

# **Allgemeine Geschäftsbedingungen**

## **der Complete GmbH, Ronneburgstraße 16, 63546 Hammersbach**

### **1. Allgemeines**

- 1.1. Complete erbringt ihre Leistungen ausschließlich auf der Grundlage dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen.

### **1.2. Vergütung, Zahlungen**

- 1.2.1. Die Vergütung wird fällig, wenn nicht individual vertraglich anders vereinbart:  
60 % bei Vertragsabschluß und  
40 % bei Lieferung oder Vornahme der vereinbarten Tätigkeit.
- 1.2.2. Zahlungen sind innerhalb von 10 Tagen nach Rechnungsstellung ohne Abzug zu leisten.
- 1.2.3. Alle Preise verstehen sich zuzüglich der gesetzlichen Mehrwertsteuer.
- 1.2.4. Das Einsatzrecht für Software ruht, wenn der Kunde in Zahlungsverzug ist.
- 1.2.5. Der Kunde ist – unbeschadet seines Leistungsverweigerungsrechts – nicht befugt, Zahlungen zurückzuhalten. Er kann nur mit Forderungen aufrechnen, die rechtskräftig festgestellt oder die von Complete anerkannt worden sind.

### **1.3. Verzug**

- 1.3.1. Zusätzlich zu den gesetzlichen Regelungen kommt der Kunde weiterhin durch eine Mahnung, die nach dem Eintritt der Fälligkeit erfolgt, in Zahlungsverzug.
- 1.3.2. Auch kommt der Kunde ohne Mahnung in Verzug, wenn für die Zahlung eine Zeit nach dem Kalender bestimmt ist und der Kunde nicht zu der bestimmten Zeit leistet.

### **1.4. Vertraulichkeit**

- 1.4.1. Complete verpflichtet sich, alle im Rahmen des Vertragsverhältnisses erlangten Kenntnisse von Betriebsgeheimnissen und von als vertraulich bezeichneten Informationen nur zur Durchführung dieses Vertragsverhältnisses zu verwenden und zeitlich unbegrenzt vertraulich zu behandeln.
- 1.4.2. Complete verpflichtet ihre Mitarbeiter/ Beauftragten zur Wahrung der Vertraulichkeit.
- 1.4.3. Der Kunde wird alle im Rahmen des Vertragsverhältnisses erlangten Kenntnisse von Betriebsgeheimnissen, insbesondere der vertraglichen Inhalte und von Complete als vertraulich bezeichneten Informationen nur zu internen Zwecken verwenden und zeitlich unbegrenzt vertraulich behandeln.

## **2. Vertragsbedingungen für die Überlassung von EDV-Programmen**

### **2.1. Überlassung der Programme**

- 2.1.1. Complete räumt dem Kunden das nicht ausschließliche, unwiderrufliche Recht ein, die vereinbarten EDV Programme auf der vereinbarten Konfiguration einzusetzen. Der Kunde darf die Programme für eigene Zwecke und für Zwecke der zur Unternehmensgruppe gehörenden Unternehmen mit einer Mindestbeteiligung von 25 % nutzen. Der Kunde kann die Konfiguration erweitern oder durch eine andere von ihm genutzte Konfiguration gleichen Typs ersetzen.  
Die Höhe des Überlassungsentgelts richtet sich nach dem Umfang des Einsatzrechtes, insbesondere nach der Zahl der Benutzer. Will der Kunde den vereinbarten Umfang erhöhen, zahlt er die Differenz zwischen dem nach der Preisliste von Complete dann gültigen Überlassungsentgelt und dem bereits gezahlten nach. Die Erhöhung ist vor der Erweiterung des Einsatzes zu vereinbaren. Der Einsatz in einem RZ-Betrieb für Dritte kann gegen ein zusätzliches Entgelt vereinbart werden.
- 2.1.2. Der Kunde darf sein Einsatzrecht durch Übereignung des Datenträgers auf einen anderen Anwender übertragen, wenn er auf den Einsatz der Programme verzichtet und der andere sich gegenüber Complete zum Programmschutz verpflichtet und die Bedingungen dieses Vertrages anerkennt.
- 2.1.3. Die Auswahl der Programme und die Beratung hinsichtlich der vom Kunden beabsichtigten Anwendungen sowie Einweisungen, Schulungen, individuelle kundenspezifische Anpassungen und sonstige technische Unterstützung des Kunden sind nicht Gegenstand des Vertrages. Sie können

Gegenstand eines gesonderten Vertrages sein.

- 2.1.4. Die Eigenschaften der Programme sind in der jeweiligen (Online-) Benutzerdokumentation beschrieben, sofern die Erstellung der Dokumentation/Handbuch vom Kunden beauftragt wurde.

### **2.2. Leistungs- und Funktionsumfang**

- 2.2.1. Die Programme werden in ausführbarer Form (Objektcode), die Benutzerdokumentation in digitaler Form (z.B. PDF-Datei) geliefert. Der Kunde wird den Erhalt der Programme schriftlich bestätigen.  
Darüber hinausgehende Vereinbarungen in besonders gelagerten Fällen, wie z.B. über Kapazität, Zeitverhalten, Kompatibilität mit anderen Programmen oder Vernetzungsmöglichkeiten, sind von der kundenspezifischen Situation abhängig und sind ausdrücklich schriftlich zu vereinbaren.  
Complete ist bereit, soweit in ihren Programmen Schnittstellen zu nicht von ihr zu liefernden Programmen bestehen, die erforderlichen Informationen über die Schnittstellen dem Kunden gegen Vergütung der Kosten und des Dienstleistungsaufwandes zur Verfügung zu stellen. Diese Informationen dürfen anderen Auftragnehmern bekannt gegeben werden.
- 2.2.2. Der Kunde trägt dafür Sorge, marktübliche Standardprogramme in Betrieb zu nehmen. Er kann Complete mit der Installation der Programme gesondert beauftragen. Eigenentwicklungen von Complete sind nur durch Complete zu installieren.
- 2.2.3. Der Kunde stellt sicher, dass spätestens zum Zeitpunkt der Programmübergabe fachkundiges Bedienungspersonal zur Verfügung steht.

### **2.3. Verzug**

- 2.3.1. Kommt Complete mehr als 30 Werktage in Verzug, so kann der Kunde von da an für jede weitere Woche eine Vertragsstrafe von 1 % des Wertes derjenigen Leistungen verlangen, die nicht zweckdienlich in Betrieb genommen werden können, ggf. anteilig, höchstens jedoch 10% des vereinbarten Lizenzentgeltes.
- 2.3.2. Der Kunde kann nach 30 Tagen nach den gesetzlichen Vorschriften eine angemessene Nachfrist unter Berücksichtigung der bereits gewährten Schonfrist mit der Erklärung setzen, dass er nach Ablauf dieser Frist die Annahme der Leistung ablehne und vom Vertrag zurücktreten oder – im Rahmen von Punkt 2.5. – Schadensersatz wegen Nichterfüllung verlangen werde.
- 2.3.3. Weitere Ansprüche können – unbeschadet Punkt 2.5. – nicht geltend gemacht werden.

### **2.4. Gewährleistung**

- 2.4.1. Complete gewährleistet, dass die Programme dem Pflichtenheft entsprechen und nicht mit Fehlern behaftet sind, die ihre Tauglichkeit demgegenüber aufheben oder mindern. Eine unerhebliche Minderung bleibt außer Betracht.
- 2.4.2. Treten Fehler auf, wird der Kunde diese unter Angabe der für die Fehlererkennung zweckdienliche Information melden.
- 2.4.3. Sollen Diagnose und Korrekturen ferngesteuert erfolgen, stellt der Kunde die erforderlichen Einrichtungen zur Verfügung. Der Leitungsaufbau ist aus Gründen des Datenschutzes vom Kunden durchzuführen.  
Der Kunde wird Complete im Rahmen des Zumutbaren bei der Beseitigung von Fehlern unterstützen, insbesondere auf Wunsch von Complete einen Datenträger mit dem betreffenden Programm übersenden.
- 2.4.4. Voraussetzung für den Anspruch auf Fehlerbeseitigung ist, dass der Fehler reproduzierbar ist oder durch maschinell erzeugte Ausgaben aufgezeigt werden kann.
- 2.4.5. Complete wird Fehler in angemessener Frist beseitigen. Complete wird Korrekturmaßnahmen an Programmen schriftlich, geeignetenfalls in maschinenlesbarer Form mitteilen bzw. überarbeitete Programme in Objectcode zur Verfügung stellen. Der Kunde wird diese auf seine(n) Anlage(n) übernehmen.
- 2.4.6. Complete kann Fehler, die den Einsatz eines Programmes nicht schwerwiegend beeinträchtigen, erst mit der Lieferung eines Folgereleases beseitigen.
- 2.4.7. Der Kunde kann eine angemessene Frist für die Beseitigung von Fehlern

setzen. Verstreicht sie nutzlos, kann der Kunde unter den gesetzlichen Voraussetzungen Herabsetzung der Vergütung, Rückgängigmachung des Vertrages oder – im Rahmen von Punkt 2.5. – Schadensersatz verlangen.

- 2.4.8. Die Gewährleistung erlischt für solche Programme, die der Kunde ändert oder in die er sonstwie eingreift, es sei denn, dass der Kunde im Zusammenhang mit der Fehlermeldung nachweist, dass der Eingriff für den Fehler nicht ursächlich ist.
- 2.4.9. Complete kann die Vergütung ihres Aufwandes verlangen, soweit sie auf Grund einer Fehlermeldung tätig geworden ist und nachweist, dass kein Programmfehler vorgelegen hat.
- 2.4.10. Die Dauer der Gewährleistungsfrist von 24 Monaten beginnt mit der Validierung der Programme. Eine Erweiterung des Einsatzrechtes (z.B. die Erhöhung der Zahl der Benutzer) führt nicht zur Verlängerung der Gewährleistungsfrist oder zu einer neuen Gewährleistungsfrist.

### 2.5. Haftung von Complete auf Schadensersatz

- 2.5.1. Complete steht dafür ein, dass die Programme frei von Rechten Dritter sind, die deren Nutzung in der Europäischen Union einschränken. Sie stellt den Kunden von Schadensersatzansprüchen Dritter wegen Schutzrechtsverletzungen frei.
- 2.5.2. Macht ein Dritter gegenüber dem Kunden geltend, dass die Programme seine Rechte verletzen würden, benachrichtigt der Kunde unverzüglich Complete.  
Der Kunde überlässt es Complete – und deren Vorlieferanten – soweit wie zulässig, die geltend gemachten Ansprüche auf deren Kosten abzuwehren.
- 2.5.3. Schadensersatzansprüche gegen Complete (einschließlich deren Erfüllungsgehilfen) über Punkt 2.5.1. hinaus sind ausgeschlossen, soweit nicht Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit von Complete vorliegt oder zugesicherte Eigenschaften fehlen.
- 2.5.4. Bei Verlust von Daten (einschließlich Programmen) der nachweislich auf Programmfehler zurückzuführen ist, haftet Complete nur für denjenigen Aufwand zu deren Wiederherstellung, der anfällt, wenn der Kunde die Daten ordnungsgemäß gesichert hat. Auftretende Programmfehler sind Complete unverzüglich mitzuteilen.

### 2.6. Pflichten des Kunden zum Programmschutz

- 2.6.1. Der Kunde erkennt an, dass die Programme samt Benutzerdokumentation und weiterer Unterlagen zukünftiger Versionen urheberrechtlich geschützt sind und dass sie Betriebsgeheimnisse von Complete sind.
- 2.6.2. Complete ist berechtigt, die erforderlichen Maßnahmen zum Programmschutz zu treffen.
- 2.6.3. Der Kunde darf zwei Kopien der Programme zum Zwecke der Datensicherung erstellen. Sofern die Originale einen auf Urheberrechtsschutz hinweisenden Vermerk tragen, ist dieser Vermerk auch auf den Kopien anzubringen. Der Kunde darf die Benutzerdokumentation für den vertragsgemäßen Gebrauch vervielfältigen.
- 2.6.4. Complete hat das Recht, jederzeit die Anzahl der eingetragenen Benutzer zu überprüfen. Vor der Eintragung zusätzlicher User verpflichtet sich der Kunde, dieses Complete mitzuteilen.

## 3. Vertragsbedingungen für die Hardware

### 3.1. Leistungserbringung und Abnahme

- 3.1.1. Complete stellt zu Beginn der Arbeiten auf Wunsch einen schriftlichen Zeit- und Arbeitsplan auf und schreibt ihn bei Bedarf fort.
- 3.1.2. Es ist Sache des Kunden, die Leistungen in Betrieb zu nehmen. Auf Wunsch nimmt die Complete die Leistungen gegen Gebühr für den Kunden in Betrieb.
- 3.1.3. Der Kunde wird nach Überprüfung der Leistungen unverzüglich schriftlich die Abnahme erklären. Die Leistungen gelten als abgenommen, wenn der Kunde nicht innerhalb von 4 Wochen nach Lieferung einen Fehler geltend gemacht hat, der die Nutzbarkeit der Leistungen einschränkt.

### 3.2. Änderungen der Anforderungen

- 3.2.1. Will der Kunde seine Anforderungen ändern, ist Complete verpflichtet, dem zuzustimmen, soweit es für Complete zumutbar ist. Vereinbarungen über Änderungen bedürfen der Schriftform. Erklärt der Kunde einen Änderungswunsch mündlich, kann Complete diesen schriftlich bestätigen.
- 3.2.2. Soweit sich ein Änderungswunsch auf die Vertragsbedingungen, insbesondere auf den Aufwand von Complete oder auf die Termineinhaltung auswirkt, kann Complete eine angemessene Anpassung der Vertragsbedingungen, insbesondere die Erhöhung der Vergütung bzw. die Verschiebung der Termine verlangen.
- 3.2.3. Complete wird Forderungen unverzüglich geltend machen. Der Kunde wird unverzüglich widersprechen, wenn er mit solchen Forderungen von Complete nicht einverstanden ist.

### 3.3. Gewährleistung

- 3.3.1. Complete gewährleistet, dass der Vertragsgegenstand nicht mit Fehlern behaftet ist, die seine Tauglichkeit erheblich aufheben oder mindern. Die Gewährleistungsfrist beträgt 24 Monate nach Abnahme.
- 3.3.2. Treten bei vertragsgemäßer Nutzung Fehler auf, hat der Kunde diese unverzüglich in nachvollziehbarer Form unter Angabe der für die Fehlererkennung zweckdienlichen Information zu melden.
- 3.3.3. Complete wird Fehler in angemessener Form beseitigen. Die Nachbesserung ist zu gewähren. Der Kunde ist nicht berechtigt, Nacherfüllung durch die Lieferung einer mangelfreien Sache zu verlangen. Dem gegenüber steht es der Complete frei, ihre Nacherfüllungspflicht statt durch Mangelbeseitigung durch die Lieferung einer mangelfreien Sache zu erfüllen.
- 3.3.4. Der Kunde kann eine angemessene Frist für die Beseitigung der Fehler setzen. Verstreicht sie nutzlos, kann der Kunde die Fehler auf Kosten von Complete beseitigen oder durch Dritte beseitigen lassen. Das Recht, Rückgängigmachung des Vertrages zu verlangen, wird ausgeschlossen.
- 3.3.5. Die Gewährleistung erlischt für solche Vertragsgegenstände, die der Kunde ändert oder in die er sonst wie eingreift, es sei denn, dass der Kunde im Zusammenhang mit der Fehlermeldung nachweist, dass der Eingriff für den Fehler nicht ursächlich ist. Will der Kunde Änderungen vornehmen, so sind diese nur mit Zustimmung von Complete während der Gewährleistungsdauer zulässig. Dabei wird Complete die notwendige Unterstützung geben.
- 3.3.6. Complete kann die Vergütung ihres Aufwandes verlangen, soweit sie aufgrund einer Fehlermeldung tätig geworden ist und nachweist, dass kein Programmfehler vorgelegen hat.

### 3.4. Eigentumsvorbehalt

Bis zur vollständigen Bezahlung bleiben die gelieferten Sachen Eigentum von Complete.

## 4. Sonstige Tätigkeiten/ Dienstleistungen

- 4.1. Alle sonstigen Tätigkeiten von Complete – Beratung für die Erstellung von Netzwerken, Computeranlagen, Telefonanlagen durch das Erstellen von Nutzungsanforderungen, Angebotsprüfung, Überwachung des Aufbaus, Einsatzvorbereitung, Installation und Demonstration der Betriebsbereitschaft, Einweisung, Schulung oder Beratung, Servicearbeiten an der Hard- oder Software des Kunden, etc. – werden nur aufgrund ausdrücklicher schriftlicher Vereinbarung, bzw. eines Serviceauftrags/ -berichts ausgeführt und sind gesondert zu vergüten.
- 4.2. Mit der Abrechnung dieser Leistungen erhält der Kunde jeweils eine Kopie des Serviceberichtes. Innerhalb der Abrechnung wird eine Leistungseinheit mit einer ½ Stunde angesetzt.  
Anfahrten sind durch eine angemessenen Anfahrtpauschale gesondert zu vergüten.
- 4.3. Complete wird durch den Kunden das Recht eingeräumt, diese sonstigen Tätigkeiten von Dritten vornehmen zu lassen.
- 4.4. Eine Kündigung dieser sonstigen Tätigkeiten durch den Kunden ist vor Ausführung nur wegen eines außerordentlichen Grundes möglich. Erfolgt die Kündigung vor dem vereinbarten Ausführungstermin, so ist als Schadensersatz pauschal 20 % der für diese Tätigkeit vereinbarten Vergütung zu zahlen. Erfolgt die Kündigung später als 4 Wochen vor dem Ausführungstermin, so erhöht sich dieser Satz um 1 weitere 15 %. Wenn die Kündigung in den letzten 2 Wochen vor Ausführung erfolgt um 30 %. Der Nachweis eines darüber hinausgehenden Schadens durch Complete sowie das Recht des Kunden einen geringeren Schaden nachzuweisen bleiben hiervon unberührt.
- 4.5. Bei einer Kündigung dieser Tätigkeiten durch den Kunden nach Beginn der Ausführungen, sind 100% der vereinbarten Vergütung zu zahlen.
- 4.6. Dem Kunden ist es nicht gestattet, Unterlagen, die im Rahmen dieser sonst. Tätigkeiten (z.B. Schulungen) ausgehändigt wurden, an Dritte weiterzugeben.
- 4.7. Soweit infolge der Ausführung einer sonstigen Tätigkeit ein Fehler auftritt, der auf Complete zurückzuführen ist, so wird Complete das Recht auf Nachbesserung eingeräumt, soweit eine Nachbesserung möglich ist. Punkt 2.5.3. gilt entsprechend.

## 5. Schlußbestimmungen

- 5.1. Der Vertrag und seine Änderungen bedürfen der Schriftform, ebenso die Aufhebung der Schriftform.
- 5.2. Gerichtsstand im Verhältnis zu Vollkaufleuten ist Hammersbach.
- 5.3. Es gilt deutsches Recht. Für Auslandskunden wird das in deutsches Recht übernommene UN-Kaufrecht (CISG) ausgeschlossen.