

ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN DER DENS GmbH

Struktur der Allgemeinen Geschäftsbedingungen

Unsere Kunden können mit der DENS GmbH (im Folgenden: DENS) u. a. einen Kaufvertrag über den Verkauf von Gegenständen oder Software oder einen Softwarewartungsvertrag abschließen. Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der DENS bestehen daher aus drei Teilen. Für die beiden Vertragsarten werden folgende Teile der Allgemeinen Geschäftsbedingungen in den Vertrag zwischen DENS und dem Kunden einbezogen:

- Bei einem **Kaufvertrag über Gegenstände oder Software** der „Allgemeine Teil der Allgemeinen Geschäftsbedingungen“ und die „Besonderen Geschäftsbedingungen für den Verkauf von Gegenständen oder Software“.

- Bei einem **Wartungsvertrag** der „Allgemeine Teil der Allgemeinen Geschäftsbedingungen“ und die „Besonderen Geschäftsbedingungen für Softwarewartung“.

I. Allgemeiner Teil der Allgemeinen Geschäftsbedingungen

1. Angebote und Vertragsinhalt

- (1) Angebote von DENS sind stets freiblebend.
- (2) Der Vertragsinhalt ergibt sich aus der Auftragsbestätigung von DENS.

2. Mitwirkungspflichten des Kunden

Soweit nicht etwas anderes geregelt ist, wird der Kunde:

- (a) prüfen, ob die Hard- und Software von DENS kompatibel zu seiner Hard- oder Software sind,
- (b) DENS alle Informationen, Vorklagen, Unterlagen oder Daten unentgeltlich übergeben, die für die Vertragsdurchführung benötigt werden, sowie für die Vertragsdurchführung erforderliche Termine oder Besprechungen mit DENS abstimmen und wahrnehmen,
- (c) Änderungen der Hard- oder Software, deren Kenntnis für DENS wesentlich ist, unverzüglich DENS mitteilen,
- (d) DENS Zugang zu Räumen (inklusive Benachrichtigung etwaiger Wachdienste, Mitteilung über Hausregeln und Einbindung in Schließsysteme), zu Sachmitteln (inklusive funktionsbereiter und kostenfreier Bereitstellung der erforderlichen Stromversorgung, Telefonverbindungen und Datenübertragungsleitungen) und zu Mitarbeitern gewähren, soweit dies für die Vertragsdurchführung erforderlich ist,
- (e) DENS über für die Vertragsdurchführung relevante Sicherheitsvorschriften und Regeln des Arbeitsschutzes informieren und
- (f) eine angemessene Datensicherung vornehmen und regelmäßig überprüfen sowie vor jedem umfangreichen Eingriff in ein EDV-System eine vollständige Sicherung aller Daten vornehmen.

3. Schutzrechte Dritter und Freistellungsanspruch der DENS

- (1) Soweit der Kunde bei der Vertragserfüllung Software einsetzt oder DENS zur Vertragserfüllung Software des Kunden einsetzen soll, versichert der Kunde gegenüber DENS, dass er über die erforderliche Lizenz für die Nutzungshandlungen durch DENS verfügt.
- (2) Der Kunde stellt DENS von allen Ansprüchen Dritter insoweit frei, soweit er schuldhaft handelte.

4. Lieferbedingungen

- (1) Der Transport von Hard- oder Software an den Kunden erfolgt auf Kosten (z.B. Porto, Verpackung, Versicherung) des Kunden.
- (2) DENS ist in zumutbarem Umfang zu Teillieferungen berechtigt. Bei Teillieferungen wird der auf diese Teillieferungen entfallende Rechnungsbetrag fällig, unabhängig vom Umfang der noch ausstehenden Restlieferungen.

5. Aufrechterhaltung, Abtretung und Zurückbehaltungsrecht

- (1) Der Kunde kann gegenüber DENS nur mit unbestrittenen, bestrittenen aber entscheidungsreifen oder rechtskräftig festgestellten Forderungen aufrechnen.
- (2) Der Kunde darf Rechte und Pflichten aus einem Vertrag mit DENS nicht ohne vorherige Zustimmung von DENS abtreten. DENS ist berechtigt, die ihr gegen den Kunden zustehenden Zahlungsforderungen abzutreten.
- (3) Dem Kunden steht ein Zurückbehaltungsrecht nur wegen Gegenansprüchen aus dem Vertrag zu.

6. Mängelansprüche für Werk- und Kaufverträge

- (1) Teilt der Kunde offensichtliche Mängel DENS nicht unverzüglich schriftlich oder per E-Mail mit, erlöschen die Mängelansprüche für den nicht gerügten Mangel.
- (2) Tritt an den von DENS gelieferten Werken oder neuen Gegenständen ein Mangel auf, wird DENS diesen innerhalb angemessener Zeit nach ihrer Wahl entweder beseitigen oder die beanstandete Leistung von Neuem mangelfrei erbringen (insgesamt Nacherfüllung).
- (3) Schlägt die Nacherfüllung fehl, insbesondere weil der Mangel trotz Beseitigungsversuchen nicht behoben wird, die Nacherfüllung sich unzumutbar verzögert oder unberechtigt abgelehnt wird, kann der Kunde nach seiner Wahl vom Vertrag zurücktreten oder mindern.
- (4) Der Kunde hat keine Mängelansprüche infolge von Fehlern, die durch Beschädigung, falschen Anschluss oder falsche Bedienung durch den Kunden selbst verursacht werden. Er hat ebenfalls keine Mängelansprüche, wenn er selbst oder ein vom ihm beauftragter Dritter die gelieferten Werke oder Sachen verändert, es sei denn, er weist nach, dass die Änderung den Analyse- oder Bearbeitungsaufwand durch DENS nicht wesentlich erschwert hat und der Mangel der Software bei der Abnahme vorhanden war.
- (5) Tritt der Kunde vom Vertrag zurück, zahlt er DENS für die Zeit bis zum Rücktrittszeitpunkt ein angemessenes Nutzungsentgelt. Das Nutzungsentgelt errechnet sich auf der Basis einer linearen vierjährigen Abschreibung.
- (6) Mängelansprüche verjähren innerhalb eines Jahres ab dem gesetzlichen Verjährungsbeginn. Hierzu gehören nicht die Ansprüche des Kunden, die auf der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, die auf einer fahrlässigen Pflichtverletzung von DENS oder einer vorsätzlichen oder fahrlässigen Pflichtverletzung eines gesetzlichen Vertreters oder Erfüllungsgehilfen von DENS oder die auf einer grob fahrlässigen Pflichtverletzung von DENS oder auf einer vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Pflichtverletzung eines gesetzlichen Vertreters oder Erfüllungsgehilfen von DENS beruhen.

7. Rechtswahl, Erfüllungsort und Gerichtsstand

- (1) Es findet ausschließlich das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechts (United Nations Convention on Contracts for the International Sale of Goods, CISG) Anwendung.
- (2) Erfüllungsort ist Berlin.
- (3) Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus und in Zusammenhang mit Verträgen ist Berlin.

II. Besondere Geschäftsbedingungen für den Verkauf von Gegenständen oder Software

Die nachfolgenden besonderen Bedingungen regeln die Vertragsinhalte, wenn DENS Gegenstände oder Software an Kunden verkauft:

1. Versand an den Kunden

Die Wahl des Versandweges und der Versandart liegen im Ermessen von DENS.

2. Rücksendung vom Kunden an DENS

- (1) Rücksendungen müssen grundsätzlich in geeigneter Verpackung, frei und versichert erfolgen. DENS lehnt unfreie Rücksendungen ausnahmslos ab.
- (2) Der Grund der Rücksendung muss DENS schriftlich und spätestens gemeinsam mit der Sendung der Ware angezeigt werden. Bei Rücksendungen zwecks Reparaturwunsch oder Sachmängelansprüchen fügt der Kunde eine möglichst konkrete und zur Abhilfe des Mangels geeignete Fehlerbeschreibung bei.

3. Gefahrübergang auf den Kunden

- (1) Versendet DENS Gegenstände an den Kunden, geht die Gefahr auf den Kunden über, sobald DENS die Ware an den Paket- oder Postdienst, Spediteur, Frachtführer oder Abholer übergeben hat. Dies gilt ebenso, wenn die Versendung nicht ab dem Lager von DENS, sondern von einem anderen Ort aus erfolgt.
- (2) Verzögert sich der Versand infolge von Umständen, die der Kunde zu vertreten hat, geht die Gefahr mit der Meldung der Versandbereitschaft auf ihn über.

4. Eigentumsvorbehalt und Verarbeitung

- (1) DENS liefert an den Kunden nur unter einfachem und verlängertem Eigentumsvorbehalt. Die Ware bleibt also bis zur vollständigen Bezahlung des Kaufpreises einschließlich sonstiger Forderungen aus der Geschäftsbeziehung, gleich welchen Rechtsgrundes, im Eigentum von DENS (Vorbehaltsware).
- (2) Solange der Kaufpreis nicht vollständig bezahlt ist, muss der Kunde die Ware treuhänderisch für DENS halten und die Ware getrennt von seinem Eigentum und dem Eigentum Dritter aufbewahren; er muss außerdem die Vorbehaltsware ordnungsgemäß lagern, sichern und versichern sowie das Eigentum von DENS in ausreichender Weise kennzeichnen.
- (3) Eine Verarbeitung der Kaufsache durch den Kunden wird stets für DENS vorgenommen. Wird die Kaufsache mit anderen, ihr nicht gehörenden Gegenständen verarbeitet, erwirbt DENS Miteigentum an der neuen Sache im Umfang des Verhältnisses des Wertes der Kaufsache zu dem der anderen verarbeiteten Gegenständen zur Zeit der Verarbeitung. Die Umwidmung gilt als Verarbeitung.

5. Abtretung von Forderungen gegen Dritte

Der Kunde tritt die Forderungen gegen Dritte aus der Weiterverarbeitung oder dem Weiterverkauf der Vorbehaltsware bereits jetzt mit allen Nebenrechten an DENS ab (Globalzession); DENS nimmt die Abtretung an. Übersteigt der Wert der abgetretenen Forderungen 110 % der Forderungen der DENS gegen den Kunden, hat der Kunde einen Freigabeanpruch gegen DENS.

III. Besondere Geschäftsbedingungen für Softwarewartung

Die nachfolgenden besonderen Bedingungen regeln die Vertragsinhalte, wenn DENS Softwarewartung für den Kunden durchführt:

1. Voraussetzungen der Softwarewartung

- (1) Die Funktion von moderner und komplexer Software hängt von vielen Faktoren ab. So ist insbesondere eine passende Hardware und ein funktionsfähiges Netzwerk erforderlich, die sorgfältig aufeinander und die Software abgestimmt sind. DENS übernimmt daher die Pflege von Software nur, wenn der Kunde Hardware- und Netzwerkkomponenten benutzt, die allen Spezifikationen von DENS entsprechen oder von DENS geliefert und installiert wurden.
- (2) Nicht zur Wartung gehört die Beseitigung von Störungen durch Eingriffe und Fehlbedienungen des Kunden oder Einflüsse DENS-fremder Hard- oder Software. Die hierdurch entstehenden Kosten zahlt der Kunde.
- (3) Der Kunde schafft auf seiner Seite die für eine Fernwartung notwendigen technischen Voraussetzungen. DENS ist daher in der Lage und berechtigt, Leistungen remote zu erbringen. Die Kosten der Verbindung, insbesondere die Telekommunikationskosten der Fernwartung, trägt der Kunde. DENS ergreift geeignete Maßnahmen, dass Dritte nicht unberechtigt über die Fernwartungseinrichtung in das EDV-System des Kunden eindringen können. DENS wird mindestens die vom Kunden vorgegebenen Sicherheitsmaßnahmen ergreifen und alle Datenschutzvorschriften einhalten.

2. Umfang der Softwarewartung

- (1) DENS liefert an den Kunden Updates (bei Programmanpassungen oder -verbesserungen sowie Änderungen der bundes- oder landesrechtlichen Abrechnungsbestimmungen) durch Übersendung von Software-Updates in maschinenlesbarer Form und die Dokumentation als kontextsensitive Hilfe.
- (2) DENS stellt dem Kunden montags bis freitags in der Zeit von 08.00 Uhr bis 18.00 Uhr eine Hotline zur Verfügung. Der Kunde hat die Möglichkeit, der Hotline Probleme zu schildern. DENS analysiert die vom Kunden gemeldeten Fehler, nimmt so schnell wie möglich eine Fehlerbehebung vor oder tauscht nötigenfalls die Software gegen eine nachgegebene Programmversion aus. DENS muss nur dann eine bestimmte Reaktionszeit einhalten, wenn sich dies aus der Auftragsbestätigung ergibt.
- (3) DENS berät Kunden bei geplanten Erweiterungen der vorhandenen Hard- oder Software und informiert über Software-Updates.
- (4) DENS führt auf Wunsch für Kunden Wartungsarbeiten in den Räumlichkeiten des Kunden zur Fehleranalyse und -behebung durch (so genannte Vor-Ort-Leistungen). Die anfallenden Kosten (z.B. Arbeitszeit, Material, Fahrtkosten) trägt der Kunde.

3. Wartungs-Entgelt

- (1) Höhe und Fälligkeit der Pflegeentgelte ergeben sich aus der Auftragsbestätigung. Der Kunde zahlt das Pflegeentgelt an DENS jährlich im Voraus.
- (2) DENS ist berechtigt, das Pflegeentgelt nach Ablauf des ersten Vertragsjahres zu erhöhen. Die Erhöhung nimmt DENS nach Billigkeitsgrundsätzen vor. DENS orientiert sich dabei an der Veränderung des Index der Erzeugerpreise gewerblicher Produkte im Verhältnis zum Vertragsbeginn. Die Entgeltänderung tritt acht Wochen nach Ablauf des Monats in Kraft, in dem DENS dem Kunden die Änderung schriftlich mitteilt. Im Falle einer Erhöhung des Entgeltes um mehr als 5 % je abgelaufenem Vertragsjahr ist der Kunde berechtigt, den Vertrag unter Einhaltung einer Frist von vier Wochen auf den Zeitpunkt zu kündigen, an dem die Änderung des Pflegeentgeltes in Kraft tritt.
- (3) Telefonentgelte des Kunden für den Hotline-Service gehen zu seinen Lasten.

4. Beginn, Dauer und Beendigung des Softwarewartungs-Vertrages

- (1) Der Vertrag beginnt mit der Auslieferung der Software an den Kunden.
- (2) Der Softwarewartungsvertrag endet mit dem Schluss des auf den Vertragsabschluss folgenden Kalenderjahres. Er verlängert sich jeweils um ein Jahr, wenn er nicht durch eine Partei spätestens drei Monate zuvor gekündigt wird. Die Kündigung muss schriftlich erfolgen.
- (3) DENS kann den Wartungsvertrag außerordentlich kündigen, wenn der Kunde die Zahlung endgültig einstellt, Antrag auf Eröffnung des Insolvenzverfahrens über das Vermögen des Kunden gestellt wird, dieser Antrag abgelehnt wird oder der Kunde sich um ein Moratorium der Gläubiger bemüht und wenn der Kunde trotz zweier Mahnungen mit Fristsetzungen das Wartungsentgelts nicht bezahlt.