

**1. Allgemeines, Geltungsbereich** Die nachstehenden Bedingungen gelten für alle Angebote, Lieferungen und Leistungen aus Kauf-, Miet- und anderen Verträgen einschließlich solcher aus künftigen Geschäftsabschlüssen und Dauerschuldverhältnissen. Entgegenstehende oder von diesen Bedingungen abweichende Bedingungen des Kunden werden nicht anerkannt, es sei denn, IT HEROES hätte ausdrücklich ihrer Geltung schriftlich zugestimmt.

Für die Softwarepflege gelten zusätzlich und vorrangig die Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Software-Pflegeleistungen der IT HEROES.

## 2. Angebote, Auftragsbestätigung

Angebote der IT HEROES sind, wenn nichts anderes ausdrücklich vereinbart ist, freibleibend. An den erteilten Auftrag ist der Kunde drei Wochen gebunden. Der Auftrag gilt erst dann als angenommen, wenn er schriftlich von IT HEROES bestätigt wird, oder IT HEROES innerhalb der Frist mit der Lieferung bzw. vereinbarten Dienstleistung beginnt.

## 3. Anwendungstechnische Beratung

**3.1** Anwendungstechnische Beratung gibt IT HEROES nach bestem Wissen aufgrund seiner Erfahrung und der Produktinformationen der jeweiligen Hersteller bzw. Lieferanten. **3.2** Änderungen der Modelle, Konstruktionen oder der Ausstattung bleiben vorbehalten, sofern dadurch der Vertragsgegenstand keine für den Kunden unzumutbare Änderung erfährt. **3.3** Sämtliche Rechte wie Urheberrechte, Leistungsrechte usw. stehen allein IT HEROES bzw. deren Lieferanten zu.

## 4. Preise

**4.1** Ist keine Vergütung ausdrücklich vereinbart, gelten die zur Zeit der Angebotsabgabe durch uns geltenden Preise. An die vertraglich vereinbarten Preise halten wir uns vier Monate gebunden. Soll die Lieferung mehr als vier Monate nach Vertragsschluss erfolgen sind wir berechtigt, die zum Zeitpunkt der Lieferung geltenden Preise zu berechnen.

**4.2** Die Preise verstehen sich unverpackt ab Geschäftssitz der IT HEROES.

**4.3** Die vereinbarten Preise verstehen sich zuzüglich der jeweils zum Zeitpunkt der Leistungserbringung gültigen gesetzlichen Mehrwertsteuer.

**4.4** Eine Anlieferung und Aufstellung von Geräten und Installation von Programmen durch IT HEROES sowie die Anleitung und Schulung von Bedienpersonal des Kunden erfolgt auf gesonderte Rechnung zu Lasten des Kunden, soweit nicht ausdrücklich anderes vereinbart ist.

**4.5** Die Abrechnung von Arbeiten nach Zeitaufwand erfolgt grundsätzlich aufgerundet nach den bei IT HEROES üblichen Service- bzw. Supporteinheiten (15 bzw. 6 Minuten).

## 5. Lieferung

**5.1** Termine sind nur dann verbindlich, wenn sie ausdrücklich schriftlich als verbindliche Termine vereinbart werden. Die Lieferzeit beginnt mit dem Datum der

Auftragsbestätigung durch IT HEROES.

**5.2** Bei der Überlassung von Software umfasst die Lieferung die Überlassung der Programme und gegebenenfalls des Lizenzschlüssels auf Datenträger oder per Datenfernübertragung. **5.3** Überschreitet IT HEROES einen als verbindlich zugesagten Liefertermin, ist IT HEROES zunächst berechtigt, binnen angemessener Frist Ersatzgeräte mit vergleichbarer Ausstattung dem Kunden leihweise zur Verfügung zu stellen.

Ist dem Kunden ein weiteres Abwarten nicht zumutbar, kann der Kunde nach Abmahnung und Setzen einer angemessenen Nachfrist von 14 Tagen die Erfüllung des Vertrages ablehnen. In diesem Falle ist ein Schadenersatzanspruch des Kunden ausgeschlossen, es sei denn, der Verzug ist auf vorsätzliches oder grob fahrlässiges Verhalten von IT HEROES oder eines gesetzlichen Vertreters bzw. Erfüllungsgehilfen zurückzuführen. Dies gilt auch für die Verletzung von Pflichten bei den Vertragsverhandlungen. Im Falle höherer Gewalt, wie z.B. Mobilmachung, Krieg, Aufruhr,

Naturkatastrophen usw. ist IT HEROES berechtigt, seine Leistungen für die Dauer der Behinderung zuzüglich einer anschließenden angemessenen Anlaufzeit hinauszuschieben oder, wenn die Leistung tatsächlich oder wirtschaftlich unmöglich ist oder wird, vom Vertrag zurückzutreten. Dies gilt auch im kaufmännischen Verkehr, wenn IT HEROES nicht innerhalb einer angemessenen Frist beliefert wird und nachweist, dass IT HEROES selbst einen Vertrag über den Vertragsgegenstand mit einem Lieferanten (Deckungsgeschäft) geschlossen hatte.

In allen in diesem Abschnitt genannten Fällen ist der Kunde allerdings nicht berechtigt, vom Vertrag zurückzutreten, wenn er die

Hindernisse zu vertreten hat. Bei Dauerlieferungsverträgen gilt jede Teillieferung als ein eigenständiges Geschäft.

**5.4** Teillieferungen sind zulässig.

**5.5** Wird vor Lieferung durch den Kunden eine andere als die bestellte Ausführung des Kaufgegenstandes verlangt und stimmt IT HEROES dem Ansinnen des Kunden zu, wird der Lauf der Lieferfrist unterbrochen. Die Lieferfrist verlängert sich um die für die andersartige Ausführung notwendige Zeit, es sei denn, es wird eine Frist vereinbart.

**5.6** Befindet sich der Kunde in Annahmeverzug, ist IT HEROES berechtigt, nach Ablauf einer von IT HEROES zu setzenden Nachfrist und entsprechender Androhung die Erfüllung des Vertrages abzulehnen und Schadenersatz zu verlangen. Stattdessen kann IT HEROES auch über die Ware anderweitig verfügen und den Kunden in einer neuen angemessenen Frist beliefern. Der Schadenersatz beträgt 30 % des vereinbarten Lizenzpreises, wobei es dem Kunden vorbehalten bleibt nachzuweisen, dass ein Schaden nicht oder in geringerer Höhe entstanden ist.

**5.7** Wenn IT HEROES den Vertragsgegenstand auf Wunsch des Kunden versendet, erfolgt dies auf Gefahr des Kunden. Bei allen Lieferungen geht die Gefahr (und Rechnung) der Ware bei Übergabe an den Spediteur, den Frachtführer oder die sonst zur Ausführung der Versendung bestimmten Personen auf den Kunden über. Bei Lieferung und Montage durch IT HEROES geht die Gefahr mit dem Einbau auf den Kunden über. Dies gilt auch für Teillieferungen und dann, wenn eine frachtfreie Lieferung vereinbart ist.

**5.8** Wenn IT HEROES das Transportrisiko trägt, ist der Kunde verpflichtet, die Sendung bei Ankunft unverzüglich auf Transportschäden zu untersuchen und IT HEROES von etwaigen Schäden oder Verlusten sofort eine Schadensanzeige des Spediteurs und eine schriftliche Anzeige, die vom Kunden unterschrieben sein muß, zu übersenden. Die beschädigten

Liefergegenstände sind in dem Zustand, in dem sie sich zum Zeitpunkt der Feststellung der Beschädigung befinden, zur Besichtigung durch Mitarbeiter von IT HEROES oder durch den jeweiligen Hersteller bereit zu halten. **5.9** Sofern nichts anderes vereinbart ist, hat der Kunde bei Software keinen Anspruch auf Überlassung des Quellcodes.

## 6. Regelungen zu Lieferungen von (Lizenz-) Produkten

### 6.1 Nutzungsrechte

**6.1.1** An Standard-Lizenzprodukten räumt IT HEROES dem Kunden nach vollständiger Bezahlung der Lizenzgebühren ein nicht ausschließliches Nutzungsrecht für den vereinbarten Verwendungszweck ein. Der vereinbarte Verwendungszweck ergibt sich aus dem Lizenzvertrag, dem Angebot, der Auftragsbestätigung oder der Leistungsbeschreibung. Die eingeräumte Lizenz erlaubt den Einsatz der Software auf dem dafür vorgesehenen System. Mehrfacheinsatz auf mehr als einem Rechner ist gesondert zu lizenzieren. **6.1.2** Kopien von Lizenzprodukten dürfen nur zu Archivierungs- und Sicherungszwecken und mit Urheberrechtsvermerk versehen, angefertigt werden.

**6.1.3** Für Software Dritter werden Nutzungsrechte grundsätzlich auf Basis der Lizenzbedingungen des Dritten eingeräumt, z.B. Microsoft.

**6.1.4** IT HEROES behält sich das Recht vor, vor Lieferung Änderungen an den bestellten Produkten vorzunehmen, z.B. neue Release, Nachfolgeprodukte, sofern dadurch die vereinbarten Funktionalitäten nicht beeinträchtigt sind.

### 6.2 Testprodukte

**6.2.1** Für Testzwecke und Demonstrationen gelieferte Produkte (Hardware, Software etc.) bleiben Eigentum von IT HEROES. Diese sind pfleglich zu behandeln und nur aufgrund gesonderter Vereinbarung mit IT HEROES zu nutzen. Diese Produkte dürfen nicht kopiert, nicht verändert, nicht verlagert und nicht bestimmungswidrig verwendet werden. Sie sind jederzeit auf Verlangen von IT HEROES herauszugeben.

**6.2.2** Bei kostenlosen Testinstallationen bestehen keine Gewährleistungsansprüche, da es sich dabei um eine Schenkung der Nutzung im Testzeitraum handelt.

## 7. Regelungen zu Werk- und Dienstleistungen

### 7.1 Durchführung von Werk- und Dienstleistungen

**7.1.1** Dienstleistungen dienen der Beratung und Unterstützung des Kunden. Geschuldet wird nur die Tätigkeit, nicht der Erfolg. Art und Umfang der geschuldeten Dienstleistungen ergeben sich aus dem Angebot von IT HEROES und/oder einer vereinbarten

Leistungsbeschreibung, welche wesentlicher Bestandteil des Auftrages wird, ansonsten aus der Preisliste von IT HEROES.

**7.1.2** IT HEROES wird die Werk- und Dienstleistungen durch qualifizierte Mitarbeiter erbringen. Die von IT HEROES eingesetzten Mitarbeiter unterliegen keinem personellen Weisungsrecht des Kunden. Dieses wird vielmehr ausschließlich von IT HEROES ausgeübt. Werk- und Dienstleistungen werden auf Aufwands- und Materialbasis unter Zugrundelegung der im Angebot ausgewiesenen Preise, ansonsten der Preisliste von IT HEROES, vergütet.

**7.1.3** IT HEROES erbringt ihre Werk- und Dienstleistungen zu ihren üblichen Geschäftszeiten Montag bis Donnerstag von 9.00 bis 17.00, freitags von 9.00 bis 15.00. IT HEROES behält sich eine Änderung dieser Geschäftszeiten ausdrücklich vor. Für Arbeiten außerhalb dieser Geschäftszeiten können

Aufschläge berechnet werden.

**7.1.4** Eine von IT HEROES im Rahmen von Serviceverträgen zugesicherte Reaktionszeit (z. B. von 4h) bedeutet lediglich den Beginn von Arbeiten innerhalb dieser Reaktionszeit, die sich auf die Geschäftszeiten von IT HEROES bezieht.

### 7.2 Fernbetreuung/Support

**7.2.1** Wenn der Kunde Fernbetreuung wünscht, schafft er auf eigene Kosten die technischen Einrichtungen, die es IT HEROES ermöglichen, Zugriff auf das System des Kunden zu erhalten. IT HEROES behält sich das Recht vor, diese Leistung nur bei Kunden mit Softwarepflege- oder Systempflegevertrag zu erbringen.

**7.2.2** Der Kunde ermöglicht es, IT HEROES für Arbeiten im Rahmen des Supports Fernzugriff auf sein System zu erhalten. Es liegt im Verantwortungsbereich des Kunden, den

Fernzugang vor einem etwaigen unberechtigten Zugriff durch Dritte zu sichern. Alle Mitarbeiter von IT HEROES sind im Hinblick auf die vertrauliche Behandlung von Kundendaten schriftlich verpflichtet worden.

**7.2.3** Unterstützt werden ausschließlich nur die Produkte, wie sie im Auftrag mit IT HEROES ausgewiesen sind. Nicht unterstützt werden Produkte, für die Gewährleistungsansprüche des Kunden gegen Dritte bestehen oder Wartungsverträge mit Dritten.

## 8. Regelungen zu Werkleistungen

### 8.1 Auftragsgegenstand

8.1.1 Diese Leistungen werden im jeweiligen Angebot ausdrücklich als Werkleistungen ausgewiesen. Für Werkleistungen, wie z.B.

Schnittstellenprogramme zur Stammdatenübernahme ist Grundlage ausschließlich die vereinbarte Leistungsbeschreibung. Darüber hinausgehende Leistungen von IT HEROES sind gesondert zu vergüten.

8.1.2 Teilleistungen sind zulässig. Sie können gesondert in Rechnung gestellt werden.

### 8.2 Abnahme für Werkleistungen 8.2.1

Werkleistungen werden vom Kunden innerhalb von 10 Arbeitstagen nach Übergabe abgenommen, sofern keine wesentlichen Mängel vorliegen. Als wesentliche Mängel gelten nur Mängel, die die Gesamtfunktionalität erheblich beeinträchtigen. Bei Abnahme ist ein von beiden Seiten zu unterzeichnendes Protokoll anzufertigen, dem ggf. eine Liste der festgestellten unwesentlichen Fehler beizufügen ist. Diese werden in angemessener Zeit beseitigt. Sodann findet eine erneute Abnahme im Hinblick auf diese gerügten Mängel statt. Alle übrigen Mängel werden im Rahmen der Gewährleistung beseitigt.

8.2.2 Für abgrenzbare Werkleistungen kann IT HEROES Teilabnahmen verlangen. In diesem Fall gilt mit der letzten Teilabnahme die Gesamtwerkleistung als abgenommen. Bereits erbrachte Teilabnahmen bleiben vom Erfolg der Endabnahme unberührt.

8.2.3 Die Werkleistung gilt als abgenommen, wenn der Kunde die Abnahme nicht innerhalb der vereinbarten Fristen durchführt, ohne dass wesentliche Mängel vorliegen. Gleiches gilt, wenn er die Werkleistung im Echteinsatz nutzt und/oder die Abnahme nicht innerhalb der ihm gesetzten Frist erklärt, ohne gleichzeitig wesentliche Mängel zu rügen.

### 8.3 Nutzungsrechte an Werkleistungen 8.3.1

Der Kunde erhält mit vollständiger Bezahlung der Vergütung ein nicht ausschließliches Nutzungsrecht an den Werkleistungen in der für sie speziell erstellten Ausprägung. Die eingeräumte Lizenz erfasst den Einsatz der Software auf dem dafür vorgesehenen System. Mehrfacheinsatz auf mehr als einem Rechner ist gesondert zu lizenzieren. An Verfahren, Methoden und allgemeinen Konzepten aus dem jeweiligen Kundenprojekt entstehen für das Kunden keine Nutzungsrechte.

8.3.2 Das Recht zur Verwertung einzelner Arbeitsergebnisse aus Kundenprojekten in anderen Projekten bleibt für IT HEROES unbenommen.

8.3.3 Bestehende Rechte von IT HEROES an eingebrachter Software, Tools und dergleichen bleiben bestehen. Insoweit erwirbt das Kunden nur ein einfaches Nutzungsrecht im Rahmen des vereinbarten Verwendungszweckes.

## 9. Zahlung

9.1 Zahlungen dürfen nur an IT HEROES direkt oder an die von IT

HEROES schriftlich bevollmächtigten Personen geleistet werden. Rechnungen sind zahlbar gemäß dem dort angegebenen Datum oder, wenn ein solches nicht angegeben ist, innerhalb von 14 Tagen ab Rechnungsdatum netto Kasse frei Zahlstelle von IT HEROES. 9.2 Ersatzteile,

Reparaturen sowie Softwareleistungen werden gegen Nettokasse oder Nachnahme geliefert bzw. ausgeführt, sofern kein Software-Pflegevertrag geschlossen ist. 9.3 Unbeschadet einer Bestimmung des Kunden obliegt IT HEROES ausschließlich die Bestimmung, auf welche von mehreren Forderungen

Zahlungseingänge verrechnet werden.

9.4 Teillieferungen sowie nachträglich gelieferte Zusatzeinrichtungen werden jeweils gesondert in

Rechnung gestellt. Dafür gelten diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen.

9.5 Im Falle des Zahlungsverzuges des Kunden ist IT HEROES berechtigt, unbeschadet der sonstigen gesetzlichen Rechte

Verzugszinsen ab dem Tage der Fälligkeit der Zahlung in Höhe der gesetzlichen Regelungen zu berechnen. Die Zinsen sind sofort fällig. 9.6 Im Falle, dass ein Service- und/oder Softwarepflegevertrag zwischen dem Kunden und IT HEROES besteht und der Kunde trotz Mahnung nicht für berechnete Leistungen bezahlt, hat IT HEROES das Recht diese Verträge fristlos zu kündigen.

## 10. Eigentumsvorbehalt

10.1 Bis zur Erfüllung aller Forderungen (einschl. sämtlicher Saldoforderungen aus Kontokorrent), die IT HEROES aus jedem Rechtsgrund gegen den Kunden jetzt oder künftig zustehen, werden IT HEROES die folgenden Sicherheiten gewährt, die auf Verlangen nach Wahl durch IT HEROES freigegeben werden, wenn und soweit ihr Wert die Forderungen nachhaltig um mehr als 20 % übersteigt: Der Liefergegenstand bleibt Eigentum von IT HEROES bis zur restlosen Erfüllung aller Ansprüche von IT HEROES aus dem jeweiligen Vertrag.

Der Kunde darf die Vorbehaltsware im ordentlichen Geschäftsgang weiter veräußern. Zur Sicherheitsüberignung und Verpfändung der Vorbehaltsware ist er nicht berechtigt. Die Weiterveräußerung der Ware ist nur unter Weitergabe des Eigentumsvorbehaltes zulässig. Für den Fall, dass der Kunde beim Weiterverkauf den Eigentumsvorbehalt nicht weitergibt, tritt er seine Forderung gegen den Erwerber an IT HEROES ab. Das gilt auch für die Saldoforderungen aus einem Kontokorrent, wenn der Kunde mit seinem Abnehmer ein solches vereinbart hat. IT HEROES nimmt diese Abtretungen hiermit an. IT HEROES kann vom Kunden verlangen, dass er IT HEROES die

abgetretenen Forderungen und deren Schuldner bekannt gibt. IT HEROES ist sodann berechtigt, die Abtretung nach seiner Wahl offenzulegen. Bei Pfändung, Beschlagnahme oder sonstigen Maßnahmen durch Dritte ist IT HEROES unverzüglich zu benachrichtigen. Der Kunde hat selbst sofort alle Maßnahmen zu treffen, die zur Aufhebung oder Abwehr derartiger Zugriffe und Ansprüche erforderlich sind. Im übrigen hat er die IT HEROES bei der Wahrnehmung der Rechte in jeder Weise zu unterstützen. Die Kosten derartiger Maßnahmen trägt der Kunde. Bei Zahlungsverzug, auch aus anderen und zukünftigen Lieferungen oder Leistungen sowie bei Zugriff Dritter auf die Vorbehaltsware oder bei Vermögensverfall des Kunden ist IT HEROES berechtigt, zur Geltendmachung des Eigentumsvorbehaltes die Geschäftsräume des Kunden zu betreten und die Vorbehaltsware an sich zu nehmen. Der Kunde erlaubt den Mitarbeitern der IT HEROES hiermit, jederzeit seine Geschäftsräume zur Sicherstellung der Ware zu betreten. Der Gerichtsvollzieher wird ermächtigt, die Ware nach der Aufhebung der Pfändung an IT HEROES auszuhändigen.

10.2 Bei Zahlungsverzug kann IT HEROES die Herausgabe des Gegenstandes für den der Eigentumsvorbehalt besteht, binnen einer angemessenen Frist verlangen und über den Gegenstand anderweitig verfügen und nach Zahlung durch den Kunden diesen in angemessener Frist mit einem anderen Gegenstand neu beliefern.

10.3 Der Kunde ist zur sachgemäßen Lagerung der IT HEROES gehörenden Ware und zu deren ordnungsgemäßer Versicherung verpflichtet. Der Kunde hat die Pflicht, den Kaufgegenstand während der Dauer des Eigentumsvorbehaltes in ordnungsgemäßer Zustand zu erhalten.

10.4 Während des Bestehens des Eigentumsvorbehaltes darf die Kaufsache nur innerhalb der Bundesrepublik Deutschland genutzt

werden und aus dem vorgeschriebenen Gebiet nicht ausgeführt werden.

10.5 Sofern IT HEROES nicht ausdrücklich etwas anderes erklärt, liegt in einer Rücknahme der Ware kein Rücktritt vom Vertrag. Die Rücknahme erfolgt vielmehr lediglich zur Sicherung der Ansprüche von IT HEROES. Der Kunde bleibt weiterhin zur Erfüllung des Vertrages verpflichtet. Die Kosten der Rücknahme und der Verwertung des Kaufgegenstandes trägt der Kunde.

## 11. Verzug, Unmöglichkeit

11.1 Kommt IT HEROES mit der Überlassung eines Vertragsgegenstandes schuldhaft in Verzug, kann der Kunde, sofern er nachweist, dass ihm aus dem Verzug ein Schaden entstanden ist, für jede vollendete Woche des Verzuges eine Verzugsentschädigung in Höhe von 0,5 %, insgesamt jedoch höchstens bis zu 5 % des Wertes des vom Verzug-betroffenen Vertragsgegenstandes verlangen.

11.2 Wird IT HEROES die Überlassung des Vertragsgegenstandes schuldhaft unmöglich, kann der Kunde Schadensersatz, begrenzt auf den vorgenannten Höchstbetrag, verlangen. Anderweitige Entschädigungsansprüche des

Kunden sind in allen Fällen verspäteter Überlassung oder Nichterfüllung auch nach Ablauf einer IT HEROES etwa gesetzten angemessenen Nachfrist ausgeschlossen. Dies gilt nicht, soweit in Fällen des Vorsatzes oder der groben Fahrlässigkeit bei Verletzung von Körper und Leben und bei schuldhafter Verletzung von vertragswesentlichen Pflichten gehaftet wird.

11.3 Bei Nichtbelieferung durch Zulieferer steht beiden Parteien das Recht zu, vom Vertrag zurückzutreten. IT HEROES wird von ihrer Lieferverpflichtung erst frei, wenn IT HEROES nachweist, beim Lieferanten auch tatsächlich die Sache bestellt zu haben.

## 12. Gewährleistung

12.1 Der Kunde erkennt an, daß es nach dem gegenwärtigen Stand der Technik nicht möglich ist, ein Softwareprogramm herzustellen, das absolut fehlerfrei ist. IT HEROES gewährleistet daher nicht, daß gelieferte Programme absolut fehlerfrei sind. IT HEROES gewährleistet jedoch, daß die Programme im wesentlichen die in der jeweiligen Dokumentation beschriebenen Funktionen erfüllen.

12.2 Bei Handelsware (Fremdsoftware und Hardware) gelten vorrangig die Herstellerbestimmungen zur Gewährleistung und Nutzung. 12.3 IT HEROES behebt im Rahmen der Gewährleistungsfrist kostenlos Mängel, die der Kunde schriftlich in nachvollziehbarer Form mitgeteilt hat. IT HEROES beseitigt nach ihrer Wahl den Fehler durch Beseitigung des Fehlers, Umgehung des Fehlers oder Neulieferung.

Schlagen mehr als zwei Nachbesserungsversuche pro Mangel fehl, hat der Kunde nach seiner Wahl das Recht, Herabsetzung der Vergütung, Rückgängigmachung des Vertrages und - bei Vorliegen der Voraussetzungen - Schadenersatz zu verlangen.

12.4 Weitere Ansprüche des Kunden gegen IT HEROES sind ausgeschlossen, insbesondere Ansprüche auf Ersatz von Schäden, die nicht an dem Vertragsgegenstand selbst entstanden sind, wie z.B. bei Verlust oder fehlerhafter Verarbeitung von Daten. Dies gilt nicht, soweit in Fällen des Vorsatzes, der groben Fahrlässigkeit oder wegen Arglist gehaftet wird. In diesem Fall haftet IT HEROES, wenn der Kunde sichergestellt hat, dass die verlorengegangenen Daten aus Datenmaterial, das in maschinenlesbarer Form festgehalten wird, mit vertretbarem Aufwand rekonstruiert werden können.

12.5 Die Mängelgewährleistung bezieht sich nicht auf natürliche Abnutzung an Gegenständen wie abnutzbaren Teilen wie Gummi, Sicherungen, Batterien, Farbbändern usw. Sie bezieht sich ferner nicht auf Schäden, die nach dem Gefahrenübergang infolge fehlerhafter oder nachlässiger Behandlung, übermäßiger Beanspruchung, ungeeigneter

Betriebsmittel und chemischer, elektrochemischer, elektrischer oder atmosphärischer Einflüsse entstehen.

**12.6** Die Gewährleistung entfällt hinsichtlich solcher Mängel, die darauf zurückzuführen sind, daß der Käufer von IT HEROES nicht genehmigte Zusatzgeräte oder Zusatzprogramme hat anbringen lassen oder Arbeiten von Personal hat vornehmen lassen, das nicht von IT HEROES oder den Hersteller der Hardware oder Software autorisiert ist oder, dass die Vertragsgegenstände vom Kunden selbst geändert oder erweitert wurden, es sei denn, der Kunde weist nach, dass solche Änderungen oder Erweiterungen für den Mangel nicht ursächlich sind. **12.7** Macht der Kunde Gewährleistungsansprüche an einem Systemteil geltend, hat dieses grundsätzlich keinen Einfluß auf die weiteren mit IT HEROES abgeschlossenen Verträge, sofern für den defekten Teil kompatible Austauschware lieferbar ist. **12.8** Ist der Kunde Kaufmann, ist er verpflichtet, die Lieferung unverzüglich auf erkennbare Mängel zu untersuchen und die entdeckten Mängel unverzüglich, spätestens innerhalb von 48 Stunden schriftlich gegenüber IT HEROES anzuzeigen.

**12.9** Bei Bestehen von Mängeln wird IT HEROES den beanstandeten Vertragsgegenstand nach ihrer Wahl an ihrem Sitz oder am Aufstellungsort reparieren. Kann die Reparatur in den Geschäftsräumen der IT HEROES erfolgen und ist der Kunde Kaufmann, hat er die mangel-behafteten Gegenstände auf seine Kosten in

Originalverpackung an IT HEROES einzusenden. Verbringt der Kunde nach

Vertragabschluss die vertragsgegenständliche Sache an einen anderen Ort als den Sitz des Kunden, trägt der Kunde die Mehrkosten, die im Rahmen der Mängelbeseitigung durch Verbringung an diesen anderen Ort entstehen.

**12.10** Werden Ansprüche aus der Verletzung deutscher Schutzrechte durch gemäß diesen Bedingungen gelieferte oder lizenzierte Software oder Dokumentation gegen den Kunden geltend gemacht, wird IT HEROES dem Kunden alle rechtskräftig auferlegten Kosten und

Schadenersatzbeträge ersetzen, wenn IT HEROES unverzüglich und schriftlich von solchen Ansprüchen benachrichtigt wird, alle notwendigen Informationen vom Kunden erhält, der Kunde seiner allgemeinen Mitwirkungspflicht genügt und IT HEROES die endgültige Entscheidung treffen kann, ob der Anspruch abgewehrt oder verglichen wird. Für den Fall, dass rechtskräftig festgestellt wird, dass eine weitere Benutzung der Vertragsgegenstände deutsche Schutzrechte Dritter verletzt oder nach Ansicht von IT HEROES die Gefahr einer Schutzrechtsklage besteht, kann IT HEROES, soweit nicht die Haftung entfällt, auf eigene Kosten und nach eigener Wahl entweder dem Kunden das Recht verschaffen, die Vertragsgegenstände weiter zu benutzen, oder diese austauschen oder so abändern, dass keine Verletzung mehr gegeben ist oder dem Kunden unter Rücknahme des

Vertragsgegenstandes dessen Wert unter Abzug einer Nutzungsentschädigung für die bis dahin gezogenen Nutzungen erstatten. Die Nutzungsentschädigung wird auf der Basis einer angenommenen Abschreibungszeit von 3 Jahren berechnet, sodass für jeden Monat der Nutzung 1/36 des Preises zu zahlen ist.

**12.11** Kann nach Überprüfung der vom Kunden gemeldete Mangel nicht festgestellt werden, trägt der Kunde, sofern er Kaufmann ist, die Kosten der Untersuchung.

**12.12** Die Gewährleistungsfrist beträgt 12 Monate ab Lieferung, sofern nichts anderes schriftlich vereinbart ist.

### 13. Haftung

**13.1** IT HEROES haftet für seine Mitarbeiter, Erfüllungs- und Verrichtungsgehilfen auf Schadenersatz.

a) nach den gesetzlichen Vorschriften ohne Begrenzung der Schadenhöhe für Schäden, die durch Vorsatz oder grobe

Fahrlässigkeit der gesetzlichen Vertreter und leitenden Angestellten von IT HEROES oder durch schwerwiegendes

Organisationsverschulden verursacht wurden  
b) höhenmäßig unbegrenzt bei Verletzung von

Körper, Leben oder Gesundheit von Personen

c) in anderen Fällen als a) und b) unter Begrenzung auf die Schäden, die aufgrund der vertraglichen Verwendung der Leistungen von IT HEROES typisch und vorhersehbar sind, und zwar aa) für Schäden aus schuldhafter Verletzung wesentlicher Vertragspflichten,

bb) für Schäden, die von einfachen Erfüllungsgehilfen von IT HEROES grob fahrlässig oder vorsätzlich ohne Verletzung wesentlicher Vertragspflichten verursacht wurden, cc) soweit ein Fall der Unmöglichkeit, des anfänglichen Unvermögens und des Verzuges vorliegt. Die Haftung von IT HEROES für das Fehlen zugesicherter Eigenschaften, wegen Arglist oder Rechtsmängeln und nach dem

Produkthaftungsgesetz bleibt unberührt. **13.2** Die Haftung von IT HEROES im Rahmen vorstehender Ziffer 13.1.c., vor allem solche für Folgeschäden, ist für jeden einzelnen Schadensfall auf einen Betrag bis zur Höhe des Kaufpreises jeweils pro Schadensereignis, pro Jahr auf das Doppelte, bei Lizenzverträgen auf die Gebühr für 12 Monate, ebenfalls jeweils pro Schadensereignis, pro Jahr insgesamt auf das Doppelte begrenzt.

**13.3** Durch Zusatzmodule von IT HEROES kann es zu vorübergehenden Funktionsstörungen anderer Module kommen. Die Haftung von IT HEROES für solche Zwischenfälle wird ausdrücklich ausgeschlossen.

**13.4** Der Kunde hat sich ein Mitverschulden anrechnen zu lassen, z. B. die unzureichende Erbringung von Mitwirkungsleistungen (z. B. auch unzureichende Fehlermeldungen, Organisationsfehler, unzureichende Datensicherung oder unzureichender Virenschutz). IT HEROES haftet für die Wiederbeschaffung von Daten nur, soweit der Kunde die üblichen und angemessenen Vorkehrungen zur Datensicherung und zum Virenschutz getroffen und dabei sichergestellt hat, dass die Daten und Programme, die in maschinenlesbarer Form vorliegen, mit vertretbarem Aufwand rekonstruiert werden können. Insbesondere ist der Kunde verpflichtet, vor jeder der vorgenannten Arbeiten eine Datensicherung durchzuführen und das erfolgreiche Gelingen dieser Datensicherung zu überprüfen. Hat der Kunde dies nicht getan, ist er verpflichtet, dem Mitarbeiter von IT HEROES dies vor Beginn etwaiger Arbeiten mitzuteilen.

Sollen Mitarbeiter von IT HEROES die Datensicherung durchführen und das Gelingen überprüfen, trägt die Kosten dafür der Kunde. Die Kosten berechnen sich nach der jeweils gültigen Preisliste von IT HEROES.

**14. Subunternehmer** IT HEROES ist berechtigt, vertragliche Leistungen auch durch Subunternehmer erbringen zu lassen. Die Gewährleistung bleibt in diesem Falle bei IT HEROES.

### 15. Aufrechnung/Zurückbehaltungsrecht

Das Aufrechnungsrecht des Kunden ist ausgeschlossen, es sei denn, es handelt sich um eine unstreitige oder rechtskräftig festgestellte Forderung.

Im Falle einer berechtigten Mängelrüge ist ein Zurückbehaltungsrecht nur in einem angemessenen und zumutbaren Verhältnis zwischen Mangel und Kaufpreis zulässig. Stellt das Handelsgeschäft ein solches unter Kaufleuten dar, kann der Kunde Zahlungen nur zurückhalten, wenn die Mängelrüge von IT HEROES anerkannt worden ist.

**16. Abtretungsverbot** Die Rechte des Kunden aus den mit IT HEROES getätigten Geschäften sind ohne schriftliche Zustimmung von IT HEROES nicht übertragbar.

### 17. Datenschutz

Der Kunde ist damit einverstanden, dass IT HEROES im Rahmen der Geschäftsbeziehung bekannt werdende personenbezogene Daten in seiner EDV-Anlage speichert und automatisch verarbeitet.

### 18. Geheimhaltung

**18.1** Der Kunde hat sämtliche Informationen über die überlassene Software und dazugehörige Unterlagen geheimzuhalten und alle erforderlichen Maßnahmen zu treffen, um deren Kenntnisnahme und Verwertung durch Dritte zu verhindern.

Mitarbeiter des Kunden sind, soweit sie nicht bereits aufgrund ihres Arbeitsvertrages dazu gehalten sind, zur

Geheimhaltung dieser Informationen verpflichtet, sofern sie mit der Software und dazugehörigen Unterlagen in Berührung kommen. Entsprechendes gilt für Zulieferer des Kunden. Der Kunde verpflichtet sich, die mitgeteilten Informationen nicht selbst zu verwerfen, insbesondere keine

Schutzrechtsanmeldungen zur Erlangung gewerblicher Schutzrechte vorzunehmen. **18.2** Die Vertragsparteien haben die Unterlagen, die sie jeweils vom anderen

Vertragspartner erhalten haben, nach Vertragsende unverzüglich zu vernichten, weil die Unterlagen zu diesem Zeitpunkt noch geheim sind und die Vernichtung sich wechselseitig schriftlich unverzüglich mitzuteilen.

**18.3** Vertragsstrafe: Der Kunde verspricht IT HEROES für jeden Fall des Verstoßes gegen die vorstehende Geheimhaltungsverpflichtung die Zahlung einer Vertragsstrafe unter Ausschuß der Annahme des Fortsetzungszusammenhangs von € 30.000,00.

### 19. Allgemeines

**19.1** Sollten eine oder mehrere der vorstehenden Bedingungen unwirksam sein oder werden oder eine Lücke enthalten, bleiben die übrigen Bedingungen hiervon unberührt. Die Vertragsparteien sind in einem solchen Fall verpflichtet, eine unwirksame Bedingung durch eine wirksame zu ersetzen, die dem wirtschaftlichen Zweck der unwirksamen am ehesten entspricht. Dies gilt auch für das Füllen etwaiger unbeabsichtigter, ausfüllungsbedürftiger Lücken.

**19.2** Von den vorstehenden Bedingungen abweichende oder zusätzliche Vereinbarungen sind nur wirksam in Form einer schriftlichen Zusatzvereinbarung zu dem von den Parteien geschlossenen Vertrag, in dem auf die abgeänderten Bedingungen Bezug genommen wird. Auch die Abbedingung dieses Schriftformerfordernisses bedarf der Schriftform.

**19.3** Erfüllungsort für alle Verpflichtungen aus diesem Vertrag ist der Sitz von IT HEROES. **19.4** Alleiniger Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus dem Vertragsverhältnis sowie über seine Wirksamkeit ist, wenn der Kunde Vollkaufmann, juristische Person des öffentlichen Rechts oder ein öffentlich-rechtliches Sondervermögen ist, oder seinen Sitz im Ausland hat, nach Wahl von IT HEROES der Sitz von IT HEROES oder der Sitz des Kunden.

**19.5** Für dieses Vertragsverhältnis gilt ausschließlich das Recht der Bundesrepublik Deutschland. Die Geltung des UN-Kaufrechts für den internationalen Kauf von Waren (UNICITRAL) ist ausdrücklich ausgeschlossen.