

## Allgemeine Geschäftsbedingungen für Wartung und Support für die Software der Labtagon GmbH

### I. Geltungsbereich

1. Diese vorliegenden Bedingungen gelten für alle zwischen Ihnen als Kunden und uns, der „Labtagon GmbH“, geschlossenen Verträge über die Wartung und den Support (Hotline) von Softwareprodukten und Programmen, die von der Labtagon GmbH entwickelt bzw. hergestellt und verkauft werden.

Entgegenstehende oder von diesen Bedingungen abweichende Bedingungen des Kunden erkennen wir nicht an, es sei denn, wir haben ausdrücklich und schriftlich ihrer Geltung zugestimmt. Unsere Geschäftsbedingungen gelten auch dann, wenn wir in Kenntnis entgegenstehender oder von unseren Geschäftsbedingungen abweichender Bedingungen des Kunden die Leistung an ihn vorbehaltlos erbringen.

2. Diese AGB gelten nur für den kaufmännischen / unternehmerischen Geschäftsverkehr.

3. Hinsichtlich des Verkaufs und der einzelnen Lizenzen verweisen wir insoweit auf die „Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Labtagon GmbH“ sowie auf die „Allgemeinen Lizenzbedingungen für die Software der Labtagon GmbH“ und nehmen vollinhaltlich Bezug auf diese. Diese können unter [www.labtagon.com/allgemeine-geschaeftsbestimmungen/](http://www.labtagon.com/allgemeine-geschaeftsbestimmungen/) eingesehen werden.

4. Die Wartung und der Support sind nur für die bestimmte Software und die Anzahl der Lizenzen möglich, die auf der dazugehörigen Rechnung bzw. dem dazugehörigen Serviceschein näher bezeichnet und ausgewiesen sind.

### II. Angebote, Vertragsschluss

1. Unsere Angebote sind freibleibend, es sei denn wir haben in dem Angebot schriftlich zugesagt, dass es verbindlich ist.

2. Verträge kommen zustande, wenn wir den Auftrag des Kunden durch schriftliche Auftragsbestätigung annehmen.

### III. Umfang der Leistung

1. Für die in der Rechnung bzw. dem Serviceschein näher bezeichneten Softwareprodukte und Programme erbringt die Labtagon GmbH folgende Leistungen:

a) Kurzberatung und Unterstützung durch unsere Hotline – entweder telefonisch oder per E-Mail – zu allen Fragen zu Bedienung, Installation und sonstiger Anwendungen.

b) Lieferung bzw. Bereitstellung der jeweils aktuellen Programmversion durch Updates und Upgrades der Software oder einer angepassten oder neuen Dokumentation der Software.

#### 2. Hotline

a) Der telefonische und / oder elektronische Support über unsere Hotline umfasst die Kurzberatung und Unterstützung bei allen Fragen zur Installation, Bedienung, Anwendungen und sonstigen Problemen im Zusammenhang mit den Abläufen der Software.

b) Diese Supportleistungen werden telefonisch oder per E-Mail von der Labtagon GmbH wie folgt erbracht:

- montags bis freitags von 09:00 Uhr bis 17:00 Uhr.
- ausgenommen sind gesetzliche Feiertage in Nordrhein-Westfalen sowie der 24.12. und 31.12. eines jeden Jahres.
- Die Fragen sind zu richten an die Labtagon GmbH unter der Telefonnummer: +49 (0) 2166 – 989490 oder per E-Mail an die Adresse: [support@labtagon.com](mailto:support@labtagon.com)

### **3. Updates oder Upgrades**

**a)** Entwickelt die Labtagon GmbH während der Vertragslaufzeit ein Update oder ein Upgrade der jeweils von dem Kunden gekauften Software, so stellt die Labtagon GmbH diese Updates und Upgrades dem Kunden zum Download zur Verfügung.

**b)** An den jeweiligen Updates bzw. Upgrades räumt die Labtagon GmbH dem Kunden hiermit dieselben Nutzungs- bzw. Lizenzrechte ein, wie sie dem Kunden an der ursprünglichen Version der Software durch deren Kauf eingeräumt worden sind. Auf die „Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Labtagon GmbH“ sowie auf die „Allgemeinen Lizenzbedingungen für die Software der Labtagon GmbH“ wird nochmals ausdrücklich verwiesen und vollinhaltlich Bezug genommen. Diese können unter [www.labtagon.com/allgemeine-geschaeftsbestimmungen/](http://www.labtagon.com/allgemeine-geschaeftsbestimmungen/) eingesehen werden.

### **4. Sonstige Leistungen**

Zusätzliche Leistungen, wie z.B. Installation und / oder Implementierung der Updates bzw. Upgrades der Software, Einweisung und Schulung von Mitarbeitern, Anpassung der Software an die Besonderheit des Kunden, Vor-Ort-Service beim Kunden, etc. bietet die Labtagon GmbH auf Basis der „Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Labtagon GmbH“ an. Hierzu ist ein neuer, gesonderter Auftrag über die zusätzliche Leistung gegen eine gesonderte Vergütung erforderlich.

## **IV. Mitwirkungspflicht des Kunden**

- 1.** Der Kunde verpflichtet sich, der Labtagon GmbH alle Informationen, die für eine vertragsgemäße Wartungs- und Supportleistung erforderlich sind, zukommen zu lassen - insbesondere über den Netzwerkaufbau im Haus des Kunden und die Umgebungsbedingungen der Software. Weiter verpflichtet sich der Kunde, die Labtagon GmbH über Änderungen hierzu zu informieren.
- 2.** Sind wir zur Durchführung und / oder Erfüllung des Vertrages auf die Mitwirkung des Kunden angewiesen und kommt der Kunde seiner Mitwirkungspflicht nicht in erforderlichem Maße nach, so hat er uns gegenüber jede Verzögerung und / oder jeden Mehraufwand zu vertreten und zu ersetzen.
- 3.** Der Kunde ist verpflichtet, in eigener Verantwortung Datensicherungen durchzuführen und deren Gelingen bzw. das Sichern der Daten zu überprüfen. Für Schäden, die dem Kunden andernfalls entstehen, übernehmen wir keine Haftung. Soll auf Wunsch des Kunden von unserem Mitarbeiter eine Datensicherung vorgenommen und deren Erfolg geprüft werden, muss hierfür ein gesonderter Auftrag mit gesonderter Vergütung erfolgen.
- 4.** Der Kunde wird jeweils die neueste Software-Version, einschließlich deren Updates und Upgrades nutzen – es sei denn dieser Einsatz ist mit unverhältnismäßig hohem Aufwand für den Kunden verbunden.

## **V. Ansprechpartner des Kunden**

- 1.** Der Kunde wird der Labtagon GmbH als Ansprechpartner maximal 2 Personen benennen, die in technischer Hinsicht ausreichend qualifiziert sind.
- 2.** Die Labtagon GmbH ist nur gegenüber diesen Ansprechpartnern im Hause des Kunden verpflichtet, die Wartungs- und Supportleistungen zu erfüllen.
- 3.** Der Kunde ist daher seinerseits verpflichtet, einen Wechsel eines der Ansprechpartner oder beider gegenüber der Labtagon GmbH rechtzeitig mitzuteilen.

## **VI. Preise, Zahlungsbedingungen**

- 1.** Es gelten die in unseren Angeboten angegebenen Preise. Wird in den Angeboten die Umsatzsteuer nicht bereits ausgewiesen, so ist sie in der jeweils gesetzlich vorgeschriebenen Höhe hinzuzurechnen.
- 2.** Die Beträge unserer Rechnungen sind sofort fällig und spätestens 7 Tage nach Erhalt der Rechnung zu zahlen

- 3.** Sie können uns schriftlich ein SEPA-Basis-Lastschrift-Mandat erteilen. Wir weisen ausdrücklich darauf hin, dass die Frist zur Vorabankündigung (Pre-Notification) auf 3 Tage (statt 7 Tage) verkürzt wird. Der Käufer sichert zu, dass das Konto zum Zeitpunkt des Einzugs ausreichend gedeckt ist. Kosten, die durch eine Nichteinlösung oder Rückbuchung der Lastschrift entstehen, gehen zu Lasten des Käufers.
- 4.** Für die Rechtzeitigkeit der Zahlung ist die Gutschrift auf unseren Bankkonten maßgeblich. Zahlungen sind nur in dem Umfang geleistet, wie wir bei einer Bank frei darüber verfügen können. Schecks und Wechsel nehmen wir nur nach Vereinbarung sowie nur erfüllungshalber an; Diskont und Spesen gehen zu Lasten des Kunden.
- 5.** Gerät der Kunde in Zahlungsverzug, sind wir berechtigt, Verzugszinsen in Höhe von 8 Prozentpunkten über dem jeweiligen Basiszinssatz zu berechnen. Den Nachweis eines höheren Verzugschadens behalten wir uns vor.
- 6.** Gerät der Kunde mit einer fälligen Zahlung ganz oder teilweise in Rückstand, sind wir berechtigt, nach erfolglosem Ablauf einer ihm gesetzten angemessenen Frist vom Vertrag zurückzutreten. Unser Rücktrittsrecht besteht auch dann, wenn Umstände bekannt werden, die geeignet sind, die Kreditwürdigkeit des Bestellers herabzusetzen.
- 7.** Alternativ zu unserem Rücktrittsrecht gemäß vorstehender Ziffer 6. können wir von unserem Kunden Sicherheit verlangen.
- 8.** Die Aufrechnung gegenüber unseren Zahlungsansprüchen ist nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Ansprüchen zulässig. Zurückbehaltungsrechte bestehen nur, soweit die Gegenansprüche auf dem gleichen Vertragsverhältnis beruhen. Der Kunde ist nicht berechtigt, bei bestrittenen Beanstandungen der Ware die Zahlung fälliger Rechnungsbeträge zurückzuhalten oder zu kürzen.

## **VII. Gewährleistung**

- 1.** Die gesetzliche Gewährleistungspflicht wird auf 12 Monate nach Erfüllung / Lieferung verkürzt.
- 2.** Die Verjährungsfrist für Sachmängel an Updates oder Upgrades beginnt mit dem Zeitpunkt, an dem der Kunde die Möglichkeit hat, das Update bzw. das Upgrade zu nutzen, z.B. ab der Mitteilung, dass Update und / oder Upgrade zum Download bereit stehen.
- 3.** Der Kunde ist verpflichtet, die gelieferte Ware zu untersuchen. Offensichtliche Mängel sind uns unverzüglich nach Lieferung schriftlich anzuzeigen. Mängel, die erst später offensichtlich werden, müssen unverzüglich nach dem Entdecken durch den Kunden schriftlich gerügt werden. Geschieht dies nicht, gilt die Ware als genehmigt.
- 4.** Mängel der gelieferten Ware werden von uns innerhalb einer Frist von einem Jahr ab Lieferung, nach entsprechender Mitteilung durch den Kunden, behoben. Dies geschieht nach unserer Wahl durch kostenfreie Nachbesserung oder Ersatzlieferung. Im Falle der Ersatzlieferung ist der Kunde verpflichtet, gegebenenfalls die mangelhafte Ware zurück zu gewähren.
- 5.** Kann der Mangel nicht innerhalb angemessener Frist behoben werden oder ist die Nachbesserung aus sonstigen Gründen als fehlgeschlagen anzusehen, kann der Kunde nach seiner Wahl die Herabsetzung der Vergütung verlangen oder – sofern der Mangel nicht unerheblich ist – vom Vertrag zurücktreten. Von einem Fehlschlagen der Nachbesserung ist erst auszugehen, wenn uns hinreichende Gelegenheit zur Nachbesserung oder Ersatzlieferung eingeräumt wurde, ohne dass der gewünschte Erfolg erzielt wurde.

## **VIII. Schadensersatz, Haftungsausschluss**

- 1.** Unsere Haftung für vertragliche Pflichtverletzungen sowie aus Delikt ist auf Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit sowie auf Ersatz des vorhersehbaren und vertragstypischerweise entstehenden Schadens beschränkt. Wir haften nicht für Schäden, die nicht an der Ware selbst entstanden sind und nicht für sonstige Vermögensschäden des Kunden. Vorstehende Haftungsfreizeichnung gilt nicht für Verletzungen des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit oder Verletzung von Kardinalpflichten und Schäden, die durch das Fehlen einer Beschaffenheit entstehen, die wir schriftlich garantiert

haben. Der Ausschluss einer weitergehenden Haftung auf Schadensersatz gilt nicht für Ansprüche nach dem Produkthaftungsgesetz.

**2.** Der vorgenannte Haftungsausschluss gilt ebenfalls für leicht fahrlässige Pflichtverletzungen unserer Erfüllungsgehilfen.

**3.** Bei seitens des Kunden oder Dritter unsachgemäß vorgenommenen Änderungen oder Instandsetzungsarbeiten unserer Produkte haften wir für die daraus entstehenden Mängel oder Schäden nicht.

**4.** Für Mängel und Schäden, die aus ungeeigneter oder unsachgemäßer Verwendung, der Nichtbeachtung von Hinweisen zur Anwendung oder fehlerhafter oder nachlässiger Behandlung entstanden sind, haften wir nicht.

**5.** Soweit die Schadensersatzhaftung uns gegenüber ausgeschlossen oder eingeschränkt ist, gilt dies auch im Hinblick auf die persönliche Schadensersatzhaftung unserer Angestellten, Vertreter und Erfüllungsgehilfen.

**6.** Die Haftung nach vorgenannter Ziffer VIII. Nr. 1. ist bis zu einem Betrag in Höhe von 500.000,00 EUR begrenzt, wenn sie die Höhe des vertragstypischen Schadens überschreitet.

**7.** Für die Wiederbeschaffung von Daten haften wir nur, wenn der Kunde die notwendigen und angemessenen Vorkehrungen zur Datensicherung getroffen hat und dabei sicher gestellt hat, dass die Daten und Programme, die in maschinenlesbarer Form vorliegen, mit nicht unverhältnismäßigem Aufwand wieder hergestellt werden können. Auf Ziff. III. Nr. 4. dieser AGB wird nochmals ausdrücklich hingewiesen.

**8.** Tritt der Kunde grundlos vom Vertrag zurück oder erfüllt er seinerseits den Vertrag nicht, so können wir 25 % der Auftragssumme als Schadensersatz verlangen. Die Geltendmachung eines nachweisbar abweichenden Schadens bleibt den Parteien vorbehalten.

#### **IX. Vertragsdauer**

**1.** Der Wartungs- und Supportvertrag wird für die Dauer von 12 Monaten geschlossen. Er verlängert sich automatisch jeweils um weitere 12 Monate, wenn nicht einer der Vertragsparteien mit einer Frist von 3 Monaten zum Ende der ursprünglichen bzw. der jeweils verlängerten Vertragsfrist kündigt. Die Kündigung muss schriftlich erfolgen.

**2.** Das dem Kunden eingeräumte Nutzungs- und Lizenzrecht an der Software bleibt von einer Kündigung des Wartungs- und Supportvertrages unberührt.

**3.** Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.

#### **X. Geltung der „Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Labtagon GmbH“ sowie der „Allgemeinen Lizenzbedingungen für die Software der Labtagon GmbH“**

Soweit im Rahmen der Wartungsleistung dem Kunden neue Programmversionen, Updates und / oder Upgrades überlassen werden, finden die vorgenannten Vertragsbedingungen entsprechende Anwendung. Diese können unter [www.labtagon.com/allgemeine-geschaeftsbestimmungen/](http://www.labtagon.com/allgemeine-geschaeftsbestimmungen/) eingesehen werden.

#### **XI. Schlussbestimmungen**

**1.** Soweit sich aus dem Vertrag nichts anderes ergibt, ist Erfüllungsort und Zahlungsort unser Geschäftssitz (Mönchengladbach).

**2.** Es gilt ausschließlich deutsches Recht.

**3.** Ausschließlicher Gerichtsstand ist bei Verträgen mit Kaufleuten das für unseren Geschäftssitz zuständige Gericht (Mönchengladbach).

Stand: August 2015