

## **Allgemeine Geschäftsbedingungen für Service, Customizing, Installation und Konfiguration**

- 1. Allgemeines**
  - 1.1. Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten nicht gegenüber Verbrauchern.
  - 1.2. Unsere Geschäftsbedingungen gelten in ihrer jeweils neuesten Fassung auch für alle Folgegeschäfte, ohne dass dies bei deren Abschluss ausdrücklich erwähnt oder vereinbart werden müsste.
  - 1.3. Gegenbestätigungen, Gegenangebote oder sonstige Bezugnahmen des Erwerbers unter Hinweis auf seine Geschäftsbedingungen widersprechen wir hiermit; abweichende Bedingungen des Kunden gelten nur, wenn das von uns schriftlich bestätigt worden ist.
- 2. Leistungen von Process Renewal Group Deutschland, Dr. Jürgen Pitschke (PRG)**
  - 2.1. Diese Geschäftsbedingungen gelten für die Erbringung der nachfolgenden Leistungen von PRG gegenüber den Auftraggebern:
  - 2.2. PRG unterstützt den Kunden bei der Installation, Aktualisierung und Konfiguration von Software auf den Systemen des Kunden.
  - 2.3. PRG realisiert Modifikationen von Software, Oberflächen und erstellt individuelle Reports für die Software des Kunden.
  - 2.4. PRG stellt den Nutzern der von PRG vertriebenen Software einen Betreuungsservice zur Verfügung (Ziffer 4.).
  - 2.5. PRG bietet Training und andere Unterstützungsleistungen für den Einsatz von Softwarelösungen.
  - 2.6. PRG ist berechtigt, sich Dritter zu bedienen.
- 3. Technische Voraussetzungen beim Kunden**
  - 3.1. PRG erbringt beschriebene Leistungen lediglich für Software, die dem letzten vom Hersteller freigegebenen Programmstand entspricht und wenn die in der zugehörigen Dokumentation bestimmten Mindestvoraussetzungen an die Hard- und Softwareumgebung erfüllt werden und wenn der Kunde eine gültige Softwarelizenz hat.
  - 3.2. Der Kunde hat vor Beginn der Arbeiten von PRG eine ordnungsgemäße Datensicherung vorzunehmen.
- 4. Service**
  - 4.1. Im Rahmen des Service berät PRG den Kunden bei tatsächlichen oder vermuteten Funktionsstörungen und anderen Schwierigkeiten bei der Benutzung der Software.
    - 4.2. Soweit nicht anders vereinbart, umfasst der Service nicht die Lieferung neuer Softwareversionen.
    - 4.3. Der Service steht den Auftraggebern werktags zu den geschäftsüblichen Zeiten (8.00 bis 17.00 Uhr) unter einer zentralen E-Mail-Adresse und unter einer zentralen Faxnummer zur Verfügung.
    - 4.4. PRG führt keinen Service hinsichtlich solcher Störungen der Software durch, die durch höhere Gewalt, grobe Fehlbedienung oder andere von PRG nicht zu vertretende Umstände begründet sind.
    - 4.5. Der Kunde benennt vor Beginn des Service einen Ansprechpartner, an den Software-Patches zu übermitteln sind.
    - 4.6. Fehlermeldungen können von PRG grundsätzlich nur dann zeitnah bearbeitet werden, wenn diese auf dem dafür vorgesehenen Fehlermeldeformular und unter Nennung der Seriennummer der betroffenen Software erfolgen.
    - 4.7. Der Kunde trägt die alleinige Verantwortung dafür, personenbezogene Daten vor Beginn der Wartungsleistung gegen einen unbeabsichtigten Zugriff von PRG zu sichern.
- 5. Angebote, Auftragserteilung**
  - 5.1. Die Angebote von PRG sind stets freibleibend.
  - 5.2. Der Auftraggeber ist drei Wochen an seine Auftragserteilung gebunden.
  - 5.3. Aufträge gelten erst dann als angenommen, wenn wir sie schriftlich bestätigt haben. Als Bestätigung gilt auch eine Rechnung.
  - 5.4. Im Hinblick auf unsere Leistungen sind Abweichungen von den Angebotsunterlagen zulässig, soweit die funktionalen Anforderungen der bestellten Leistung in gleicher Weise erfüllt werden.
- 6. Preise und Zahlungsbedingungen**
  - 6.1. Preisangaben durch PRG erfolgen grundsätzlich netto ohne Versandkosten. Hinzu kommt die gesetzliche Umsatzsteuer.
  - 6.2. Soweit nicht anders vereinbart, gelten unsere Stundensätze gemäß Liste. PRG ist berechtigt, vor Aufnahme seiner Tätigkeit einen Vorschuss in Höhe von 10 % der voraussichtlichen Auftragssumme sowie für die voraussichtlichen Reisekosten und Auslagen in Rechnung zu stellen.
  - 6.3. PRG ist berechtigt, Zwischenrechnungen nach dem Stand der bisherigen Leistungen im Verhältnis zum Gesamtauftrag zu stellen.

6.4. Schecks werden nur erfüllungshalber und für PRG kosten- und spesenfrei akzeptiert.

6.5. Der Kunde kann gegen PRG nur insoweit aufrechnen, als seine Gegenforderungen unbestritten oder rechtskräftig festgestellt sind. Das Gleiche gilt für die Ausübung eines Zurückbehaltungsrechtes gegen Ansprüche von PRG.

## **7. Höhere Gewalt**

7.1. Bei Unmöglichkeit der Leistungen, insbesondere aufgrund Streik oder Katastrophen, ist PRG berechtigt, vom Vertrag zurückzutreten, ohne dass eine Schadensersatzpflicht eintritt, sofern das Leistungshindernis nicht lediglich vorübergehender Natur ist und nicht von PRG zu vertreten ist.

## **8. Rügepflichten**

8.1. Der Kunde verpflichtet sich, die von PRG erbrachten Leistungen nach Aufforderung zu untersuchen und Änderungswünsche, Ergänzungswünsche und Beanstandungen mitzuteilen.

8.2. Nach Mitteilung der Fertigstellung sind die Leistungen abzunehmen. Nach Abnahme auftretende Beanstandungen sind unverzüglich anzuzeigen und PRG Gelegenheit zur Nachbesserung zu gewähren.

8.3. Will der Auftraggeber Schadensersatz statt der Leistung verlangen, so ist insoweit ein Fehlschlagen der Nachbesserung erst nach dem erfolglosen 2. Versuch gegeben. Die gesetzlichen Fälle der Entbehrlichkeit der Fristsetzung bleiben im Übrigen unberührt.

## **9. Haftungsbeschränkungen**

9.1. Eine Haftung von PRG, gleich aus welchem Rechtsgrund, für Schäden, einschließlich mittelbarer Schäden, entgangenen Gewinn und sonstige Vermögensverluste, die aus einer verzögerten oder unmöglich gewordenen Leistungen oder aus der Benutzung einer von PRG gelieferten Software entstanden sind, wird ausgeschlossen, es sei denn, der Schaden ist auf eine mindestens grob fahrlässige Vertragsverletzung der PRG oder ihrer Erfüllungshilfen zurückzuführen. Darüber hinaus haftet PRG für leichte Fahrlässigkeit der Höhe nach beschränkt auf den typischerweise voraussehbaren Schaden, soweit der betreffende Schaden von PRG oder ihren leitenden Angestellten in Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht verursacht wurde.

9.2. Die vorstehende Haftungsbeschränkung schränkt eine gesetzlich zwingende Haftung nach dem Produkthaftpflichtgesetz oder eine Haftung für zugesicherte Eigenschaften, soweit die zugesicherte Eigenschaft den Kunden gerade vor dem einge-

tretenen Schaden schützen sollte, nicht ein. Der Kunde ist im Rahmen seiner allgemeinen Schadensminderungspflicht für den korrekten Einsatz der Software, insbesondere für die Sicherung der mit der Software oder in Zusammenhang mit einer Wartungsleistung be- oder verarbeiteten Daten alleinverantwortlich. Im Falle eines von PRG zu vertretenden Verlustes von Daten oder Programmen haftet PRG lediglich in Höhe des Wiederherstellungsaufwandes, sofern der Kunde eine regelmäßige Datensicherung durchgeführt hat, die die Wiederherstellung mit vertretbarem Aufwand ermöglicht.

## **10. Allgemeine Bestimmungen**

10.1. Jegliche Änderungen oder Ergänzungen der zwischen PRG und dem Kunden abgeschlossenen Verträge bedarf zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform.

10.2. Ist oder wird eine Bestimmung dieser Bedingungen unwirksam oder undurchsetzbar, oder enthalten diese Bedingungen eine Lücke, so berührt dies die Wirksamkeit und Durchsetzbarkeit der übrigen Bestimmungen dieses Vertrages nicht. In diesem Fall soll anstelle der unwirksamen oder undurchsetzbaren Bestimmung treten, die dem wirtschaftlichen Zwecke dieser Bedingungen am nächsten kommt.

10.3. Wenn der Besteller Kaufmann im Sinne des Handelsrechtes ist: Erfüllungsort sowie Gerichtsstand ist Dresden. Anwendbar ist ausschließlich das Recht der Bundesrepublik Deutschland.

(Stand:08.03.2016)