen kann der Kunde dieser Prüfung mit Wirkung für die Zukunft jederzeit widersprechen; in diesem Fall wird der Kunde für unsere gesamte Leistung vorleistungspflichtig.

13.3 Wir erteilen dem Kunden jederzeit unentgeltliche Auskunft über seine bei uns gespeicherten Daten. Außerdem hat der Kunde u. a. ein Recht auf unentgeltliche Auskunft über das Zustandekommen und die Bedeutung seiner Wahrscheinlichkeitswerte, die zur Berechnung genutzten Datenarten sowie die hierzu erhobenen und gespeicherten Wahrscheinlichkeitswerte. Gegebenenfalls hat der Kunde auch ein Recht auf Berichtigung, Sperrung oder Löschung der Daten. Bei Fragen hierzu kann sich der Kunde an unsere am Ende dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen angegebene Kontaktadresse wenden.

13.4 Sämtliche im Zusammenhang mit diesem Vertrag und in diesbezüglichen Unterlagen enthaltenen Informationen sind vertraulich zu behandeln und unbefristet geheim zu halten, solange sie nicht offenkundig sind. Bei uns beschäftigte Personen, die Zugriff auf die Daten des Kunden haben, wurden von uns zuvor auf das Datengeheimnis gemäß § 5 BDSG verpflichtet.

## 14. Urheberhinweis

14.1 Wir sind berechtigt, in geeigneter Weise auf die Erstellung bzw. Erbringung unserer Pflegeleistung hinzuweisen. Beispielsweise kann ein solcher Hinweis im Quellcode oder Impressum von Internetseiten erfolgen oder im Impressum oder in Fußzeilen von Printprodukten. Der Kunde kann dem widersprechen, wenn durch diesen Hinweis seine berechtigten Interessen nicht unerheblich beeinträchtigt werden und ansonsten urheberrechtliche oder sonstige Hinweise auf uns unverändert beibehalten werden. Auf unser Verlangen hat der Kunde solche Hinweise auf uns nachträglich unverzüglich wieder zu entfernen, wenn dies ohne erheblichen Aufwand möglich ist; anderenfalls erfolgt eine Entfernung in angemessener Frist.

14.2 Ohne unsere ausdrückliche Zustimmung in jedem Fall untersagt sind Änderungen, die Unkenntlichmachung oder Unsichtbarmachung aller sichtbaren oder nicht sichtbaren Copyright-Hinweise der Pflegeleistung, des Firmenlogos und des Produktlogos.

## 15. Erfüllungsort – Gerichtsstand – anwendbares Recht

15.1 Erfüllungsort für die Erbringung unserer Pflegeleistungen und Ort der Nacherfüllung ist unser Geschäftssitz, es sei denn, die Erfüllung hat aus der Natur der Sache heraus an einem anderen Ort zu erfolgen.

15.2 Gerichtsstand ist, wenn der Kunde Kaufmann, juristische Person des öffentlichen Rechts oder öffentliches Sondervermögen ist, unser Geschäftssitz, wobei wir berechtigt sind, den Kunden auch an einem sonstigen gesetzlichen Gerichtsstand zu verklagen.

15.3 Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland.

## 16. Salvatorische Klausel

Sollten einzelne Bestimmungen dieses Vertrags ganz oder teilweise gegen zwingendes Recht verstoßen oder aus anderen Gründen unwirksam oder nichtig sein oder werden, so wird hiervon die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen des Vertrages nicht berührt; § 306 BGB bleibt unberührt.

PHOENIX MEDIA GmbH  
Industriestraße 4  
70565 Stuttgart  
Tel.: +49 (0)711 / 1289500  
E-Mail: info(at)phoenix-media.eu

Registergericht: AG Stuttgart, HRB 721777  
Sitz: Stuttgart

Geschäftsführer: Daniel Gärtner

PHOENIX MEDIA ist Magento Gold Partner  
in Deutschland und Österreich