

# Allgemeine Geschäftsbedingungen

## § 1 Geltung der Geschäftsbedingungen

(1) Diese Geschäftsbedingungen gelten für sämtliche Geschäfte, Verträge und vorvertragliche Schuldverhältnisse, Lieferungen, Leistungen und Angebote sowie für (insbesondere für alle Werk-, Dienst- und Beratungsleistungen) im unternehmerischen Geschäftsverkehr der aissance GmbH mit Dritten (Kunden), welche keine Verbraucher i.S.d. § 13 BGB sind.

Es gelten im Verkehr ausschließlich diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen, soweit nichts anderes in einem gesonderten Vertrag vereinbart ist. Andere Geschäftsbedingungen werden nicht Vertragsinhalt, auch wenn die aissance GmbH ihnen nicht ausdrücklich widerspricht.

(2) Auch wenn beim künftigen Abschluss gleichartiger Verträge hierauf nicht nochmals hingewiesen wird, gelten ausschließlich die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der aissance GmbH in der bei Abgabe der Erklärung jeweils gültigen Fassung, es sei denn, die Vertragspartner vereinbaren schriftlich etwas anderes.

## § 2 Angebote und Vertragsschluss

(1) Angebote der aissance GmbH sind freibleibend und unverbindlich, es sei denn, das Angebot ist ausdrücklich als verbindlich bezeichnet.

(2) Wird ein Angebot verbindlich abgegeben, hat es eine Gültigkeit von 6 Wochen ab dem Angebotsdatum, wenn nicht in dem Angebot anders angegeben.

(3) Angebote bleiben mit allen Teilen geistiges Eigentum der aissance GmbH. Die Weitergabe oder sonstige Verwendung ist ohne Erlaubnis der aissance GmbH untersagt.

(4) Ein Vertragsabschluss zwischen der aissance GmbH und dem Kunden kommt ausschließlich wie folgt zustande:

(a) Ein Vertragsabschluss kommt entweder durch einen beiderseits mindestens in Textform abgeschlossenen Vertrag, über das Online-Bestellportal der aissance GmbH oder durch die mindestens in Textform gehaltene Auftragsbestätigung der aissance GmbH gegenüber dem Kunden zustande, außerdem dadurch, dass die aissance GmbH nach der Beauftragung mit der Leistungserbringung beginnt. Die aissance GmbH kann schriftliche Bestätigungen mündlicher Vertragserklärungen des Kunden verlangen.

Eine Bestellung über das Online-Bestellportal der aissance GmbH entspricht einem Angebot gegenüber der aissance GmbH auf Tätigkeit des Kaufs zu den dort dargestellten Konditionen. Ein Vertrag über den Kauf oder die Leistungserbringung zu den in diesem Angebot angegebenen Konditionen kommt erst mit der Auftragsbestätigung durch die aissance GmbH zustande.

Ein Schweigen der aissance GmbH auf eine Willenserklärung des Kunden gilt nicht als Zustimmung zu einem Vertragsabschluss.

(b) Ein Vertragsabschluss kann auch mittels übereinstimmender Willenserklärungen im Wege eines Video-Chats (z.B. über Zoom, Skype oder Microsoft Teams, o.ä.) erfolgen, wenn die beiderseitigen auf den Vertragsabschluss und Vertragsinhalt gerichteten Willenserklärungen sowie die zugrundeliegenden Vertragsbedingungen und gegenseitig geschuldeten Leistungen verbal über den Chat ausgesprochen oder am Bildschirm graphisch bzw. in Textform dargestellt werden und dies mittels Aufnahmefunktion des Chat-Programms als Nachweis des Vertragsschlusses aufgezeichnet wird. Mit der dieser Art des Vertragsschlusses und der Aufnahme desselben müssen beide Vertragspartner einverstanden sein und dies auch während der Aufnahme erklären. Im Falle dieser Art des Vertragsabschlusses erhalten beide Vertragspartner jeweils eine Kopie dieser Aufnahme als Nachweis des Inhalts des abgeschlossenen Vertrags.

(c) Ein von dem Kunden ausgesprochenes Angebot bedarf der ausdrücklichen Annahme durch die aissance GmbH in Textform oder über Video-Chat mit Aufzeichnung gemäß der vorstehenden lit. (b).

### § 3 Leistungsumfang und Nacherfüllung

(1) Maßgebend für Umfang, Art und Qualität der Leistungen und/oder Lieferungen ist der zwischen den Vertragspartnern beiderseits abgeschlossene Vertrag oder die durch die Auftragsbestätigung der aissance GmbH, sonst das angenommene Angebot der aissance GmbH.

(2) Sonstige Leistungen, Angaben oder Anforderungen werden nur Vertragsbestandteil, wenn die Vertragspartner dies mindestens in Textform beiderseits vereinbart haben oder die aissance GmbH dies mindestens in Textform bestätigt hat. Nachträgliche Änderungen des Leistungsumfanges bedürfen der Vereinbarung oder der Bestätigung in Textform oder schriftlich durch die aissance GmbH.

(3) Mündlich getroffene Vereinbarungen werden erst nach schriftlicher oder in Textform gehaltener Bestätigung durch die aissance GmbH wirksam.

(4) Projekt- und Produktbeschreibungen, Darstellungen, Testprogramme usw. sind Leistungsbeschreibungen, jedoch keine Garantien. Eine Garantie bedarf der schriftlichen Erklärung durch die Geschäftsführung der aissance GmbH.

(5) Die aissance GmbH erbringt alle Lieferungen und Leistungen nach dem Stand der Technik.

(6) Wird eine geschuldete Dienstleistung durch die aissance GmbH schuldhaft nicht vertragsgemäß ausgeführt und dies unverzüglich durch den Kunden gerügt, so ist die aissance GmbH berechtigt, die Leistung innerhalb einer angemessenen Frist vertragsgemäß zu erfüllen (Nacherfüllung).

## § 4 Leistungszeit, Verzögerungen, Leistungsort

(1) Angaben zu Liefer- und Leistungs- sowie Fertigstellungszeitpunkten sind unverbindlich, es sei denn, sie sind seitens der assistance GmbH in Textform oder schriftlich als verbindlich bezeichnet. Die assistance GmbH kann Teilleistungen erbringen, soweit die Teilleistungen für den Kunden sinnvoll nutzbar sind.

(2) Liefer- und Leistungsfristen verlängern sich um den Zeitraum, in welchem sich der Kunde in Zahlungsverzug aus dem Vertrag befindet und um den Zeitraum, in dem die assistance GmbH durch Umstände, die sie nicht zu vertreten hat, an der Lieferung oder Leistung gehindert ist, und um eine angemessene Anlaufzeit nach Ende des Hinderungsgrundes. Zu diesen Umständen zählen auch höhere Gewalt, Epidemien/Pandemien und Arbeitskampf. Fristen gelten auch um den Zeitraum als verlängert, in welchem der Kunde vertragswidrig eine Mitwirkungsleistung nicht erbringt, z.B. eine Information nicht gibt, einen Zugang nicht schafft, eine Beistellung nicht liefert oder Mitarbeiter nicht zur Verfügung stellt.

(3) Vereinbaren die Vertragspartner nachträglich andere oder zusätzliche Leistungen, die sich auf vereinbarte Fristen auswirken, so verlängern sich diese Fristen um einen angemessenen Zeitraum.

(4) Mahnungen und Fristsetzungen des Kunden bedürfen zur Wirksamkeit der Schriftform. Eine Nachfrist muss angemessen sein. Eine Frist von weniger als zwei Wochen ist nur bei besonderer Eilbedürftigkeit angemessen.

(5) Leistungsort von Dienstleistungen ist der Ort, an dem die Dienstleistung zu erbringen ist. Im Übrigen ist für alle Leistungen aus und im Zusammenhang mit diesem Vertrag der Sitz der assistance GmbH der Leistungsort.

## § 5 Vertragsbindung und Vertragsbeendigung

(1) Die Laufzeit der Verträge richtet sich nach den Regelungen des Einzelvertrags.

(2) Die Rechte zur Vertragskündigung richten sich nach den gesetzlichen Bestimmungen. Die Kündigung bedarf der Schriftform.

(3) Jede Beendigung des weiteren Leistungsaustausches bei Laufzeit- oder Projektverträgen (z.B. bei Rücktritt, Minderung, Kündigung aus wichtigem Grund, Schadensersatz statt der Leistung) muss stets unter Benennung des Grundes und mit angemessener Fristsetzung zur Beseitigung (üblicherweise zumindest zwei Wochen) angedroht werden und kann nur binnen zwei Wochen nach Fristablauf erklärt werden. In den gesetzlich angeordneten Fällen (vgl. § 323 Abs. 2 BGB) kann die Fristsetzung entfallen. Wer die Störung ganz oder überwiegend zu vertreten hat, kann die Rückabwicklung nicht verlangen.

(4) Alle Erklärungen in diesem Zusammenhang bedürfen zur Wirksamkeit der Schriftform.

## § 6 Vergütung und Aufrechnungsverbot

(1) Soweit vertraglich nicht anders vereinbart gilt:

Die vereinbarte Vergütung ist nach Erbringung der vertragsgemäßen Leistung und Eingang der Rechnung beim Kunden ohne Abzug zur Zahlung fällig innerhalb von 14 Tagen zu zahlen. Sind über einen bestimmten Zeitraum Dienstleistungen (z.B. Supportleistungen, Beratungen, usw.) geschuldet, welche einen Zeitraum von mehr als 4 Wochen umfassen, so werden die Leistungen – soweit nicht vertraglich anders vereinbart – je Kalendermonat mit einem Zahlungsziel von 30 Tagen abgerechnet. Gleiches gilt für Projekt- oder Werkverträge.

(2) Kommt der Kunde mit der Zahlung der Vergütung in Verzug, ist die assistance GmbH berechtigt weitere Vertragsleistungen bis zur vollständigen Zahlung zurückzuhalten.

(3) Fahrtkosten, Spesen, Zubehör, Versandkosten und Telekommunikationskosten sind zusätzlich nach Aufwand zu vergüten. Zusätzliche vom Kunden verlangte Leistungen (z.B. Beratung und Unterstützung, Schulungen, Support und sonstige Serviceleistungen) werden je nach vertraglicher Vereinbarung in Rechnung gestellt.

(4) Zu allen Preisen kommt die gesetzliche Umsatzsteuer in ihrer jeweils aktuellen Höhe hinzu.

(5) Der Kunde kann nur mit von der assistance GmbH anerkannten oder rechtskräftig festgestellten Forderungen aufrechnen. Außer im Bereich des § 354 a HGB kann der Kunde Ansprüche aus diesem Vertrag nur mit vorheriger schriftlicher Zustimmung der assistance GmbH an Dritte abtreten. Ein Zurückbehaltungsrecht oder die Einrede des nicht erfüllten Vertrages stehen dem Kunden nur innerhalb dieses Vertragsverhältnisses zu.

## § 7 Abnahme

(1) Ist aufgrund der Art der Vertragsleistung (Werkvertrag) eine Abnahme der Leistung erforderlich oder vereinbart, so erteilt die assistance GmbH gegenüber dem Kunden nach Fertigstellung der Arbeiten eine Fertigstellungsanzeige. Soweit vertraglich nicht anders vorgesehen, hat der Kunde ab Zugang der Fertigstellungsanzeige die Leistung binnen 6 Werktagen zu prüfen und abzunehmen.

(2) Wegen unwesentlicher Mängel darf die Abnahme nicht verweigert werden. Unwesentlich ist insbesondere eine unvollständige Dokumentation.

(3) Die assistance GmbH kann eine förmliche Abnahme verlangen.

(4) Es gelten im Übrigen die Regeln des § 640 BGB.

## § 8 Pflichten des Kunden.

(1) Der Kunde ist verpflichtet, alle Liefergegenstände und durch die aissance GmbH für den Kunden zur Verfügung gestellte Software unverzüglich ab Lieferung oder ab Zugänglichmachung entsprechend den handelsrechtlichen Regelungen (§ 377 HGB) fachkundig zu untersuchen und erkannte Mängel schriftlich unter genauer Beschreibung des Fehlers zu rügen. Der Kunde testet jedes Modul / jede Softwarekomponente gründlich auf Verwendbarkeit in der konkreten Situation, bevor er mit der produktiven Nutzung beginnt. Dies gilt auch für Programme, die der Kunde im Rahmen der Gewährleistung und eines Pflegevertrages bekommt.

(2) Der Kunde trifft eigene angemessene Vorkehrungen für den Fall, dass das Programm ganz oder teilweise nicht ordnungsgemäß arbeitet (z. B. durch Datensicherung, Dokumentation der Softwarenutzung, Störungsdiagnose, regelmäßige Prüfung der Ergebnisse, Notfallplanung). Es liegt in seiner Verantwortung, die Funktionsfähigkeit der Arbeitsumgebung des Programms sicherzustellen. Ihm alleine obliegt die Datensicherung.

(3) Ist es für die Leistungserbringung notwendig, hat der Kunde der aissance GmbH die erforderlichen Systemzugriffe für Remotetätigkeiten und/oder bei Tätigkeiten bei dem Kunden vor Ort, zu ermöglichen und bei Bedarf den Mitarbeitern der aissance GmbH vor Ort die erforderliche Arbeitsumgebung unentgeltlich zur Verfügung zu stellen.

## § 9 Gewährleistung

(1) Bei Software gilt: Die Software hat bei Gefahrübergang die vereinbarte Beschaffenheit und eignet sich für die vertraglich vorausgesetzte, bei fehlender Vereinbarung für die gewöhnliche Verwendung. Sie genügt dem Kriterium praktischer Tauglichkeit und hat die bei Software dieser Art übliche Qualität; sie ist jedoch nicht fehlerfrei. Eine Funktionsbeeinträchtigung des Programms, die aus Hardwaremängeln, Umgebungsbedingungen, Fehlbedienung o. ä. resultiert, ist kein Mangel. Eine unerhebliche Minderung der Qualität bleibt unberücksichtigt.

(2) Bei Sachmängeln kann die aissance GmbH zunächst nacherfüllen. Die Nacherfüllung erfolgt nach Wahl der aissance GmbH durch Beseitigung des Mangels, durch Lieferung von Software, die den Mangel nicht hat, oder dadurch, dass die aissance GmbH Möglichkeiten aufzeigt, die Auswirkungen des Mangels zu vermeiden. Wegen eines Mangels sind zumindest drei Nachbesserungsversuche hinzunehmen. Eine gleichwertige neue Programmversion oder die gleichwertige vorhergehende Programmversion ohne den Fehler ist vom Kunden zu übernehmen, wenn dies für ihn zumutbar ist. Die Installation von Software (Patches oder neue Versionen) ist Aufgabe des Kunden.

(3) Der Kunde unterstützt die aissance GmbH bei der Fehleranalyse und Mängelbeseitigung, indem er insbesondere auftretende Probleme konkret beschreibt, die aissance GmbH umfassend informiert und ihr die für die Mängelbeseitigung erforderliche Zeit und Gelegenheit gewährt. Die aissance GmbH kann die Mängelbeseitigung nach ihrer

Wahl vor Ort oder in ihren Geschäftsräumen durchführen. Die assistance GmbH kann Leistungen auch durch Fernwartung erbringen. Der Kunde hat auf eigene Kosten für die erforderlichen technischen Voraussetzungen zu sorgen und der assistance GmbH nach entsprechender vorheriger Ankündigung elektronischen Zugang zur Software zu gewähren.

(4) Die assistance GmbH kann Vergütung für Mehraufwendungen daraus verlangen, dass die Software verändert, außerhalb der vorgegebenen Umgebung eingesetzt oder falsch bedient wurde. Sie kann Aufwendungsersatz verlangen, wenn kein Mangel gefunden wird und der Kunde die Mangelrüge nicht ohne Fahrlässigkeit erhoben hatte. Die Beweislast liegt beim Kunden. § 254 BGB gilt entsprechend.

## § 10 Haftung

(1) Die assistance GmbH leistet Schadenersatz oder Ersatz vergeblicher Aufwendungen, gleich aus welchem Rechtsgrund (zB aus rechtsgeschäftlichen und rechtsgeschäftsähnlichen Schuldverhältnissen, Sach- und Rechtsmängeln, Pflichtverletzung und unerlaubter Handlung), nur in folgendem Umfang:

a) Die Haftung bei Vorsatz, Arglist und aus Garantie ist unbeschränkt.

b) Bei grober Fahrlässigkeit haftet die assistance GmbH in Höhe des typischen und bei Vertragsabschluss vorhersehbaren Schadens.

(2) Der assistance GmbH bleibt der Einwand des Mitverschuldens offen. Der Kunde hat insbesondere die Pflicht zur Datensicherung und zur Abwehr von Schadsoftware jeweils nach dem aktuellen Stand der Technik.

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

## § 11 Verjährung

(1) Die Verjährungsfrist beträgt

a) bei Sachmängeln für Ansprüche auf Kaufpreiszahlung aus Rücktritt oder Minderung ein Jahr ab Ablieferung der Software, jedoch für ordnungsgemäß gerügte Mängel nicht weniger als drei Monate ab Abgabe der wirksamen Rücktritts- oder Minderungserklärung;

b) bei anderen Ansprüchen aus Sachmängeln ein Jahr;

c) bei Ansprüchen aus Rechtsmängeln zwei Jahre, wenn der Rechtsmangel nicht in einem Recht eines Dritten liegt, auf Grund dessen der Dritte die Software herausverlangen oder die Unterlassung ihrer Nutzung verlangen kann;

d) bei nicht auf Sach- oder Rechtsmängeln beruhenden Ansprüchen auf Schadensersatz oder Ersatz vergeblicher Aufwendungen zwei Jahre; die Frist beginnt mit dem Zeitpunkt, in dem der Kunde von den anspruchsbegründenden Umständen Kenntnis erlangt hat oder ohne grobe Fahrlässigkeit erlangen musste.

(2) Die Verjährung tritt spätestens mit Ablauf der in § 199 BGB bestimmten Höchstfristen ein. Bei Schadens- und Aufwendungsersatz aus Vorsatz, grober Fahrlässigkeit, Garantie, Arglist und in den in § 10 Abs. 3 genannten Fällen gilt Abs. 1 nicht.

## § 12 Beginn und Ende der Rechte des Kunden an Sachen und Rechten

(1) Das Eigentum an gelieferten Sachen und die Rechte gehen erst mit vollständiger Bezahlung der vertragsgemäßen Vergütung auf den Kunden über. Zuvor hat er nur ein vorläufiges, nur schuldrechtliches und nach Abs. 2 widerrufbares Nutzungsrecht.

(2) Die assistance GmbH kann Nutzungsrechte an Software aus wichtigem Grund unter den Voraussetzungen des § 5 beenden. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere vor, wenn der assistance GmbH unter Berücksichtigung aller Umstände des Einzelfalls und unter Abwägung der beiderseitigen Interessen der dauerhafte Verbleib der Software beim Kunden oder die Zurverfügungstellung der Nutzungsmöglichkeit der Software nicht zuzumuten ist, insbesondere wenn der Kunde in erheblicher Weise gegen seine vertraglichen Pflichten verstößt.

(3) Bei Beendigung der Nutzungsrechte, kann die assistance GmbH vom Kunden die Rückgabe der überlassenen Gegenstände oder die schriftliche Versicherung, dass sie vernichtet sind verlangen, außerdem kann sie die Löschung oder Vernichtung aller Kopien der Gegenstände sowie die schriftliche Versicherung, dass dies geschehen ist, vom Kunden verlangen.

## § 13 Geheimhaltung und Datenschutz

(1) Die Vertragspartner verpflichten sich, alle ihnen vor oder bei der Vertragsdurchführung von dem jeweils anderen Vertragspartner zugehenden oder bekannt werdenden Gegenstände (z.B. Software, Unterlagen, Informationen), die rechtlich geschützt sind oder Geschäfts- oder Betriebsgeheimnisse enthalten oder als vertraulich bezeichnet sind, auch über das Vertragsende hinaus vertraulich zu behandeln, es sei denn, sie sind ohne Verstoß gegen die Geheimhaltungspflicht öffentlich bekannt. Die Vertragspartner verwahren und sichern diese Gegenstände so, dass ein Zugang durch Dritte ausgeschlossen ist.

(2) Der Kunde macht die Vertragsgegenstände nur den Mitarbeitern und sonstigen Dritten zugänglich, die den Zugang zur Ausübung ihrer Dienstaufgaben benötigen. Er belehrt diese Personen über die Geheimhaltungsbedürftigkeit der Gegenstände.

(3) Die assistance GmbH verarbeitet die zur Geschäftsabwicklung erforderlichen Daten des Kunden unter Beachtung der datenschutzrechtlichen Vorschriften. Die assistance GmbH darf den Kunden nach erfolgreichem Abschluss der Leistungen als Referenzkunden benennen.

## § 14 Force-Majeure Klausel (höhere Gewalt)

(1) In Fällen höherer Gewalt, wie insbesondere Krieg, Sabotage, geologische Veränderungen und Einwirkungen, Brandschäden, Überschwemmungen, Streiks, rechtmäßigen Aussperrungen und Seuchen (einschließlich Epidemien und Pandemien) soweit ein Gefahrenniveau von mindestens „mäßig“ durch das Robert-Koch-Institut festgelegt ist, ist die hiervon betroffene Vertragspartei für die Dauer und im Umfang der Auswirkung auf die vertraglichen Verpflichtungen von der Verpflichtung zur Leistung befreit.

(2) Wird im Falle des Eintritts höherer Gewalt die Erfüllung der Leistung auf Dauer gänzlich verhindert, so sind die Parteien berechtigt, den Vertrag mit einer Kündigungsfrist von einem Monat zu kündigen. Fällt das Hindernis nach Ausspruch der Kündigung während des Laufs der Kündigungsfrist weg, gilt die Kündigung als nicht erfolgt.

(3) Schadensansprüche wegen höherer Gewalt sind ausgeschlossen.

(4) Jede Vertragspartei ist verpflichtet, unverzüglich nach dem Eintritt eines Falles höherer Gewalt der anderen Partei Nachricht hinsichtlich aller Einzelheiten der höheren Gewalt zu geben. Darüber hinaus haben die Parteien über angemessene, zu ergreifende Maßnahmen zu beraten.

## § 15 Textformerfordernis, Erfüllungsort, Gerichtstand und Schlichtung

(1) Abschlüsse, Änderungen und Ergänzungen vertraglicher Vereinbarungen bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der mindestens der Textform oder des Video-Chats gemäß den Regelungen aus § 2 (4) (a) und (b). Zur Wahrung der Textform genügt ausdrücklich eine Übermittlung mittels Telefax oder E-Mail.

(2) Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des Kollisionsrechts und des UN-Kaufrechts. Erfüllungsort und Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus und im Zusammenhang mit diesem Vertrag ist bei Verträgen mit Kaufleuten der Sitz der assistance GmbH.

(3) Die assistance GmbH ist ausdrücklich nicht verpflichtet, an Schlichtungen teilzunehmen.

Ulm, den 23.01.2024