

## Allgemeine Support-Service-Bedingungen der GENIAS GRAPHICS GMBH & Co. KG zur Pflege von Standardsoftware

### 1. Vertragsgegenstand

1.1 Diese allgemeinen Maintenancebedingungen (nachfolgend Supportbedingungen genannt) der GENIAS GRAPHICS sind Grundlage aller in den Vertragsunterlagen bezeichneten Beratungs-, Planungs-, Organisations-, Betreuungs-, Schulungs- und sonstigen Leistungen. GENIAS GRAPHICS ist berechtigt, die Leistungen durch einen Subunternehmer durchführen zu lassen.

1.2 Diese allgemeinen Supportbedingungen gelten ausschließlich. Allgemeinen Geschäfts- und/oder Einkaufsbedingungen des Kunden wird widersprochen, soweit diese von den vorliegenden Supportbedingungen abweichen. Abweichende Geschäfts- und/oder Einkaufsbedingungen werden nur dann Vertragsbestandteil, wenn sie ausdrücklich und schriftlich durch GENIAS GRAPHICS anerkannt werden.

1.3 Soweit die von GENIAS GRAPHICS zu erbringende Pflege Software betrifft, handelt es sich um Standardsoftware, die entweder von der Firma GENIAS GRAPHICS selbst oder von Dritten hergestellt und entwickelt wurde (nachfolgend Software genannt).

1.4 Diese allgemeinen Supportbedingungen gelten nur gegenüber Geschäftskunden, insbesondere also Kaufleuten, Unternehmern, juristischen Personen des öffentlichen Rechts und öffentlich rechtlichen Sondervermögen.

1.5 Unternehmer in diesem Sinne ist eine natürliche oder juristische Person oder eine rechtsfähige Personengesellschaft, die bei Abschluss eines Rechtsgeschäfts in Ausübung ihrer gewerblichen oder selbstständigen beruflichen Tätigkeit handelt (§14 BGB).

### 2. Leistungsumfang - Mit der pauschalen Pflegegebühr abgeholte Leistungen

Soweit in den Vertragsunterlagen nichts anderes vereinbart ist, erbringt GENIAS GRAPHICS nachfolgende Leistungen für die in den Vertragsunterlagen vereinbarte Pflegegebühr; diese Leistungen werden fällig, sobald der Kunde alle jeweils fälligen Rechnungen bezahlt hat.

2.1 **Fehlerbehandlung:** Behandlung von reproduzierbaren Fehlern der Software und der zur Verfügung gestellten Dokumentation aufgrund der berechtigten Fehlermeldungen des Kunden. GENIAS GRAPHICS wird sich nach besten Kräften bemühen, dem Kunden mitzuteilen, wie der Fehler beseitigt oder mit welchen Maßnahmen der Fehler umgangen oder temporär überbrückt werden kann. Vom Kunden gemeldete Fehler wird GENIAS GRAPHICS an den Softwarehersteller weiterleiten.

2.2 **Überslangung von Neuen Hauptversionen (major update):** GENIAS GRAPHICS wird dem Kunden in Bezug auf die Software die jeweils neue Haupt-Programmversion (major update) nach allgemeiner Freigabe durch den Softwarehersteller zum Download zur Verfügung stellen. Soweit erforderlich, erhält der Kunde hierfür Zugangsdaten (Benutzername und Passwort) sowie Aktivierungsschlüssel.

2.3 **Telefonischer Service - Hotline:** GENIAS GRAPHICS wird die Unterstützung und Beratung des Kunden bei der Lösung der von ihm genau mitzuteilenden Installations-, Betriebs- oder Anwendungsproblemen in Bezug auf die Software per Telefon, Telefax oder elektronischer Post erbringen.

### 3. Zusatzleistungen

Soweit GENIAS GRAPHICS im Auftrag des Kunden Leistungen erbringt, die über den in Ziffer 2 dieser Allgemeinen Vertragsbedingungen der GENIAS GRAPHICS zur Pflege von Standardsoftware (Leistungsumfang - Mit der pauschalen Pflegegebühr abgeholte Leistungen) enthaltenen Leistungsumfang hinausgehen, sind diese gesondert zu vergüten. Zu diesen gesondert zu vereinbarenden und zu vergütenden Leistungen zählen insbesondere:

3.1 **Vor-Ort-Service:** Sämtliche in den Räumen des Kunden zu erbringenden Pflegeleistungen.

3.2 **Erweiterte Pflege- und Beratungsleistungen:** Sämtliche nicht vom Leistungsumfang nach Ziffer 2 dieser Allgemeinen Vertragsbedingungen der GENIAS GRAPHICS zur Pflege von Standardsoftware (Leistungsumfang - Mit der pauschalen Pflegegebühr abgeholte Leistungen) erfassten Leistungen, die durch GENIAS GRAPHICS erbracht werden.

### 4. Leistungserbringung

4.1 GENIAS GRAPHICS erbringt die geschuldeten Leistungen grundsätzlich während der Wochentage von Montag bis Freitag mit Ausnahme der gesetzlichen Feiertage in Bayern in der Zeit von 9:00 bis 17:00 MEZ. Wird die geschuldete Leistung ganz oder teilweise auf Veranlassung des Kunden außerhalb der vorgenannten Zeiten erbracht, so ist der Kunde verpflichtet, GENIAS GRAPHICS den dadurch entstehenden Aufwand gemäß der aktuellen Preisliste von GENIAS GRAPHICS zu vergüten.

4.2 GENIAS GRAPHICS ist nicht zur Leistung verpflichtet, sobald der Kunde mit der Zahlung in Verzug gerät.

### 5. Mitwirkungspflichten und Obliegenheiten des Kunden, Kosten für erneute Zugangsdaten und Aktivierungsschlüsselvergabe

5.1 Der Kunde verpflichtet sich, die von GENIAS GRAPHICS bereitgestellten neuen Programmversionen bzw. Updates einschließlich der Dokumentation jeweils unverzüglich einzuspielen, zu untersuchen, insbesondere im Hinblick auf die Vollständigkeit der zum Download bereitgestellten Software und Handbücher sowie die Funktionsfähigkeit, und gegebenenfalls auftretende offensichtliche Mängel zu rügen.

5.2 Der Kunde stellt sicher, dass alle für die Durchführung der Leistungen durch GENIAS GRAPHICS erforderlichen Mitwirkungsleistungen rechtzeitig und für GENIAS GRAPHICS kostenfrei erbracht werden.

5.3 Der Kunde stellt die Software und erforderlichenfalls weitere Hard- und Software, Datensätze, geeignete Mitarbeiter und Rechenzeit zur Verfügung, soweit dies zur Durchführung der vertraglich vereinbarten Leistungen notwendig ist.

5.4 Auf die bereitgestellten neuen Programmversionen bzw. Updates finden die Nutzungsbestimmungen Anwendung, die für die betroffene Software gilt.

5.5 Soweit GENIAS GRAPHICS Zugangsdaten (Benutzername und Passwort) oder Aktivierungsschlüssel bereitgestellt hat, sind diese sowie gegebenenfalls angefertigte Vervielfältigungen an einem gegen den unberechtigten Zugriff Dritter gesicherten Ort aufzubewahren.

5.6 Der Käufer ist verpflichtet, GENIAS GRAPHICS das Abhandenkommen von Zugangsdaten, Aktivierungsschlüssel oder Vervielfältigungen unverzüglich anzuzeigen.

5.7 GENIAS GRAPHICS behält sich vor, für die Neuvorgabe von Zugangsdaten eine angemessene Aufwandsentschädigung zu verlangen.

5.8 Bei Verlust des Aktivierungsschlüssels vor dessen Einsatz oder bei einer erforderlichen Neuinstallation erfolgt eine erneute Vergabe eines Aktivierungsschlüssels nur gegen eine Aufwandspauschale in Höhe von 1 Prozent des Listenpreises der betroffenen Software zum Kaufzeitpunkt, mindestens jedoch 200,- €. Die erneute Vergabe hat keine Ausweitung der Nutzungsrechte über den ursprünglich vereinbarten Umfang zur Folge.

### 6. Vergütung, Fälligkeit der Pflegegebühren, Zahlungsverzug - Aufrechnungsverbot, Zurückbehaltungsrecht, Nutzungsrechtevorbehalt

6.1 Die Höhe der jährlichen pauschalen Pflegegebühr ergibt sich aus der jeweils aktuellen Preisliste und erfolgt pro Lizenz der Software.

6.2 Soweit GENIAS GRAPHICS zusätzliche Leistungen erbringt, die nicht mit der pauschalen Pflegegebühr abgegolten sind, hat der Kunde diese nach Maßgabe der entsprechenden besonderen Vereinbarungen zu bezahlen. Die Vergütung zuzüglich der jeweiligen gesetzlichen Mehrwertsteuer wird mit Rechnungsstellung fällig.

6.3 Die vereinbarte pauschale Pflegegebühr sowie die hierauf entfallende gesetzliche Mehrwertsteuer und andere gesetzliche Abgaben werden als Pauschale für 12 Monate im Voraus fällig. Abrechnungszeitraum sind 12 Monate ab Beginn der Pflegevereinbarung, soweit nichts anderes vereinbart ist.

6.4 Befindet sich der Kunde mit Zahlungen in Verzug (zwei Wochen nach Rechnungsstellung), ist der geschuldete Betrag mit acht Prozentpunkten über dem jeweiligen Basiszinssatz zu verzinsen. Darüber hinaus sind für zwei etwa notwendig werdende Mahnungen von GENIAS GRAPHICS jeweils EURO 10,00 pauschal vom Kunden zu bezahlen.

6.5 Hat der Kunde die fälligen Rechnungen bis zu 90 Tage nach Rechnungsdatum noch nicht oder nicht vollständig bezahlt, so behält sich GENIAS GRAPHICS das Recht vor, den Pflegevertrag außerordentlich zu kündigen.

6.6 GENIAS GRAPHICS bleibt das Recht vorbehalten, den Nachweis eines höheren, vom Kunden durch seinen Verzug verursachten und von diesem zu ersetzenden Schadens zu erbringen. Weist demgegenüber der Kunde GENIAS GRAPHICS nach, dass als Folgen des Verzugs gar kein oder ein wesentlich niedrigerer Schaden eingetreten ist, so ist der Kunde verpflichtet, nur diesen Schaden GENIAS GRAPHICS zu ersetzen.

6.7 Das Recht zur Aufrechnung steht dem Käufer nur zu, wenn seine Gegenforderung rechtskräftig festgestellt, unbestritten oder von GENIAS GRAPHICS anerkannt ist.

6.8 Zurückbehaltungsrechte stehen dem Kunden nur zu, soweit sie auf dem gleichen Vertragsverhältnis beruhen.

6.9 Bis zur vollständigen Bezahlung sämtlicher zum Zeitpunkt der erstmaligen Bereitstellung der Software bestehender Forderungen erwirbt der Kunde keine Nutzungsrechte an der Software.

6.10 Der Kunde ist verpflichtet, die Zugriffe Dritter auf die Software GENIAS GRAPHICS unverzüglich anzuzeigen.

6.11 Bei verschuldeten Zahlungsrückständen des Kunden sowie bei einer erheblichen Verletzung von Sorgfalts- oder Obhutspflichten gilt die Geltendmachung von Ansprüchen aus Verletzung von Nutzungsrechten aufgrund gemäß 6.9 nicht erworbener Nutzungsrechte

durch GENIAS GRAPHICS nicht als Rücktritt vom Vertrag, es sei denn, GENIAS GRAPHICS teilt dies dem Kunden ausdrücklich mit.

6.12 GENIAS GRAPHICS ist berechtigt, die aktuelle pauschale Pflegevergütung zu Beginn eines neuen Vertragsjahres entsprechend ihrer aktuellen Preisliste anzupassen. GENIAS GRAPHICS wird dem Kunden die Änderung ihrer Vergütung mit Rechnungsstellung für das neue Vertragsjahr schriftlich mitteilen.

### 7. Laufzeit, Kündigung

7.1 Der Pflegevertrag hat eine Laufzeit von einem Jahr.

7.2 Der Pflegevertrag verlängert sich jeweils um ein weiteres Jahr, wenn er nicht mit einer Frist von 3 Monaten zum Ablauf des Vertragsjahres von einem Vertragspartner schriftlich gekündigt wird.

7.3 Das Recht der Vertragsparteien zur außerordentlichen Kündigung bleibt unberührt.

7.4 Ein außerordentliches Kündigungsrecht für GENIAS GRAPHICS ist insbesondere dann gegeben, wenn der Kunde mit der Zahlung der Rechnung 90 Tage oder länger mit seiner Zahlungsverpflichtung bezüglich der pauschalen Pflegegebühr (vgl. Ziffer 2: Leistungsumfang - Mit der pauschalen Pflegegebühr abgeholte Leistungen) in Verzug ist.

7.5 Passt GENIAS GRAPHICS die aktuelle pauschale Pflegevergütung zu Beginn eines Vertragsjahres gem. 6.12 an und beträgt diese Erhöhung der Pflegegebühr mehr als 10 % im Vergleich zum Vorjahr, so ist der Kunde berechtigt, den Pflegevertrag innerhalb einer Frist von einem Monat nach Zugang der Rechnung zu kündigen.

7.6 Die Beendigung des Pflegevertrags hat nicht die Pflicht des Kunden zur Folge, die käuflich erworbene Software (updates) zurückzugeben zu müssen.

7.7 Ein Anspruch des Kunden auf Wiederaufnahme/Verlängerung/Neuabschluss eines Pflegevertrages besteht nicht.

### 8. Abtretung

Der Kunde kann Ansprüche aus diesem Vertrag nur mit vorheriger schriftlicher Einwilligung von GENIAS GRAPHICS an Dritte abtreten.

### 9. Mängel, Mängelrüge

9.1 Stellt der Kunde bei der Untersuchung nach 5.1 offensichtliche Mängel fest, müssen diese GENIAS GRAPHICS innerhalb von acht Werktagen mittels eingeschriebenen Briefs gemeldet werden. Die Mängelrüge muss eine nach Kräften zu detaillierende Beschreibung der Mängel beinhalten.

9.2 Mängel, die im Rahmen der beschriebenen ordnungsgemäßen Untersuchung nicht festgestellt sind, müssen innerhalb von acht Werktagen nach Entdeckung unter Einhaltung der in 9.1 dargelegten Rügeanforderungen gerügt werden.

### 10. Gewährleistung

10.1 Mängelansprüche verjähren in zwölf Monaten, es sei denn, der Mangel wurde seitens GENIAS GRAPHICS arglistig verschwiegen.

10.2 Mängel der bereitgestellten neuen Programmversion bzw. des Updates einschließlich der Handbücher und sonstiger Unterlagen, soweit sie die vertraglich vereinbarte Funktionsweise nicht nur unerheblich beeinträchtigen, werden von GENIAS GRAPHICS bei Geltendmachung innerhalb der Gewährleistungsfrist von zwölf Monaten ab erstmaliger Bereitstellung nach entsprechender Mitteilung durch den Kunden unverzüglich behoben. Dies geschieht nach Wahl von GENIAS GRAPHICS durch Nachbesserung oder erneuter, ausgegebener Bereitstellung.

10.3 Ist GENIAS GRAPHICS zur Nachbesserung oder zur erneuten, ausgegebener Bereitstellung nicht bereit oder nicht in der Lage oder verzögert sich diese um vom Kunden gesetzte angemessene Fristen hinaus oder schlägt sie aus sonstigen Gründen fehl, so ist der Kunde berechtigt, vom Vertrag zurückzutreten oder Minderung zu verlangen.

### 11. Haftung

11.1 GENIAS GRAPHICS haftet auf von ihr grob fahrlässig oder vorsätzlich verursachte Schäden unbegrenzt.

11.2 Die Haftung für leichte Fahrlässigkeit ist gegenüber Unternehmern bei Verstoß gegen wesentliche Vertragspflichten der Höhe nach auf den vertragstypischen und bei Vertragsabschluss vorhersehbarer Schaden beschränkt und im Übrigen ausgeschlossen. Wesentliche Vertragspflichten sind die grundlegenden, elementaren Pflichten aus dem Vertragsverhältnis, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglicht, deren Verletzung die Erreichung des Vertragszwecks gefährdet und auf deren Einhaltung der Käufer regelmäßig vertraut und vertrauen darf.

11.3 Soweit seitens der GENIAS GRAPHICS nur fahrlässig gegen wesentliche Vertragspflichten verstoßen wurde, ist die Haftung der Höhe nach auf den vertragstypischen und bei Vertragsabschluss vorhersehbarer Schaden beschränkt.

11.4 Die vorstehenden Haftungsausschlüsse gelten nicht bei Verletzung von Leben, Körper und Gesundheit sowie bezüglich der Haftung

nach dem Produkthaftungsgesetz und der Haftung aufgrund ausdrücklich von GENIAS GRAPHICS gegebener Garantien.

11.5 Die vorgenannten Haftungsbeschränkungen gelten auch zugunsten von gesetzlichen Vertretern und eventuell eingebundenen Erfüllungsgehilfen von GENIAS GRAPHICS.

11.6 Unberührt bleibt die Haftung für das Fehlen zugesicherter Eigenschaften, wegen Arglist oder Rechtsmängeln.

11.7 Ein Mitverschulden des Kunden beim Entstehen von Schäden, z.B. unzureichende Erbringung von Mitwirkungsleistungen, Organisationsfehler oder unzureichende Datensicherung wird bei einer Haftung von GENIAS GRAPHICS angerechnet.

11.8 GENIAS GRAPHICS haftet für die Wiederbeschaffung von Daten nur, soweit der Kunde alle üblichen und angemessenen Datensicherungsmaßnahmen getroffen hat und der Kunde sichergestellt hat, dass die Daten aus Datenmaterial, das in maschinenlesbarer Form bereitgehalten wird, mit vertretbarem Aufwand rekonstruiert werden können.

11.9 Der Kunde hat etwaige Schäden im Sinne vorstehender Haftungsregelungen unverzüglich GENIAS GRAPHICS schriftlich anzuzeigen, so dass die Schadensermittlung von GENIAS GRAPHICS zusammen mit dem Kunden frühzeitig betrieben werden kann.

### 12. Urheberrechte und Geheimhaltung

12.1 Soweit GENIAS GRAPHICS in Erfüllung dieses Vertrags dem Kunden neue Programmversionen bzw. Updates sowie Dokumentationen bereitstellt, erhält der Kunde hieran ein Nutzungsrecht in dem Umfang, wie es bei dem erstmaligen käuflichen Erwerb der Software vereinbart worden ist.

12.2 Der Kunde ist verpflichtet, die Lizenzbedingungen/Nutzungsbedingungen des jeweiligen Herstellers der überlassenen Software zu akzeptieren. Das gilt auch für die Lizenz-/Nutzungsbedingungen, die den neuen Programmversionen und oder Updates zugrunde liegen.

12.3 GENIAS GRAPHICS wird nicht allgemein bekannte Informationen und Daten, die ihr im Rahmen der Durchführung dieses Pflegevertrags zur Kenntnis gelangen und vom Kunden entsprechend gekennzeichnet sind, vertraulich behandeln. Im Übrigen ist der Kunde für die Einhaltung von Gesetzen und Vorschriften über den Datenschutz und die Datensicherheit verantwortlich.

### 13. Schriftform

Sämtliche Vereinbarungen, die eine Änderung, Ergänzung oder Konkretisierung dieser Vertragsbedingungen beinhalten, sowie besondere Zusicherungen und Abmachungen sind schriftlich niederzulegen. Dies gilt auch für die Abänderung der Schriftformklausel.

### 14. Gerichtsstand, Erfüllungsort

Gerichtsstand für alle sich im Zusammenhang mit diesem Vertrag ergebenden Streitigkeiten ist Regensburg. Erfüllungsort ist der Ort des Firmensitzes von GENIAS GRAPHICS.

### 15. Anwendbares Recht

Dieser Vertrag unterliegt deutschem Recht, insbesondere dem BGB und dem HGB. Die Anwendung des Wiener UN-Übereinkommens über Verträge über den internationalen Warenkauf ist ausgeschlossen.

### 16. Salvatorische Klausel

Die Unwirksamkeit einer oder mehrerer Bestimmungen dieses Vertrags berührt die Wirksamkeit des Vertrages im Übrigen nicht. Die Vertragspartner verpflichten sich, die unwirksame Bestimmung durch eine wirksame Regelung zu ersetzen, die dem mit der unwirksamen Bestimmung verfolgten wirtschaftlichen Zweck möglichst nahe kommt. Bis zu einer solchen Regelung soll anstelle der unwirksamen Bestimmung eine solche gelten, die vom wirtschaftlichen Sinn und Zweck her der unwirksamen Bestimmung am nächsten kommt. Gleiches gilt für den Fall einer regelungsbedürftigen Lücke des Vertrags.

Stand dieser Supportbedingungen: 01.01.2017