

AGB

Allgemeine Geschäftsbedingungen für Software Pflege und Support der LuArtX IT GmbH

§ 1 Anwendungsbereich

(1) Diese Geschäftsbedingungen gelten für die Vertragsbeziehungen zwischen der LuArtX IT GmbH (nachfolgend „LuArtX IT“) sowie deren Kunden und regeln insbesondere die Pflege von Software-Produkten (einschließlich Erweiterungen) der LuArtX IT („Software“, „Software Produkte“). Nicht Gegenstand dieses Vertrages ist die Pflege von Hardware sowie die Pflege von Softwareprodukten anderer Anbieter.

(2) Bei Abschluss gleichartiger Verträge gelten diese Bedingungen auch bei Folgevereinbarungen in ihrer bei Abgabe der Erklärung des Kunden unter www.luartxit.de abrufbaren Fassung, auch wenn LuArtX IT hierauf nicht nochmals hinweist.

(3) Vertragsangebote von LuArtX IT sind – soweit nicht im Angebot anders bezeichnet –freibleibend. Sie werden mit beiderseitiger Unterzeichnung, schriftlicher Auftragsbestätigung durch LuArtX IT oder Beginn der Leistungserbringung durch LuArtX IT verbindlich. LuArtX IT kann schriftliche Bestätigungen mündlicher Vertragserklärungen des Kunden verlangen. Der Kunde ist vier Wochen an seine Erklärungen zum Abschluss eines Vertrags gebunden.

§ 2 Vertragsgegenstand (1)

Unter Pflege der Software verstehen die Vertragsparteien mangels abweichender Vereinbarung in der Vertragsurkunde korrektive (Fehlerbeseitigung, Mängelbeseitigung), adaptive (Anpassung an veränderte Umstände) und perfektive (Funktionserweiterungen, Weiterentwicklungen) Leistungen. Sie umfasst somit insbesondere die Lieferung von neuen Releases und Patches sowie die allfällige Errichtung von Workarounds.

(2) Definition Software Pflege: Leistungen des Leistungserbringers zum Erhalt der Verwendbarkeit der Software gemäß der Beschreibung der Software im Kaufvertrag sowie die Beschreibung für Updates in der jeweils aktuellen von LuArtX IT zugelassenen Softwareversion sowie Softwareumgebung.

(3) Die LuArtX IT kann in speziellen Fällen auf freiwilliger Basis die Pflege von nicht zugelassenen Software-Versionen übernehmen.

(4) Ist die LuArtX IT nicht zur Fortsetzung der Pflege verpflichtet, so kann die LuArtX IT die Fortsetzung der Pflege durch eine Erhöhung der Vergütung abhängig machen.

(5) Altversionen der Software sind nicht Vertragsgegenstand der Pflege. Altversionen sind alle Versionen, welche nicht dem neusten, ausgelieferten Stand der Software entsprechen.

(6) Ebenfalls nicht Vertragsgegenstand der Pflege sind eigenmächtig vom Kunden angepasste Versionen der Software sowie Software-Versionen, welche nicht übereinstimmen mit den jeweils von der LuArtX IT bereitgestellten Release Notes eingesetzt wird.

(7) Die LuArtX IT ist berechtigt die Verpflichtungen dieses Vertrages durch Dritte zu erbringen.

(8) Der Kunde wird die Produkte selbst in Betrieb nehmen und installieren und die Verwendungsfähigkeit auf seinem System selbst überprüfen. LuArtX IT unterstützt den Kunden dabei soweit dies schriftlich gegen ein gesondertes Entgelt vereinbart wurde. Alle diesbezüglichen Unterstützungsleistungen, wie z.B. Einsatzvorbereitung, Installation und Demonstration der erfolgreichen Installation werden, sofern nicht anders schriftlich vereinbart, nach Aufwand vergütet. Sofern LuArtX IT (nach gesonderter Vereinbarung) die Installation übernimmt, wird der Kunde deren erfolgreichen Abschluss schriftlich bestätigen.

(9) LuArtX IT erfüllt ihre Verpflichtung zur Überlassung der Produkte durch Bereitstellung zum Download durch den Kunden im Downloadbereich der LuArtX IT-Internetseite, über das auch Updates und andere Software geladen werden können.

(10) Support als Bestandteil der Softwarepflege umfasst telefonische Unterstützung bei auftretenden Software-Problemen. Sowie deren Identifizierung, Verifizierung, Lösung sowie allfälliger Errichtung von Workarounds.

(11) Die LuArtX IT ist berechtigt Ferndiagnosen sowie Mängelbeseitigungen remote per Fernzugriff direkt beim Kunden durchzuführen. Der Kunde wird hierfür die erforderlichen Zugänge bereitstellen und soweit erforderlich mitwirken. Für personenbezogene Daten gelten die von uns bereitgestellten Datenschutzbedingungen (DSGVO).

(12) Der Support umfasst keine Unterstützung in Bezug auf die Installation der Software sowie deren Updates / Releases. Abs 2 Ziffer 8

§ 3 Korrektive Leistungen

(1) Maßstab für das Vorliegen von Mängeln der Software ist, sofern kein entgeltlicher Herstellervertrag vorliegt, die Beschreibung der Software im Kaufvertrag sowie die Beschreibung für Updates.

(2) Der Kunde hat auftretende Mängel an die LuArtX IT zu melden. Ein Mangel ist durch Screen Shots sowie durch eine Beschreibung des Mangels in Schriftform zu belegen. Ein Mangel wird nur als Mangel anerkannt, wenn dieser reproduzierbar ist.

(3) Ein Mangel kann über das auf der Homepage bereitgestellte WebTicketing System, E-Mail-Adresse oder Hotline gemeldet werden.

(4) Behauptete leistungsbedingte Abweichungen sollten unter Angabe der Einsatzbedingung quantifiziert werden.

(5) Auf Verlangen der LuArtX IT beteiligt sich der Kunde an der Suchen nach der Ursache des Fehlers und dessen Behebung. Der Kunde ist verpflichtet bei Bedarf weitere Unterlagen zum Mangel zu übermitteln sowie seine EDV mit höchster Priorität zur Verfügung zu stellen. Der Kunde verpflichtet sich Korrekturmaßnahmen im eigenen Umfang sowie unter Anweisung der LuArtX IT selbst durchzuführen.

(6) Stellt sich vor oder während der Behebung des Mangels heraus, dass es sich nicht um einen Fehler der Software handelt. So kann die LuArtX IT Ihren geleisteten Aufwand gemäß dem in der Preisliste geltenden Tagessatz abrechnen.

(7) LuArtX IT wird die Ihr mitgeteilten sowie bekannten Mängel der Software und Dokumentation im Rahmen der Planung für die Softwareweiterentwicklung beseitigen.

(8) LuArtX IT behält sich das Recht Überbrückungslösungen mitzuteilen. Der Kunde hat in diesem Fall hieraus entstehende Unbequemlichkeiten und Mehraufwendungen bis zur Lieferung des Updates hinzunehmen.

(9) Kann aufgrund des gemeldeten Mangels die Software nicht produktiv eingesetzt werden oder führt der Mangel zum Absturz des EDV-Systems, so ist der Kunde verpflichtet der Mangel gemäß Abs 3 Ziff 2 und 3 zu melden. Der Kunde hat in diesem Fall hieraus entstehende Unbequemlichkeiten und Mehraufwendungen bis zur Lieferung des Updates hinzunehmen.

(10) Für Drittsoftware, die nicht von der LuArtX IT hergestellt ist, ist die LuArtX IT lediglich dazu verpflichtet die neusten verfügbaren Updates zu beschaffen und diese an den Kunden bereitzustellen. Sofern hierfür keine weiteren Kosten anfallen.

§ 4 Perfektive und adaptive Leistungen

(1) Die Software kann jederzeit aufgrund marktspezifischer Anregungen oder nach eigenem Ermessen weiterentwickelt werden. Die Weiterentwicklung umfasst Funktionen, Funktionalität sowie die Benutzeroberfläche.

(2) Änderungen sowie Anpassungen der Software können auch aufgrund eines separaten Entwicklung Auftrages in die Software einfließen.

(3) Bei Drittsoftware gilt Abs 3 Ziffer 9. § 5 Updates / Software Releases (1) Weiterentwicklungen sowie Mängelbehebungen gemäß Abs 3 und Abs 4 fließen in Software Updates bzw. Software Releases ein. (2) Die Übergabe der Software Updates erfolgt durch Abs 2 Ziffer 9

(3) Installation der Software ist gemäß Abs 2 Ziffer 8 geregelt.

(4) Der Kunde ist verpflichtet die Updates umgehend selbständig herunterzuladen. Altversionen sowie vom Kunden angepasste Softwareversionen werden gemäß Abs. 2 Ziff 5 und 6 nicht gewartet.

(5) Erfolgt aufgrund des Updates eine Änderung der vorhandenen Datenstruktur, so stellt die LuArtX IT als Teil des Updates eine entsprechende Konvertierungssoftware zur Verfügung.

§ 6 Preise

(1) Soweit nichts Anderes schriftlich vereinbart ist, gelten die zum Zeitpunkt der Bestellung jeweils gültigen aus dem Angebot der LuArtX IT ersichtlichen Preise zzgl. der gesetzlichen Umsatzsteuer. Reisekosten sind zusätzlich zu vergüten; Reisezeit gilt als zu vergütende Zeit.

(2) LuArtX IT darf nach eigenem Ermessen die geltenden Preise unter Beachtung einer Ankündigungsfrist von 3 Monaten frühestens nach jeweils 12 Monaten nach billigem Ermessen durch neue Preise ersetzen. Wenn die Preise um mehr als 10% steigen sollten, verringert sich die Kündigungsfrist des Pflegevertrages auf 2 Monate.

§ 7 Vertragsdauer

(1) Durch die Bestellung der Pflege stimmt der Kunde einem unbefristeten Wartungsvertrag zu. Der Wartungsvertrag verlängert sich automatisch um 1 Jahr.

(2) Es bedarf einer 3monatigen Kündigungsfrist auf Ende des Jahres, um den Vertrag zu kündigen. Die Kündigung hat schriftlich zu erfolgen.

(3) Alle zukünftigen Lizenzkäufe werden diesem Vertrag hinzugefügt.

(4) Die Beendigung des Wartungsvertrages hat keinen Einfluss auf den Bestand weiterer Verträge.

§ 8 Gewährleistung

(1) Das Vorliegen von Mängeln richtet sich nur nach der von LuArtX IT bereit gestellten Modulbeschreibung. Bei speziellen Anforderungen, Wünschen und Vorstellungen handelt es sich nur dann um eine Vereinbarung einer Beschaffenheit oder nach dem Vertrag vorausgesetzte Verwendung, wenn dies ausdrücklich schriftlich vereinbart wird. Kleinere Softwarefehler stellen keine Mängel dar, soweit die praktische Gebrauchstauglichkeit nicht beeinträchtigt wird und keine Abweichung von einer vereinbarten Beschaffenheit vorliegt.

(2) Bei begründeter Mängelrüge stehen dem Kunden die gesetzlichen Gewährleistungsrechte mit den nachfolgenden Modifikationen zu:

a) LuArtX IT kann bei berechtigter Mängelanzeige den Mangel nach ihrer Wahl durch Beseitigung des Mangels oder durch Ersatzlieferung eines mangelfreien Produkts oder durch Aufzeigen einer Möglichkeit zur Vermeidung der Auswirkungen des Mangels beheben.

b) Der Kunde kann, sofern nicht besondere Umstände vorliegen, nicht die Bereitstellung einer speziellen mangelfreien Version der Produkte verlangen, sondern hat sich bis zum nächsten regulären Update zu gedulden. Besondere Umstände liegen insbesondere vor, wenn wesentliche Funktionen des Produkts eingeschränkt sind.

c) LuArtX IT ist berechtigt, die vorläufige Beseitigung von Mängeln der Produkte auch durch Umgehungslösungen zu bewirken, bis in einem der folgenden regulären Updates der Mangel beseitigt ist. Bei Bereitstellung einer tauglichen Umgehungsmöglichkeit muss die Mangelbeseitigung nicht bereits im folgenden Update erfolgen.

d) Nach Anzeige des Mangels hat LuArtX IT grundsätzlich wenigstens drei Nacherfüllungsversuche innerhalb eines Zeitraums von mindestens drei Monaten hinsichtlich desselben Mangels. Dies gilt nicht, sofern sich aus der Art des Produkts oder des Mangels oder sonstiger Umstände etwas anderes ergibt. Der Kunde hat der LuArtX IT je Nacherfüllungsversuch wenigstens 14 Tage zuzugestehen, sofern sich nicht aus der Art des Produkts oder des Mangels oder sonstigen Umständen etwas anderes ergibt.

e) Ein Rücktritt des Kunden vom Vertrag wegen einer Pflichtverletzung der LuArtX IT ist ausgeschlossen, es sei denn, dass LuArtX IT die Pflichtverletzung zu vertreten hat.

(3) Die Gewährleistungsrechte des Kunden erlöschen, wenn er das Entstehen des Mangels maßgeblich verursacht hat. Der Kunde trägt die Beweislast dafür, dass aufgetretene Unregelmäßigkeiten auf Fehlern der Produkte beruhen und bereits bei Übergabe vorlagen. Gelingt ihm dies nicht, ist die Gewährleistung ausgeschlossen. Eine maßgebliche Verursachung des Mangels durch den Kunden liegt insbesondere vor, bei

- unsachgemäßer Nutzung,
- Installation in ungeeigneter Installationsumgebung,
- auf nicht ordnungsgemäß betriebenen oder nicht genehmigten Arbeitseinheiten oder Adressen innerhalb eines lokalen Netzwerkes oder
- im Zusammenhang mit einer Nutzung mit nicht von der LuArtX IT gelieferten Produkten genutzt,
- unzulässigen äußeren Einwirkungen ausgesetzt,
- unsachgemäß installiert oder
- unberechtigt Änderungen an den Produkten oder
- deren ursprünglichen Identifikationsmerkmalen oder
- nachträgliche Veränderungen an der Hardware oder den Betriebssystemprogrammen vorgenommen.

(4) Ein Rücktritt des Kunden führt zur Rückabwicklung des Vertrages. Die Rechtsfolgen richten sich grundsätzlich nach § 346 BGB.

(5) Im Falle der Rückabwicklung des Vertrags hat der Kunde auch alle angefertigten Kopien der Produkte und Dokumentation herauszugeben oder zu vernichten und der LuArtX IT zu schriftlich zu bestätigen, alle Kopien herausgegeben oder vernichtet zu haben.

§ 9 Haftungsbeschränkungen

(1) Bei Verletzung von Leben, Körper und Gesundheit und bei Ansprüchen aus dem Produkthaftungsgesetz gelten die gesetzlichen Regelungen ohne Beschränkungen.

(2) LuArtX IT leistet Schadenersatz oder Ersatz vergeblicher Aufwendungen, gleich aus welchem Rechtsgrund (z.B. aus rechtsgeschäftlichen und rechtsgeschäftsähnlichen Schuldverhältnissen, Sach- und Rechtsmängeln, Pflichtverletzung und unerlaubter Handlung), nur in folgendem Umfang:

a) LuArtX IT haftet bei Vorsatz oder aus einer übernommenen Garantie unbeschränkt.

b) Bei grober Fahrlässigkeit haftet LuArtX IT in Höhe des typischen und bei Vertragsabschluss vorhersehbaren Schadens.

c) Bei einfach fahrlässiger Verletzung einer Pflicht, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertrauen darf und deren Verletzung die Erreichung des Vertragszwecks gefährdet, haftet LuArtX IT in Höhe des typischen und bei Vertragsabschluss vorhersehbaren Schadens.

(3) Die Haftung der LuArtX IT vermindert sich durch ein Mitverschulden des Kunden. Ein Mitverschulden des Kunden liegt insbesondere vor, wenn der Kunde eine Datensicherung oder eine Abwehr von Schadsoftware jeweils nach dem aktuellen Stand der Technik nicht gewährleistet. Wenn das Mitverschulden des Kunden überwiegt ist die Haftung der LuArtX IT vollständig ausgeschlossen. LuArtX IT haftet nicht für den Verlust von Daten, wenn der Kunde seine Daten nicht täglich sowie vor Eingriffen in das System angemessen gesichert hat.

(4) Die vorstehenden Haftungsbeschränkungen gelten auch für die persönliche Haftung der Mitarbeiter, Vertreter und Organe der LuArtX IT.

(5) Die Möglichkeit einer Haftpflichtversicherung führt nicht zu einer weitergehenden Haftung als vorstehend und in § 5 geregelt.

(6) LuArtX IT ist nur bei schriftlicher Vereinbarung verpflichtet, Weisungen und Unterlagen des Kunden auf Mangelfreiheit zu überprüfen.

§ 10 Verjährung

(1) Die Ansprüche des Kunden auf Gewährleistung und/oder Schadensersatz verjähren in einem Jahr nach Lieferung, Installation, sofern von der LuArtX IT geschuldet, bzw. Abnahme bei abnahmepflichtigen Produkten, wenn an dem Geschäft kein Verbraucher beteiligt ist.

(2) Die allgemeine Verjährungsfrist des § 195 BGB wird auf ein Jahr reduziert.

(3) Im Verhältnis zu Verbrauchern gilt die gesetzliche Verjährungsfrist.

§ 11 Schlussbestimmungen

(1) LuArtX IT akzeptiert die allgemeinen Geschäftsbedingungen des Kunden ausdrücklich nicht, es sei denn aus einer Vereinbarung ergibt sich die Geltung von Kunden-AGB.

(2) Änderungen und zusätzliche Vereinbarungen haben schriftlich zu erfolgen; dies betrifft auch die Vereinbarung der Formfreiheit.

(3) LuArtX IT GmbH ist berechtigt, die Betriebsstätte des Kunden, die Anlagen und die Programme durch einen im Einverständnis mit dem Kunden ausgewählten Sachverständigen besichtigen und untersuchen zu lassen, um beurteilen zu können, ob der Kunde die Bestimmungen dieses Vertrags einhält. Bei festgestellten Verstößen trägt der Kunde die Kosten.

(4) Sollte eine Bestimmung dieser Bedingungen ungültig, unwirksam oder undurchsetzbar sein bzw. werden, bleibt die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen dieser Bedingungen unberührt.

(5) Erfüllungsort ist Böblingen.

(6) Gerichtsstand ist Stuttgart sofern der Kunde Kaufmann, juristische Person des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtliches Sondervermögen ist und nicht gesetzlich ein spezieller Gerichtsstand vorgesehen ist. Es bleibt jeder Partei unbenommen am allgemeinen Gerichtsstand der anderen Partei zu klagen.

(7) Es gilt deutsches Recht.

Stand: Böblingen, Juli 2020