

AGB zum Individualisierungsvertrag

Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) für die Anpassung, Installation und Inbetriebnahme von Standardsoftware

– **Geschäftskunden** –

1. Allgemeines

1.1 Die flatphone GmbH erbringt sämtliche Leistungen ausschließlich unter Zugrundelegung dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB). AGB des Kunden finden, auch wenn die flatphone GmbH nicht ausdrücklich widersprochen hat, keine Anwendung.

1.2 Diese AGB gelten auch dann, wenn die flatphone GmbH in Kenntnis entgegenstehender oder von seinen Bedingungen abweichender Bedingungen des Kunden die Leistung an den Kunden vorbehaltlos ausführt. In diesen Fällen gilt die Annahme der Leistung durch den Kunden als Anerkennung dieser AGB unter gleichzeitigem und hiermit vorab angenommenem Verzicht auf die Geltung seiner eigenen AGB.

2. Angebote und Preise

2.1 Angebote sind stets freibleibend. Ein Vertrag kommt mangels schriftlichen Vertrages erst durch schriftliche Auftragsbestätigung seitens der flatphone GmbH zustande. Erfolgt die Leistung durch die flatphone GmbH, ohne dass dem Kunden vorher eine Auftragsbestätigung zugeht, so kommt der Vertrag mit Beginn der Ausführung der Leistung zustande.

2.2 Die Leistung erfolgt zu den Preisen und besonderen Bedingungen des jeweiligen Individualisierungsvertrags ggf. nebst Leistungsschein. Die darin genannten Preise sind verbindlich.

2.3 Soweit im Einzelfall nichts anderes vereinbart wird, verstehen sich die Preise netto zuzüglich der jeweils gesetzlich geschuldeten Umsatzsteuer von z. Z. 19 %.

3. Vertragszweck, Leistungen und Nutzungsrechte

3.1 Inhalt/Beschaffenheit und Umfang der von flatphone GmbH geschuldeten Leistungen ergeben sich, soweit im Einzelfall nichts anderes vereinbart ist, aus dem jeweiligen Individualisierungsvertrag ggf. nebst Leistungsschein.

3.2 Eine Erfolgsverantwortung trägt die flatphone GmbH nur, soweit:

3.2.1 die dafür maßgeblichen Kriterien bei Vertragsschluss in dem Individualisierungsvertrag bzw. Leistungsschein mindestens in Bezug auf Umfang und Wirkung konkret und abschließend definiert wurden sowie Gegenstand des Vertrages geworden sind (vereinbarte Leistungskriterien),

3.2.2 der Kunde seine Mitwirkungspflichten rechtzeitig und ordnungsgemäß erfüllt. Dies gilt nicht, soweit eine nicht rechtzeitige oder nicht ordnungsgemäße Mitwirkung keine Auswirkung auf die Leistungserbringung hat.

3.3 Der Individualisierungsvertrag bzw. Leistungsschein beruht auf den vom Kunden mitgeteilten fachlichen und funktionalen Anforderungen des Kunden. Der Leistungsschein gibt insbesondere die vereinbarten Leistungskriterien (Ziffer 3.2.1), die hard- und softwaretechnische System- und Einsatzumgebung sowie etwaige vereinbarte Kriterien zur Feststellung der Abnahmefähigkeit wieder.

Soweit nicht bereits im Leistungsschein vereinbart, einigen sich die Parteien bis in einem im Vertrag zu bezeichnenden Termin, sonst bis spätestens 14 Kalendertage nach Vertragsunterzeichnung auf die zur Überprüfung der vereinbarten Leistungskriterien anzuwendenden Testfälle/Testszenarien. Soweit die Testfälle bzw. Testszenarien nicht bis zum Ablauf des vorbezeichneten Termins bzw. der 14 Kalendertage erfolgt vereinbart wurden, kann die flatphone GmbH geeignete Testfälle/Testszenarien für die Parteien verbindlich definieren. Die flatphone GmbH wird den Kunden hierauf vorab hinweisen. Die Interessen des Kunden sind dabei angemessen zu berücksichtigen.

Änderungen des Leistungsscheins bzw. der zur Überprüfung der vereinbarten Leistungskriterien festgelegten Testfälle/Testszenarien erfolgen nur gemäß Ziffer 6.

3.4 Etwaige Analyse-, Planungs- und Beratungsleistungen für den Leistungsschein erbringt die flatphone GmbH nur auf der Grundlage eines gesonderten Vertrages.

3.5 An den Leistungsergebnissen, die die flatphone GmbH erbracht und dem Kunden übergeben hat, räumt er, soweit nichts anderes vereinbart ist, dem Kunden das einfache, nicht

ausschließliche Recht ein, diese bei sich auf Dauer für eigene interne Zwecke im Rahmen des vertraglich vorausgesetzten Einsatzzwecks zu nutzen. Im Übrigen verbleiben alle Rechte bei flatphone GmbH. Soweit dem Kunden Nutzungsrechte eingeräumt werden, sind diese bis zur Erklärung der Abnahme durch den Kunden bzw. zur Begleichung der geschuldeten Vergütung nur vorläufig eingeräumt und die flatphone GmbH kann dem Kunden für die Dauer eines Zahlungsverzuges die weitere Nutzung der Leistung untersagen. Dieses Recht kann die flatphone GmbH nur für einen entsprechenden Zeitraum, in der Regel höchstens für 6 Monate, geltend machen. Untersagt die flatphone GmbH das Nutzungsrecht, so liegt nur dann ein Rücktritt vom bzw. eine Kündigung des Vertrages vor, wenn die flatphone GmbH dies ausdrücklich erklärt.

Die ihm an flatphone GmbH übergeben Leistung eingeräumte Nutzungsrecht, kann durch den Kunden nur unter vollständiger Aufgabe der eigenen Rechte an Dritte übertragen werden. Der Kunde ist verpflichtet, die ihm obliegenden Pflichten und Nutzungsbeschränkungen dem Dritten aufzuerlegen. Der Kunde wird im Falle der Übertragung des ihm eingeräumten Nutzungsrechts der flatphone GmbH auf dessen Nachfrage die vollständige Aufgabe der eigenen Rechte sowie die Übertragung der ihm obliegenden Pflichten und Nutzungsbedingungen auf den Dritten schriftlich bestätigen.

3.6 Soweit in die Anpassungsleistungen Softwareprodukte integriert werden, die von Dritten erstellt worden sind, z. B. Programmbibliotheken, Teile von Softwaretools und anderes, räumt die flatphone GmbH dem Kunden ebenfalls ein einfaches und nicht ausschließliches Recht ein, diese Softwareprodukte bei sich auf Dauer für eigene interne Zwecke im Rahmen des vertraglich vorausgesetzten Einsatzzweckes zu nutzen. Im Übrigen gilt Ziffer 3.5.

3.7 Die flatphone GmbH ist berechtigt, angemessene technische Maßnahmen zum Schutz vor einer nicht vertragsgemäßen Nutzung zu treffen. Der vertragsgemäße Einsatz der Leistungen darf dadurch nicht beeinträchtigt werden. Der Kunde wird der flatphone GmbH unverzüglich unterrichten, wenn er Kenntnis davon hat, dass in seinem Bereich ein unberechtigter Zugriff oder eine unberechtigte

Nutzung droht oder erfolgt ist.

3.8 Die flatphone GmbH kann in Bezug auf die Software das Einsatzrecht des Kunden widerrufen, wenn dieser nicht unerheblich gegen Einsatzbeschränkungen oder sonstige Regelungen zum Schutz vor unberechtigter Nutzung verstößt. Der Widerruf erfolgt durch schriftliche Widerrufserklärung; Ziffer 13.1 S. 3 gilt entsprechend. Die flatphone GmbH hat dem Kunden vor dem Widerruf eine Nachfrist zur Abhilfe zu setzen. Im Wiederholungsfalle und bei besonderen Umständen, die unter Abwägung der beiderseitigen Interessen den sofortigen Widerruf rechtfertigen, kann die flatphone GmbH den Widerruf auch ohne Fristsetzung aussprechen. Der Kunde hat der flatphone GmbH nach erfolgtem Widerruf die Einstellung der Nutzung innerhalb von sieben Kalendertagen nach Zugang der Widerrufserklärung schriftlich zu bestätigen.

4. Termine und Fristen

4.1 Termine und Fristen sind verbindlich, wenn sie von flatphone GmbH und dem Kunden im Einzelfall schriftlich als verbindlich vereinbart worden sind. Die Leistungsfrist beginnt, soweit nichts anderes vereinbart ist, mit Vertragsschluss bzw. mit Absendung der Auftragsbestätigung, jedoch nicht vor Erhalt der vom Kunden zur Auftragsabwicklung beizubringenden erforderlichen Unterlagen (Ziffer 5.2).

Die Vereinbarung eines festen Leistungstermins steht unter dem Vorbehalt, dass die flatphone GmbH seinerseits die für ihn notwendigen Lieferungen und Leistungen seiner jeweiligen Vorlieferanten rechtzeitig und vertragsgemäß erhält.

4.2 Ist die Nichteinhaltung einer bestimmten Leistungszeit auf Ereignisse zurückzuführen, die die flatphone GmbH nicht zu vertreten hat (einschließlich Streik oder Aussperrung), verschieben sich die Leistungstermine um die Dauer der Störung einschließlich einer angemessenen Anlaufphase.

4.3 Gerät die flatphone GmbH mit der Leistungserbringung ganz oder teilweise in Verzug, ist der Schadens- und Aufwendungsersatz des Kunden wegen Verzug für jede vollendete Woche auf 0,5 % des Preises für den Teil der Leistung, der aufgrund des Verzugs nicht genutzt werden kann, begrenzt. Die Verzugshaftung ist insgesamt begrenzt auf 5 %

des Gesamtpreises des jeweiligen Auftrages. Das gilt nicht, soweit der Verzug auf grober Fahrlässigkeit oder Vorsatz der flatphone GmbH beruht.

4.4 Bei einer Verzögerung der Leistung hat der Kunde im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen ein Rücktrittsrecht nur, wenn die Verzögerung von flatphone GmbH zu vertreten ist.

Macht der Kunde wegen der Verzögerung berechtigt Schadens- oder Aufwendungsersatz statt der Leistung geltend, so ist er berechtigt, für jede vollendete Woche der Verzögerung 1 % des Preises für den Teil der Leistung zu verlangen, der aufgrund der Verzögerung nicht genutzt werden kann, jedoch insgesamt höchstens 10 % des Gesamtpreises des jeweiligen Auftrages. Ziffer 4.3 S. 3 gilt entsprechend.

5. Pflichten des Kunden

5.1 Der Kunde benennt der flatphone GmbH einen fachkundigen Ansprechpartner, der während der Durchführung des Vertrages für den Kunden verbindliche Entscheidungen treffen kann. Dieser hat für den Austausch notwendiger Informationen zur Verfügung zu stehen und bei den für die Vertragsdurchführung notwendigen Entscheidungen mitzuwirken. Erforderliche Entscheidungen des Kunden sind vom Ansprechpartner unverzüglich herbeizuführen und von den Parteien im unmittelbaren Anschluss gemeinsam schriftlich zu dokumentieren.

5.2 Der Kunde trägt Sorge dafür, dass der flatphone GmbH die für die Erbringung der Leistung notwendigen Unterlagen, Informationen und Daten, soweit diese nicht von flatphone GmbH geschuldet sind, vollständig, richtig, rechtzeitig und kostenfrei zur Verfügung stehen. Die flatphone GmbH darf, außer soweit er Gegenteiliges erkennt oder erkennen muss, von der Vollständigkeit und Richtigkeit dieser Unterlagen, Informationen und Daten ausgehen.

5.3 Der Kunde ist verpflichtet, der flatphone GmbH, soweit erforderlich, zu unterstützen und in seiner Betriebssphäre alle zur ordnungsgemäßen Auftragsausführung erforderlichen Voraussetzungen zu schaffen, insbesondere einen Remotezugang auf das System zu ermöglichen und vorhandenes Analysematerial zur Verfügung zu stellen.

Darüber hinaus stellt der Kunde auf Wunsch der flatphone GmbH ausreichende Arbeitsplätze und Arbeitsmittel zur Verfügung.

5.4 Der Kunde wird der flatphone GmbH unverzüglich schriftlich (Ziffer 13.1 S. 3) über Änderungen des Einsatzumfeldes und der Systemumgebung unterrichten. Der Kunde wird der flatphone GmbH ferner über aus seinem Verantwortungsbereich resultierende Störungen und deren voraussichtliche Dauer unverzüglich informieren.

Der Kunde wird, soweit nichts anderes vereinbart ist, für eine ordnungsgemäße Datensicherung und eine angemessene Ausfallvorsorge von bei ihm vorhandener technischer Komponenten (Hardware/Software) Sorge tragen.

Erhöht sich durch vom Kunden veranlasste Änderungen des Einsatzumfeldes und/oder der Systemumgebung bzw. durch aus seinem Verantwortungsbereich resultierende Störungen der Aufwand der flatphone GmbH, kann dieser auch, unbeschadet anderer Ansprüche, die Vergütung des von ihm erbrachten Mehraufwandes verlangen, es sei denn, der Kunde hat im Falle einer Störung die Störung nicht zu vertreten und deren Ursache liegt außerhalb seines Verantwortungsbereichs. Die Berechnung der Vergütung für den Mehraufwand erfolgt nach den zum Zeitpunkt der Leistungserbringung jeweils geltenden Listenpreisen sowie Stunden-, Tages- und Spesensätzen und Abrechnungsabschnitten der flatphone GmbH.

6. Verfahren in Bezug auf Leistungsänderungen

6.1 Beide Vertragspartner können Änderungen des Leistungsgegenstandes und der Art der Leistungserbringung vorschlagen. Es ist folgendes Verfahren vereinbart:

6.2 Die flatphone GmbH wird einen Änderungsvorschlag des Kunden entgegennehmen, sichten und dem Kunden mitteilen, ob eine umfangreiche Prüfung dieses Änderungsvorschlages erforderlich ist oder nicht.

6.3 Ist eine umfangreiche Prüfung des Änderungsvorschlages erforderlich, wird die flatphone GmbH dem Kunden in angemessener Zeit den dafür voraussichtlich benötigten Zeitraum und die Vergütung mitteilen. Der Kunde wird in angemessener Frist den Prüfungsauftrag erteilen oder ablehnen.

6.4 Ist eine umfangreiche Prüfung nicht erforderlich oder die beauftragte Prüfung abgeschlossen, wird die flatphone GmbH dem Kunden entweder:

- mitteilen, dass der Änderungsvorschlag im Rahmen der vereinbarten Leistungen für die flatphone GmbH nicht durchführbar ist oder
- ein schriftliches Angebot zur Durchführung der Änderungen (Änderungsangebot) unterbreiten. Das Änderungsangebot enthält insbesondere die Änderungen des Leistungsgegenstandes im Hinblick auf den Individualisierungsvertrag bzw. Leistungsschein und deren Auswirkungen auf den Leistungszeitraum, die geplanten Termine und die zu entrichtende Vergütung sowie die für die Änderungen maßgeblichen Kriterien zur Feststellung der Abnahmefähigkeit (Testfälle/Test szenarien).

6.5 Der Kunde wird das Änderungsangebot innerhalb der ihm genannten Annahmefrist entweder ablehnen oder die Annahme schriftlich oder in einer anderen vereinbarten Form erklären. Bis zur Annahme des Änderungsangebots werden die Arbeiten auf der Grundlage der bisherigen vertraglichen Vereinbarungen weitergeführt.

6.6 flatphone GmbH und Kunde können vereinbaren, dass die Erbringung der von einem Änderungsvorschlag betroffenen Leistungen/Leistungs teile bis zur Beendigung der Prüfung oder – soweit ein Änderungsangebot unterbreitet wird – bis zum Ablauf der Bindefrist unterbrochen werden. Die flatphone GmbH kann für die Dauer der Unterbrechung eine angemessene Vergütung verlangen, wenn er bei Vereinbarung der Unterbrechung darauf hingewiesen hat. Dies gilt nicht, wenn er seine von der Unterbrechung betroffenen Mitarbeiter anderweitig eingesetzt hat oder einzusetzen böswillig unterlassen hat. Die Leistungszeiträume verlängern sich um die Zahl der Kalendertage, an denen die Arbeiten im Zusammenhang mit dem Änderungsvorschlag oder seiner Prüfung unterbrochen wurden.

6.7 Das Änderungsverfahren wird, soweit zwischen den Parteien nichts anderes vereinbart ist, auf Anforderung der flatphone GmbH schriftlich oder in Textform auf einem Formular der flatphone GmbH dokumentiert.

6.8 Für Änderungsvorschläge der flatphone GmbH gelten die Ziffern 6.2 – 6.8 entsprechend.

6.9 Änderungsvorschläge sind an den Projektleiter des Vertragspartners zu richten.

7. Abnahme

7.1 Die flatphone GmbH kann den Kunden, nachdem er ihm die Leistung zur Verfügung gestellt hat, schriftlich auffordern, binnen einer von ihm angemessen gesetzten Frist (Prüfungszeitraum) die Abnahme zu erklären. In der Regel gilt – insbesondere soweit keine andere Frist vereinbart wurde - eine Frist von 14 Kalendertagen als angemessen. Der Kunde hat dann bis zum Ablauf der Frist die Abnahme zu erklären, soweit er nicht wegen des Vorliegens eines Mangels berechtigt ist, die Abgabe der Abnahmeerklärung zu verweigern. Die Frist beginnt mit dem Zugang des schriftlichen Abnahmeverlangens beim Kunden. Während des Prüfungszeitraumes kann sich der Kunde, ggf. anhand von mit der flatphone GmbH vereinbarten Kriterien zur Feststellung der Abnahmefähigkeit (Ziffer 3.3), davon überzeugen, dass die zur Verfügung gestellte Leistung in einem vertragsgemäßen Zustand ist.

7.2 Der Kunde wird während des Prüfungszeitraums etwa auftretende Mängel unverzüglich, spätestens sieben Kalendertage ab Kenntnis, ordnungsgemäß mitteilen, Ziffer 9.3 gilt entsprechend.

7.3 Soweit zwischen den Parteien nichts anderes vereinbart ist, wird ein gerügter Mangel einer der folgenden Kategorien zugeordnet:

- Kategorie 1: Die Leistung weist einen Mangel auf, der die Nutzbarkeit unmöglich macht oder nur mit schwerwiegenden Einschränkungen erlaubt.
- Kategorie 2: Die Leistung weist einen Mangel auf, der die Nutzbarkeit einschränkt, ohne dass ein Mangel der Kategorie 1 vorliegt.
- Kategorie 3: Die Leistung ist mit einem Mangel behaftet, der die Nutzbarkeit nur unerheblich einschränkt.

7.4 Der Kunde kann die Abnahmeerklärung nur verweigern, wenn gleichzeitig ein Mangel der Kategorie 1 gerügt wird oder mehrere Mängel der Kategorie 2, die zusammen zu Auswirkungen der Kategorie 1 führen. Die Abnahmeverweigerung und die Mängelrüge bedürfen der Schriftform.

Die flatphone GmbH wird ordnungsgemäß gemeldete Mängel mit Auswirkungen der Kategorie 1 in einem angemessenen Zeitraum so

beseitigen, dass keine Auswirkungen der Kategorie 1 mehr vorliegen. Soweit die Prüfungen wegen eines solchen Mangels, seinen Auswirkungen oder seiner Beseitigung nicht sachgerecht weitergeführt werden konnten, verlängert sich der Prüfungszeitraum für die davon betroffenen Leistungen angemessen.

7.5 Bereits erklärte Teilabnahmen bleiben von späteren Prüfungen für andere Leistungen unberührt, es sei denn, diese wurden wegen eines Mangels unter Vorbehalt erklärt. Gleiches gilt für bereits durchgeführte Prüfungen, außer soweit diese von einem Mangel oder seiner Beseitigung betroffen sind.

7.6 Wenn keine Mangelauswirkungen der Kategorie 1 vorliegen, gilt die Leistung als abnahmefähig. Dann erklärt der Kunde unverzüglich die Abnahme.

7.7 Die Werkleistungen gelten – auch ohne ausdrückliche Erklärung und ohne Abnahmeverlangen der flatphone GmbH auch als abgenommen:

- wenn der Kunde die Werkleistung zu anderen als zu Testzwecken in Gebrauch nimmt und keine Mängel rügt, die die Abnahme hindern, oder
- mit Bezahlung, außer der Kunde hat berechtigterweise die Abnahme verweigert oder
- wenn bei Verwendung der vereinbarten Kriterien zur Feststellung der Abnahmefähigkeit die Tests ohne Mangel durchgeführt werden können, die die Abnahme hindern.

7.8 Soweit im Einzelfall nichts anderes vereinbart ist, werden abgrenzbare Teilleistungen auch einzeln nach diesen Regelungen abgenommen.

8. Zahlungen, Aufrechnung und Zurückbehaltung

8.1 Soweit im Einzelfall nichts anderes vereinbart ist, sind Zahlungen, vorbehaltlich der Abnahme gemäß Ziffer 7, grundsätzlich innerhalb von sieben Kalendertagen nach Rechnungsdatum frei Zahlstelle ohne jeden Abzug fällig.

8.2 Ein dem Kunden gewährtes Zahlungsziel setzt für jeden Einzelauftrag ein ausreichend verfügbares Kreditlimit voraus. Übersteigt der jeweilige Auftrag das verfügbare Kreditlimit, ist die flatphone GmbH berechtigt, die Fertigstellung dieses und weiterer Aufträge nur gegen Vorkasse oder eine Sicherheit in Form einer Erfüllungsbürgschaft eines in der Europäischen

Union zugelassenen Kreditinstituts oder Kreditversicherers zu erbringen. Das gleiche gilt, wenn die flatphone GmbH nach der Auftragsbestätigung Umstände bekannt werden, die Zweifel an der Kreditwürdigkeit des Kunden rechtfertigen.

8.3 Gleicht der Kunde eine Forderung zum vereinbarten Fälligkeitstermin ganz oder teilweise nicht aus, ist die flatphone GmbH berechtigt, getroffene Skonto-Vereinbarungen sowie Vereinbarungen über Zahlungsziele für alle zu diesem Zeitpunkt offenen Forderungen zu widerrufen und diese sofort fällig zu stellen. Die flatphone GmbH ist ferner berechtigt, weitere Leistungen nur gegen Vorkasse oder eine Sicherheit in Form einer Erfüllungsbürgschaft eines in der Europäischen Union zugelassenen Kreditinstituts oder Kreditversicherers vorzunehmen.

8.4 Bei wirtschaftlichem Unvermögen des Kunden seine Pflichten gegenüber der flatphone GmbH zu erfüllen, bzw. bei einem Insolvenzantrag des Kunden, kann die flatphone GmbH vom mit dem Kunden bestehenden Vertrag zurücktreten bzw. diesen kündigen. § 321 BGB und § 112 InsO bleiben unberührt. Der Kunde wird der flatphone GmbH frühzeitig über eine drohende Zahlungsunfähigkeit informieren.

8.5 Eine Zahlung gilt erst dann als geleistet, wenn sie auf einem der Bankkonten der flatphone GmbH gutgeschrieben ist.

8.6 Die flatphone GmbH ist berechtigt, bei Fälligkeit Zinsen in Höhe von 5 % zu berechnen. Bei Verzug ist die flatphone GmbH berechtigt, Zinsen in Höhe von 9 Prozentpunkten über dem Basiszinssatz zu verlangen. Das Recht der flatphone GmbH, einen höheren Schaden geltend zu machen, bleibt unberührt.

8.7 Der Kunde kann wegen Mängeln nur aufrechnen oder Zahlungen zurückhalten, soweit ihm tatsächlich Ansprüche wegen Sach- und/oder Rechtsmängeln zustehen. Wegen Mängeln kann der Kunde Zahlungen nur zu einem unter Berücksichtigung des Mangels verhältnismäßigen Teil zurückbehalten und dies auch nur, wenn der Mangel zweifelsfrei vorliegt. Der Kunde hat kein Zurückbehaltungsrecht, wenn sein Mängelanspruch verjährt ist. Der Kunde kann im Übrigen nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Forderungen aufrechnen oder ein Zurückbehaltungsrecht ausüben. Die Ausübung eines

Zurückbehaltungsrechts durch den Kunden mit einem Gegenrecht, das nicht auf einem Recht aus dem diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen zugrundeliegenden Vertrag beruht, ist ausgeschlossen.

9. Sachmängel

9.1 Die flatphone GmbH gewährleistet gegenüber dem Kunden, dass die Leistungen bei vertragsgemäßigem Einsatz den Vereinbarungen gemäß Ziffer 3.1 entsprechen.

9.2 Ausgeschlossen sind Ansprüche wegen Sachmängeln, soweit die Abweichung von der vertragsgemäßen Beschaffenheit aufgrund besonderer äußerer Einflüsse entsteht, die vertraglich nicht vorausgesetzt sind; das gleiche gilt, soweit der Kunde die Leistungen der flatphone GmbH in einer nicht im Leistungsschein vereinbarten System- und Einsatzumgebung einsetzt, es sei denn, der Kunde weist nach, dass der Mangel auch im Rahmen des Einsatzes in der vereinbarten Umgebung aufgetreten wäre.

9.3 Der Kunde hat etwaige Sachmängel in nachvollziehbarer und detaillierter Form unter Angabe der für die Mängelerkennung und -analyse erforderlichen Informationen unverzüglich, spätestens sieben Kalendertage ab Kenntnis, schriftlich mitzuteilen. Anzugeben sind dabei insbesondere die Arbeitsschritte, die zum Auftreten der Störung geführt haben, die Erscheinungsweise sowie die Auswirkungen der Störung. Er wird hierzu, wenn nichts anderes vereinbart ist, die entsprechenden Formulare und Verfahren der flatphone GmbH nutzen; Ziffer 13.1 S. 3 gilt entsprechend. Ergänzend gilt die kaufmännische Rügepflicht (§ 377 HGB). Der Kunde hat darüber hinaus der flatphone GmbH auch im Übrigen soweit erforderlich bei der Beseitigung von Mängeln zu unterstützen.

9.4 Stehen dem Kunden Mangelanprüche zu, hat er zunächst nur das Recht auf Nacherfüllung innerhalb einer angemessenen Frist. Die Nacherfüllung beinhaltet nach Wahl der flatphone GmbH entweder Mängelbeseitigung oder Neuherstellung. Die Interessen des Kunden werden bei der Wahl der flatphone GmbH angemessen berücksichtigt.

Die Bearbeitung einer Sachmängelanzeige des Kunden durch die flatphone GmbH führt nur zur Hemmung der Verjährung, soweit die gesetzlichen Voraussetzungen dafür vorliegen. Eine Nacherfüllung kann ausschließlich auf die

Verjährung des die Nacherfüllung auslösenden Mangels Einfluss haben.

9.5 Schlägt die Nacherfüllung fehl oder ist sie aus anderen Gründen nicht durchzuführen, kann der Kunde unter den gesetzlichen Voraussetzungen die Vergütung mindern, vom Vertrag zurücktreten und/oder nach Maßgabe von Ziffer 11.1–11.3 Schadens- oder Aufwendungsersatz verlangen. Zu einer kostenpflichtigen Selbstvornahme ist der Kunde nur berechtigt, wenn ein Mangel trotz Ablaufs einer vom Kunden gesetzten angemessenen Frist zur Nacherfüllung nicht beseitigt ist und die Ursache hierfür in der Sphäre der flatphone GmbH liegt. Der Kunde übt ein ihm zustehendes Wahlrecht innerhalb einer angemessenen Frist aus; diese bemisst sich i. d. R. auf 14 Kalendertage ab Möglichkeit der Kenntnisnahme vom Wahlrecht durch den Kunden.

9.6 Die Verjährungsfrist für Sachmängel beträgt ein Jahr ab dem gesetzlichen Verjährungsbeginn. Die gesetzlichen Fristen bleiben unberührt, soweit das Gesetz in § 438 Abs.1 Nr. 2 BGB (Bauwerke und Sachen für Bauwerke) längere Fristen vorschreibt sowie bei einer vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Pflichtverletzung der flatphone GmbH, insbesondere seiner gesetzlichen Vertreter oder Erfüllungsgehilfen, bei arglistigem Verschweigen eines Mangels und in den Fällen der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit sowie für Ansprüche aus dem Produkthaftungsgesetz.

9.7 Die flatphone GmbH kann eine Vergütung seines Aufwandes verlangen, soweit

- er aufgrund einer Meldung tätig wird, ohne dass ein Mangel vorliegt, es sei denn, der Kunde konnte mit zumutbarem Aufwand nicht erkennen, dass kein Mangel vorlag oder
- zusätzlicher Aufwand wegen nicht ordnungsgemäßer Erfüllung der Pflichten des Kunden insbesondere gemäß Ziffer 9.2 und 9.3 anfällt.

10. Rechtsmängel

10.1 Die flatphone GmbH haftet dem Kunden gegenüber für eine durch seine Leistung erfolgte Verletzung von Rechten Dritter nur, soweit die Leistung durch den Kunden vertragsgemäß, insbesondere im vertraglich vorgesehenen Nutzungsumfeld eingesetzt wird. Die Haftung für die Verletzung von Rechten Dritter ist ferner beschränkt auf Rechte Dritter innerhalb der

Europäischen Union und des europäischen Wirtschaftsraumes sowie am Ort der vertragsgemäßen Nutzung der Leistung.

10.2 Macht ein Dritter gegenüber dem Kunden geltend, dass eine Leistung der flatphone GmbH seine Rechte verletzt, ist der Kunde verpflichtet, unverzüglich der flatphone GmbH zu benachrichtigen. Die flatphone GmbH ist berechtigt, aber nicht verpflichtet, soweit zulässig die geltend gemachten Ansprüche auf seine Kosten abzuwehren.

10.3 Werden durch eine Leistung der flatphone GmbH Rechte Dritter verletzt, wird die flatphone GmbH nach eigener Wahl und auf eigene Kosten:

- dem Kunden das Recht zur Nutzung der Leistung verschaffen oder die Leistung rechtsverletzungsfrei gestalten oder
- die Leistung unter Erstattung der dafür vom Kunden geleisteten Vergütung (abzüglich einer angemessenen Nutzungsentschädigung) zurücknehmen, wenn die flatphone GmbH keine andere Abhilfe mit angemessenem Aufwand erzielen kann.

Die Interessen des Kunden werden dabei angemessen berücksichtigt.

10.4 Ansprüche des Kunden wegen Rechtsmängeln verjähren entsprechend Ziffer 9.6. Für Schadens- und Aufwendungsersatzansprüche gilt ergänzend Ziffer 9.5.

11. Haftung

11.1 Die flatphone GmbH haftet dem Kunden stets auf Schadensersatz

- für die von ihm sowie seinen gesetzlichen Vertretern oder Erfüllungsgehilfen vorsätzlich oder grob fahrlässig verursachten Schäden,
- nach dem Produkthaftungsgesetz und
- für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, die die flatphone GmbH, seine gesetzlichen Vertreter oder Erfüllungsgehilfen zu vertreten haben.

11.2 Die flatphone GmbH haftet bei leichter Fahrlässigkeit, soweit er oder seine gesetzlichen Vertreter oder Erfüllungsgehilfen eine wesentliche Vertragspflicht (sog. Kardinalpflicht) verletzt haben, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglicht bzw. deren Verletzung die Erreichung des Vertragszwecks gefährdet und auf deren Einhaltung (wie z. B. im Falle der Verpflichtung zu mangelfreier Leistung) der

Kunde regelmäßig vertrauen darf. Im Übrigen ist die Haftung bei leichter Fahrlässigkeit ausgeschlossen. Die Haftung gemäß Ziffer 11.1 bleibt von diesem Absatz unberührt.

Soweit die flatphone GmbH für leichte Fahrlässigkeit haftet, ist die Haftung bei Sach- und Vermögensschäden auf den vertragstypischen und vorhersehbaren Schaden beschränkt. Die Haftung für sonstige, entfernte Folgeschäden ist ausgeschlossen. Für einen einzelnen Schadensfall wird die Haftung auf den Vertragswert begrenzt.

11.3 Für die Verjährung gilt Ziffer 9.6 entsprechend.

11.4 Aus einer Garantieerklärung haftet die flatphone GmbH nur auf Schadensersatz, wenn dies in der Garantie ausdrücklich übernommen wurde. Diese Haftung unterliegt bei leichter Fahrlässigkeit den Beschränkungen der Ziffer 11.2.

11.5 Bei der notwendigen Wiederherstellung von Daten oder technischer Komponenten (Hardware/Software) haftet die flatphone GmbH nur für denjenigen Aufwand, der für die Wiederherstellung der Daten bei ordnungsgemäßer Datensicherung und angemessener Ausfallvorsorge in Bezug auf die technischen Komponenten durch den Kunden erforderlich ist.

Bei leichter Fahrlässigkeit der flatphone GmbH tritt diese Haftung nur ein, wenn der Kunde unmittelbar vor dem Störfall eine ordnungsgemäße Datensicherung und angemessene Ausfallvorsorge durchgeführt hat. Dies gilt nicht, soweit dies als Leistung der flatphone GmbH vereinbart ist.

11.6 Für Aufwendungsersatzansprüche und sonstige Haftungsansprüche des Kunden gegen der flatphone GmbH gilt Ziffer 11.1–11.3 entsprechend.

12. Vorzeitige Vertragsbeendigung

12.1 Ist eine Mindestlaufzeit des Vertrages vereinbart, ist eine ordentliche Kündigung vor Ablauf der Mindestlaufzeit ausgeschlossen. Entsprechendes gilt für eine vereinbarte feste Laufzeit des Vertrages. Eine ordentliche Kündigung ist ferner ausgeschlossen, soweit sich aus dem Vertragsverhältnis ein besonderes Interesse der Parteien an der Fertigstellung des Werkes ergibt.

12.2 Erklärt der Kunde vor Abnahme wirksam eine ordentliche Kündigung, so ist die flatphone GmbH berechtigt, die vereinbarte Vergütung zu verlangen; er muss sich jedoch dasjenige anrechnen lassen, was er infolge der Beendigung des Vertrages an Aufwendungen erspart oder durch anderweitige Verwendung seiner Arbeitskraft erwirbt oder zu erwerben böswillig unterlässt. Es wird vermutet, dass danach der flatphone GmbH 10 vom Hundert der auf den noch nicht erbrachten Teil der Leistung entfallenden Vergütung zustehen.

Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund gem. § 648a BGB bleibt unberührt.

12.3 Ist die ordentliche oder außerordentliche Kündigung nicht von flatphone GmbH zu vertreten, hat der Kunde die bis zur Kündigung erbrachten Leistungen zu vergüten. Zusätzlich hat der Kunde 10 vom Hundert der auf den noch nicht erbrachten Teil der Leistung entfallenden Vergütung als pauschalierten Aufwendungs- oder Schadensersatz zu entrichten. Der Nachweis eines geringeren Aufwands oder Schadens durch den Kunden oder eines höheren Aufwands durch die flatphone GmbH bleibt unberührt.

13. Verschiedenes

13.1 Änderungen und Ergänzungen sämtlicher zwischen den Parteien geschlossener Verträge sollen nur schriftlich vereinbart werden. Textform (§ 126b BGB) genügt diesem Schriftformerfordernis. Soweit vertraglich ausdrücklich Schriftform vereinbart worden ist (z.B. für eine Vertragsänderung, eine Behinderungsanzeige, einen Rücktritt oder eine Kündigung) genügt Textform nicht. Mündliche Absprachen gelten nur, wenn sie binnen sieben Kalendertagen in Textform durch die flatphone GmbH bestätigt werden.

13.2 Die flatphone GmbH und der Kunde sind verpflichtet, über Geschäfts- und Betriebsgeheimnisse sowie über sonstige als vertraulich bezeichnete Informationen, die im Zusammenhang mit ihrem Vertragsverhältnis bzw. der daraus resultierenden Vertragsbeziehung bekannt werden, Stillschweigen zu wahren. Die Weitergabe solcher Informationen an Personen, die nicht an dem Abschluss, der Durchführung oder der Abwicklung des Vertragsverhältnisses beteiligt sind, darf – soweit nicht eine gesetzliche

Verpflichtung besteht - nur mit ausdrücklicher schriftlicher Einwilligung des Vertragspartners erfolgen. Soweit nichts anderes vereinbart ist, endet diese Verpflichtung nach Ablauf von fünf Jahren ab Bekanntwerden der jeweiligen Information, nicht jedoch vor Beendigung des zwischen der flatphone GmbH und dem Kunden bestehenden Vertragsverhältnisses.

Die Vertragspartner werden diese Verpflichtungen auch ihren Mitarbeitern und eventuell eingesetzten Dritten auferlegen.

13.3 Soweit die flatphone GmbH auf personenbezogene Daten zugreifen kann, die auf Systemen des Kunden gespeichert sind, wird er ausschließlich als Auftragsverarbeiter tätig (Art. 4 Ziff. 8 DS-GVO) und diese Daten nur zur Vertragsdurchführung verarbeiten und nutzen. Der Kunde wird mit der flatphone GmbH datenschutzrechtlich notwendige Vereinbarungen für den Umgang mit personenbezogenen Daten abschließen. Die flatphone GmbH wird die gesetzlichen Erfordernisse der Auftragsverarbeitung und Weisungen des Kunden (z. B. zur Einhaltung von Löscho- und Sperrpflichten) für den Umgang mit diesen Daten beachten. Die Vertragspartner werden diese Verpflichtungen auch ihren Mitarbeitern und eventuell eingesetzten Dritten auferlegen.

Der Kunde trägt etwaige nachteilige Folgen solcher Weisungen für die Vertragsdurchführung. Für das Verhältnis zwischen flatphone GmbH und Kunde gilt: Gegenüber der betroffenen Person trägt die Verantwortung für die Verarbeitung (einschließlich der Erhebung und Nutzung) personenbezogener Daten der Kunde, außer soweit die flatphone GmbH etwaige Ansprüche der betroffenen Person wegen einer ihm zuzurechnenden Pflichtverletzung zu vertreten hat. Der Kunde wird etwaige Anfragen, Anträge und Ansprüche der betroffenen Person verantwortlich prüfen, bearbeiten und beantworten. Das gilt auch bei einer Inanspruchnahme der flatphone GmbH durch die betroffene Person. Die flatphone GmbH wird den Kunden im Rahmen seiner Pflichten unterstützen.

13.4 Der flatphone GmbH und dem Kunden ist bekannt, dass eine elektronische und unverschlüsselte Kommunikation (z. B. per E-Mail) mit Sicherheitsrisiken behaftet ist. Bei dieser Art der Kommunikation werden weder die flatphone GmbH noch der Kunde daher

Ansprüche geltend machen, die durch das Fehlen einer Verschlüsselung begründet sind, außer soweit zuvor eine Verschlüsselung vereinbart worden ist.

13.5 Sämtliche Vertragsverhältnisse der Parteien unterliegen ausschließlich dem Recht der Bundesrepublik Deutschland.

14. Erfüllungsort und Gerichtsstand

14.1 Erfüllungsort für alle Verpflichtungen aus den Vertragsverhältnissen der Parteien ist der Sitz der flatphone GmbH.

14.2 Gerichtsstand für alle Rechtsstreitigkeiten aus den Vertragsverhältnissen der Parteien sowie für Streitigkeiten in Bezug auf das Entstehen und die Wirksamkeit dieser Vertragsverhältnisse ist gegenüber Kaufleuten, einer juristischen Person des öffentlichen Rechts oder einem öffentlich-rechtlichen Sondervermögen der Sitz der flatphone GmbH. Die flatphone GmbH ist jedoch berechtigt, den Kunden an seinem Sitz zu verklagen.