

Allgemeine Geschäftsbedingungen

- A. Geltung der Geschäftsbedingungen der **CAL**
- B. Einkaufs- und Auftragsbedingungen
- C. Allgemeine Leistungsbedingungen
- D. Sonderbedingungen für Beratungsleistungen
- E. Sonderbedingungen für Seminare und Schulungen
- F. Sonderbedingungen für Software-Pflegeverträge

A. Geltung der Geschäftsbedingungen der CAL

Diese Geschäftsbedingungen gelten stets und ausschließlich für das Vertragsverhältnis zwischen unseren Geschäftspartnern und uns.

Sie gelten ebenfalls für alle Folgegeschäfte, auch wenn bei einzelnen Geschäften nicht mehr gesondert auf sie Bezug genommen wird.

Geschäftsbedingungen unserer Geschäftspartner gelten nicht, und zwar ohne dass es eines ausdrücklichen Widerspruchs im Einzelfall bedürfte.

B. Einkaufs- und Auftragsbedingungen

Maßgeblich für von **CAL** erteilte Aufträge sind **ausschließlich** die gesetzlichen Regelungen. Unser Vertragspartner hat im gesetzlichen Umfang und für die gesetzliche Dauer Gewähr und Schadensersatz zu leisten.

Gerichtsstand und Erfüllungsort ist Nürnberg. Es gilt ausschließlich Deutsches Recht unter Ausschluß des UN-Kaufrechts und anderer Einheitsrechte.

C. Allgemeine Leistungsbedingungen

C.0. Vertragsgegenstand

Das Geschäftsfeld von **CAL** umfaßt verschiedene Bereiche von der Beratung über die Projektierung bis zum Verkauf von EDV – Lösungen insbesondere für den Bereich der computergestützten Logistik, die Konfektionierung und Implementierung entsprechender Lösungen gegebenenfalls inklusive Verkauf und Installation von Hardware bis hin zu speziellen IT – Dienstleistungen. **CAL** erbringt diese Leistungen ausschließlich auf Grundlage der entsprechenden **CAL** – Sonderbedingungen, die durch diese Allgemeinen Leistungsbedingungen ergänzt werden.

C.1. Auftragsbestätigung / Leistungsumfang

C.1.01

Für den Inhalt des jeweiligen Vertrages ist, soweit keine andere Regelung getroffen worden ist, die schriftliche Auftragsbestätigung von **CAL**, gegebenenfalls in Verbindung mit dem von **CAL** erstellten Leistungsverzeichnis maßgeblich.

C.1.02

Mündliche Abmachungen mit nicht vertretungsberechtigten Mitarbeitern im Zusammenhang mit Vertragsabschlüssen bedürfen zu ihrer Wirksamkeit gleichfalls der schriftlichen Bestätigung von **CAL**.

C.1.03

Mit Abschluß eines Vertrags verlieren sämtliche vorgegangenen Angebote, Verhandlungsprotokolle, Aussagen, Nebenabreden und Vorverträge ihre Wirksamkeit, es sei denn, es wird im Vertrag ausdrücklich auf sie Bezug genommen.

C.1.04

Ziffer **C.1.03** gilt entsprechend, wenn ein Vertrag durch Auftragsbestätigung von **CAL** bestätigt wird.

C.1.05

Der Kunde hat **CAL** mit allen Informationen und Unterlagen zu versorgen, die für die Durchführung des Auftrags erforderlich oder nützlich sind. Außerdem hat der Kunde die in der Auftragsbestätigung bezeichneten und seinerseits vorzuhaltenden EDV – Voraussetzungen sicherzustellen. Der Kunde wird bei Vertragsbeginn geeignete Mitarbeiter benennen, die diesen Informationspflichten nachkommen. Wenn ein Leistungsverzeichnis erstellt wird, das

dem Kunden zur Prüfung und Zustimmung vorgelegt wird, legt dieses Leistungsverzeichnis den Leistungsumfang für beide Seiten verbindlich fest. Berühren die von **CAL** durchzuführenden Abläufe gesetzliche und/oder betriebliche Bestimmungen, so obliegt die Prüfung der Richtigkeit der vorgeschlagenen Abläufe dem Kunden.

C.1.06

Eigenschaftsangaben, die die Produkte und Leistungen von **CAL** betreffen, sind **CAL** nur dann zuzurechnen, wenn diese Angaben von **CAL** stammen oder im ausdrücklichen Auftrag von **CAL** gemacht werden oder von **CAL** ausdrücklich autorisiert sind oder **CAL** diese Angaben seit vier Wochen kannte oder kennen mußte und sich davon nicht distanziert hat. Zu Gehilfen von **CAL** im Sinne des § 434 Absatz 1 BGB zählen nicht Vertragshändler und Kunden von **CAL**, die als Wiederverkäufer agieren. Eine hinreichende Berichtigung von Eigenschaftsangaben im Sinne des § 434 Absatz 1 BGB kann in jedem Fall auf der Homepage von **CAL** unter der Adresse www.cal-consult.de erfolgen.

C.1.07

CAL zurechenbare Eigenschaftsangaben, die messbare Werte beinhalten, sind mit einer Toleranz von $\pm 2\%$ zu verstehen.

C.1.08

Beratungs- und Organisationsleistungen schuldet und erbringt **CAL** nur aufgrund eines besonderen Vertrags und gegen gesonderte Vergütung.

C.1.09

CAL behält sich vor, die Dokumentationen für die vertragsgegenständliche Software gesondert als ausdrückbare Datei auf Datenträger oder als in die Software integrierte Online-Hilfe zu liefern. Der Kunde hat das Recht, die Dokumentationen gegen gesonderte Vergütung gemäß den jeweils aktuellen Preisen auch als gedruckte Version zu erhalten. **CAL** weist darauf hin, dass eine sinnvolle Anwendung der vertragsgegenständlichen Software wegen ihrer Komplexität und der Kundenfachspezifischen Anforderungen auch mit vollständiger detaillierter Dokumentation für einen

durchschnittlich begabten Anwender nicht ohne gesonderte Schulung möglich ist.

CAL bietet entsprechende Schulungen gegen gesonderte Vergütung an.

C.1.10

CAL ist zur Wartung von Software nur dann verpflichtet, wenn ein entsprechender vergütungspflichtiger Softwarewartungsvertrag abgeschlossen worden ist, wie auch die Unterstützung des Kunden bei der Nutzung der Software, sei es durch Leistungen vor Ort, sei es durch telefonische Unterstützung oder per Modem-Hotline von **CAL** nur im Rahmen einer besonderen Vereinbarung gegen gesonderte Vergütung zu leisten ist.

C.2. Urheberrechte / Rechte Dritter

C.2.01

Etwaige von **CAL** erstellte Ablaufpläne, Entwürfe, Zeichnungen, Textvorlagen etc. bleiben das geistige Eigentum von **CAL**, auch wenn der Kunde für die Arbeit Wertersatz geleistet hat. Das Recht zur Verwertung dieser Gegenstände, Arbeitsergebnisse und der in ihnen verkörperten geistigen Leistungen bleibt ausschließlich der **CAL** vorbehalten.

C.2.02

Der Kunde wird die Lizenzbeschränkungen der Hersteller bezüglich der dem Kunden von **CAL** gelieferten Software beachten und auch seinen Mitarbeitern die Beachtung dieser fremden Urheberrechte auferlegen.

C.2.03

CAL räumt dem Kunden das nicht ausschließliche und nicht übertragbare Recht zur Nutzung der Software ein. Soweit im Vertrag nichts anderes vereinbart ist, erwirbt der Kunde ein Einfachnutzungsrecht. Mehrfachnutzungsrechte müssen als solche gesondert vertraglich vereinbart sein. Unter Mehrfachnutzung wird die gleichzeitige Installation und/oder Nutzung der Software auf mehreren Arbeitsplätzen durch den Kunden verstanden. Eine Mehrfachnutzung in diesem Sinne liegt auch vor, wenn die Software zwar nur auf einer Festspeichereinheit installiert ist, ein gleichzeitiger Zugriff auf die Software jedoch über mehrere Arbeitsplätze erfolgen kann. Ob und in welchem Umfang die Software vom Kunden auch mit verschiedenen Mandanten genutzt werden darf, ergibt sich aus dem jeweiligen Software-Vertrag. Eine davon abweichende Benutzung der

Software durch den Kunden stellt ebenfalls einen urheberrechtswidrigen Verstoß gegen die Nutzungsbedingungen dar.

C.2.04

Der Kunde ist nicht berechtigt, außer im Fall der ausdrücklichen schriftlichen Einwilligung von **CAL**, Kopien der Software und der zur Verfügung gestellten Dokumentationsunterlagen anzufertigen. Das Recht, von der Software Sicherungskopien zu erstellen, bleibt davon unberührt. Der Kunde darf, vorbehaltlich der Ziffer **C.2.05**, ohne ausdrückliche schriftliche Zustimmung der **CAL** Software, Dokumentationen oder Kopien davon nicht an Dritte weitergeben.

C.2.05

Der Kunde darf nur unter endgültiger Entäußerung sämtlicher eigener Nutzungsmöglichkeiten Software, Dokumentationen oder Kopien von Software an Dritte weitergeben oder Dritten zur Verfügung stellen. Der Kunde räumt der **CAL** das Recht ein, in seinen Räumen während der Geschäftszeit die Einhaltung dieser Nutzungsregelung jederzeit zu überprüfen.

C.2.06

Der Kunde erwirbt das Nutzungsrecht für die Version des Softwareproduktes, die zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses oder der erstmaligen Installation aktuell ist.

C.2.07

Die Dekompilierung der Software ist nicht erlaubt. Wenn der Kunde Schnittstellen - Informationen benötigt, wird **CAL** auf Anforderung die Information geben. Nur wenn **CAL** diesem Verlangen nicht binnen einer angemessenen Frist nachkommt, ist es dem Kunden gestattet, zum Zwecke der Schnittstellen - Analyse die zu dieser Analyse notwendigen Softwareteile zu dekompileieren. Als angemessen gilt eine Frist von wenigstens zwei Wochen.

C.2.08

Für jeden Einzelfall der schuldhaften Verletzung dieser vorstehenden Nutzungsregelung verpflichtet sich der Kunde zur Zahlung einer Vertragsstrafe in Höhe von 50% des für die Software gezahlten Kaufpreises.

C.2.09

Die vorstehende Regelung gilt auch für den Fall, dass der Kunde die Software über eine ihm erlaubte Mehrfachnutzung hinaus benutzt.

C.3. Erfüllungsort / Abnahme

C.3.01

Erfüllungsort für die von **CAL** und für die vom Kunden zu erbringenden Leistungen ist der Betrieb von **CAL** am Sitz der Hauptverwaltung von **CAL**.

C.3.02

Der Kunde ist verpflichtet, **CAL** nach erbrachter Leistung die Erbringung dieser Leistung schriftlich zu bestätigen.

C.3.03

Ist zur Feststellung der Leistungserbringung ein Testlauf vereinbart, ist der Kunde verpflichtet, nach ordnungsgemäßem, erfolgreichem Testlauf **CAL** zu bestätigen, dass die Leistung erbracht wurde.

C.3.04

Sind Teilabnahmen vereinbart, gelten die Ziffern **C.3.02** und **C.3.03** entsprechend für Teilleistungen.

C.3.05

Der Vertragsgegenstand beziehungsweise der Teilgegenstand gilt auf jeden Fall als abgenommen,

- wenn der Kunde ihn für Produktivarbeiten benutzt oder
- wenn der Kunde oder Dritte selbständig Eingriffe am Vertragsgegenstand vornehmen oder
- wenn der Kunde innerhalb von 10 Tagen nach Aufforderung zu Leistungsbestätigung / Teilleistungsbestätigung **CAL** diese Bestätigung nicht schriftlich erteilt oder – falls Testläufe vereinbart waren – nicht die Möglichkeit zur Durchführung der entsprechenden Programmabnahme einräumt.

C.3.06

Außerdem ist **CAL** berechtigt, die weitere Durchführung des Projekts von der Erteilung der Bestätigung abhängig zu machen und solange auszusetzen, bis die entsprechenden Leistungsbestätigungen vorliegen.

C.4 Fristen / Erfüllungsgehilfen

C.4.01

Etwa vereinbarte Lieferfristen gelten ab Werk, so-

fern nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart wurde. Solche Lieferfristen beginnen mit dem in der Auftragsbestätigung vorgesehenen Zeitpunkt, frühestens jedoch, wenn die vom Kunden zu beschaffenden Unterlagen, Genehmigungen, Abrufe und Versandanschriften vorliegen, alle Einzelheiten des Auftrags klargestellt sind und der Kunde vereinbarte Anzahlungen bzw. Sicherheiten geleistet hat.

C.4.02

Soweit eine **Lieferfrist** vereinbart ist, verlängert sich diese angemessen, wenn der Kunde mit der Beibringung von durch ihn zu beschaffenden Unterlagen, Genehmigungen, Mitteilung von Versandanschriften, Anzahlungen und Sicherheiten in Rückstand ist.

C.4.03

Ist ein **Liefertermin** vereinbart, so verschiebt sich dieser angemessen, wenn der Kunde mit der Beibringung von durch ihn zu beschaffenden Unterlagen, Genehmigungen, Mitteilung von Versandanschriften, Anzahlungen und Sicherheiten in Rückstand ist.

C.4.04

Eine entsprechende Verschiebung oder Verlängerung von Lieferzeiten findet auch statt, wenn für unsere Leistungen zu schaffende Voraussetzungen, die der Kunde selbst oder durch Dritte zu erbringen hat, nicht rechtzeitig vorliegen.

C.4.05

Werden vom Kunden nach Auftragsbestätigung Änderungen des Auftrags gewünscht, so beginnt die Lieferfrist erst mit der Bestätigung der Änderung durch **CAL**. Der vereinbarte Liefertermin verschiebt sich entsprechend.

C.4.06

Die Lieferzeiten verlängern oder verschieben sich angemessen bei Maßnahmen im Rahmen von Arbeitskämpfen insbesondere Streik und Aussperrung sowie beim Eintritt unvorhergesehener Hindernisse, die **CAL** trotz nach den Umständen des Falls zumutbarer Sorgfalt nicht abwenden kann, z. B. Verzögerung in der Zulieferung wesentlicher Teile durch Unterlieferanten von **CAL**, für deren Verzögerung **CAL** nicht einzustehen hat.

C.4.07

Verzögert sich die Leistungserbringung von **CAL** durch Umstände, die der Kunde zu vertreten hat, trägt der Kunde etwaige sich daraus ergebende Nachteile. Dies gilt auch in anderen Fällen, in denen **CAL** die Verzögerung des Versandes oder der Aufbereitung nicht zu vertreten hat.

C.4.08

Das gleiche gilt bei Fixgeschäften.

C.4.09

Ein etwa von **CAL** zu leistender Verzugserschadensersatz ist auf den zumindest grob fahrlässig verursachten, vertragstypisch vorhersehbaren Schaden begrenzt.

C.4.10

CAL ist in einem dem Kunden zumutbaren Umfang zu Teillieferungen berechtigt.

C.4.11

Wenn **CAL** von diesem Recht Gebrauch macht, können Zahlungen des Kunden für bereits gelieferte Waren oder erbrachte Leistungen nicht aus diesem Grund zurückgehalten werden.

C.5. Zahlungsbedingungen

C.5.01

Die Preise und Kosten verstehen sich zuzüglich der jeweils geltenden Umsatzsteuer.

C.5.02

Skonto wird nur bei ausdrücklicher schriftlicher Vereinbarung gewährt.

C.5.03

Sofern nichts anderes vereinbart ist, sind Zahlungen sofort fällig.

C.5.04

Sofern nicht ausdrücklich anderes vereinbart ist, sind die Zahlungen für Dienstleistungen die **CAL** während eines Monats erbringt, zum 1. des Folgemonats fällig. Das gilt auch, wenn sich die von **CAL** für den Kunden erbrachten Dienstleistungen über mehrere Monate erstrecken. Dienstleistungen in diesem Sinne sind z. B. Beratungsleistungen, Schulungen, Projektbesprechungen, Projektdokumentationen und ähnliches.

C.5.05

Auch die Zahlungen für Arbeiten an Software-Konfigurationen und Software - Anpassungen, die von **CAL** im Rahmen sich über mehrere Monate erstreckender Projekte jeweils binnen eines Monats erbracht werden, sind zum 1. des Folgemonats fällig.

C.5.06

CAL ist befugt, für fällige Zahlungen zusammen mit der Rechnungsstellung oder unabhängig davon einen kalendermäßigen oder nach dem Kalender berechenbaren Zahlungstermin zu bestimmen.

C.5.07

Der Kunde kommt mit seiner Zahlungsverpflichtung in Verzug, wenn er auf eine Mahnung von **CAL**, die nach Eintritt der Fälligkeit der Zahlungsverpflichtung erfolgt, nicht zahlt.

C.5.08

Spätestens fällig sind an **CAL** zu leistende Zahlungen 10 Tage nach Rechnungsdatum. Mit Überschreiten dieses Datums, gerät der Geldschuldner ohne gesonderte Mahnung in Zahlungsverzug.

C.5.09

Bei Zahlungsverzug des Kunden kann **CAL** Verzugszinsen in Höhe von 10 % über dem Basiszins verlangen.

C.5.10

CAL ist berechtigt, auch einen über Ziffer **C.5.09** hinausgehenden Verzugschaden geltend zu machen.

C.5.11

Erfüllungsort für an **CAL** zu leistenden Zahlungen ist der Geschäftssitz von **CAL**.

C.5.12

Der Kunde kann nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Forderungen aufrechnen.

C.5.13

Dem Kunden stehen – außer in Fällen des **C.5.12** – keine Zurückbehaltungsrechte zu. Die Rechte gemäß § 320 BGB bleiben ferner erhalten, solan-

ge und soweit **CAL** seinen eigenen Gewährleistungsverpflichtungen nicht nachkommt.

C.5.14

Soweit **CAL** Schecks entgegennimmt, geschieht dies nur als Leistung erfüllungshalber.

C.5.15

Wechsel werden von **CAL** nicht zur Zahlung entgegengenommen. Falls **CAL** aufgrund besonderer entgegenstehender Vereinbarung Wechsel entgegennimmt, geschieht dies nur als Leistung erfüllungshalber.

C.5.16

Ausnahmsweise entgegengenommene Wechsel müssen diskontfähig sein. Diskontspesen und sonstige Kosten gehen zu Lasten des Bestellers und sind mit Rechnungsstellung sofort ohne Abzug fällig.

C.5.17

Bei ausnahmsweise vereinbarter Regulierung mittels Wechsel kann **CAL**, ohne dass dies gesondert vereinbart werden müsste, die sofortige Bezahlung aller offenen auch noch nicht fälligen, ansonsten einredefreier Lieferforderungen verlangen, wenn in Rechnung gestellte Diskontspesen nicht innerhalb von 8 Tagen bezahlt sind, erhaltene Wechsel von unserer Bank nicht diskontiert, diskontierte Wechsel zurückbelastet werden oder ein Wechsel nicht eingelöst wird.

Das gleiche gilt, wenn ein Scheck des Kunden nicht eingelöst wird oder dieser bei vereinbarter Ratenzahlung mit einer Rate - in Zahlungsverzug gerät.

C.5.18

Tritt beim Kunden nach Vertragsabschluss - sollte es zum Vertragsschluss noch einer Willenserklärung des Kunden bedürfen, nach der letzten auf den Vertragsschluss gerichteten Willenserklärung von **CAL** - eine wesentliche Verschlechterung in seiner Vermögenslage ein, kommt es z. B. zu Wechsel- und/oder Scheckprotesten, kann **CAL** für alle noch auszuführenden Leistungen und Lieferungen aus Verträgen aus demselben rechtlichen Verhältnis (§ 273 BGB) nach Wahl von **CAL** Vorauszahlung oder Sicherheitsleistung verlangen. Entspricht der Kunde diesem Verlangen nicht, kann **CAL** von diesen besagten Verträgen zurücktreten oder nach Fristsetzung Schadensersatz statt Leistung verlangen und zwar ohne besonderen Nachweis 25% der nicht ausge-

fürten Auftragssumme, sofern der Kunde nicht einen geringeren Schaden nachweist.

Nur wenn ausnahmsweise ein ungewöhnlich hoher Schaden im Einzelfall vorliegt, kann **CAL** den Ersatz des über die Pauschale hinausgehenden Schadens ersetzt verlangen.

C.5.19

Ändern sich nach Auftragsbestätigung die Kostenfaktoren, insbesondere die Preise für Roh- oder Hilfsstoffe sowie Löhne und Transportkosten, so kann **CAL** eine entsprechende Anpassung der Preise vornehmen, falls zwischen Auftragsbestätigung und Lieferung ein längerer Zeitraum als 4 Monate liegt.

C.5.20

Die Stundensätze, Zuschläge et cetera von **CAL** gelten für jede normale Warte- und Arbeitsstunde unter Zugrundelegung der jeweiligen tariflichen Wochenarbeitszeit. Es gilt die jeweils aktuelle Vergütungs- und Reisekostenliste von **CAL**. Reisetunden werden ebenfalls entsprechend der jeweils aktuellen Vergütungs- und Reisekostenliste von **CAL** berechnet. Die Auslösung (Verpflegung und Unterkunft im Inland) berechnet **CAL** für jeden Reise- und Arbeitstag. Falls eine Installations- oder sonstige Kundendienstleistung nach einem Wochenende fortgesetzt wird, sind nach Wahl von **CAL** für das Wochenende Auslösung oder Fahrtkosten zu zahlen, sofern nichts anderes ausdrücklich vereinbart ist. Feiertagszuschläge und Auslösung werden **auch** an örtlichen (am Einsatzort geltenden) Feiertagen erhoben.

C.5.21

Reisekosten werden wie folgt abgerechnet:

- Flugreisen: Economy-Class
- Bahnreisen: 1. Klasse
- Nahverkehr: Taxi und ggf. Gepäckträger

Betriebseigene oder von Mitarbeitern der **CAL** eingesetzte KFZ: Kilometerpauschale gemäß den **CAL** - Verrechnungssätzen.

C.5.22

Reisetunden und Fahrtausgaben für die Rückreise werden erst nach deren Beendigung auf Arbeitsbescheinigungen oder Stundenzetteln eingetragen.

C.5.23

Die vorbezeichneten Rechnungssätze von **CAL** basieren auf den jeweils gültigen Lohn-, Gehalts- und Arbeitszeittarifen. Für den Fall, dass Letztgenannte geändert werden, behält sich **CAL** eine entsprechende Änderung der Rechnungssätze vor. Die jeweils gültigen Rechnungssätze werden dem Kunden auf Wunsch übermittelt.

C.5.24

Verzögert sich eine Installation, Wartung, Konfiguration, Datenübernahme oder eine sonstige von **CAL** zu erbringende Leistung aus Gründen, die nicht im Einflussbereich von **CAL** liegen, so hat der Kunde alle daraus entstehenden Kosten, insbesondere Wartezeiten und durch die Verzögerung entstandene weitere Reisekosten und Spesen der von **CAL** eingesetzten Mitarbeiter oder sonstigen Erfüllungsgehilfen zu tragen.

C.5.25

Die in Ziffer **C.5.24** genannte Rechtsfolge tritt auch ein, wenn die Verzögerungsgründe vom Kunden zu vertreten sind.

C.5.26

Für Anzahlungen gelten die Bestimmungen des Umsatzsteuergesetzes.

C.6. Kontroll- und Rügeobliegenheiten

C.6.01

Der Kunde ist verpflichtet, die ordnungsgemäße Durchführung der Lieferungen und Leistungen durch **CAL** stets zu überprüfen. Die Lieferungen und Leistungen, dazu zählt auch Software, sind vom Kunden bei Übergabe oder Installation (je nachdem, was von **CAL** geschuldet ist) unverzüglich auf ihre Ordnungsmäßigkeit zu überprüfen. Bestehen Anhaltspunkte dafür, dass Unregelmäßigkeiten, fehlerhafte Leistungen oder mangelhafte oder falsche Lieferungen vorliegen, intensiviert sich die Prüfungspflicht des Kunden entsprechend.

C.6.02

Die Kontroll- und Rügeobliegenheiten dieses Abschnitts **C.6** erstrecken sich auch auf Pflichtenhefte, Leistungsbeschreibungen, Bedarfsanalysen und ähnliche Informationen, die **CAL** dem Kunden im Zusammenhang mit einer von **CAL** zu erbringenden Leistung zukommen lässt.

C.6.03

Offensichtliche Mängel müssen **unverzüglich**, spätestens jedoch **binnen sechs Tagen** nach Eintreffen am Bestimmungsort oder nach Installation (je nachdem, was von **CAL** geschuldet ist) schriftlich oder in Textform **CAL** gegenüber gerügt werden.

C.6.04

Für nicht offensichtliche Mängel gilt, dass der Kunde, sobald ihm Fehler oder Mängel in den Leistungen, Lieferungen oder Informationen von **CAL** bekannt werden, diese unverzüglich, spätestens jedoch 30 Tage nach Leistung, Lieferung oder Informationen in Textform **CAL** gegenüber zu rügen hat.

C.6.05

Die Rüge hat unter genauer Angabe der konkreten Beanstandungen zu erfolgen. Durch eine allgemeine Rüge des Inhalts, die Leistung sei mangelhaft oder das Programm funktioniere nicht, kann der Kunde seine Rügeobliegenheit nicht erfüllen.

C.6.06

Kommt der Kunde den unter diesem Abschnitt **C.6.** aufgeführten Kontroll- und Rügeobliegenheiten nicht nach, sind jegliche etwaigen Gewährleistungs- und Ersatzansprüche des Kunden ausgeschlossen.

Dies gilt nicht für Schäden aus Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit, die auf einer vorsätzlichen oder fahrlässigen Pflichtverletzung von **CAL** oder eines ihrer gesetzlichen Vertreter bzw. Erfüllungsgehilfen beruhen. Sie gilt auch nicht, wenn ein sonstiger Schaden auf Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit beruht.

C. 7. Datensicherung / Datenintegrität

C.7.01

CAL weist darauf hin, dass Daten (dazu gehören auch Programme und dergleichen) aus verschiedenen Gründen verlorengehen können und dass eine Wiederherstellung oft nicht oder nur mit unverhältnismäßigem Aufwand möglich ist.

Dem Kunden obliegt es, seinen gesamten Datenbestand stets professionell zu sichern und zwar so, dass mindestens alle 24 Stunden eine komp-

lette Sicherung vorgenommen wird, die mindestens einen Monat lang in dieser Form zur Verfügung steht.

Sollte es zu einem von **CAL** zu vertretenden Datenverlust kommen, beschränkt sich die Ersatzpflicht von **CAL** darauf, den Kunden so zu stellen, wie er stünde, wenn er seine Datensicherungsobliegenheit erfüllt hätte. Eine weitergehende Haftung besteht nur, wenn **CAL** vorsätzliches oder grob fahrlässiges Verhalten vorzuwerfen ist.

C.7.02

Sofern **CAL** Fernwartungen durchführt oder sonstige Leistungen per Datenfernübertragung erbringt, übernimmt **CAL** keine Haftung für nicht von **CAL** verursachte Datenverluste oder Datenverfälschungen, die während der Datenfernübertragung auftreten. **CAL** weist darauf hin, dass bekanntermaßen die Datenintegrität bei Datenfernübertragungen insbesondere durch Leitungsstörungen sowie mangelhafte DFÜ – Endgeräte gefährdet ist. Wenn ein Fall von Verfälschung, Korruption oder Verlust von Daten vorliegt, den **CAL** zu vertreten hat, wird **CAL** ohne Neuberechnung die Arbeiten erneut vornehmen, wenn der Kunde – falls Kundendaten betroffen sind – entsprechende gesicherte Daten zur Verfügung stellt. Weitergehende Ansprüche des Kunden sind ausgeschlossen.

C.8. Gewährleistung

Die nachstehenden Gewährleistungsbegrenzungen gelten nicht bei Schäden aus Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit, die auf einer vorsätzlichen oder fahrlässigen Pflichtverletzung von **CAL** oder eines unserer gesetzlichen Vertreter oder Erfüllungsgehilfen beruhen. Sie gelten auch nicht, wenn ein sonstiger Schaden auf Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit von uns oder eines unserer Erfüllungsgehilfen beruht.

C.8.01

Die Gewährleistungsfrist beträgt **12 Monate**. Für unwesentliche Pflichtverletzungen und unerhebliche Mängel ist jede Haftung und Gewährleistung ausgeschlossen. Für den Fall, dass der Kunde ein Recht auf Nacherfüllung hat, entscheidet **CAL**, ob die Nacherfüllung durch die Beseitigung des Mangels oder durch Lieferung einer mangelfreien Sache erfolgt.

C.8.02

Arbeiten an von **CAL** gelieferten Sachen und Programmen oder an sonstigen von **CAL** erbrachten Leistungen gelten nur dann als Arbeiten zur Mängelbeseitigung oder Nachbesserung,

- **wenn** die Mangelhaftigkeit ausdrücklich von **CAL** anerkannt worden ist
- **oder wenn** Mängelrügen nachgewiesen sind
- **und wenn** diese nachgewiesenen Mängelrügen berechtigt sind.

Ohne diese Voraussetzungen sind derartige Arbeiten als Sonderleistung anzusehen.

Insbesondere stellen ohne ausdrückliches Anerkenntnis der Gewährleistungspflicht durchgeführte Arbeiten an Lieferungen und Leistungen von **CAL** auch keinen Verzicht auf Einhaltung der Rückgeobliegenheiten des Kunden dar.

C.8.03

Auch im Übrigen werden Nachbesserungen oder Ersatzlieferungen von **CAL** als Sonderleistungen erbracht, wenn sie nicht ausdrücklich in Anerkennung einer Rechtspflicht erfolgen.

C.8.04

Sofern durch von **CAL** durchgeführte Arbeiten oder Ersatzlieferungen die Gewährleistungsfrist gehemmt wird oder neu beginnt, erstreckt sich eine solche Hemmung oder ein solcher Neubeginn nur auf die von der Ersatzlieferung oder Nachbesserung betroffene funktionale Einheit.

C.8.05

Zur Vornahme von als Gewährleistung geschuldeten Nachbesserungen und Ersatzlieferungen hat der Besteller **CAL** die erforderliche Zeit und Gelegenheit zu geben. Nur in dringenden Fällen der Gefährdung der Betriebssicherheit und zur Abwehr unverhältnismäßig großer Schäden, wobei **CAL** unverzüglich zu verständigen ist, oder wenn **CAL** mit der Beseitigung eines Mangels in Verzug ist, hat der Besteller das Recht, den Mangel selbst oder durch Dritte zu beseitigen und von **CAL** Ersatz der notwendigen Kosten zu verlangen.

C.8.06

Soweit eine nach Wahl vorzunehmende Nacherfüllung nach einer am Einzelfall zu beurteilenden

zumutbaren Anzahl von Versuchen nicht zur Behebung des Mangels geführt hat, ist der Kunde berechtigt, vom Vertrag zurückzutreten. Zumutbar sind mindestens drei Nacherfüllungsversuche. Die Anzahl der Nacherfüllungsversuche, nach denen der Kunde ein Rücktrittsrecht hat, bezieht sich auf die jeweils bestimmte funktionale Einheit des Vertragsgegenstands. Unabhängig davon, ob immer die gleiche funktionale Einheit des Vertragsgegenstands betroffen ist, hat der Kunde ein Rücktrittsrecht, wenn die Anzahl der vereinzelt dem Kunden ein Festhalten am Vertrag unzumutbar macht.

C.8.07

Wenn **CAL** eine Nacherfüllung trotz eines entsprechenden Nacherfüllungsrechts des Kunden ablehnt hat, steht dem Kunden das Recht zum Rücktritt sofort zu.

C.8.08

Das gleiche gilt, wenn **CAL** eine Nacherfüllung, zu der **CAL** berechtigt ist, binnen einer vom Kunden zu setzenden angemessenen Nachfrist nicht vorgenommen hat.

C.8.09

Das Recht auf Herabsetzung des Preises (Minderung) steht dem Kunden nur zu, wenn **CAL** dem zustimmt.

C.8.10

Ausgeschlossen sind alle weitergehenden Ansprüche des Kunden.

C.8.11

Es wird keine Gewähr übernommen für Schäden, die nicht von **CAL** zu vertreten sind. Dazu zählen zum Beispiel Schäden, die aus nachfolgenden Gründen entstanden sind: Ungeeignete oder unsachgemäße Verwendung, fehlerhafte Montage oder Inbetriebsetzung durch den Besteller oder durch Dritte, natürliche Abnutzung, fehlerhafte oder nachlässige Behandlung, ungeeignete Betriebsmittel oder Austauschwerkstoffe, mangelhafte Bauarbeiten, ungeeigneter Baugrund, chemische, elektromagnetische, elektrochemische oder elektrische Einflüsse, sofern sie nicht auf Verschulden von **CAL** zurückzuführen sind.

C.8.12

CAL übernimmt keine Gewährleistung für vom Kunden gestellte Komponenten.

Für die Tauglichkeit und Beschaffenheit solcher Komponenten ist allein der Kunde verantwortlich, sofern nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart wurde.

C.8.13

Für den Fall, dass von **CAL** gelieferte Anlagen und /oder Programme außerhalb Deutschlands aufgestellt oder betrieben werden, obwohl der betreffende Vertrag mit einer in Deutschland befindlichen Niederlassung oder Hauptstelle des Kunden geschlossen wurde, hat der Kunde die Mehrkosten zu tragen, die dadurch entstehen, dass etwaige von **CAL** zu erbringende Gewährleistungsmaßnahmen, Transportkosten, Reisekosten und sonstigen Aufwand mit sich bringen, der die Grenzen Deutschlands überschreitet.

C.8.14

CAL kann seiner Gewährleistungspflicht im Falle von Programmfehlern oder ähnlichem auch dadurch nachkommen, dass **CAL** dem Kunden eine Lösung anbietet, welche die Auswirkungen des Fehlers beseitigt (Umgehung). Sollte die Nutzerfreundlichkeit des Programms dadurch erheblich beeinträchtigt werden, sind weitergehende Ansprüche des Kunden ausgeschlossen.

C.9. Schadensersatz

Die Haftungsbeschränkungen in diesen Geschäftsbedingungen gelten nicht für Schäden aus Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit, die auf einer vorsätzlichen oder fahrlässigen Pflichtverletzung von **CAL** oder eines ihrer gesetzlichen Vertreter bzw. Erfüllungsgehilfen beruhen. Sie gilt auch nicht, wenn ein sonstiger Schaden auf Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit beruht. Im Übrigen gelten die folgenden Regelungen.

C.9.01

CAL haftet nur für Schäden, die **CAL**, ein gesetzlicher Vertreter oder ein Erfüllungsgehilfe vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht hat. Im Übrigen ist die Haftung ausgeschlossen.

C.9.02

Sollte **CAL** in anderen Fällen zum Schadensersatz verpflichtet sein, so haftet **CAL** nach Maßgabe der nachstehenden Regelungen nur für den unmittelbaren Schaden am Liefergegenstand selbst.

C.9.03

Eine Haftung für Folgeschäden aus Pflichtverletzung, auch im Rahmen einer Nacherfüllungspflicht, ist ausgeschlossen.

C.9.04

Das gleiche gilt für Schäden aus unerlaubter Handlung.

C.9.05

In Erweiterung der vorstehenden Regelungen haftet **CAL** für Schäden, die über den am Liefergegenstand selbst entstandenen Schaden hinausgehen, nur in Fällen von Vorsatz und grober Fahrlässigkeit sowie im Rahmen des Produkthaftungsgesetzes als auch bei Fehlen von ausdrücklich zugesicherten Eigenschaften, wenn diese Zusicherung gerade bezweckt hat, den Besteller gegen Schäden, die nicht am Liefergegenstand selbst entstanden sind, abzusichern.

C.9.06

CAL haftet nur für den vertragstypischen, vernünftigerweise vorhersehbaren Schaden, es sei denn, es liegt ein Fall von Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit vor.

C.10. Leistungs- und Erfüllungsort

C.10.01

Leistungs- und Erfüllungsort für die von **CAL** zu erbringenden Leistungen ist immer der Betrieb von **CAL**.

C.10.02

Leistungs- und Erfüllungsort für alle vom Kunden zu erbringenden Leistungen ist der Sitz von **CAL**.

C.11. Abruf – Aufträge

C.11.01

Werden Aufträge auf Abruf nicht innerhalb von 4 Wochen nach Ablauf der vereinbarten Abruf - Frist abgerufen, ist **CAL** berechtigt, Zahlung zu verlangen.

C.11.02

Das gleiche gilt für Abruf - Aufträge ohne besonders vereinbarte Abruf - Frist, wenn seit Zugang der Mitteilung von **CAL** über die Abrufbereitschaft der Leistung 4 Monate ohne Abruf verstrichen sind.

C.12. Eigentumsvorbehalt / Lizenzvorbehalt

C.12.01

Sämtliche Lieferungen erfolgen unter Eigentumsvorbehalt.

Für Softwarelieferungen bedeutet das, dass das Nutzungsrecht an der Software unter der auflösenden Bedingung eines berechtigten Herausgabeverlangens der **CAL** gemäß Ziffer **C.12.04** übertragen wird.

C.12.02

Dieser Vorbehalt nebst der nachstehenden Erweiterung gilt bis zur Bezahlung sämtlicher Forderungen aus der Geschäftsverbindung mit dem Kunden und bis zur vollständigen Freistellung aus Eventualverbindlichkeiten, die wir im Interesse des Kunden eingegangen sind und die im Zusammenhang mit der Leistung stehen.

C.12.03

Eine Verpfändung der gelieferten Gegenstände und Software ist nicht zulässig.

C.12.04

CAL ist berechtigt, die Vorbehaltsware und Software bei wichtigem Grund, insbesondere bei Zahlungsverzug gegen Anrechnung des Verwertungserlöses herauszuverlangen, ohne dass dies als Rücktritt vom Vertrag gilt.

In dem Augenblick, in dem **CAL** von dem Kunden die Herausgabe der Software verlangt, weil dieser sich wegen irgendeiner Forderung aus der Geschäftsverbindung oder wegen einer Freistellung aus Eventualverbindlichkeiten, die **CAL** im Interesse des Kunden eingegangen ist, im Verzug befindet, erlischt jegliches Nutzungsrecht in Ansehung dieser Software, ohne dass dies als Rücktritt vom Vertrag gilt. Voraussetzung ist, dass **CAL** das Herausgabeverlangen mit einer dem Kunden gesetzten Leistungsfrist von 7 Tagen angedroht hat. Diese Fristsetzung kann gleichzeitig mit der Mahnung erfolgen.

Wenn der Kunde nach fruchtlosem Fristablauf die Software weiter nutzt, ist das eine Straftat nach § 104 UrhG und wird von der Staatsanwaltschaft von Amts wegen verfolgt.

C.12.05

Wenn und soweit das zurückgenommene Gut von **CAL** anderweitig im üblichen Geschäftsgang

als neu veräußert werden kann, schuldet der Kunde ohne näheren Nachweis 10% des Warenrechnungswerts als Rücknahmekosten. Ist eine Veräußerung als neu im üblichen Geschäftsgang nicht möglich, schuldet der Kunde ohne näheren Nachweis weitere 30% des Warenrechnungswerts für Wertverlust. Dem Kunden bleibt jeweils das Recht vorbehalten, einen niedrigeren Prozentsatz nachzuweisen.

C.12.06

CAL behält sich die Geltendmachung eines anderen, weitergehenden Schadens vor.

C.12.07

Die Be- und Verarbeitung der von **CAL** gelieferten Ware erfolgt stets im Auftrag von **CAL**, so dass die Ware unter Ausschluß der Folgen des § 950 BGB in jedem Be- und Verarbeitungszustand und auch als Fertigware Eigentum von **CAL** bleibt. Wenn die Vorbehaltsware mit anderen ebenfalls unter Ausschluß der Rechtsfolgen des § 950 BGB gelieferten Gegenständen verarbeitet wird, erwirbt **CAL** zumindest das Miteigentum an der neuen Sache im Verhältnis des Rechnungswertes der Ware von **CAL** zum Rechnungswert der anderen verarbeiteten Gegenstände.

C.12.08

Der Kunde tritt im Voraus hiermit alle Forderungen aus dem Weiterverkauf, der Verarbeitung, dem Einbau und der sonstigen Verwertung unserer Ware und Software an **CAL** ab. Soweit in den vom Besteller veräußerten, verarbeiteten oder eingebauten Produkten Gegenstände mit enthalten sind, die nicht im Eigentum des Bestellers stehen und für die andere Lieferanten ebenfalls Eigentumsvorbehalt mit Veräußerungsklausel und Vorausabtretung vereinbart haben, erfolgt die Abtretung in Höhe des Miteigentumsanteils von **CAL**, der dem Bruchteils der Forderung entspricht, andernfalls in voller Höhe.

C.12.09

Die dem Besteller trotz Abtretung verbleibende Einziehungsermächtigung erlischt durch jederzeit zulässigen Widerruf.

C.12.10

Übersteigt der Wert der **CAL** zustehenden Sicherheiten die Forderung von **CAL** gegen den Besteller bei Warenlieferungen um 50%, bei sonstigen Leistungen um 20%, so ist **CAL** auf dessen Verlangen

verpflichtet, in entsprechendem Umfang Sicherheiten nach Wahl von **CAL** freizugeben.

C.13. Definitionen

C.13.01

Überschriften in den Geschäftsbedingungen von **CAL** dienen lediglich der leichteren Lesbarkeit und haben keinen Einfluss auf die Bedeutung und Auslegung der einzelnen Regelungen.

C.13.02

Als schriftliche Willens- und Wissenserklärungen im Sinne der Geschäftsbedingungen von **CAL** sind auch solche Erklärungen anzusehen, die per Telefax, oder eMail übermittelt werden.

C.13.03

Liefertermine bezeichnen einen Zeitpunkt, sei es ein bestimmter Tag oder Kalenderwoche o.ä., an dem die Lieferung zu erfolgen hat.

Lieferfristen bezeichnen den Zeitraum binnen dessen eine Lieferung zu erfolgen hat.

Lieferzeit ist der Oberbegriff für Liefertermine und Lieferfristen.

C.14. Abwerbverbot

Der Kunde und **CAL** verpflichten sich gegenseitig, für die Dauer der Vertragsbeziehung mit **CAL** und über einen Zeitraum von zwei Jahren danach, keinen Angestellten oder sonstigen Mitarbeiter des jeweils anderen Vertragspartners abzuwerben oder in welcher Form auch immer unter Vertrag zu nehmen. Für jeden Fall der Zuwiderhandlung schuldet gegen dieses Verbot Verstoßende dem anderen Teil eine Vertragsstrafe in Höhe von 100.000,00 €.

C.15. Sonderbedingungen

Ergänzend zu den vorstehenden Allgemeinen Leistungsbedingungen gelten, soweit einschlägig, für von **CAL** erbrachte Beratungsleistungen, Seminare, Schulungsleistungen und sonstige Dienstleistungen die jeweiligen diesbezüglichen Sonderbedingungen von **CAL**.

D. Sonderbedingungen für Beratungsleistungen

D.1 Vertragsgegenstand

Gegenstand des Vertrags ist die Beratung des Kunden auf dem Gebiet der EDV - Organisation, insbesondere bezogen auf mobile Auftragserfassung.

D.2 Gewährleistung

CAL ist aufgrund besonderer Sach- und Fachkenntnis der berufene Berater in Fragen EDV - gestützten Logistik. **CAL** erbringt ihre Beratungsleistung aufgrund der dieser Sachkenntnis entspringenden Erfahrung. Liegen im Bereich des Kunden besondere, von der allgemeinen Erfahrung abweichende Umstände vor, ist **CAL** bei der Beratung für die Beachtung dieser Umstände nur dann verantwortlich, wenn der Kunde **CAL** über derartige Besonderheiten aufgeklärt hat.

D.3 Vergütung

Die von **CAL** geleistete Beratung im Sinne der Ziffer **D.1** wird von anderen Leistungen gemäß der dann gültigen **CAL** - Preisliste jeweils gesondert in Rechnung gestellt.

D.4 Fälligkeit

Sofern nicht ausdrücklich anderes vereinbart ist, sind die Zahlungen für Beratungsleistungen die **CAL** während eines Monats erbringt, zum 1. des Folgemonats fällig. Das gilt auch, wenn sich die von **CAL** für den Kunden erbrachten Beratungsleistungen über mehrere Monate erstrecken.

D.5 Allgemeine Leistungsbedingungen

Im Übrigen gelten für die Vertragsbeziehung der Parteien und auch für Beratungsleistungen ergänzend die Allgemeinen Leistungsbedingungen der **CAL**.

E. Sonderbedingungen für Seminare und Schulungen

E.1 Vertragsgegenstand

Die Sonderbedingungen für Seminare und Schulungen gelten in allen Fällen, in denen **CAL** für den Kunden folgende Leistungen erbringt: Ausrichtung und Durchführung von Schulungen oder Seminaren.

E.2. Anmeldung / Bestätigung / Seminarpreise

E.2.01

Die Anmeldung des Kunden für das Seminar per online, per Post oder per Fax ist für den Kunden verbindlich. Er ist an die Anmeldung sechs Wochen gebunden.

E.2.02

Der Seminarvertrag kommt mit Bestätigung der Teilnahme des Kunden durch **CAL** zustande. Erhält der Kunde später als sechs Wochen nach Eingang seiner Anmeldung bei **CAL** eine Teilnahmebestätigung, hat er die, falls er nicht teilnehmen will, **CAL** binnen 7 Werktagen nach Absendetag der Bestätigung per Telefax oder per Post mitzuteilen.

E.2.03

Soweit **CAL** dem Kunden Namen von Hotels mitteilt, die der Kunde zur Übernachtung nutzen kann, übernimmt **CAL** keine Gewähr für diese Hotels oder dafür, dass entsprechende Übernachtungskapazitäten zur Verfügung stehen.

E.2.04

Der Kunde schuldet die bei Anmeldung gültigen und im Katalog veröffentlichten Seminargebühren.

E.2.05

Die Seminargebühr ist spätestens 14 Tage vor Seminarbeginn fällig und an **CAL** zu zahlen.

E.2.06

Der vollständige Zahlungseingang der Seminargebühr bei **CAL** vor Seminarbeginn ist Voraussetzung für die Teilnahme am Seminar.

E.3. Ausfall und Absagen

E.3.01

Bei weniger als 3 angemeldeten Teilnehmern pro Seminar hat **CAL** das Recht, das Seminar abzusagen oder zu verschieben. Das gilt auch bei Krankheit des Trainers, höherer Gewalt oder sonstigen unvorhersehbaren Ereignissen. Die Seminargebühren werden dem Kunden erstattet, wenn und soweit er den etwaigen Ersatztermin nicht wahrnehmen kann. Weitere Ansprüche gegenüber **CAL** bestehen in dem Fall nicht.

E.3.02

Absagen des Kunden haben schriftlich oder per Telefax zu erfolgen. Wenn eine Teilnahme durch den Kunden bis 14 Tage vor Seminarbeginn abgesagt wird, zahlt der Kunde eine Aufwandspauschale von 25,00 € je abgesagtem Teilnehmer. Wenn der Kunde weniger als 14 Tage vor Seminarbeginn absagt, zahlt der Kunde einen Pauschalersatz in Höhe von 20% der Seminargebühr je abgesagten Teilnehmer. Für Teilnehmer, die ohne ordentliche Absage nicht erscheinen, bleibt der gesamte Seminarpreis geschuldet.

E.4. Haftung

Im Rahmen des **C.9.** haftet **CAL** bei der Verletzung von vertraglichen Nebenpflichten nur für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit. Ausgeschlossen ist in jedem Fall der Ersatz mittelbarer Schäden, von Vermögensschäden und entgangener Gewinns. Das gilt auch für Haftung wegen Verschuldens bei Vertragsschluß.

E.5 Allgemeine Leistungsbedingungen

Im Übrigen gelten für die Vertragsbeziehung der Parteien und auch für Schulungen und Seminare ergänzend die Allgemeinen Leistungsbedingungen der **CAL**.

F. Sonderbedingungen für Software-Pflegeverträge

F.1. Vertragsgegenstand

F.1.01

Gegenstand des Software - Wartungsvertrags ist die Pflege und Wartung der im Software-Wartungsverzeichnis des Wartungsvertrags („Pflegeschein“, „Wartungsschein“ o.ä.) genannten Software, nachfolgend einfach "Software", durch fernmündliche Beratung (Hotline), vergünstigter Versionswechsel (Updates) und/oder Programmfehlerbehebung - auch per Fernzugriff durch DFÜ o.ä. - nach Maßgabe der nachstehenden Bestimmungen.

F.2. Wartungsumfang

F.2.01. Hotline

Dem Kunden wird innerhalb von 48 Stunden nach Anforderung eine Hilfestellung von **CAL** für die Software geleistet. Diese Hilfestellung kann in Ratschlägen bezüglich der Konfiguration oder der Betriebsparameter oder in Hinweisen zur Handhabung der Software bestehen.

F.2.02. Mangelnde Schulung

Wenn

der Kunde bei Abschluß des Softwarelieferungsvertrags darauf hingewiesen wurde, dass eine Softwareschulung seiner mit der Software arbeitenden Mitarbeiter notwendig ist

und

die vorbezeichneten Mitarbeiter des Kunden trotzdem keine Schulung oder eine entgegen dem Rat von **CAL** kürzere Schulung von **CAL** erhalten haben, weil der Kunde keinen entsprechenden Schulungsvertrag mit **CAL** geschlossen hat

und

die Inanspruchnahme der Hotline pro Kunde und Woche 2 Stunden übersteigt,

dann

ist **CAL** berechtigt, weitere derartige Hilfestellungen davon abhängig zu machen, dass der Kunde einen, gegebenenfalls weiteren, Schulungsvertrag mit der **CAL** abschließt.

F.2.03. Sonstige Einschränkung

Auch wenn kein Fall der Ziffer **F.2.02** vorliegt, ist **CAL** berechtigt, weitere derartige Hilfestellungen davon abhängig zu machen, dass der Kunde einen, gegebenenfalls weiteren, Schulungsvertrag mit der **CAL** abschließt, falls Fragen, deren Beantwortung sich aus der mit der Software übergebenen Doku-

mentation oder den in das Programm integrierten Hilfsfunktionen ergeben, mehr als dreimal in einem Zeitraum von drei Monaten gestellt werden.

CAL führt über die Hotline - Inanspruchnahme ein Protokoll.

F.2.04. Patches, Updates und Upgrades

Die Anwendung neuer Programmversionen kann beim Kunden erfahrungsgemäß Umstellungsschwierigkeiten nach sich ziehen. Die Wahrscheinlichkeit, dass solche Schwierigkeiten auftreten ist erheblich geringer, wenn der Kunde wenigstens an allen Updates teilnimmt. Aus diesem Grund gilt, dass der Kunde **CAL** die Möglichkeit einräumt solche Umstellungsprobleme in angemessener Frist zu lösen. Für die Bestimmung dieser Frist gilt Ziffer

F.2.05.

Wenn binnen der angemessenen Frist die Probleme nicht beseitigt werden konnten, hat der Kunde das Recht, gegen Erstattung des Update - bzw. Upgrade - Preises, die Rückführung seines Systems auf die Vorversion zu verlangen. Außerdem hat der Kunde in diesem Fall das Recht, den Software - Wartungsvertrag aus wichtigem Grund fristlos zu kündigen. Weitergehende Ansprüche stehen dem Kunden in einem Fall der Ziffer **F.2.04** nicht zu.

Eine Verpflichtung von **CAL**, Software weiterzuentwickeln, besteht nicht.

F.2.05 Behebung von Softwarefehlern

Softwarefehler sind der **CAL** unter präziser Beschreibung der Fehlfunktion schriftlich anzuzeigen.

Diese Anzeige ist Voraussetzung dafür, dass der Kunde die Behebung der Fehler nach Maßgabe der Regelungen dieses Vertrags verlangen kann.

Bei Softwarefehlern hat der Kunde das Recht, binnen kürzester **CAL** zumutbarer Frist Abhilfe zu verlangen. Je schwerer sich der Softwaremangel beim Kunden auswirkt, desto kürzer ist diese Frist zu bemessen. Da **CAL** eine Vielzahl von Wartungskunden hat und diesen gegenüber zur Gleichbehandlung verpflichtet ist, wird **CAL** den von einem Problem schwerwiegender betroffenen Kunden vor-

rangig vor Kunden mit leichteren Problemen Unterstützung zukommen lassen.

Da die Wahrscheinlichkeit, dass Schwierigkeiten mit der Software auftreten, erheblich geringer ist, wenn der Kunde wenigstens an allen Updates teilnimmt, beträgt die angemessene Frist zur Problembeseitigung mindestens vier Wochen, wenn der Kunde an allen Updates und Upgrades teilgenommen hat, andernfalls mindestens acht Wochen, jeweils ab Vorliegen der detaillierten schriftlichen Problembeschreibung. Wenn binnen der vorbezeichneten Fristen die Probleme nicht beseitigt werden konnten, hat der Kunde das Recht, gegen Erstattung des Update- bzw. Upgrade - Preises, die Rückführung seines Systems auf die Vorversion zu verlangen. Außerdem hat der Kunde in diesem Fall das Recht, den Software - Wartungsvertrag aus wichtigem Grund fristlos zu kündigen.

Wenn die Probleme mit der aktuellen Version auf einem von **CAL** zu vertretenden Fehler beruhen, kann der Kunde, wenn der Fehler behoben ist, auf Wunsch wieder in den Wartungsvertrag eintreten und die bereinigte neue Version zum Wartungsrabatt gemäß Ziffer **F.2.04** erwerben.

Weitere Rechte stehen dem Kunden – **vorbehaltlich Ziffer C.9.** – in einem Fall der Ziffer **F.2.05** nicht zu.

F.3. Ansprechpartner

Der Kunde verpflichtet sich, **CAL** einen mit der Bedienung der Software vertrauten Ansprechpartner zu benennen.

Verständnis- und Verständigungsprobleme, die darauf beruhen, dass ein solcher Ansprechpartner nicht zur Verfügung steht, gehen zu Lasten des Kunden.

F.4. Wartungszeiten

Die **CAL** erbringt die nach dem Wartungsvertrag geschuldeten Leistungen werktags zwischen 9.00 Uhr und 17.00 Uhr.

Regionale Feiertage am Firmensitz von **CAL** gelten nicht als Werktage im Sinne dieser Regelung. Andere Zeiten können, gegen gesonderte Vergütung besonders vereinbart werden.

F.5. Hilfe vor Ort

Fast alle Softwareprobleme sind mittels Fernwartung behebbar. Oftmals ist eine Diagnose und Problemlösung jedoch nur vor Ort möglich.

Wenn wir wegen einer Fehlermeldung des Kunden Wartungsleistungen vor Ort erbringen und dabei feststellen, dass kein von uns zu vertretender Mangel vorlag, werden die Fahrt- und Reisekosten gemäß unserer jeweils gültigen Preisliste gesondert in Rechnung gestellt.

Das gleiche gilt, wenn beim Kunden die Voraussetzungen einer Fernwartung nicht gegeben sein sollten oder der Kunde entgegen unserer Empfehlung die Behebung der Fehler vor Ort wünscht.

F.6. Wartungsgebühren

F.6.01 Berechnungsgrundlage

Die **CAL** geschuldete Gegenleistung bemisst sich prozentual nach der Rechnungssumme für die dem Kunden gelieferte Software. Als Grundlage dient dabei die Summe aller in den Software - Kauf- und Anpassungsverträgen ausgewiesenen Gesamtanschaffungskosten für Softwarelieferungen von **CAL** an den Kunden mit Ausnahme der Kosten für Schulung und Beratung sowie Fahrt- und Spesenkosten. Etwaige dem Kunden gewährte Rabatte auf den Listenpreis bleiben außer Betracht.

Die Höhe der bei Vertragsschluß vereinbarten Gegenleistung ergibt sich aus dem Wartungsvertrag.

F.6.02 Fälligkeit und Zahlungsumfang

Die Wartungsgebühren sind zum 15. eines jeden Monats für den laufenden Monat fällig.

Wählt der Kunde quartalsweise Zahlung, sind die Gebühren im Voraus jeweils zum 01.01., 01.04., 01.07. und 01.10. eines jeden Jahres fällig. Wählt der Kunde halbjährliche Zahlung, sind die Gebühren im Voraus jeweils zum 01.01. und 01.07. eines jeden Jahres fällig.

Wählt der Kunde jährliche Zahlung sind die Gebühren jeweils zum 01.01. eines jeden Jahres fällig.

In jedem Fall tritt die Fälligkeit der ersten Gebühr mit Vertragsschluß ein.

Die Höhe der ersten Gebühr bemisst sich wie folgt: Der Gesamtabrechnungszeitraum wird mit 365 Tagen angenommen.

Die Gesamtjahresgebühr ist die zwölfwache Monatsgebühr.

Die Tagesgebühr ist die Gesamtjahresgebühr geteilt durch 365.

Die erste Gebühr errechnet sich aus der Anzahl der für den aktuellen Fälligkeitszeitraum (Monat, Quartal, Jahr) verbleibenden Tage multipliziert mit der Tagesgebühr.

F.6.03. Softwareerweiterungen

Wird der Umfang der dem Kunden gelieferten Software durch CAL aufgrund eines besonderen Vertrags entgeltlich erweitert, so ändern sich auch automatisch die Gebühren für die Software - Wartung, ohne dass es einer weiteren Vereinbarung bedarf.

Eine solche Gebührenerhöhung wird dem Kunden im folgenden Monat der Rechnungsstellung schriftlich bekanntgegeben.

Die noch nicht berechneten erhöhten Gebühren werden nachfakturiert.

F.7. Vertragsdauer, Preisänderung, Kündigung

F.7.01. Vertragsdauer

Die Dauer des Software-Wartungsvertrages beträgt 24 Monate. Sie verlängert sich jeweils um weitere 12 Monate, wenn der Vertrag nicht von einem der beiden Vertragsschließenden mindestens 3 Monate vor Ablauf gemäß Ziffer **F.7.03** gekündigt wird.

Im Übrigen gilt Ziffer **F.7.03**.

F.7.02. Preisänderung

Wenn Lohn, Material oder sonstige Kosten sich verändern, ist CAL zur entsprechenden Anpassung der Pauschale berechtigt. Eine derartige Anpassung kann jeweils nur bei Beginn eines Vertragsjahres vorgenommen werden.

F.7.03. Kündigung

Der Kunde kann den Vertrag im Falle der Erhöhung der Pauschale binnen 1 Monats nach der Bekanntgabe der Erhöhung außerordentlich kündigen. Im Übrigen ist der Vertrag nach der ersten Vertragsperiode von 24 Monaten mit einer Frist von 3 Monaten zum Ende eines Vertragsjahres kündbar. Die Möglichkeit einer Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Jede Kündigung hat per Einschreibebrief zu erfolgen.

F.8. Kundenobliegenheiten

Der Kunde hat nur dann Anspruch auf die Wartungsleistungen von CAL, wenn er die nachstehenden Obliegenheiten erfüllt:

Der Kunde führt eigenverantwortlich und **gemäß Ziffer C.7.** auf eigene Kosten täglich eine komplette Datensicherung der vertragsgegenständlichen Programme und Daten (Stamm- und Bewegungsdaten) durch und stellt CAL alle drei Monate unaufgefordert unentgeltlich ein Sicherungsmedium (CD-ROM oder ein den Anforderungen von CAL entsprechendes Sicherungsband) für Zwecke der Kontrolle, Entwicklung, Wartung und Archivierung zur Verfügung.

Der Kunde besorgt auf eigene Kosten alle für die Fernwartung benötigten technischen Einrichtungen (ISDN-Anschluß, ISDN-Adapter, ISDN-Router etc.) und stellt deren Betriebsbereitschaft sicher.

F.9 Echtdatennutzung/Vertraulichkeit

CAL wird vom Kunden ermächtigt, im Rahmen von Testläufen etc. Echtdaten des Kunden zu nutzen. CAL wird alle Daten vertraulich behandeln.

F.10 Übertragungsfehler

CAL haftet nicht für Fehler in der Datenübertragung, insbesondere auch nicht für Datenverfälschungen oder -verluste, die auf Leitungsstörungen zurückzuführen sind. Das gleiche gilt für solche Fehler, wenn sie darauf beruhen, dass der Kunde oder sein Geschäftspartner defekte oder nicht dem Stand der Technik entsprechende Endgeräte benutzt oder Endgeräte unsachgemäß benutzt. Das gilt nicht, wenn der zu diesen Fehlern führende Einsatz der Endgeräte auf ausdrückliche Empfehlung von CAL geschieht.

F.11 Allgemeine Geschäftsbedingungen

Ergänzend zu den vorstehenden Bedingungen gelten die Allgemeinen Leistungsbedingungen von CAL.