



**EBO GmbH Gesellschaft für Kommunikationslösungen**

Carlstraße 50  
D-52531 Übach-Palenberg

Telefon: +49 (0) 2451 971129  
Telefax: +49 (0) 2451 971322

Geschäftsführer: Michael Knauff  
HRB 12211 Registergericht Aachen

[www.ebo-solution.de](http://www.ebo-solution.de)

E-Mail: [info@ebo-solution.de](mailto:info@ebo-solution.de)

UID: DE813889355

**Allgemeine Geschäftsbedingungen von EBO**

- A. Geltungsbereich der Geschäftsbedingungen**
- B. Einkaufs- und Auftragsbedingungen**
- C. Allgemeine Leistungsbedingungen**
- D. Sonderbedingungen für Beratungsleistungen**
- E. Sonderbedingungen für Wartungsverträge**





## A. Geltungsbereich der Geschäftsbedingungen

### A.0.

Diese Geschäftsbedingungen gelten für alle Geschäftsbeziehungen zwischen **EBO** und seinen Vertragspartnern, auch wenn bei einzelnen Geschäften nicht mehr besonders auf die Geschäftsbedingungen Bezug genommen wird, wenn der Vertragspartner Unternehmer (§ 14 BGB), eine juristische Person des öffentlichen Rechts oder ein öffentlich-rechtliches Sondervermögen ist.

Als Vertragspartner werden in diesen Geschäftsbedingungen die Partner bezeichnet, die mit **EBO** auf Anbieter- und/oder Kundenseite Geschäfte tätigen.

### A.1.

Diese Geschäftsbedingungen gelten stets und ausschließlich. Abweichende, entgegenstehende oder ergänzende Allgemeine Geschäftsbedingungen des Vertragspartners werden nur dann und insoweit Vertragsbestandteil, als **EBO** ihrer Geltung ausdrücklich schriftlich zugestimmt hat.

Im Einzelfall getroffene, individuelle Vereinbarungen mit dem Vertragspartner (einschließlich Nebenabreden, Ergänzungen und Änderungen) haben in jedem Fall Vorrang vor diesen Geschäftsbedingungen. Für den Inhalt derartiger Vereinbarungen ist, vorbehaltlich des Gegenbeweises, ein schriftlicher Vertrag bzw. die schriftliche Bestätigung von **EBO** maßgebend.

## B. Einkaufs- und Auftragsbedingungen

### B.0.

Maßgeblich für von **EBO** erteilte Aufträge sind **ausschließlich** die gesetzlichen Regelungen. Unser Vertragspartner hat im gesetzlichen Umfang und für die gesetzliche Dauer Gewähr und Schadensersatz zu leisten.

### B.1.

Gerichtsstand und Erfüllungsort ist Übach-Palenberg.

### B.2.

Es gilt ausschließlich Deutsches Recht unter Ausschluss internationalen Einheitsrechts, insbesondere des UN-Kaufrechts (CISG).





### C. Allgemeine Leistungsbedingungen

#### C.0. Vertragsgegenstand

Das Geschäftsfeld von **EBO** umfasst verschiedene Bereiche von der Beratung und Projektierung im Bereich EDV - gestützter Vertriebs- und Business-Prozess-Lösungen über den Verkauf, die Konfektionierung und Implementierung entsprechender Lösungen gegebenenfalls inklusive Verkauf und Installation von Hardware bis hin zu speziellen IT-Dienstleistungen. **EBO** erbringt diese Leistungen ausschließlich auf Grundlage der entsprechenden **EBO** – Sonderbedingungen, die durch diese Allgemeinen Leistungsbedingungen ergänzt werden.

#### C.1. Auftragsbestätigung / Leistungsumfang

##### C.1.01

Für den Inhalt des jeweiligen Vertrages ist, soweit keine andere Regelung getroffen worden ist, die schriftliche Auftragsbestätigung von **EBO**, gegebenenfalls in Verbindung mit dem von **EBO** erstellten Leistungsverzeichnis maßgeblich.

##### C.1.02

Mündliche Abmachungen mit nicht vertretungsberechtigten Mitarbeitern im Zusammenhang mit Vertragsabschlüssen bedürfen zu ihrer Wirksamkeit gleichfalls der schriftlichen Bestätigung von **EBO**.

##### C.1.03

Mit Abschluss eines Vertrags verlieren sämtliche vorangegangenen Angebote, Verhandlungsprotokolle, Aussagen, Nebenabreden und Vorverträge ihre Wirksamkeit, es sei denn, es wird im Vertrag ausdrücklich auf sie Bezug genommen.

##### C.1.04

Ziffer C.1.03 gilt entsprechend, wenn ein Vertrag durch Auftragsbestätigung von **EBO** bestätigt wird.

##### C.1.05

Der Kunde hat **EBO** mit allen Informationen und Unterlagen zu versorgen, die für die Durchführung des Auftrags erforderlich oder nützlich sind. Außerdem hat der Kunde die in der Auftragsbestätigung bezeichneten und seinerseits vorzuhaltenden EDV – Voraussetzungen sicherzustellen. Der Kunde wird bei Vertragsbeginn geeignete Mitarbeiter benennen, die diesen Informationspflichten nachkommen. Wenn ein Leistungsverzeichnis erstellt wird, das dem Kunden zur Prüfung und Zustimmung vorgelegt wird, legt dieses Leistungsverzeichnis den Leistungsumfang für beide Seiten verbindlich fest. Berühren die von **EBO** durchzuführenden Abläufe gesetzliche und/oder betriebliche Bestimmungen, so obliegt die Prüfung der Richtigkeit der vorgeschlagenen Abläufe dem Kunden.

##### C.1.06

Eigenschaftsangaben, die die Produkte und Leistungen von **EBO** betreffen, sind **EBO** nur dann zuzurechnen, wenn diese Angaben von **EBO** stammen oder im ausdrücklichen Auftrag von **EBO** gemacht werden oder von **EBO** ausdrücklich autorisiert sind oder **EBO** diese Angaben seit vier Wochen kannte oder kennen musste und sich davon nicht distanziert hat. Zu Gehilfen von **EBO** im Sinne des § 434 Absatz 1 BGB zählen nicht Vertragshändler und Kunden von **EBO**, die als Wiederverkäufer agieren. Eine hinreichende Berichtigung von Eigenschaftsangaben im Sinne des § 434 Absatz 1 BGB kann in jedem Fall auf der Homepage von **EBO** unter der Adresse [www.ebo-solution.de](http://www.ebo-solution.de) erfolgen.



### C.1.07

**EBO** zurechenbare Eigenschaftsangaben, die messbare Werte beinhalten, sind mit einer Toleranz von  $\pm 2\%$  zu verstehen.

### C.1.08

Beratungs- und Organisationsleistungen schuldet und erbringt **EBO** nur aufgrund eines besonderen Vertrags und gegen gesonderte Vergütung.

### C.1.09

**EBO** behält sich vor, die Dokumentationen für die vertragsgegenständliche Software gesondert als ausdrückbare Datei auf Datenträger oder als in die Software integrierte Online-Hilfe zu liefern. Der Kunde hat das Recht, die Dokumentationen gegen gesonderte Vergütung gemäß den jeweils aktuellen Preisen auch als gedruckte Version zu erhalten.

### C.1.10

**EBO** weist darauf hin, dass eine sinnvolle Anwendung der vertragsgegenständlichen Software wegen ihrer Komplexität und der Kundenfachspezifischen Anforderungen auch mit vollständiger detaillierter Dokumentation für einen durchschnittlich begabten Anwender nicht ohne gesonderte Schulung möglich ist.

**EBO** bietet entsprechende Schulungen gegen gesonderte Vergütung an.

### C.1.11

**EBO** ist zur Wartung von Software nur dann verpflichtet, wenn ein entsprechender vergütungspflichtiger Softwarewartungsvertrag abgeschlossen worden ist, wie auch die Unterstützung des Kunden bei der Nutzung der Software, sei es durch Leistungen vor Ort, sei es durch telefonische Unterstützung oder per Modem-Hotline von **EBO** nur im Rahmen einer besonderen Vereinbarung gegen gesonderte Vergütung zu leisten ist.

### C.1.12

Auch für Softwareleistungen ist, vorbehaltlich anderer ausdrücklicher Regelungen, Kaufrecht maßgeblich. Das gilt auch, wenn verschiedene Standard-Programme oder Programm-Module für den Kunden in einer von ihm gewünschten Zusammenstellung angepasst, geliefert oder installiert werden. Auch falls ein Pflichtenheft erstellt wird oder eine Abnahme der Software vorgesehen ist, bedeutet das nicht, dass ein Werkvertrag vorliegt. Vielmehr erfolgt eine Abnahme gegebenenfalls auch im Rahmen eines Kaufvertrags, um für beide Seiten die bei Softwareleistungen oftmals schwierige Feststellung zu erleichtern, ob die **EBO** die ihr obliegende Leistung aus dem Kaufvertrag erbracht hat.

## C.2. Urheberrechte / Rechte Dritter / Rechteumfang / Vertragsstrafe

### C.2.01

Etwaige von **EBO** erstellte Ablaufpläne, Entwürfe, Zeichnungen, Textvorlagen etc. bleiben das geistige Eigentum von **EBO**, auch wenn der Kunde für die Arbeit Wertersatz geleistet hat. Das Recht zur Verwertung dieser Gegenstände, Arbeitsergebnisse und der in ihnen verkörperten geistigen Leistungen bleibt ausschließlich der **EBO** vorbehalten.

### C.2.02

Der Kunde wird die Lizenzbeschränkungen der Hersteller bezüglich der dem Kunden von **EBO** gelieferten Software beachten und auch seinen Mitarbeitern die Beachtung dieser fremden Urheberrechte auferlegen.



### C.2.03

**EBO** räumt dem Kunden das nicht ausschließliche und nicht übertragbare Recht zur Nutzung der Software ein. Soweit im Vertrag nichts anderes vereinbart ist, erwirbt der Kunde ein Einfachnutzungsrecht. Mehrfachnutzungsrechte müssen als solche gesondert vertraglich vereinbart sein. Unter Mehrfachnutzung wird die gleichzeitige Installation und/oder Nutzung der Software auf mehreren Arbeitsplätzen durch den Kunden verstanden. Eine Mehrfachnutzung in diesem Sinne liegt auch vor, wenn die Software zwar nur auf einer Festspeichereinheit installiert ist, ein gleichzeitiger Zugriff auf die Software jedoch über mehrere Arbeitsplätze erfolgen kann. Ob und in welchem Umfang die Software vom Kunden auch mit verschiedenen Mandanten genutzt werden darf, ergibt sich aus dem jeweiligen Software-Vertrag. Eine davon abweichende Benutzung der Software durch den Kunden stellt ebenfalls einen urheberrechtswidrigen Verstoß gegen die Nutzungsbedingungen dar.

### C.2.04

Der Kunde ist nicht berechtigt, außer im Fall der ausdrücklichen schriftlichen Einwilligung von **EBO**, Kopien der Software und der zur Verfügung gestellten Dokumentationsunterlagen anzufertigen. Das Recht, von der Software Sicherungskopien zu erstellen, bleibt davon unberührt. Der Kunde darf, vorbehaltlich der Ziffer **C.2.05**, ohne ausdrückliche schriftliche Zustimmung der **EBO** Software, Dokumentationen oder Kopien davon nicht an Dritte weitergeben.

### C.2.05

Der Kunde darf nur unter endgültiger Entäußerung sämtlicher eigener Nutzungsmöglichkeiten Software, Dokumentationen oder Kopien von Software an Dritte weitergeben oder Dritten zur Verfügung stellen. Der Kunde räumt der **EBO** das Recht ein, in seinen Räumen während der Geschäftszeit die Einhaltung dieser Nutzungsregelung jederzeit zu überprüfen.

### C.2.06

Der Kunde erwirbt das Nutzungsrecht für die Version des Softwareproduktes, die zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses oder der erstmaligen Installation aktuell ist.

### C.2.07

Die Dekompilierung der Software ist nicht erlaubt. Wenn der Kunde Schnittstellen-Informationen benötigt, wird **EBO** auf Anforderung die Information geben. Nur wenn **EBO** diesem Verlangen nicht binnen einer angemessenen Frist nachkommt, ist es dem Kunden gestattet, zum Zwecke der Schnittstellen – Analyse die zu dieser Analyse notwendigen Softwareteile zu dekompileieren.

### C.2.08

Für jeden Einzelfall der schuldhaften Verletzung dieser vorstehenden Nutzungsregelung verpflichtet sich der Kunde zur Zahlung einer Vertragsstrafe in Höhe von 50% des für die Software gezahlten Kaufpreises. Dem Kunden bleibt der Nachweis gestattet, nachzuweisen, dass kein oder nur ein geringer Schaden entstanden ist.

Die Geltendmachung eines darüber hinausgehenden konkret nachgewiesenen Schadens bleibt unberührt.

### C.2.09

Die vorstehende Regelung gilt auch für den Fall, dass der Kunde die Software über eine ihm erlaubte Mehrfachnutzung hinaus benutzt.

### C.2.10

Ein Verstoß gegen die Nutzungsbestimmungen dieses Abschnitts C.2 ist eine Straftat nach § 106 UrhG und wird von der Staatsanwaltschaft von Amts wegen verfolgt.



### C.3. Erfüllungsort / Abnahme / Aufwands- pauschale

#### C.3.01

Erfüllungsort für die von **EBO** und für die vom Kunden zu erbringenden Leistungen ist der Betrieb von **EBO** in Übach-Palenberg.

#### C.3.02

Der Kunde ist verpflichtet, **EBO** nach erbrachter Leistung die Erbringung dieser Leistung schriftlich zu bestätigen.

#### C.3.03

Ist zur Feststellung der Leistungserbringung ein Testlauf vereinbart, ist der Kunde verpflichtet, nach ordnungsgemäßem, erfolgreichem Testlauf **EBO** zu bestätigen, dass die Leistung erbracht wurde.

#### C.3.04

Sind Teilabnahmen vereinbart, gelten die Ziffern **C.3.02** und **C.3.03** entsprechend für Teilleistungen.

#### C.3.05

Der Vertragsgegenstand beziehungsweise der Teilgegenstand gilt auf jeden Fall als abgenommen,

- wenn der Kunde ihn für Produktivarbeiten benutzt  
oder
- wenn der Kunde oder Dritte selbständig Eingriffe am Vertragsgegenstand vornehmen  
oder
- wenn der Kunde innerhalb von 10 Tagen nach Aufforderung zu Leistungsbestätigung / Teilleistungsbestätigung **EBO** diese Bestätigung nicht schriftlich erteilt oder – falls Testläufe vereinbart waren – nicht die Möglichkeit zur Durchführung der entsprechenden Programmabnahme einräumt.

#### C.3.06

Wenn ein Kunde trotz berechtigter Aufforderung von **EBO** die von ihm geforderte Leistungsbestätigung / Teilleistungsbestätigung nicht abgibt, erhöht sich der Verwaltungsaufwand für die Projektabwicklung bei **EBO** derart, dass der Kunde für jede nicht erfüllte Anforderung zur Abgabe einer entsprechenden Erklärung eine Aufwandspauschale von 100,00 € schuldet. Dem Kunden bleibt in jedem Fall der Nachweis gestattet, nachzuweisen, dass **EBO** kein oder nur ein geringerer Aufwand entstanden ist.

#### C.3.07

Außerdem ist **EBO** berechtigt, die weitere Durchführung des Projekts von der Erteilung der Bestätigung abhängig zu machen und solange auszusetzen, bis die entsprechenden Leistungsbestätigungen vorliegen.

### C.4 Fristen / Erfüllungsgehilfen

#### C.4.01

Etwa vereinbarte Lieferfristen (zur Definition vgl. Ziffer C.13.03) gelten ab Werk, sofern nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart wurde. Solche Lieferfristen beginnen mit dem in der Auftragsbestätigung vorgesehenen Zeitpunkt, frühestens jedoch, wenn die vom Kunden zu beschaffenden Unterlagen, Genehmigungen, Abrufe und Versandanschriften vorliegen, alle Einzelheiten des Auftrags klargestellt sind und der Kunde vereinbarte Anzahlungen bzw. Sicherheiten geleistet hat.

#### C.4.02

Soweit eine Lieferfrist vereinbart ist, verlängert sich diese angemessen, wenn der Kunde mit der Beibringung von durch ihn zu beschaffenden Unterlagen, Genehmigungen, Mitteilung von Versandanschriften, Anzahlungen und Sicherheiten in Rückstand ist. Das gleiche gilt in dem Fall, wenn ein Liefertermin (zur Definition vgl. Ziffer C.13.03) vereinbart ist.





### C.4.03

Eine entsprechende Verschiebung oder Verlängerung von Lieferzeiten (zur Definition vgl. Ziffer C.13.03) findet auch statt, wenn für Leistungen von **EBO** zu schaffende Voraussetzungen, die der Kunde selbst oder durch Dritte zu erbringen hat, nicht rechtzeitig vorliegen.

### C.4.04

Werden vom Kunden nach Auftragsbestätigung Änderungen des Auftrags gewünscht, so beginnt die Lieferfrist erst mit der Bestätigung der Änderung durch **EBO**. Der vereinbarte Liefertermin verschiebt sich entsprechend.

### C.4.05

Die Lieferzeiten verlängern oder verschieben sich angemessen bei Maßnahmen im Rahmen von Arbeitskämpfen, insbesondere Streik und Aussperrung, sowie beim Eintritt unvorhergesehener Hindernisse, die **EBO** trotz nach den Umständen des Falls zumutbarer Sorgfalt nicht abwenden kann, z.B. Verzögerung in der Zulieferung wesentlicher Teile durch Untertierlieferanten von **EBO**, für deren Verzögerung **EBO** nicht einzustehen hat. **EBO** wird den Kunden unverzüglich über die Veränderungen der Lieferzeiten in Kenntnis setzen.

### C.4.06

Verzögert sich die Leistungserbringung von **EBO** durch Umstände, die der Kunde zu vertreten hat, trägt der Kunde etwaige sich daraus ergebende Nachteile. Dies gilt auch in anderen Fällen, in denen **EBO** die Verzögerung des Versandes oder der Aufbereitung nicht zu vertreten hat.

### C.4.07

Das gleiche gilt bei Fixgeschäften, falls die vorgenannten Verzögerungen nicht rechtzeitig wegfallen.

### C.4.08

**EBO** ist in einem dem Kunden zumutbaren Umfang zu Teillieferungen berechtigt.

### C.4.09

Wenn **EBO** von diesem Recht Gebrauch macht, können Zahlungen des Kunden für bereits gelieferte Waren oder erbrachte Leistungen nicht aus diesem Grund zurückgehalten werden.

## C.5. Preise/ Zahlungsbedingungen

### C.5.01

Die Preise und Kosten verstehen sich zuzüglich der jeweils geltenden Umsatzsteuer.

### C.5.02

Skonto wird nur bei ausdrücklicher schriftlicher Vereinbarung gewährt.

### C.5.03

Sofern nichts anderes vereinbart ist, sind Zahlungen sofort fällig.

### C.5.04

Sofern nicht anderes vereinbart ist, sind die Zahlungen für Dienstleistungen die **EBO** während eines Monats erbringt, zum 1. des Folgemonats fällig. Das gilt auch, wenn sich die von **EBO** für den Kunden erbrachten Dienstleistungen über mehrere Monate erstrecken. Dienstleistungen in diesem Sinne sind z.B. Beratungsleistungen, Schulungen, Projekt – Besprechungen, Projekt – Dokumentationen und ähnliches.

### C.5.05

Auch die Zahlungen für Arbeiten an Software-Konfigurationen und Software- Anpassungen, die von **EBO** im Rahmen sich über mehrere Monate erstreckender Projekte jeweils binnen eines Monats erbracht werden, sind zum 1. des Folgemonats fällig.

### C.5.06

Spätestens fällig sind an **EBO** zu leistende Zahlungen 10 Tage nach Rechnungsdatum. Mit Überschreiten dieses Datums, gerät der Geldschuldner ohne gesonderte Mahnung in Zahlungsverzug.



### C.5.07

Erfüllungsort für an **EBO** zu leistenden Zahlungen ist der Betrieb von **EBO** in Übach-Palenberg.

### C.5.08

Der Kunde kann nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Forderungen aufrechnen.

### C.5.09

Dem Kunden stehen – außer in Fällen der Ziffer C.5.08 – keine Zurückbehaltungsrechte zu. Die Rechte gemäß § 320 BGB bleiben ferner erhalten, solange und soweit **EBO** seinen eigenen Gewährleistungsverpflichtungen nicht nachkommt.

### C.5.10

Tritt beim Kunden nach Vertragsabschluss - sollte es zum Vertragsschluss noch einer Willenserklärung des Kunden bedürfen, nach der letzten auf den Vertragsschluss gerichteten Willenserklärung von **EBO** - eine wesentliche Verschlechterung in seiner Vermögenslage ein, kann **EBO** für alle noch auszuführenden Leistungen und Lieferungen aus Verträgen aus demselben rechtlichen Verhältnis (§ 273 BGB) nach Wahl von **EBO** Vorauszahlung oder Sicherheitsleistung verlangen. Entspricht der Kunde diesem Verlangen nicht, kann **EBO** von diesen besagten Verträgen zurücktreten oder nach Fristsetzung Schadensersatz statt Leistung verlangen und zwar ohne besonderen Nachweis 25% der nicht ausgeführten Auftragssumme, sofern der Kunde nicht einen geringeren Schaden nachweist.

Nur wenn ausnahmsweise ein ungewöhnlich hoher Schaden im Einzelfall vorliegt, kann **EBO** den Ersatz des über die Pauschale hinausgehenden Schadens ersetzt verlangen, wobei die vorgenannte Pauschale auf diesen Anspruch anzurechnen ist.

### C.5.11

Die Stundensätze, Zuschläge et cetera von **EBO** gelten für jede normale Warte- und Arbeitsstunde unter Zugrundelegung der jeweiligen tariflichen Wochenarbeitszeit. Es gilt die jeweils aktuelle Vergütungs- und Reisekostenliste von **EBO**. Reisetunden werden ebenfalls entsprechend der jeweils aktuellen Vergütungs- und Reisekostenliste von **EBO** berechnet. Die Auslösung (Verpflegung und Unterkunft im Inland) berechnet **EBO** für jeden Reise- und Arbeitstag. Falls eine Installations- oder sonstige Kundendienstleistung nach einem Wochenende fortgesetzt wird, sind nach Wahl von **EBO** für das Wochenende Auslösung oder Fahrtkosten zu zahlen, sofern nichts anderes ausdrücklich vereinbart ist. Feiertagszuschläge und Auslösung werden **auch** an örtlichen (am Einsatzort geltenden) Feiertagen erhoben.

### C.5.12

Reisekosten werden wie folgt abgerechnet:

- Flugreisen: Economy-Class
- Bahnreisen: 1. Klasse
- Nahverkehr: Taxi und ggf. Gepäckträger
- Betriebseigene oder von Mitarbeitern der **EBO** eingesetzte KFZ: Kilometerpauschale gemäß den **EBO** -Verrechnungssätzen.

### C.5.13

Reisetunden und Fahrausgaben für die Rückreise werden erst nach deren Beendigung auf Arbeitsbescheinigungen oder Stundenzetteln eingetragen.

### C.5.14

Die vorbezeichneten Rechnungssätze von **EBO** basieren auf den jeweils gültigen Lohn-, Gehalts- und Arbeitszeittarifen. Für den Fall, dass Letztgenannte geändert werden, behält sich **EBO** eine entsprechende Änderung der Rechnungssätze vor. Die jeweils gültigen Rechnungssätze werden dem Kunden auf Wunsch übermittelt.





### C.5.15

Verzögert sich eine Installation, Wartung, Konfiguration, Datenübernahme oder eine sonstige von **EBO** zu erbringende Leistung aus Gründen, die der Kunde zu vertreten hat, so hat der Kunde alle daraus entstehenden Kosten, insbesondere Wartezeiten und durch die Verzögerung entstandene weitere Reisekosten und Spesen der von **EBO** eingesetzten Mitarbeiter oder sonstigen Erfüllungsgehilfen zu tragen.

### C.5.16

Für Anzahlungen gelten die Bestimmungen des Umsatzsteuergesetzes.

## C.6. Kontroll- und Rügeobliegenheiten

### C.6.01

Der Kunde ist verpflichtet, die ordnungsgemäße Durchführung der Lieferungen und Leistungen durch **EBO** stets zu überprüfen. Die Lieferungen und Leistungen, dazu zählt auch Software, sind vom Kunden bei Übergabe oder Installation (je nachdem, was von **EBO** geschuldet ist) unverzüglich auf ihre Ordnungsmäßigkeit zu überprüfen. Bestehen Anhaltspunkte dafür, dass Unregelmäßigkeiten, fehlerhafte Leistungen oder mangelhafte oder falsche Lieferungen vorliegen, intensiviert sich die Prüfungsobliegenheit des Kunden entsprechend.

### C.6.02

Die Kontroll- und Rügeobliegenheiten dieses Abschnitts **C.6** erstrecken sich auch auf Pflichtenhefte, Leistungsbeschreibungen, Bedarfsanalysen und ähnliche Informationen, die **EBO** dem Kunden im Zusammenhang mit einer von **EBO** zu erbringenden Leistung zukommen lässt.

### C.6.03

Offensichtliche Mängel müssen unverzüglich, spätestens jedoch binnen 12 Tagen nach Eintreffen am Bestimmungsort oder nach Installation (je nachdem, was von **EBO** geschuldet ist), schriftlich oder in Textform **EBO** gegenüber gerügt werden.

### C.6.04

Für nicht offensichtliche Mängel gilt, dass der Kunde, sobald ihm Fehler oder Mängel in den Leistungen, Lieferungen oder Informationen von **EBO** bekannt werden, diese unverzüglich, spätestens jedoch binnen 12 Tagen ab Entdeckung, schriftlich oder in Textform **EBO** gegenüber zu rügen hat.

### C.6.05

Die Rüge hat unter genauer Angabe der konkreten Beanstandungen zu erfolgen. Durch eine allgemeine Rüge des Inhalts, die Leistung sei mangelhaft oder das Programm funktioniere nicht, kann der Kunde seine Rügeobliegenheit nicht erfüllen.

## C. 7. Datensicherung / Datenintegrität

### C.7.01

**EBO** weist darauf hin, dass Daten (dazu gehören auch Programme und dergleichen) aus verschiedenen Gründen verloren gehen können und dass eine Wiederherstellung oft nicht oder nur mit unverhältnismäßigem Aufwand möglich ist.

Dem Kunden obliegt es daher, seinen gesamten Datenbestand stets professionell zu sichern und zwar so, dass mindestens alle 24 Stunden eine komplette Sicherung vorgenommen wird, die mindestens einen Monat lang in dieser Form zur Verfügung steht.



Sollte es zu einem von **EBO** zu vertretenen Datenverlust kommen, beschränkt sich die Ersatzpflicht von **EBO** darauf, den Kunden so zu stellen, wie er stünde, wenn er seine Datensicherungsobliegenheit erfüllt hätte. Diese Haftungsbeschränkung gilt nicht in den Fällen der zwingenden Haftung von **EBO** nach Ziffer C.9.02 dieser AGB.

### C.7.02

Sofern **EBO** Fernwartungen durchführt oder sonstige Leistungen per Datenfernübertragung erbringt, übernimmt **EBO** keine Haftung für nicht von **EBO** verursachte Datenverluste oder Datenverfälschungen, die während der Datenfernübertragung auftreten. **EBO** weist darauf hin, dass bekanntermaßen die Datenintegrität bei Datenfernübertragungen insbesondere durch Leitungsstörungen sowie mangelhafte DFÜ – Endgeräte gefährdet ist. Wenn ein Fall von Verfälschung, Korruption oder Verlust von Daten vorliegt, den **EBO** zu vertreten hat, wird **EBO** ohne Neuberechnung die Arbeiten erneut vornehmen, wenn der Kunde – falls Kundendaten betroffen sind – entsprechende gesicherte Daten zur Verfügung stellt.

## C.8. Mängelansprüche des Kunden

### C.8.01

Unberührt von der Haftungsbeschränkung in diesem Abschnitt **C.8.** bleiben die gesetzlichen Sondervorschriften bei Endlieferung der Sache an einen Verbraucher (Lieferantenregress gem. §§ 478, 479 BGB).

### C.8.02

Kommt der Kunde den unter Abschnitt **C.6.** aufgeführten Kontroll- und Rügeobliegenheiten nicht nach, ist die Haftung von **EBO** für den nicht angezeigten Mangel ausgeschlossen.

### C.8.03

Die allgemeine Verjährungsfrist für Ansprüche aus Sach- und Rechtsmängeln beträgt **12 Monate** ab Ablieferung bzw., soweit eine Installation durch **EBO** geschuldet ist, ab Installation, bzw. soweit eine Abnahme vereinbart ist, ab Abnahme.

Unberührt bleiben die gesetzlichen Sonderregelungen zur Verjährung (insbesondere § 438 Abs. 1 Nr. 1, Abs. 3, §§ 444, 479 BGB).

### C.8.04

Die vorstehende Verjährungsfrist gilt auch für vertragliche und außervertragliche Schadensersatzansprüche, die auf einem Mangel der Sache beruhen.

Diese Verjährungsverkürzung gilt indes nicht

- soweit die Schadensursache auf Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit von **EBO** oder ihrer Vertreter oder Erfüllungsgehilfen beruht;
- bei Schäden aus der Verletzung von Leben, Körper und Gesundheit;
- bei Verzug, soweit ein fixierter Liefertermin vereinbart ist;
- bei arglistigem Verschweigen eines Mangels;
- bei Übernahme einer Garantie und/oder des Beschaffungs- oder Herstellerrisikos im Sinne von § 276 BGB durch **EBO**;
- in Fällen der zwingenden gesetzlichen Haftung, insbesondere nach dem Produkthaftungsgesetz.

Eine Beweislastumkehr zulasten des Kunden ist mit den vorstehenden Regelungen nicht verbunden.

### C.8.05

Sofern durch von **EBO** durchgeführte Arbeiten oder Ersatzlieferungen die Gewährleistungsfrist gehemmt wird oder neu beginnt, erstreckt sich eine solche Hemmung oder ein solcher Neubeginn nur auf die von der Ersatzlieferung oder Nachbesserung betroffene funktionale Einheit.



### C.8.06

Für den Fall, dass der Kunde ein Recht auf Nacherfüllung hat, entscheidet zunächst **EBO**, ob die Nacherfüllung durch die Beseitigung des Mangels (Nachbesserung) oder durch Lieferung einer mangelfreien Sache (Ersatzlieferung) erfolgt. Das Recht, die Nacherfüllung unter den gesetzlichen Voraussetzungen zu verweigern, bleibt unberührt.

### C.8.07

**EBO** übernimmt keine Gewährleistung für vom Kunden gestellte Komponenten. Für die Tauglichkeit und Beschaffenheit solcher Komponenten ist allein der Kunde verantwortlich, sofern nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart wurde.

### C.8.08

Im Falle der Nichtbeachtung der Betriebs- und Wartungsanleitung durch den Kunden wird vermutet, dass ein entstandener Schaden darauf zurückzuführen ist. Der Kunde trägt in dem Fall die Darlegungs- und Beweislast für das Gegenteil.

### C.8.09

**EBO** ist berechtigt, die Nacherfüllung davon abhängig zu machen, dass der Kunde den fälligen Kaufpreis bezahlt. Der Kunde ist jedoch berechtigt, einen im Verhältnis zum Mangel angemessenen Teil des Kaufpreises zurückzubehalten.

### C.8.10

Arbeiten an von **EBO** gelieferten Sachen und Programmen oder an sonstigen von **EBO** erbrachten Leistungen gelten nur dann als Arbeiten zur Mängelbeseitigung oder Nachbesserung,

- **wenn** die Mangelhaftigkeit ausdrücklich von **EBO** anerkannt worden ist
- **oder wenn** Mängelrügen nachgewiesen sind
- **und wenn** diese nachgewiesenen Mängelrügen berechtigt sind.

Ohne diese Voraussetzungen sind derartige Arbeiten als Sonderleistung anzusehen. Insbesondere stellen ohne ausdrückliches Anerkenntnis der Gewährleistungspflicht durchgeführte Arbeiten an Lieferungen und Leistungen von **EBO** auch keinen Verzicht auf Einhaltung der Rügeobliegenheiten des Kunden gemäß Abschnitt **C.6** dar.

### C.8.11

Auch im Übrigen werden Nachbesserungen oder Ersatzlieferungen von **EBO** als Sonderleistungen erbracht, wenn sie nicht ausdrücklich in Anerkennung einer Rechtspflicht erfolgen.

### C.8.12

Die zum Zweck der Prüfung und Nacherfüllung erforderlichen Aufwendungen, insbesondere Transport-, Wege-, Arbeits- und Materialkosten (nicht: Ausbau- und Einbaukosten), trägt **EBO**, wenn tatsächlich ein Mangel vorliegt. Andernfalls kann **EBO** vom Kunden die aus dem unberechtigten Mangelbeseitigungsverlangen entstandenen Kosten (insbesondere Prüf- und Transportkosten) ersetzt verlangen, es sei denn, die fehlende Mangelhaftigkeit war für den Kunden nicht erkennbar.

Für den Fall, dass von **EBO** gelieferte Anlagen und /oder Programme außerhalb Deutschlands aufgestellt oder betrieben werden, obwohl der betreffende Vertrag mit einer in Deutschland befindlichen Niederlassung oder Hauptstelle des Kunden geschlossen wurde, hat der Kunde die Mehrkosten zu tragen, die dadurch entstehen, dass etwaige von **EBO** zu erbringende Gewährleistungsmaßnahmen, Transportkosten, Reisekosten und sonstigen Aufwand mit sich bringen, der die Grenzen Deutschlands überschreitet.



### C.8.13

Zur Vornahme von als Gewährleistung geschuldeten Nachbesserungen und Ersatzlieferungen hat der Kunde **EBO** die erforderliche Zeit und Gelegenheit zu geben. Nur in dringenden Fällen der Gefährdung der Betriebssicherheit und zur Abwehr unverhältnismäßig großer Schäden, wobei **EBO** unverzüglich, nach Möglichkeit vorher, zu verständigen ist, oder wenn **EBO** mit der Beseitigung eines Mangels in Verzug ist, hat der Kunde das Recht, den Mangel selbst oder durch Dritte zu beseitigen und von **EBO** Ersatz der notwendigen Kosten zu verlangen.

### C.8.14

**EBO** kann seiner Gewährleistungspflicht im Falle von Programmfehlern oder ähnlichem auch dadurch nachkommen, dass **EBO** dem Kunden eine Lösung anbietet, welche die Auswirkungen des Fehlers beseitigt (Umgehung). Sollte die Nutzerfreundlichkeit des Programms dadurch nicht erheblich beeinträchtigt werden, sind weitergehende Ansprüche des Kunden ausgeschlossen.

### C.8.15

Wenn die Nacherfüllung fehlgeschlagen ist oder eine für die Nacherfüllung vom Kunden zu setzende angemessene Frist erfolglos abgelaufen (§ 323 Abs. 1 bzw. § 281 Abs. 1 BGB) oder nach den gesetzlichen Vorschriften entbehrlich ist (§ 323 Abs. 2 bzw. § 281 Abs. 2 BGB) oder von **EBO** gem. § 439 Abs. 3 BGB verweigert werden kann oder dem Kunden unzumutbar ist, kann der Kunde vom Vertrag zurücktreten. Bei einem unerheblichen Mangel besteht jedoch kein Rücktrittsrecht.

### C.8.16

Das Recht auf Herabsetzung des Preises (Minderung) steht dem Kunden nur zu, wenn **EBO** dem zustimmt.

### C.8.17

Ansprüche des Kunden auf Schadenersatz bzw. Ersatz vergeblicher Aufwendungen sind auch bei Mängeln nach Maßgabe von Ziffer C.9.01 ausgeschlossen und bestehen nur in den Fällen von Ziffer C.9.02.

## C.9. Sonstige Haftung

### C.9.01

Soweit in diesen allgemeinen Geschäftsbedingungen nichts anderes bestimmt ist, sind vorbehaltlich nachstehender Ziffer C.9.02 Schadens- und Aufwendungsersatzansprüche des Kunden gleich aus welchem Rechtsgrund gegen **EBO** ausgeschlossen. Dies gilt insbesondere auch für Schadenersatzansprüche aus Delikt (z.B. § 823 BGB).

Soweit die Haftung ausgeschlossen oder beschränkt ist, gilt dies auch für die persönliche Haftung der Angestellten, Arbeitnehmer, Mitarbeiter, Vertreter und Erfüllungsgehilfen von **EBO**.

### C.9.02

Die Haftungsbeschränkung gemäß vorstehender Ziffer 9.01 gilt nicht

- soweit die Schadensursache auf Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit von **EBO** oder ihrer Vertreter oder Erfüllungsgehilfen beruht;
- bei schuldhaftem Verstoß gegen wesentliche Vertragsverpflichtungen, wobei in diesem Fall der Schadenersatz auf den bei Vertragsschluss vorhersehbaren vertragstypischen Schaden beschränkt ist. Wesentliche Vertragspflichten sind solche Verpflichtungen, die vertragswesentliche Rechtspositionen des Vertragspartners schützen, die ihm der Vertrag nach seinem Inhalt und Zweck gerade zu gewähren hat; wesentlich sind ferner solche Vertragspflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglichen und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertraut hat und vertrauen darf;



- bei Schäden aus der Verletzung von Leben, Körper und Gesundheit;
- bei Verzug, soweit ein fixierter Liefertermin vereinbart ist;
- bei arglistigem Verschweigen eines Mangels;
- bei Übernahme einer Garantie und/oder des Beschaffungs- oder Herstellerrisikos im Sinne von § 276 BGB durch **EBO**;
- in Fällen der zwingenden gesetzlichen Haftung, insbesondere nach dem Produkthaftungsgesetz.

Eine Beweislastumkehr zulasten des Kunden ist mit den vorstehenden Regelungen nicht verbunden.

### C.9.03

Wegen einer Pflichtverletzung, die nicht in einem Mangel besteht, kann der Kunde nur zurücktreten oder kündigen, wenn **EBO** die Pflichtverletzung zu vertreten hat. Ein freies Kündigungsrecht des Kunden (insbesondere gem. §§ 651, 649 BGB) ist ausgeschlossen. Im Übrigen gelten die gesetzlichen Voraussetzungen und Rechtsfolgen.

## C.10. Leistungs- und Erfüllungsort

### C.10.01

Leistungs- und Erfüllungsort für die von **EBO** zu erbringenden Leistungen ist immer der Betrieb von **EBO** in Übach-Palenberg.

### C.10.02

Leistungs- und Erfüllungsort für alle vom Kunden zu erbringenden Leistungen ist der Sitz von **EBO** in Übach-Palenberg.

## C.11. Abruf – Aufträge

### C.11.01

Werden Aufträge auf Abruf nicht innerhalb von 4 Wochen nach Ablauf der vereinbarten Abruf-Frist abgerufen, ist **EBO** berechtigt, Zahlung zu verlangen.

### C.11.02

Das gleiche gilt für Abruf-Aufträge ohne besonders vereinbarte Abruf-Frist, wenn seit Zugang der Mitteilung von **EBO** über die Abrufbereitschaft der Leistung 4 Monate ohne Abruf verstrichen sind.

## C.12. Eigentumsvorbehalt / Lizenzvorbehalt / Wertersatz

### C.12.01

Sämtliche Lieferungen erfolgen unter Eigentumsvorbehalt.

Für Softwarelieferungen bedeutet das, dass das Nutzungsrecht an der Software unter der auflösenden Bedingung eines berechtigten Herausgabeverlangens der **EBO** gemäß Ziffer C.12.04 übertragen wird.

### C.12.02

Dieser Vorbehalt nebst der nachstehenden Erweiterung gilt bis zur Bezahlung sämtlicher Forderungen aus der Geschäftsverbindung mit dem Kunden und bis zur vollständigen Freistellung aus Eventualverbindlichkeiten, die **EBO** im Interesse des Kunden eingegangen ist und die im Zusammenhang mit der Leistung stehen.

### C.12.03

Eine Verpfändung der gelieferten Gegenstände und Software ist nicht zulässig.





### C.12.04

**EBO** ist berechtigt, die Vorbehaltsware und Software bei wichtigem Grund, insbesondere bei Zahlungsverzug, gegen Anrechnung des Verwertungserlöses heraus zu verlangen, ohne dass dies als Rücktritt vom Vertrag gilt.

In dem Augenblick, in dem **EBO** von dem Kunden die Herausgabe der Software verlangt, weil dieser sich wegen irgendeiner Forderung aus der Geschäftsverbindung oder wegen einer Freistellung aus Eventualverbindlichkeiten, die **EBO** im Interesse des Kunden eingegangen ist, im Verzug befindet, erlischt jegliches Nutzungsrecht in Ansehung dieser Software, ohne dass dies als Rücktritt vom Vertrag gilt. Voraussetzung ist, dass **EBO** das Herausgabeverlangen mit einer dem Kunden gesetzten Leistungsfrist von 7 Tagen androht hat. Diese Fristsetzung kann gleichzeitig mit der Mahnung erfolgen.

Wenn der Kunde nach fruchtlosem Fristablauf die Software weiter nutzt, ist das eine Straftat nach § 106 UrhG und wird von der Staatsanwaltschaft von Amts wegen verfolgt.

### C.12.05

Wenn und soweit das zurückgenommene Gut von **EBO** anderweitig im üblichen Geschäftsgang als neu veräußert werden kann, schuldet der Kunde ohne näheren Nachweis 10% des Warenrechnungswerts als Rücknahmekosten. Ist eine Veräußerung als neu im üblichen Geschäftsgang nicht möglich, schuldet der Kunde ohne näheren Nachweis weitere 30% des Warenrechnungswerts für Wertverlust.

Dem Kunden bleibt jeweils das Recht vorbehalten, einen niedrigeren Prozentsatz nachzuweisen.

### C.12.06

**EBO** behält sich die Geltendmachung eines anderen, weitergehenden Schadens vor.

### C.12.07

Die Be- und Verarbeitung der von **EBO** gelieferten Ware erfolgt stets im Auftrag von **EBO**, so dass die Ware unter Ausschluss der Folgen des § 950 BGB in jedem Be- und Verarbeitungszustand und auch als Fertigware Eigentum von **EBO** bleibt. Wenn die Vorbehaltsware mit anderen ebenfalls unter Ausschluss der Rechtsfolgen des § 950 BGB gelieferten Gegenständen verarbeitet wird, erwirbt **EBO** zumindest das Miteigentum an der neuen Sache im Verhältnis des Rechnungswertes der Ware von **EBO** zum Rechnungswert der anderen verarbeiteten Gegenstände.

### C.12.08

Der Kunde tritt im Voraus hiermit alle Forderungen aus dem Weiterverkauf, der Verarbeitung, dem Einbau und der sonstigen Verwertung unserer Ware und Software an **EBO** ab. Soweit in den vom Besteller veräußerten, verarbeiteten oder eingebauten Produkten Gegenstände mit enthalten sind, die nicht im Eigentum des Bestellers stehen und für die andere Lieferanten ebenfalls Eigentumsvorbehalt mit Veräußerungsklausel und Vorausabtretung vereinbart haben, erfolgt die Abtretung in Höhe des Miteigentumsanteils von **EBO**, der dem Bruchteils der Forderung entspricht, andernfalls in voller Höhe.

### C.12.09

Die dem Besteller trotz Abtretung verbleibende Einziehungsermächtigung erlischt durch jederzeit zulässigen Widerruf.

### C.12.10

Übersteigt der Wert der **EBO** zustehenden Sicherheiten die Forderung von **EBO** gegen den Besteller bei Warenlieferungen um 50%, bei sonstigen Leistungen um 20%, so ist **EBO** auf dessen Verlangen verpflichtet, in entsprechendem Umfang Sicherheiten nach Wahl von **EBO** freizugeben.





### C.13. Definitionen

#### C.13.01

Überschriften in den Geschäftsbedingungen von **EBO** dienen lediglich der leichteren Lesbarkeit und haben keinen Einfluss auf die Bedeutung und Auslegung der einzelnen Regelungen.

#### C.13.02

Als schriftliche Willens- und Wissenserklärungen im Sinne der Geschäftsbedingungen von **EBO** sind auch solche Erklärungen anzusehen, die per Telefax, oder E-Mail übermittelt werden.

#### C.13.03

Liefertermine bezeichnen einen Zeitpunkt, sei es ein bestimmter Tag oder Kalenderwoche o.ä., an dem die Lieferung zu erfolgen hat.

Lieferfristen bezeichnen den Zeitraum binnen dessen eine Lieferung zu erfolgen hat.

Lieferzeit ist der Oberbegriff für Liefertermine und Lieferfristen.

### C.14. Sonderbedingungen

Ergänzend zu den vorstehenden Allgemeinen Leistungsbedingungen gelten, soweit einschlägig, für von **EBO** erbrachte Beratungsleistungen, und sonstige Dienstleistungen die jeweiligen diesbezüglichen Sonderbedingungen von **EBO**.

### C.15. Gerichtsstand und materielles Recht

#### C.15.01

Für alle Streitigkeiten aus oder im Zusammenhang mit dem Vertragsverhältnis zwischen dem Kunden und **EBO** ist Gerichtsstand der Sitz von **EBO** in Übach-Palenberg.

**EBO** ist in vorstehendem Fall berechtigt, den Kunden, auch an dessen jeweiligen Sitz zu verklagen.

### C.15.02

Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss internationalen Einheitsrechts, insbesondere des UN-Kaufrechts (CISG).

Voraussetzungen und Wirkungen des Eigentumsvorbehalts gem. Abschnitt C.12. unterliegen dem Recht am jeweiligen Lageort der Sache, soweit danach die getroffene Rechtswahl zugunsten des deutschen Rechts unzulässig oder unwirksam ist.

### C.16. Sonderbedingungen

Ergänzend zu den vorstehenden Allgemeinen Leistungsbedingungen gelten, soweit einschlägig, für von **EBO** erbrachte Beratungsleistungen und Wartungsdienstleistungen die jeweiligen diesbezüglichen Sonderbedingungen von **EBO**.

### C.17. Schlussbestimmung

Sollte eine Bestimmung dieser Geschäftsbedingungen oder eine später in sie aufgenommene Bestimmung ganz oder teilweise unwirksam, nichtig oder nicht durchführbar sein oder werden oder sollte sich eine Lücke in diesen Geschäftsbedingungen oder ihren Ergänzungen herausstellen, wird dadurch die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen nicht berührt. § 306 Abs. 2 und 3 BGB bleiben davon unberührt

## D. Sonderbedingungen für Beratungsleistungen

### D.1. Vertragsgegenstand

Gegenstand des Vertrags ist die Beratung des Kunden auf dem Gebiet der EDV-Organisation, insbesondere bezogen auf EDV-gestützte Vertriebs- und Business-Prozess-Lösungen.



### D.2. Gewährleistung

**EBO** ist aufgrund besonderer Sach- und Fachkenntnis der berufene Berater in Fragen von CRM und BPM Lösungen. **EBO** erbringt ihre Beratungsleistung aufgrund der dieser Sachkenntnis entspringenden Erfahrung. Liegen im Bereich des Kunden besondere, von der allgemeinen Erfahrung abweichende Umstände vor, ist **EBO** bei der Beratung für die Beachtung dieser Umstände nur dann verantwortlich, wenn der Kunde **EBO** über derartige Besonderheiten zuvor aufgeklärt hat.

### D.3. Vergütung

Die von **EBO** geleistete Beratung im Sinne der Ziffer **D.1** wird von anderen Leistungen gemäß der dann gültigen **EBO**-Preisliste jeweils gesondert in Rechnung gestellt.

### D.4. Fälligkeit

Sofern nicht ausdrücklich anderes vereinbart ist, sind die Zahlungen für Beratungsleistungen die **EBO** während eines Monats erbringt, zum 1. des Folgemonats fällig. Das gilt auch, wenn sich die von **EBO** für den Kunden erbrachten Beratungsleistungen über mehrere Monate erstrecken.

### D.5. Allgemeine Leistungsbedingungen

Im Übrigen gelten für die Vertragsbeziehung der Parteien und auch für Beratungsleistungen ergänzend die Allgemeinen Leistungsbedingungen der **EBO**.

## E. Sonderbedingungen für Wartungsverträge

### E.1. Vertragsgegenstand

Vertragsgegenstand ist die Problembeseitigung der sich aus dem Wartungsschein ergebenden Soft- und Hardware sowie gegebenenfalls die Lieferung von Programmänderungen je nach Art des jeweiligen sich aus dem Wartungsschein ergebenden Vertrags (Vertragsarten 1.1.2, 1.1.4, und 1.1.5 gemäß Wartungsschein).

### E.2. Leistungsumfang

#### E.2.01 EBO Leistungen

Problemmeldungen werden telefonisch, schriftlich oder in Textform (z.B. per Fax oder E-Mail) entgegengenommen. Gemeldete Probleme werden – je nach gewählter Service-Leistung – in drei verschiedenen Stufen bearbeitet:

- telefonische Beratung
- Ferndiagnose, Fernservice
- Vor-Ort-Service.

Vertraglich nicht abgedeckt sind Material, Arbeiten und sonstige Instandsetzungen oder Leistungen, die durch folgendes verursacht wurden bzw. damit in Verbindung stehen:

- Einsatz von anderem als von **EBO** geliefertem Zubehör
- unsachgemäße Bedienung bzw. Behandlung (nicht entsprechend dem Bedienungshandbuch)
- Feuer, Wasser, höhere Gewalt, Blitzschlag
- Kurzschlusswirkung
- Diebstahl
- Eingriffe durch andere als von **EBO** autorisierte Personen.

Ausgenommen vom Vertragsumfang sind Verschleißteile sowie Verbrauchsmaterial.



### E.2.02 Erreichbarkeit

Die telefonische Erreichbarkeit der EBO Serviceleistungen ist an Werktagen Mo-Do 07:30 Uhr bis 16:30 Uhr, Fr. 07:30 Uhr bis 14:00 Uhr gewährleistet, außer an gesetzlichen Feiertagen in Nordrhein-Westfalen und betriebsfreien Tagen am Sitz von EBO.

### E.2.03 Reaktionszeiten, Arbeitszeit

Bei Kundendienstansforderungen an EBO Arbeitstagen in der Zeit von 07:30 Uhr bis 12:15 Uhr nimmt der Kundendienst in der Regel noch am gleichen Tag die Arbeit auf, spätestens aber am folgenden Arbeitstag. Der Zugriff über Fernwartung erfolgt noch am gleichen Arbeitstag.

Die Arbeiten werden an Werktagen in der Regel Montag bis Donnerstag in der Zeit von 07:30 Uhr bis 17:00 Uhr und Freitag von 07:30 Uhr bis 15:00 Uhr vorgenommen.

Werden Arbeiten auf Verlangen des Kunden außerhalb dieser Zeiten durchgeführt, so wird die entstandene Überstundenleistung gemäß den Allgemeinen Leistungsbedingungen von EBO dem Kunden gesondert in Rechnung gestellt.

### E.2.04 Telefonische Beratung und Fernservice

#### E.2.04a

In der ersten Stufe dieses Service-Angebotes wird versucht, geschilderte Probleme telefonisch einzugrenzen, zu erkennen und gegebenenfalls zu beheben.

#### E.2.04b

Führt die telefonische Beratung nicht zur Problembeseitigung, so wird auf der zweiten Stufe die Problemlösung mittels Fernservice-Schnittstelle per Ferndiagnose versucht.

Die für die Ferndiagnose notwendige Übertragungsschnittstelle sowie die Ferndiagnose-Software werden von EBO zur Verfügung gestellt. Der Kunde hat die Leistungsvoraussetzung auf seiner Seite nach Vorgabe von EBO zu schaffen.

### E.2.04c

Soweit weder Telefon- noch Ferndiagnose zur Problembeseitigung führen, kann der Kunde zusätzlich den Auftrag für einen Vor-Ort-Einsatz erteilen, der gemäß den Allgemeinen Leistungsbedingungen von EBO dem Kunden gesondert in Rechnung gestellt wird.

### E.2.05 Service mit Vor-Ort-Einsatz (Ziffern 1.1.3, 1.1.4 und 1.1.5 des Wartungsscheins)

Beim Vertragstyp **1.1.5 des Wartungsscheins** werden die im Falle von Ziffer **E.2.04c** anfallenden Reise- u. Arbeitskosten sowie die Kosten für Ersatzteile dem Kunden nicht gesondert in Rechnung gestellt.

Bei den Vertragstypen **1.1.3** und **1.1.4** wird der Vor-Ort-Einsatz gemäß Ziffer **E.2.04c** auch dann berechnet, wenn der Kunde eine Diagnose der Fehlerursache per Telefon und/oder Fernservice abgelehnt hat.

### E.2.06 Hardware-Service bei Vor-Ort-Einsatz

Ausgetauschte Teile gehen in das Eigentum der EBO über. Als Ersatzteile gelten nicht die vertragsgegenständlichen Anlagen selbst.

Falls Ersatzteile auf dem Markt nicht mehr erhältlich sind, wird EBO eine Ersatzlösung suchen. Die Hardware-Instandsetzungsarbeiten werden auf Anforderung beim Kunden oder, falls erforderlich (Peripherie-Geräte) in der Spezialwerkstatt von EBO durchgeführt. Durch die im Rahmen von Instandsetzungsarbeiten durchgeführten technischen Änderungen können sich Abweichungen in von Handbüchern, Prospekten und Zeichnungen enthaltenen Spezifikationen ergeben. Der Schutz von Textträgern sowie Datensicherung nach Abschnitt C.7. der Allgemeinen Leistungsbedingungen liegt in der Eigenverantwortung des Kunden.



Geräte und Systeme, die sich außerhalb der Garantie- bez. Gewährleistungszeit befinden, werden vor Abschluss eines Wartungs- und Instandhaltungsvertrages einer Erstinspektion unterzogen. Die Berechnung dieser Inspektion erfolgt auf der Grundlage der jeweils gültigen Geschäftsbedingungen des technischen Kundendienstes der **EBO** bei Einzelaufträgen.

### E.2.07 Software-Service

Sollten in der Anwendung und dem Gebrauch von **EBO** Softwareprogrammen beim Kunden Probleme auftreten, die z.B. auf die fehlende Kompatibilität der Software- und Hardwarekonfiguration zurückzuführen sind, so wird **EBO** im Rahmen des wirtschaftlich und zeitlich Zumutbaren bemüht sein, die vom Kunden beanstandeten Probleme zu beheben und eine Kompatibilität herzustellen. Sofern und soweit dies nicht möglich ist, wird **EBO** dem Kunden eine Alternativlösung anbieten unter der Voraussetzung, dass hierdurch die übrigen Bestimmungen des Vertrages nicht berührt werden.

Falls eine zerstörte Datenbank nicht mit Hilfe einer Datensicherungskopie wiederhergestellt werden kann (z.B. keine Kopie vorhanden oder Kopie zu alt), wird der Aufwand für die Reorganisation der Datenbank gemäß den Allgemeinen Leistungsbedingungen von **EBO** dem Kunden gesondert in Rechnung gestellt.

### E.2.08 Software Update

Bei den Vertragsarten **1.1.2, 1.1.4** und **1.1.5 des Wartungsscheins** wird **EBO** in unregelmäßigen Abständen nach Ermessen von **EBO** Software-Änderungen (Updates) liefern. Solche Updates setzen möglicherweise leistungsfähigere oder andere Hardware oder Umgebungssoftware (z.B. schnelleres Motherboard, mehr RAM-Speicher anderes Betriebssystem) voraus. Daraus folgende notwendige Änderungen beim Kunden sind nicht Bestandteil des Service-Vertrages.

## E.3. Pflichten des Kunden

### E.3.01 Problemmeldung

Auftretende Fehler/Probleme meldet der Kunde in Textform zusammen mit den zur Fehlerbeseitigung zweckdienlichen Informationen.

Der Kunde verpflichtet sich, **EBO** im zumutbaren Rahmen bei der Fehlerbeseitigung zu unterstützen, die gemeldeten Fehler zu dokumentieren sowie diese Dokumentation **EBO** zur Verfügung zu stellen. Der Kunde nennt **EBO** den Namen eines Ansprechpartners, der für den Hardware-Service bzw. die Software-Pflege zuständig ist. Diesem obliegt der Kontakt zu **EBO**. Zwei Vertreter können benannt werden.

### E.3.02 Software-Service mit Ferndiagnose

Der Kunde verpflichtet sich, die im Rahmen der Ferndiagnose benötigte Hard- und Software bereit und funktionsfähig zu halten. Der Kunde ist insoweit für die ordnungsgemäße Funktion sowie Wartung der bei ihm installierten Anlagen selbst verantwortlich.

Ferner hat der Kunde sicherzustellen, dass ein Ferndatenaustausch mit **EBO** möglich ist und die von ihm verwendete Hard- und Software mit den Schnittstellen der **EBO** übereinstimmt. Der Zugang zur Anwenderinstallation ist **EBO** nur mittels Freigabe durch den Kunden möglich, außerdem vergibt der Kunde für den Zugriff ein Passwort.

Als zusätzlicher Schutzmechanismus ist vorgesehen, die Files zu kennzeichnen, auf die mittels Fernservice zugegriffen werden kann. Der Kunde vereinbart mit der **EBO** Service-Hotline: +49-2451-971129 den Fernservice und stellt die Verbindung zum **EBO**-Anschluss her. **EBO** kann daraufhin die erforderlichen Arbeiten durchführen.



### E.3.03 Vor-Ort-Service

Im Rahmen des Vor-Ort-Service wird dem EBO-Kundendienstingenieur/-techniker qualifiziertes Personal des Kunden zur Verfügung gestellt, das mit den Arbeitsabläufen und Programmen vertraut ist, den EBO-Mitarbeiter unterstützen kann und gleichzeitig Aufsicht zur Erfüllung von Sicherheitsbestimmungen führt. Im Bedarfsfall ist dem Kundendienstingenieur/-techniker von EBO unverzüglich das System für Servicearbeiten zur Verfügung zu stellen. Für Wartezeiten vor Ausführung von angekündigten Arbeiten sind die Allgemeinen Leistungsbedingungen von EBO maßgeblich.

### E.4. Sonstige Reparaturen

Sofern der Kunde EBO auch für Reparaturen in Anspruch nimmt, die nicht zu den nach dem Wartungsvertrag von EBO geschuldeten Leistungen gehören, werden diese Leistungen gesondert nach Aufwand gemäß den Allgemeinen Leistungsbedingungen von EBO berechnet.

### E.5. Zahlung

Der vereinbarte Pauschalpreis ist jährlich im Voraus an dem Tag und Monat fällig, der im Wartungsschein als Vertragsbeginn vereinbart ist.

## E.6. Vertragsdauer/ Preisänderung/ Kündigung

### E.6.01 Vertragsdauer

Die Dauer des Hardware-Wartungsvertrages beträgt 24 Monate. Die Vertragsdauer verlängert sich um jeweils weitere 12 Monate, wenn der Vertrag nicht von einem der beiden Vertragschließenden mindestens 3 Monate vor Ablauf gemäß Ziffer E.6.03 gekündigt wird.

### E.6.02 Preisänderung

Wenn Lohn-, Material- oder sonstige Kosten sich verändern, ist EBO zur entsprechenden Anpassung der Pauschale berechtigt. Eine derartige Anpassung kann jeweils nur bei Beginn eines Vertragsjahres vorgenommen werden.

### E.6.03 Kündigung

Der Kunde kann den Vertrag im Falle der Erhöhung der Pauschale gem. Ziffer E.6.02 binnen eines Monats nach der Bekanntgabe der Erhöhung außerordentlich kündigen. Im Übrigen ist der Vertrag nach der ersten Vertragsperiode von 24 Monaten mit einer Frist von 3 Monaten zum Ende der Vertragslaufzeit kündbar. **Die Kündigung nach § 649 BGB ist ausgeschlossen.** Die Möglichkeit einer Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Jede Kündigung hat schriftlich zu erfolgen.

### E.7. Allgemeine Leistungsbedingungen

Im Übrigen gelten für die Vertragsbeziehung der Parteien ergänzend die Allgemeinen Leistungsbedingungen von EBO.