

## **Allgemeine Geschäftsbedingungen der CRMFIRST GmbH** Fassung: Juli 2016

**I. Sachlicher Geltungsbereich** 1. Die CRMFIRST GmbH (nachfolgend "Wir" genannt) erbringt für den Auftraggeber Leistungen auf den Gebieten der Informationsverarbeitung und Organisationsunterstützung. Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten für Verträge, die wir mit Unternehmen, juristischen Personen des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtlichen Sondervermögen schließen. Soweit nicht diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen etwas Anderes enthalten, gelten für den Vertrag die gesetzlichen Bestimmungen. Abweichende Bedingungen des Auftraggebers gelten auch dann nicht, wenn wir nicht widersprechen. 2. Unsere Angebote sind freibleibend. 3. Die Entgegennahme einer von uns bewirkten Leistung durch den Auftraggeber genügt für die Geltung dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen, wenn der Auftraggeber Unternehmer oder juristische Person des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtliches Sondervermögen ist (gewerblicher Auftraggeber). 4. Nebenabreden sind nicht getroffen. Künftige Nebenabreden und Vertragsänderungen müssen von uns schriftlich bestätigt werden, um wirksam zu sein.

**II. Umfang unserer Leistungspflicht** 1. Maßgebend ist unsere Auftragsbestätigung oder ein etwaig individuell ausgehandelter Vertrag. Wird die von uns zu erbringende Leistung durch ein Pflichtenheft, ein fachliches oder technisches Feinkonzept oder eine ähnliche Vorgabe bestimmt, so ist dieses verbindlich, wenn und soweit es von beiden Parteien als verbindlich anerkannt worden ist. Personentage im Sinne einer Aufwandsschätzung beziehen sich stets auf eine Arbeitszeit von 8 Netto-Arbeitsstunden. Angaben zur Ausführung unserer Leistung beschreiben lediglich die grundsätzliche Funktionsweise des Vertragsgegenstandes. Enthalten derartige Angaben Leistungsdaten, bestimmen diese, was als unsere vertragsgemäße Leistung anzusehen ist. Für Leistungsdaten, für deren Erreichung wir nicht ausdrücklich eine Garantie übernehmen, haften wir ausschließlich im Rahmen von Abschnitt VIII. 2. Wir behalten uns Änderungen des Leistungsgegenstandes vor, die durch die technische Weiterentwicklung bedingt sind, soweit der Vertragsgegenstand im Ganzen dadurch nicht verändert wird. Vor wesentlichen Änderungen der Ausführung werden wir den Auftraggeber informieren.

**III. Zahlungsbedingungen** 1. Sofern nicht anders vereinbart, sind alle Zahlungen sofort nach Rechnungsstellung in voller Höhe zuzüglich der dann jeweils geltenden gesetzlichen Umsatzsteuer fällig. Im Falle des Verzuges sind unsere Forderungen vom gewerblichen Auftraggeber (Abschnitt I, Nr. 3) für das Jahr mit 8 % über dem jeweiligen Basiszinssatz zu verzinsen. Weitergehende

Schadensersatzansprüche unsererseits bleiben vorbehalten. 2. Aufrechnung oder Geltendmachung eines Zurückbehaltungsrechtes durch den Auftraggeber sind nur möglich, wenn seine Gegenrechte unbestritten oder rechtskräftig festgestellt sind. 3. Verschlechtern sich die Vermögensverhältnisse des Auftraggebers nach Vertragsschluss wesentlich, so dass unser Vergütungsanspruch gefährdet wird, können wir vor weiteren Leistungen Vorkasse oder Sicherheitsleistung verlangen. 4. Ist der Eintritt der Fälligkeit einer uns zustehenden Geldforderung direkt oder indirekt von einer Mitwirkungshandlung des Auftraggebers abhängig und erbringt der Auftraggeber diese Handlung nicht rechtzeitig und verzögert sich

dadurch die Fälligkeit der Forderung, so können wir die Zahlung zu dem Zeitpunkt verlangen, zu dem die Fälligkeit bei ordnungsgemäßer Mitwirkung des Auftraggebers eingetreten wäre. Des Weiteren sind uns die Mehraufwendungen zu ersetzen, die infolge der nicht ordnungsgemäßen Mitwirkung des Auftraggebers entstanden sind. 5. Im Falle von Warenlieferungen aller Art werden uns entstehende Transportkosten oder Liefergebühren anteilig in Rechnung gestellt. 6. Findet die Erbringung von Leistungen beim Kunden statt, wird die Reisezeit grundsätzlich als Arbeitszeit gerechnet und entsprechend fakturiert. Anfallende Kosten für Hotel, Flug und Fahrt oder ähnliches (Spesen) gehen zu Lasten des Auftraggebers und werden gemäß der jeweils gültigen gesetzlichen Maximalsätze oder Kostennachweis in Rechnung gestellt. Dieses gilt nicht, wenn im jeweiligen Einzelvertrag schriftlich etwas anderes vereinbart wurde.

**IV. Leistungszeit** 1. Leistungstermine und -fristen beginnen nicht zu laufen, bevor a) über alle Einzelheiten zur Durchführung des Vertrages einvernehmliche Klärung erfolgt ist und b) uns die zur Ausführung der Lieferung und Leistung benötigten Informationen und Unterlagen des Auftraggebers in dem erforderlichen, vereinbarten und mangelfreien Zustand zur Verfügung stehen. 2. Nr. 1. gilt entsprechend für während der Leistungszeit beizubringende Unterlagen und Informationen. 3. Termine und Fristen sind unverbindlich, solange nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart wird. 4. Verzögert sich die Beibringung von Informationen und Unterlagen durch den Auftraggeber um mehr als 14 Werktage, sind wir berechtigt, eine neue Vereinbarung von Leistungsfristen und -terminen unter Berücksichtigung des Umstandes zu verlangen, dass wir unsere vorhandenen Personal- und sonstigen Ressourcen stets ausgelastet einsetzen. 5. Ereignisse höherer Gewalt, die einer Partei eine Leistung oder Obliegenheit wesentlich erschweren oder unmöglich machen, berechtigen die betroffene Partei, die Erfüllung dieser Verpflichtung oder Obliegenheit um die Dauer der Behinderung und um eine angemessene Anlaufzeit hinauszuschieben. Der höheren Gewalt stehen Arbeitskämpfe in den Betrieben

der Parteien oder Arbeitskämpfe in dritten Betrieben und ähnliche Umstände, von denen die Parteien mittelbar oder unmittelbar betroffen sind, gleich. 6. Überschreiten wir einen unverbindlichen Termin oder eine unverbindliche Frist, kann uns der Auftraggeber eine angemessene Frist, mindestens aber eine Frist von sechs Wochen zur Ausführung der Leistung mit der Erklärung setzen, dass er nach Ablauf der Frist die Annahme der Leistung ablehne. Haben wir nicht bis zum Ablauf der Frist geleistet, ist der Auftraggeber berechtigt, vom Vertrag zurückzutreten und Schadensersatz (nach Maßgabe von Abschnitt VIII.) zu fordern. Der Anspruch auf Erbringung der Leistung geht mit Ablauf der Frist unter. Der Fristsetzung nach Satz 1 bedarf es im Falle der Vereinbarung verbindlicher Termine oder Fristen nicht. Einer Fristsetzung mit Ablehnungsandrohung bedarf es zudem dann nicht, wenn wir bereits zuvor die Erbringung der geforderten Leistung ernsthaft und endgültig verweigert haben. Der Rücktritt ist ausgeschlossen, wenn die fristgerechte Erbringung unserer Leistung aus Gründen unterblieben ist, die der Auftraggeber allein oder zumindest weit überwiegend, beispielsweise durch Verletzung seiner vertraglichen Mitwirkungspflichten, zu vertreten hat.

**V. Teilleistungen** Wir sind, soweit nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart ist, zu Teilleistungen berechtigt.

**VI. Ansprüche des Auftraggebers bei Rechtsmängeln** 1. Wir verpflichten uns, alle Leistungen frei von Rechten Dritter zu erbringen, soweit diese einer vertragsgemäßen Nutzung entgegenstehen. 2. Für den Fall, dass Dritte solche Rechte geltend machen sollten, werden wir alles in unserer Macht Stehende tun, um auf unsere Kosten den Auftraggeber gegen die geltend gemachten Rechte zu verteidigen. Der Auftraggeber hat uns von der Geltendmachung solcher Rechte Dritter unverzüglich zu unterrichten und uns sämtliche Vollmachten zu erteilen und Befugnisse einzuräumen, die erforderlich sind, um ihn gegen die geltend gemachten Rechte zu verteidigen. Wir werden dem Auftraggeber entstandene notwendige Kosten der Rechtsverfolgung erstatten. 3. Falls Rechtsmängel bestehen, sind wir nach unserer Wahl berechtigt, a) durch geeignete Maßnahmen die die vertragsgemäße Nutzung der Leistung beeinträchtigenden Rechte Dritter oder deren Geltendmachung zu beseitigen oder b) die Leistung in der Weise zu verändern oder zu ersetzen, dass sie Rechte Dritter nicht mehr verletzt, wenn und soweit dadurch ihre gewährleistete Funktionalität nicht beeinträchtigt wird. 4. Gelingt uns dies binnen vom Auftraggeber zu setzender angemessener Frist nicht, so kann der Auftraggeber nach Maßgabe von Abschnitt VII. vom Vertrag zurücktreten oder die Gegenleistung angemessen herabsetzen. Daneben kann der Auftraggeber Schadensersatz im Rahmen des Abschnitts VIII. verlangen.

**VII. Ansprüche des Auftraggebers bei Sachmängeln** 1. Im Falle von Sachmängeln kann der Auftraggeber nach unserer Wahl Nachbesserung, Ersatzlieferung oder Ersatzleistung nur verlangen, wenn der Mangel nicht unerheblich ist. Verfügt die von uns erbrachte Leistung nicht über diejenigen Eigenschaften, deren Vorliegen der Auftraggeber aufgrund öffentlicher Aussagen von uns oder unseren Gehilfen erwarten durfte, stehen dem Auftraggeber die in Satz 1 genannten Rechte nur zu, wenn der Auftraggeber nachweist, dass der Vertragsschluss zumindest teilweise auf diese Äußerungen zurückzuführen ist. Eine solche Haftung ist ausgeschlossen, wenn wir diese öffentlichen Aussagen vor dem Vertragsschluss in gleichwertiger Weise berichtet haben. 2. Hat uns der Auftraggeber nach einer ersten Aufforderung ergebnislos eine weitere Nachfrist mit der Erklärung gesetzt, dass der Auftraggeber nach Ablauf der Frist die Annahme ablehne, oder schlagen zwei Nachbesserungsversuche oder Ersatzlieferungen fehl, kann der Auftraggeber vom Vertrag zurücktreten oder Minderung verlangen. Daneben kann er nach Maßgabe von Abschnitt VIII Schadensersatz verlangen. Einer Fristsetzung mit Ablehnungsandrohung bedarf es nicht, wenn wir bereits zuvor die Nachbesserung ernsthaft und endgültig verweigert haben. Der Rücktritt ist ausgeschlossen, wenn der Auftraggeber die Mangelhaftigkeit der Leistung allein oder zumindest in weit überwiegenden Maße, beispielsweise durch Verletzung seiner vertraglichen Mitwirkungspflichten, zu vertreten hat. Schadensersatzansprüche wegen Rücktritts kann der Auftraggeber nur im Rahmen der Ziff. 4 und des Abschnittes VII. geltend machen. 3. Beruht ein Mangel auf der Fehlerhaftigkeit einer Lieferung oder Leistung eines Zulieferers, beschränkt sich unsere Mangelhaftung zunächst auf die Abtretung der uns gegen den Zulieferer zustehenden Mangelansprüche. Sofern der Zulieferer die Mangelhaftung verweigert oder für den Auftraggeber unzumutbar verzögert oder sofern der Zulieferer aus anderen Gründen zur Mangelhaftung nicht in der Lage ist, kann der Auftraggeber Mangelansprüche gegen uns geltend machen. Die Verjährungsfrist für Mangelansprüche ist für die Dauer der Inanspruchnahme des Zulieferers gehemmt. 4. Beruht der Mangel auf der Fehlerhaftigkeit des Erzeugnisses eines Zulieferers und wird dieser nicht als Erfüllungsgehilfe

für uns tätig, sondern reichen wir erkennbar lediglich ein Fremderzeugnis an den Auftraggeber durch, ist unsere Mangelhaftung auf die Abtretung unserer Mängelansprüche gegen diesen Zulieferer endgültig beschränkt. Dies gilt nicht, wenn der Mangel auf durch uns zu vertretender unsachgemäßer Behandlung des Erzeugnisses eines solchen Zulieferers beruht. 5. Fehlt unserer Leistung eine ausdrücklich garantierte Eigenschaft, haften wir über den in den Nr. 1 bis 3 bezeichneten Umfang hinaus. 6. Wir können die Nachbesserung, Ersatzlieferung oder Ersatzleistung verweigern, bis uns der Auftraggeber die vereinbarte Vergütung, abzüglich eines angesichts der noch ausstehenden Nachbesserung angemessenen Teiles (mindestens in Höhe des Dreifachen der Mangelbeseitigungskosten), bezahlt hat. 7. Mängelrügen sind mit einer nachvollziehbaren Schilderung der Fehlersymptome schriftlich und, soweit möglich, unter Übergabe anzufertigender schriftlicher Aufzeichnungen, Hardkopien und sonstiger, die Mängel veranschaulichender Unterlagen, zu übermitteln. 8. Die Verjährungsfrist für Mängelansprüche des Auftraggebers beträgt ein Jahr. Die

Verjährung beginnt mit der Übergabe der Leistung an den Auftraggeber. 9. Rückgriffsansprüche des Auftraggebers, die sich aus §§ 478, 479 BGB ergeben, bleiben von den vorstehenden Einschränkungen der Abschnitte VI. und VII. unberührt.

**VIII. Haftung, Schadensersatz** 1. Wir verhandeln und vereinbaren mit dem Auftraggeber Regelungen über eine etwaige Schadensersatzhaftung von uns im Rahmen des Vertragsschlusses. 2. Für den Fall, dass im Vertrag keine Regelung über eine etwaige Schadensersatzhaftung von uns getroffen wurde, gilt folgendes: a) Wir haften für vorsätzlich oder grob fahrlässig verursachte Schäden unbeschränkt. b) Wir haften für Schäden aus dem Fehlen etwaiger garantierter Eigenschaften unbeschränkt. c) Wir haften in den Fällen der Produkthaftung nach dem Produkthaftungsgesetz. d) Wir haften für die durch die Verletzung von sog. Hauptleistungspflichten verursachten typischen und für uns vorhersehbaren Schäden. Kardinalpflichten sind solche grundlegenden vertragswesentlichen Pflichten, die maßgeblich für den Vertragsabschluss des Auftraggebers waren und auf deren Einhaltung er vertrauen durfte. Haben wir Kardinalpflichten leicht fahrlässig verletzt, so ist unsere daraus resultierende Schadensersatzhaftung insgesamt auf die Hälfte der uns zustehenden Nettovergütung beschränkt. e) Wir haften für Schäden aus der schuldhaften Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit. f) Für Datenverlust beim Auftraggeber haften wir nur bis zur Höhe des typischen Wiederherstellungsaufwandes, der trotz regelmäßiger, dem Stand der Technik entsprechender Datensicherung entsteht. g) Anstelle des Schadensersatzes, statt der Leistung, kann der Auftraggeber auch den Ersatz derjenigen Aufwendungen verlangen, die er im Vertrauen auf den Erhalt der Leistung gemacht hat und billigerweise machen durfte, es sei denn, wir mussten mit ihnen nicht rechnen oder deren Zweck wäre auch ohne die Pflichtverletzung nicht erreicht worden. h) Im Übrigen ist jegliche Schadensersatzhaftung von uns, gleichgültig aus welchem Rechtsgrund, ausgeschlossen.

**IX. Daten- und Know-how-Schutz, Nutzungsrechte** 1. Die Parteien werden sämtliche als solche kenntlich gemachten Geschäfts- und Betriebsgeheimnisse der jeweils anderen Partei, von denen sie im Rahmen des Vertrags Kenntnis erlangen, streng vertraulich behandeln und nur für vertraglich vereinbarte Zwecke verwenden. Soweit eine Offenlegung erforderlich ist, ist die andere Partei hierüber unverzüglich zu informieren. 2. Soweit Computerprogramme -

gleichgültig in welcher Form - Bestandteil unserer Leistungen sind, sind die dem Auftraggeber mit der Lieferung hieran eingeräumten Rechte beschränkt auf die Nutzung der Programme in Verbindung mit dem Leistungsgegenstand ausschließlich innerhalb des Geschäftsbetriebs des Auftraggebers. Für Programme, die wir

von Dritten bezogen haben, gelten ergänzend die Beschränkungen der uns jeweils vom Dritten eingeräumten Lizenz, über die wir den Auftraggeber informieren werden. 3.

Unabhängig von der Laufzeit des Vertrags sind wir berechtigt, ein Exemplar derjenigen Unterlagen und Materialien, einschließlich Konzepte, Programme im Objektcode und im Quellcode, aufzubewahren und zu nutzen, solange und soweit dies für die Erfüllung von Ansprüchen, insbesondere von Mangelsprüchen, des Auftraggebers uns gegenüber notwendig ist. Dies gilt auch dann, wenn dem Auftraggeber ausschließliche Nutzungsrechte eingeräumt wurden. Wir werden die Unterlagen und Materialien vertraulich behandeln.

**X. Schlussbestimmungen** 1. Erfüllungs- und Zahlungsort ist unser Sitz. Satz 1 gilt nur, wenn der Auftraggeber Kaufmann im Sinne des Handelsgesetzbuchs, juristische Person des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtliches Sondervermögen ist. Ausschließlicher Gerichtsstand ist Wiesbaden in den Fällen des Satzes 2 oder wenn der Auftraggeber bei Klageerhebung keinen Sitz oder gewöhnlichen Aufenthaltsort in der Bundesrepublik Deutschland hat. 2. Es gilt deutsches Recht. Die Anwendung des CISG (Convention on Contracts for the International Sale of Goods vom 11.04.1980) ist ausgeschlossen. 3. Sollten einzelne Bestimmungen des Vertrags einschließlich dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen ganz oder teilweise unwirksam sein oder werden, so bleibt die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen hiervon unberührt. Die Parteien sind in diesem Falle verpflichtet, an der Schaffung von Bestimmungen mitzuwirken, durch die ein der unwirksamen Bestimmung wirtschaftlich möglichst nahekommenes Ergebnis rechtswirksam erzielt wird.

Thorsten Bleifeld, Thorsten Thiede, Geschäftsführer

**CRMFIRST** GmbH Westhafenplatz 1 60327 Frankfurt am Main - [www.crmfirst.de](http://www.crmfirst.de)