

# Allgemeine Vertragsbedingungen für Software Support und Pflege der justSelling GmbH, Nordring 6, 47495 Rheinberg, Deutschland

## I. Geltungsbereich

- justSelling GmbH, Nordring 6, 47495 Rheinberg (im Folgenden "AN" genannt) erbringt alle Dienste ausschließlich auf Grundlage dieser Allgemeinen Vertragsbedingungen. Handelt es sich bei dem Auftraggeber (im folgenden „AG“ genannt) um einen Unternehmer (gemäß §14 BGB) haben diese Allgemeinen Vertragsbedingungen auch für alle zukünftigen Geschäfte der Vertragsparteien Geltung. Vertrags- oder Lieferbedingungen des Auftraggebers (nachfolgend „AG“ genannt) werden nicht Vertragsbestandteil, auch wenn diesen an anderer Stelle nicht nochmals ausdrücklich widersprochen wird.
- Abweichungen von diesen Geschäftsbedingungen sind nur wirksam, wenn der AN diese schriftlich bestätigt. Auch zum Ausschluss dieser Schriftformklausel bedarf es der Schriftform. Die Allgemeinen Vertragsbedingungen haben auch dann Geltung, wenn in Kenntnis des AG die Leistungen vom AN vorbehaltlos erbracht wurden.
- Der AN ist jederzeit berechtigt diese Vertragsbedingungen zu ändern oder zu ergänzen. Der AG hat das Recht, einer solchen Änderung zu widersprechen. Die Zustimmung zur Vertragsänderung gilt als erteilt, wenn der AG nicht innerhalb von 30 Werktagen nach Zugang der Mitteilung der Änderung widerspricht. Der AN weist den AG schriftlich oder per E-Mail bei Beginn der Frist besonders darauf hin, dass die Änderung als akzeptiert gilt, wenn der AG ihr nicht binnen von 30 Werktagen widerspricht.

## II. Vertragsgegenstand

- Der AN erbringt die nachfolgend beschriebenen Leistungen ausschließlich für Standardversionen des AN, sofern und soweit diese unverändert und in der vom AN für deren Einsatz empfohlenen Konfiguration und Systemumgebung.
- In den Vertragsumfang eingeschlossen und damit unterstützte Produkte im Sinne dieser Bedingungen sind die jeweils zuletzt vom AN zur allgemeinen Vermarktung freigegebene Version eines Produkts und ihre Vorgängerversion.
- Verschiedene Releases des gleichen Produktes tragen dieselbe Versionsnummer und werden als "Update", "Service Release" oder „Hot-Fix“ bezeichnet und aktualisieren das bestehende Produkt, ohne in der Regel mit zusätzlichen Funktionalitäten verbunden zu sein.
- Produkte Dritter sind nicht Gegenstand dieser Vereinbarung, selbst wenn sie gemeinsam mit Produkten des AN ausgeliefert worden sind.

## III. Leistungsumfang Softwarewartung

- Die Softwarewartung beinhaltet folgende Leistungen:
  - Zurverfügungstellung von Updates, während der Vertragslaufzeit, wobei Updates technische Weiterentwicklungen und/oder funktionale Erweiterungen der im Rahmen dieser Vereinbarung unterstützten Standardprodukte ohne Änderung der wesentlichen programmtechnischen Grundlagen (z.B. Programmaufbau, Programmiersprache) und Funktionalitäten beinhalten. Der Programmname bleibt bei Updates unverändert, jedoch ändert sich die Versionsnummer des Produkts. Der AN kennzeichnet Updates als solche;
  - Bereitstellung der vom AN allgemein freigegebenen Änderungen des jeweils aktuellen Wartungsstandes der unterstützten Produkte ("Updates") einschließlich Ergänzung der Dokumentation mindestens einmal je Kalenderjahr;
  - Die Bereitstellung der Updates, Service-Releases und Hot-Fixes erfolgt grundsätzlich zum Download über passwortgeschützte Bereiche auf Servern des AN. Eine Auslieferung von Datenträgern ist ausgeschlossen.
  - Annahme von Fehlermeldungen und Beseitigung von Fehlern der unterstützten Produkte im Rahmen des Update-Services oder durch Zurverfügungstellen von Workarounds oder allgemein freigegebenen Informationen zur Fehlerbehebung ("Service Release, Hot-Fix");
  - Anpassung des jeweils aktuellen Wartungsstandes der unterstützten Produkte an während der Vertragslaufzeit wirksam werdende Änderungen zwingender Rechtsvorschriften und sonstiger Normen;
  - Übersendung von Hinweisen und Informationen zur Nutzung der unterstützten Produkten
- Der AN bestimmt den Inhalt und den Zeitraum der Nutzbarkeit von Upgrades, Updates und Service Packs nach eigenem Ermessen. Der AG hat insbesondere keinen Anspruch auf die Aufnahme zusätzlicher

Funktionalitäten und Programmiererweiterungen der unterstützten Produkte.

- Inhalt und Umfang der Dokumentation und FAQ und anderer zur Verfügung gestellter Informationen bestimmt der AN nach eigenem Ermessen. Der AG kann jederzeit Anregungen zur Aufnahme bestimmter Informationen in die Dokumentation geben.

## IV. Leistungsumfang Support

- Der Support beinhaltet folgende Leistungen:
  - Individuelle Beratung für die vom Vertragsgegenstand umfassten Software-Produkte durch das Supportcenter des AN über die vom AN bekanntgegebenen Internet-Adressen. Im Rahmen der individuellen Beratung beantwortet der AN während ihrer allgemeinen Geschäftszeiten auf einen bestimmten Anwendungsfall (den Supportfall) bezogene Fragen zu den unterstützten Produkten, zur Produkt-Dokumentation sowie zu Programmablauf und Anwendung der unterstützten Produkte im Rahmen der vom AN in der Dokumentation mitgeteilten Konfiguration und Systemumgebung. Die aktuellen Geschäftszeiten teilt der AN auf Anfrage mit.
  - Gewährung des Zugriffs auf die regelmäßig aktualisierte Online-Dokumentation und FAQ für den AG. Die Dokumentation enthält Antworten auf oft gestellte Anwenderfragen und allgemeine Tipps zur Nutzung der Softwareprodukte des AN. Der AN hält die Dokumentation auf ihrem Server zum Online-Zugriff durch den AG verfügbar, die Verfügbarkeit beträgt 95% im Jahresmittel.
- Ziel des Supports ist es, dem AG in die Lage zu versetzen, einzelne Anwendungsfälle sachgerecht durchführen zu können sowie Probleme selbst zu beheben oder zu umgehen. Eine Problemlösung ist jedoch nicht geschuldet, ebenso wenig eine allgemeine Einweisung oder Schulung in der Anwendung der unterstützten Produkte. Der Support kann daher nur von entsprechend qualifizierten und im Umgang mit den unterstützten Produkten und der entsprechenden Systemumgebung erfahrenen Mitarbeitern des AG in Anspruch genommen werden.

## V. Sonstige Leistungen

- Andere als die in diesen Bedingungen genannten Leistungen, wie z.B. Schulungen, Einweisungen, Software-Installationen, individuelle Anpassungen, Überprüfung von Datensicherungen und Telefonischer oder Vor-Ort-Support, sind nicht Gegenstand dieser Vereinbarung. Derartige Leistungen erbringt der AN im Rahmen ihrer betrieblichen Möglichkeiten gegen gesondertes Entgelt nach ihrer allgemeinen Preisliste.
- Die Überlassung anderer als der in Paragraph III. genannten Produkte ist nicht Gegenstand dieser Vereinbarung. Der AG kann andere oder neue Produkte vom AN gegen Zahlung der hierfür jeweils vorgesehenen Lizenzgebühr über den Online Webshop des AN erwerben. Es ist jedoch Sache des AG, sich vor Erwerb oder Nutzung eines neuen Produkts über dessen Einsatzvoraussetzungen zu informieren und die Herstellerempfehlung zu beachten.

## VI. Mitwirkungspflichten des Anwenders, Stammdatenwartung, Datensicherung

- Allgemeine Mitwirkungspflichten des Anwenders
  - Der AG benennt dem AN einen im Umgang mit den unterstützten Produkten geschulten, qualifizierten Mitarbeiter als Ansprechpartner. Er hat insbesondere dafür Sorge zu tragen, dass der Ansprechpartner oder ggf. ein vom AG beizuziehender Dritter vom AN mitgeteilte oder zur Verfügung gestellte Handlungsanweisungen, Programmänderungen oder Lösungsschritte umsetzen kann.
  - Der AG ist verpflichtet, stets die aktuelle Version der unterstützten Produkte einzusetzen.
  - Der AG hat die für die Nutzung der unterstützten Produkte, insbesondere von Upgrades, notwendige technische Einsatzumgebung auf eigene Kosten zu beschaffen und zu unterhalten.
  - Der AG hat die zu einer angemessenen Abwicklung der Unterstützungsleistungen mittels Datenfernübertragung (Telefon, Fax, E-Mail, Internet-Anbindung) erforderliche Infrastruktur zu beschaffen und funktionsfähig zu erhalten.
  - Bei Fehlermeldungen hat der AG die aufgetretenen Symptome, den von ihm eingesetzten Programmstand nebst Hardwarekonfiguration und Systemumgebung detailliert zu beschreiben, ggf. unter Verwendung der vom AN zur Verfügung gestellten Formulare. Erforderlichenfalls sind die Mitarbeiter des AG zur Zusammenarbeit mit dem vom AN beauftragten Servicemitarbeitern bei der Fehlersuche und Fehlerbehebung verpflichtet.

6. Vom AN mitgeteilte Passwörter oder Zugangsnummern für den Zugang zu Leistungen vom AN sind vertraulich zu behandeln und angemessen gegen Missbrauch zu sichern.
  7. Der AG ist für die regelmäßige Sicherung seiner individuellen Daten verantwortlich. Der AN weist darauf hin, dass eine Datensicherung insbesondere vor jeder Support- oder Wartungsmaßnahme (z.B. vor dem Ändern, Anpassen oder Ersetzen einer Programmversion) erforderlich ist. Die vorgenommene Datensicherung ist im Rahmen einer Support- und Wartungsanforderung vollständig an den AN herauszugeben, um dem AN die Vornahme einer Problemanalyse zu ermöglichen. Gibt der Anwender die gesicherten Daten nicht an den AN heraus, ist der AN nicht verpflichtet, zur Lösung des Problems beizutragen.
2. Besondere Mitwirkungspflichten des AG bei Inanspruchnahme der Softwarewartung
    1. Der Anwender hat regelmäßig die vom AN für die Erbringung der hiernach geschuldeten Leistungen bereitgehaltene Dokumentation und Downloadbereiche einzusehen und dort vom AN zum Download bereitgehaltene Leistungen, Programme oder Programmteile abzurufen.
    2. Der AG ist verpflichtet, die ihm im Rahmen dieser Vereinbarung zur Verfügung gestellten Programme oder Programmteile unverzüglich zu prüfen und, sofern diese vertragsgemäß sind, unverzüglich einzuspielen bzw. zu installieren, es sei denn, dies ist ihm aufgrund besonderer Umstände nicht zumutbar. In diesem Falle hat er den AN unverzüglich zu informieren, dass er nicht den neuesten Programmstand der unterstützten Produkte einsetzt und hat die Gründe hierfür zu nennen. Vom AN mitgeteilte Maßnahmen und Vorschläge zur Fehlersuche und Fehlerbehebung sind einzuhalten.
    3. Das Anpassen, Speichern, Sichern oder Verändern von Drittprogrammen nach Einspielen neuer Programmversionen sowie das Anpassen oder Korrigieren der unterstützten Programme obliegt dem AG. Der AN ist im Rahmen der betrieblichen Möglichkeiten gegen gesonderte Vergütung bereit, hierbei auch vor Ort mitzuwirken.
  3. Besondere Mitwirkungspflichten des AG bei Inanspruchnahme des Supports. Vor Inanspruchnahme des Supports sollte der AG zunächst prüfen, ob eine Lösung für seine Frage bereits in der Dokumentation bereitgehalten wird.

## VII. Vergütung

1. Für die vereinbarten Leistungen zahlt der AG eine jährliche Gebühr nach der jeweils gültigen allgemeinen Preisliste vom AN zuzüglich der gesetzlichen Mehrwertsteuer. Die Gebühren sind für den gewünschten Abrechnungszeitraum (vgl. Bestellung) im Voraus fällig. Unbeschadet weitergehender Rechte ist der AN zur Erbringung der nach diesem Vertrag geschuldeten Leistungen erst nach Eingang der fälligen Gebühren für den jeweiligen Abrechnungszeitraum verpflichtet.
2. Der AN erstellt eine Rechnung für anfallende Gebühren, auf der die Mehrwertsteuer separat ausgewiesen ist.
3. Erweitert der AG die Anzahl seiner im Bezug auf die vertragsgegenständliche Software nutzungsberechtigten Lizenzen, erweitert sich im gleichen Maße automatisch der von ihm bezogene Support- und Softwarewartungsumfang. Der AN ist daher berechtigt, die sich für die entsprechende neue Anzahl von Lizenzen anfallende Gebühr (vgl. Ziffer VII.1) lt. Preisliste ab dem Zeitpunkt, ab dem der Anwender die Lizenzen nutzt in Rechnung zu stellen.
4. Der AN ist zur Änderung der vertraglich festgelegten Gebühren berechtigt. Der AN kann frühestens nach Ablauf des ersten Vertragsjahres und maximal einmal im Kalenderjahr die in der Preisliste enthaltenen Gebühren mit Wirkung für Bestandsverträge der allgemeinen Preisentwicklung anpassen. Beträgt die Erhöhung der Gebühren mehr als 10% kann der AG binnen eines Monats nach Zugang der Änderungsmitteilung die Vereinbarung zu dem Zeitpunkt kündigen, an welchem die Erhöhung der Gebühren in Kraft treten soll.
5. Gerät der AG in Zahlungsverzug, ist der AN berechtigt, Verzugszinsen in Höhe von 5% über dem Basiszinssatz der Europäischen Zentralbank zu verlangen. Weitere Rechte des AN bleiben unberührt.
6. Der AG ist zur Aufrechnung oder zur Geltendmachung von Zurückbehaltungsrechten nur befugt, wenn sein Gegenanspruch unstreitig und rechtskräftig festgestellt ist.

## VIII. Umfang der eingeräumten Nutzungsrechte, Schutzrechte Dritter

1. Soweit nicht im Einzelfall schriftlich etwas anderes vereinbart wird, erwirbt der AG an den vom AN überlassenen Programmen und Programmteilen ein einfaches Nutzungsrecht zur bestimmungsgemäßen Ausführung des Programms oder Programmteils in dem Umfang und

- mit den Beschränkungen, wie sie für die durch sie ersetzten Programme oder Programmteile vereinbart sind.
2. Informationen (z.B. Hilfetexte, Reviewer, Änderungsprotokolle), die der AN über Online-Informationendienste zum Abruf zur Verfügung stellt, darf der AG für eigene Zwecke vervielfältigen. Die Verbreitung dieser Informationen ist nicht gestattet. Der AG verpflichtet sich, den AN von Schutzrechtsberührungen Dritter hinsichtlich der gelieferten Software unverzüglich in Kenntnis zu und dem AN auf ihre Kosten die Rechtsverteidigung zu überlassen. Der AN ist berechtigt, aufgrund der Schutzrechtsbehauptungen Dritter notwendige Software-Änderungen auf eigene Kosten auch bei ausgelieferter und bezahlter Ware durchzuführen.

## IX. Gewährleistung für Sach- und Rechtsmängel

1. Die Gewährleistungsfrist beträgt ein Jahr.
2. Offensichtliche Mängel hat der AG unverzüglich, spätestens binnen zwei Wochen nach Lieferung anzuzeigen. Sonstige Mängel sind unverzüglich nach Entdeckung anzuzeigen. Die Anzeige hat schriftlich zu erfolgen. Ihr ist eine nachvollziehbare Beschreibung des Mangels beizufügen. Für nicht rechtzeitig angezeigte Mängel entfällt die Gewährleistung.
3. Ziffer IX.2 gilt auch, wenn der AN Produkte unkörperlich zum Download zur Verfügung stellt. Die Frist zur Anzeige offensichtlicher Mängel endet spätestens 12 Wochen nach Bereitstellung des jeweiligen Produkts im Internet seitens des AN zum Download.
4. Der AN ist nach eigener Wahl berechtigt, Mängel durch Beseitigung oder durch Lieferung mangelfreier Ware zu beheben. Der AN ist berechtigt, Mängel durch Überlassung eines neuen Releases oder Hot-Fix zu beheben oder ohne zusätzliche Kosten für den AG solche Änderungen an dem Produkt durchzuführen, die aufgrund von Mängeln erforderlich werden, soweit dadurch die vertragsgegenständliche Leistung nicht mehr als nur unerheblich verändert wird.
5. Soweit die Nutzung der Produkte durch den Mangel nicht unzumutbar eingeschränkt wird, beseitigt der AN Mängel im Rahmen der Bereitstellung des nächsten Updates.
6. Der AG unterstützt den AN bei der Mängelbeseitigung und stellt insbesondere alle für die Mängelbeseitigung notwendigen Informationen und Unterlagen zur Verfügung.
7. Stellt sich heraus, dass vom AG angeforderte und vom AN erbrachte Leistungen nicht infolge einer Pflichtverletzung vom AN erforderlich wurden, so hat der AG diese Leistungen zu vergüten und die dem AN entstandenen Kosten zu erstatten. Der AN wird bei der Berechnung ihre jeweils gültigen Stunden- und Reisekostensätze zugrunde legen.

## X. Haftung des AN

1. Der AN haftet uneingeschränkt für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit vom AN gesetzlichen Vertretern oder Erfüllungsgehilfen sowie für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, die auf einer Pflichtverletzung beruhen, der AN, ihre gesetzlichen Vertreter oder Erfüllungsgehilfen zu vertreten haben.
2. Für sonstige schuldhaftige Verletzung wesentlicher Vertragspflichten haftet der AN, gleich aus welchem Rechtsgrund, dem Grunde nach. Unberührt bleibt das gesetzliche Rücktrittsrecht des Vertragspartners, jedoch haftet der AN im Übrigen nur in Höhe des typischerweise vorhersehbaren Schadens bzw. der typischerweise vorhersehbaren Aufwendungen.
3. Im übrigen ist die Haftung ausgeschlossen
4. Soweit der AN nach Ziffer X.2 haftet, ist die Haftung auf 10.000,00 € beschränkt.
5. Der AN haftet nicht für Schäden, soweit der AG deren Eintritt durch ihm zumutbare Maßnahmen – insbesondere Programm- und Datensicherung – hätte verhindern können.
6. Die vorstehenden Haftungsregelungen gelten auch zugunsten der Angestellten und sonstigen Erfüllungsgehilfen vom AN.
7. Die Regelungen des Produkthaftungsgesetzes bleiben unberührt.

## XI. Eigentumsvorbehalt

1. Der AN behält sich das Eigentum an den gelieferten Programmen sowie das Nutzungsrecht an der Software bis zur restlosen Bezahlung sämtlicher aus der Geschäftsbeziehung entstandenen oder entstehenden Forderungen vor. Das gilt auch dann, wenn einzelne oder sämtliche Forderungen vom AN in eine laufende Rechnung aufgenommen wurden und der Saldo gezogen und anerkannt ist.
2. Der AG tritt bereits jetzt alle aus der Weiterveräußerung der Ware beziehungsweise der Weiterlizenzierung der Software entstehenden Forderungen an den AN ab. Er ist widerruflich zum Einzug dieser Forderungen berechtigt. Auf Verlangen vom AN hat er die abgetretenen Forderungen und deren Schuldner bekanntzugeben. Der AN ist berechtigt, die Abtretung gegenüber dem Schuldner des AG offenzulegen.
3. Bei vertragswidrigem Verhalten des AG – insbesondere Zahlungsverzug – oder zu erwartender Zahlungseinstellung ist der

AN berechtigt, die Vorbehaltsware auf Kosten des AG zurückzunehmen oder die Abtretung etwaiger Herausgabeansprüche des AG gegen Dritte zu verlangen. Diese Rechte bestehen auch dann, wenn die gesicherten Forderungen verjährt sind. Der AN ist berechtigt, die Vorbehaltsware gegebenenfalls zu verwerten und unter Anrechnung auf offene Forderungen diese aus dem Veräußerungserlös zu befriedigen.

4. Die Ausübung der Rechte aus dem Eigentumsvorbehalt oder ein Herausgabeverlangen gelten nicht als Rücktritt vom Vertrag

## **XI. Laufzeit der Vereinbarung und Kündigung**

1. Die Vereinbarung tritt mit Unterzeichnung bzw. zum vereinbarten Leistungstermin in Kraft und gilt zunächst für ein Jahr (12 Monate). Sie verlängert sich jeweils um ein weiteres Jahr, wenn sie nicht unter Einhaltung einer Frist von drei Monaten vor Ablauf vom AG oder vom AN schriftlich gekündigt wird oder bereits zum Abschluss des Vertrags eines feste Laufzeit vereinbart wurde.
2. Das Recht zur außerordentlichen Kündigung bleibt unberührt.

## **IX. Datenspeicherung**

1. Der AN ist berechtigt, die im Zusammenhang mit der Geschäftsbeziehung vom AG erhaltenen Daten im Sinne des Bundesdatenschutzgesetzes zu verarbeiten und zu speichern, soweit dies im Rahmen der Durchführung des Vertrages erforderlich ist.
2. Der AN ist berechtigt den Firmennamen, das Firmenlogo und einen Link/Verweis auf den Webshop des AG in einer Kundenliste zu veröffentlichen (z.B. auf der Internetseite des AN). Dieses Recht besteht auch dann, wenn der AG vom Vertrag zurücktritt oder dieser gekündigt wird. Besteht ein wichtiger Grund aus dem der AG eine solche Veröffentlichung ablehnt, so kann der AN hierfür einen angemessenen Schadenersatz fordern. Der AG hat den AN in diesem Fall hiervon unverzüglich in Kenntnis zu setzen.

## **X. Gerichtsstand**

Ist der AG Kaufmann oder juristische Person des öffentlichen Rechts ist ausschließlicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus diesem Vertrag Rheinberg. Dasselbe gilt, wenn der AG keinen allgemeinen Gerichtsstand in Deutschland hat oder Wohnsitz oder gewöhnlicher Aufenthalt zum Zeitpunkt der Klageerhebung nicht bekannt sind.

## **XI. Schlussbestimmungen**

1. Der AN ist berechtigt, sich zur Erfüllung der Vertragspflichten der Hilfe Dritter zu bedienen. Die Verantwortung des AN nach dieser Vereinbarung bleibt unberührt.
2. Änderungen oder Ergänzungen dieses Vertrages gelten nur dann, wenn sie schriftlich vereinbart wurden. Das gilt auch für eine Änderung dieser Schriftformklausel. Änderungen gelten als angenommen, wenn zugestimmt oder nach 30 Tagen nicht abgelehnt werden.
3. Alle Erklärungen von der justSelling GmbH können auf elektronischem Weg an den AG gerichtet werden. Dies gilt auch für Abrechnungen im Rahmen des Vertragsverhältnisses.
4. Der AG kann mit Forderungen gegenüber den AN nur aufrechnen, wenn sie anerkannt oder rechtskräftig festgestellt sind.
5. Sollte eine Bestimmung dieses Vertrages unwirksam sein oder werden oder sollte der Vertrag eine ausfüllungsbedürftige Lücke enthalten, so berührt dies die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen nicht. An die Stelle der unwirksamen Bestimmung oder der Lücke tritt eine dem wirtschaftlichen Zweck der Vereinbarung nahe kommende Regelung, die von den Parteien vereinbart wäre, wenn sie die Unwirksamkeit der Bestimmung gekannt hätten.