

# Allgemeine Geschäftsbedingungen

Stand: Mai 2003

## Geltungsbereich

Soweit zwischen der Humance AG (nachfolgend "Humance") und dem Kunden keine entgegenstehenden Vereinbarungen getroffen werden, gelten für alle Lieferungen und Leistungen von Humance die folgenden Bedingungen.

Soweit Humance unter diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen Software von Drittherstellern liefert, gelten deren Lizenzbedingungen vorrangig vor diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen. Der Kunde ist verpflichtet, die Lizenzverträgen und Urheberrechtlichen Bestimmungen der jeweiligen Hersteller und Lieferanten einzuhalten.

## Teil I. Allgemeine Bedingungen für Lieferungen und Leistungen

1. Abweichenden oder ergänzenden Geschäftsbedingungen des Kunden wird hiermit widersprochen, soweit ihrer Geltung nicht ausdrücklich schriftlich zugestimmt wurde. Gleiches gilt für öffentlich-rechtliche oder sonstige vorformulierte Aufträge, Vergabe oder Verdingungsbedingungen. Alle Lieferungen und Leistungen von Humance werden ausschließlich nach Maßgabe der folgenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen (nachfolgend "Geschäftsbedingungen") erbracht. Sie gelten auch für alle zukünftigen Geschäfte mit dem Kunden.

### 2. Angebot und Vertragsabschluss

2.1 Angebote und Kostenvorschläge von Humance sind grundsätzlich unverbindlich und enthalten lediglich eine Aufforderung an den Kunden, einen entsprechenden Auftrag zu erteilen.

2.2 Ein Vertrag kommt - unter Geltung der nachfolgenden Geschäftsbedingungen - erst mit der beiderseitigen Unterzeichnung eines Vertragsdokumentes oder durch die schriftliche Auftragsbestätigung von Humance zustande.

2.3 Mündliche Abreden oder Zusagen bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der schriftlichen Bestätigung durch Humance.

2.4 Der Inhalt und die Ausführung des Vertrages richtet sich ausschließlich nach dem Inhalt des beiderseitig unterschriebenen Vertrages oder einer schriftlichen Bestellung und der Auftragsbestätigung sowie diesen Geschäftsbedingungen.

### 3. Liefer- und Leistungszeitanlagen

3.1 Liefer- und Leistungszeitanlagen sind nur verbindlich, sofern sie von Humance schriftlich bestätigt werden und der Kunde Humance alle zur Ausführung der Lieferungen und Leistungen erforderlichen Informationen und Unterlagen rechtzeitig mitteilt bzw. zur Verfügung gestellt, etwa vereinbarte Anzahlungen vereinbarungsgemäß entrichtet und seine Vertrags- und Mitwirkungspflichten ordnungsgemäß und rechtzeitig erfüllt hat. Alle Vereinbarungen über Liefer- und Leistungszeitanlagen unter Vorbehalt der rechtzeitigen Selbstbelieferung von Humance. Die Leistungserbringung von Humance steht außerdem unter dem Vorbehalt, dass notwendige Ersatzteile oder -geräte allgemein erhältlich und bei Hersteller vorrätig sind.

3.2 Liefer- und Leistungszeiten verlängen sich in angemessenem Umfang, wenn Humance an der Erfüllung ihrer Verpflichtungen durch höhere Gewalt oder sonstige unvorhersehbare und/oder außergewöhnliche Ereignisse gehindert wird, die außerhalb des Einflussbereiches von Humance liegen und trotz zumutbarer Sorgfalt nicht abgewendet werden können. Als Ereignisse im Sinne von Satz 1 gelten insbesondere Krieg, Aufruhr, Streik, Aussonnerungen, Feuer, Überschwemmungen sowie sonstige nicht vorhersehbare Betriebsstörungen (auch bei Zulieferern). Humance wird dies dem Kunden unverzüglich mitteilen. Ist das Ende des betreffenden Ereignisses nicht abzusehen oder dauert es länger als zwei Monate, ist jede Partei berechtigt, vom Vertrag zurückzutreten.

3.3 Verzögern sich Lieferungen oder Leistungen von Humance, ist der Kunde zum Rücktritt berechtigt, wenn Humance die Verzögerung zu vertreten hat und eine vom Kunden schriftlich gesetzte angemessene Frist erfolglos verstrichen ist.

### 4. Mitwirkungspflichten des Kunden

4.1 Soweit für die Erbringung der Leistungen Einsätze vor Ort erforderlich sind, wird der Kunde Humance die räumliche und zeitliche Gelegenheit zur Durchführung der Leistungen einräumen. Der Kunde wird Humance während der Vorbereitung und der Durchführung der Leistungen jede notwendige Unterstützung gewähren.

4.2 Der Kunde ist für angemessene Umfeldbedingungen und die ordnungsgemäße Nutzung der in den Vertrag einbezogenen Geräte und Programme verantwortlich. Vor Arbeiten an seinen Geräten und/oder Programmen wird der Kunde alle Programme und Daten selbstständig sichern und auf externen Datenträgern speichern.

4.3 Der Kunde wird alle für die Durchführung von Arbeiten vor Ort erforderlichen Einrichtungen (einschließlich Telefonverbindungen und Übertragungsleitungen etc.) auf seine Kosten zur Verfügung stellen.

4.4 Der Kunde hat für die notwendige und rechtzeitige Mitwirkung der von ihm beauftragten oder mit ihm verbundenen Unternehmen einzustehen. Das betrifft vor allem die Bereitstellung aller notwendigen Leistungsvoraussetzungen und Informationen oder Daten sowie die notwendige sowie rechtzeitige im Übrigen unter dem Vorbehalt der rechtzeitigen, insbesondere falls es mangels Mitwirkung zu Verzögerungen oder Leistungsstörungen kommt.

### 5. Preise und Zahlungsbedingungen

5.1 Soweit nicht ausdrücklich anders vereinbart, erfolgt die Vergütung auf der Grundlage der zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses allgemein gültigen Vergütungsätze von Humance.

5.2 Sollten sich aufgrund neuer Gesetze oder Verordnungen bestehende Regelungen ändern, durch die Humance verpflichtet wird, vom Kunden gekaufte Hardware und Software Produkte zu sammeln und zu entsorgen, werden diese Kosten dem Kunden zu den jeweils gültigen Entgelttarifen und/oder Zuschlägen zu gewähren.

5.3 Humance behält sich bei Dauerschuldverhältnissen vor, bei Steigerung der eigenen Kosten die vereinbarten Preise unter Einhaltung einer Ankündigungfrist von zwei Monaten entsprechend zu erhöhen. Sofern die Preiserhöhung 10% des ursprünglichen Preises übersteigt, ist der Kunde berechtigt, den Vertrag zum Ablauf des nächsten Kalendermonats nach Mitteilung der Erhöhung zu kündigen und zum Teil zurückzutreten.

5.4 Alle Preise verstehen sich zuzüglich der jeweiligen gesetzlichen Umsatzsteuer.

5.5 Alle Zahlungen sind sofort nach Rechnungserhalt ohne Abzug fällig, sofern nicht eine andere Zahlungsweise vereinbart wurde.

5.6 Bei Zahlungsverzug des Kunden ist Humance berechtigt, dem Kunden für die Dauer des Verzuges pauschal Zinsen in Höhe von 2 Prozentpunkten über dem jeweils geltenden gesetzlichen Verzugszins zu berechnen. Die Geltendmachung eines weitergehenden Verzugschadens bleibt vorbehalten.

5.7 Humance kann die Erbringung von Lieferungen und Leistungen verweigern, wenn nach Vertragsabschluss die Gefahr besteht, dass der Kunde die Leistungen nicht annehmen wird, insbesondere dadurch, dass der Kunde in Zahlungswert gerät. Das Leistungsverweigerungsrecht entfällt, wenn der Kunde die Gegenleistung bewirkt, Vorauszahlung oder Sicherheit leistet. Sind die Gegenleistung, Vorauszahlungen oder Sicherheitsleistungen auch nach Ablauf einer angemessenen Nachfrist nicht erbracht, kann Humance von einzelnen oder allen die betroffenen Verträge jeweils ganz oder teilweise zurücktreten. Die Geltendmachung weiterer Rechte bleibt Humance unbenommen.

5.8 Zur Aufrechnung ist der Kunde nur berechtigt, soweit seine Gegenansprüche unbestritten oder rechtskräftig festgestellt sind. Zur Ausübung eines Zurückbehaltungsrechts ist der Kunde nur insoweit berechtigt, als ein Gegenanspruch auf dem gleichen Vertragsverhältnis beruht wie die streitige Forderung und unbestritten oder rechtskräftig festgestellt ist.

### 6. Eigentumsverhalt

6.1 Bis zur vollständigen Bezahlung des Kaufpreises sowie sämtlicher aus der Geschäftsbeziehung mit dem Kunden entstehender bzw. entstehender Forderungen bleiben alle erbrachten Ergebnisse im Eigentum von Humance (nachfolgend zusammen "Vorbehaltsware"). Bei laufender Rechnung gilt das vorbehaltene Eigentum als Sicherung der Humance zustehenden Saldoforderung.

6.2 Der Kunde hat die Vorbehaltsware pfleglich zu behandeln, solange sie im Vorbehaltsvermögen von Humance steht. Bei wertwidrigem Verhalten des Kunden - insbesondere bei Zahlungsverzug - kann Humance unbeschadet sonstiger Rechte die Vorbehaltsware nach Nichteinlösung und anschließendem Rücktritt zurücknehmen und sie zwecks Befriedigung fälliger Forderungen gegen den Kunden anderweitig verwerten. Soweit die Vorbehaltsware nicht mehr im Besitz des Kunden ist, tritt der Kunde schon jetzt seine Herausgabeansprüche gegen Dritte an Humance ab.

6.3 Der Kunde ist bis auf Widerruf zur Verbindung und Verarbeitung der Vorbehaltsware im ordentlichen Geschäftsverkehr berechtigt. Das gilt jedoch nur, solange er seinen Verpflichtungen gegenüber Humance fristgerecht nachkommt. Der Kunde ist nicht berechtigt, die Vorbehaltsware zu verpfänden, zur Sicherheit zu übergreifen oder sonstige das Eigentum von Humance gefährdende Verfügungen zu treffen.

6.4 Veräußert der Kunde die Vorbehaltsware, so tritt er bereits im voraus sämtliche Ansprüche und Forderungen aus der Weiterveräußerung, bis zur vollständigen Tilgung aller Forderungen von Humance, zur Sicherung an Humance ab. Wird die Vorbehaltsware mit anderen, Humance nicht gehörenden Waren verbunden oder verarbeitet und - auch zu einem Gesamtpreis - abgegeben, erstreckt sich die Abtretung an Humance nur auf den Teil der Forderung, der dem zwischen Humance und dem Kunden vereinbarten Preis zuzüglich einer Sicherheitsmarge von 10% dieses Preises entspricht. Humance nimmt diese Abtretungen an. Der Kunde ist wiederum ermächtigt, die an Humance abgetretenen Forderungen treuhänderisch für Humance im eigenen Namen einzuziehen. Humance kann diese Ermächtigung sowie die Berechtigung zur Weiterveräußerung widerrufen, wenn der Kunde mit wesentlichen Verpflichtungen wie beispielsweise der Zahlung gegenüber Humance in Verzug ist.

6.5 Eine Verbindung oder Verarbeitung der Vorbehaltsware durch den Kunden erfolgt stets für Humance. Wird die Vorbehaltsware mit anderen Gegenständen verbunden oder verarbeitet, erwirbt Humance das Eigentum an der neuen Sache im Verhältnis des Wertes der Vorbehaltsware zu den anderen verarbeiteten oder verbundenen Gegenständen zur Zeit der Verarbeitung. Für die durch Verarbeitung entstehende neue Sache gilt im Übrigen das gleiche wie für die unter Vorbehalt gelieferten Produkte.

6.6 Auf Verlangen von Humance hat der Kunde die Abtretung den Vertragspartnern der abgetretenen Forderungen zu bewilligen und Humance alle zur Einlösung der abgetretenen Forderungen erforderlichen Angaben und Unterlagen zuzugewen zu lassen. Humance ist ebenfalls berechtigt, die Abtretung gegenüber diesen offen zu legen.

6.7 Bei einer Pfändung oder jeder anderen Beeinträchtigung der Rechte von Humance durch Dritte, insbesondere bei Zugriffen auf die Vorbehaltsware, hat der Kunde den Dritten auf die Rechte von Humance hinzuweisen und Humance unverzüglich zu informieren. Kosten und Schäden durch die Verletzung dieser Pflicht trägt der Kunde.

6.8 Übersteigt der Wert der von Humance bestehenden Sicherheiten die zu sichernden Forderungen insgesamt um mehr als 10%, ist der Kunde berechtigt, insoweit Freigabe zu verlangen.

## 7. Beschaffenheitsvereinbarung ohne Garantieübernahme

7.1 Humance gewährleistet, dass Liefergegenstände und Leistungen bei Gefahrübergang die vereinbarte oder gewöhnliche Beschaffenheit aufweisen.

7.2 Öffentliche Äußerungen, insbesondere Werbeaussagen des Herstellers zählen nicht zur vereinbarten Beschaffenheit.

7.3 Humance weist ausdrücklich darauf hin, dass es nach dem Stand der Technik nicht möglich ist, das einwandfreie Funktionieren von Datenverarbeitungsgeräten und Gerätekombinationen unter allen denkbaren Anwendungsbedingungen zu gewährleisten und Mängel in der Ausstattung zurückzuführen. Die zum Zwecke der Nacherfüllung anfallenden Kosten trägt der Kunde.

7.4 Soweit die Parteien im Einzelfall eine über die Beschaffenheitsvereinbarung nach Ziffer 7.1 hinausgehende Einstandsspflicht (Garantie) vereinbaren wollen, hat dies ausdrücklich schriftlich zu erfolgen.

7.5 Entsprechend Ziffer 7.2 sind Angaben in Katalogen, Preislisten und sonstigen dem Kunden überlassenen Informationsmaterialien keinesfalls als derartige Garantien für eine besondere Beschaffenheit der Liefergegenstände zu verstehen.

### 8. Gewährleistung, Untersuchungsfrist

8.1 Gewährleistungsrechte des Kunden im Hinblick auf Liefergegenstände setzen voraus, dass der Kunde den Liefergegenstand nach Übergabe überprüft und Humance Mängel unverzüglich, spätestens jedoch zwei Wochen nach Übergabe schriftlich unter Beschreibung des Mangels mitteilt; mögliche Mängel müssen Humance unverzüglich nach ihrer Entdeckung schriftlich mitgeteilt werden.

8.2 Bei jeder Mängelrüge steht Humance das Recht zur Besichtigung und Prüfung des Liefergegenstandes zu. Dafür wird der Kunde Humance notwendige Zeit und Gelegenheit einräumen. Humance kann von dem Kunden auch verlangen, dass es den bestandensten Liefergegenstand an Humance auf Kosten von Humance zurückrückt. Erweist sich eine Mängelrüge des Kunden als vorzüglich oder grob fahrlässig unberechtigt, ist er Humance zum Ersatz aller in diesem Zusammenhang entstandenen Aufwendungen - z.B. Fahrt- und Monteurkosten oder Versandkosten - verpflichtet.

8.3 Soweit der Liefer- und Leistungsgegenstand mit einem gewährleistungspflichtigen Mangel behaftet ist, wird Humance den Mangel kostenlos beseitigen oder eine mangelfreie Sache liefern (nachfolgend zusammen "Nacherfüllung"). Von Humance ersetzte Teile sind vom Kunden an Humance zurückzugeben. Die zum Zwecke der Nacherfüllung anfallenden Material-, Versendungs- und Arbeitskosten übernimmt Humance, sofern der vom Kunden bestannde Mangel von Humance anerkannt wird und kein Fall von Ziffer 8.2 Satz 4 vorliegt.

8.4 Das Wahlrecht, ob der Mangel durch kostenlose Beseitigung des Mangels oder durch Lieferung einer mangelfreien Sache erfolgt, liegt bei Humance, sofern nicht der Kunde nur eine bestimmte Art der Nacherfüllung zumabst. 1.

8.5 Humance übernimmt keine Gewähr für Schäden, die aufgrund ungeeigneter und unsachgemäßer Verwendung, fehlerhafter Inbetriebnahme oder Behandlung, fehlerhafter Reparatur- und/oder Nachbesserungsversuche des Kunden oder Dritter, natürlicher Abnutzung oder ungeeigneter Betriebsmittel entstehen, sofern die Schäden nicht von Humance zu vertreten sind.

8.6 Erfüllt innerhalb einer vom Kunden gesetzten angemessenen Frist keine Nacherfüllung bzw. schädigt diese fehl, ist sie dem Kunden unzumutbar oder hat Humance sie nach § 429 Abs. 3 BGB (BGB, §§ 635 Abs. 3 BGB) verweigert, kann der Kunde nach seiner Wahl vom Vertrag zurücktreten, den vereinbarten Preis herabsetzen oder unter den weiteren gesetzlichen Voraussetzungen des § 281 BGB Schadensersatz statt der Leistung nach Maßgabe von Ziffer 9 (oder ggf. Ersatz seiner Aufwendungen gemäß den Bestimmungen des § 294 BGB) verlangen. Bei Werkverträgen ist der Kunde unter den weiteren Voraussetzungen des § 637 BGB ferner zur Selbstwanne berechtigt (nachfolgend zusammen "Sekundärrechte"). Ein Rücktritt oder ein Anspruch auf Schadensersatz statt der ganzen Leistung kommt nur in Betracht, sofern dem Kunden im Falle einer Teilerfüllung an dieser kein Interesse hat und im Fall der Schlechtleistung die Pflichtverletzung erheblich ist.

8.7 Macht der Kunde von seinen Sekundärrechten keinen Gebrauch und verlangt er weiterhin Nacherfüllung gemäß Ziffer 8.3, ist er verpflichtet, Humance jeweils erneut eine angemessene Frist zur Nacherfüllung zu setzen, während der er die Sekundärrechte nicht geltend machen darf. Nach Ablauf der Frist oder falls die Nacherfüllung (erneut) fehlschlägt, dem Kunden unzumutbar oder von Humance § 439 Abs. 3 BGB (BGB, §§ 635 Abs. 3 BGB) verweigert wird, stehen dem Kunden die Sekundärrechte wieder uneingeschränkt zu. Der Kunde ist berechtigt, beliebig häufig Fristen zur Nacherfüllung zu setzen.

8.8 Der Kunde wird die Fristen zur Nacherfüllung gemäß Ziffer 8.6 und 8.7 Humance jeweils schriftlich mitteilen.

8.9 Die Verjährungsfrist für den Mängelanspruch für Liefergegenstände und Werkleistungen beträgt zwölf Monate seit ihrer Ablieferung bzw. ihrer Abnahme durch den Kunden. Etwaige Rückgriffsansprüche nach §§ 478, 479 BGB bleiben unberührt.

8.10 Eine weitere Gewährleistung ist ausgeschlossen. Humance übernimmt insbesondere nicht ausdrücklich, beliebig häufige Fristen zur Nacherfüllung zu setzen.

### 9. Haftung und Schadensersatz

9.1 Humance haftet für entstandenen Schaden insoweit als

(a) ihr, ihren gesetzlichen Vertretern oder Erfüllungsgehilfen Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit vorliegt, oder

(b) der Schaden auf das Fehlen einer garantierten Beschaffenheit und das sonstige Nichterfüllen einer gewährten Garantie zurückgeht, soweit der beschriebene Garantiefall eingetreten ist und der Kunde gerade von dem eingetretenen Schaden geschützt werden sollte;

(c) für schuldhaft verursachte Schäden aus einer Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit;

(d) für Ansprüche nach dem Produkthaftungsgesetz;

(e) aufgrund sonstiger zwingender gesetzlicher Haftungsvorschriften.

9.2 Darüber hinaus haftet Humance auf die Höhe des typischerweise voraussehbaren Schadens beschränkt auch für solche Schäden, die Humance oder ihre Erfüllungsgehilfen oder gesetzlichen Vertreter in Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht verursacht haben. Eine darüber hinausgehende Haftung ist ausgeschlossen.

9.3 Diese Haftungsbeschränkung gilt im Hinblick auf alle Schadensersatzansprüche, unabhängig von ihrem Rechtsgrund, insbesondere auch im Hinblick auf vorvertragliche oder nebenvertragliche Ansprüche.

9.4 Humance übernimmt keine Haftung für Schäden und Nachteile, die daraus entstehen, dass eine EDV-Anlage oder ein Teil davon zu Reparatur- oder Wartungszwecken während der produktiven Laufzeit ausgeschaltet oder in sonstiger Weise beeinträchtigt werden muss. Der Kunde kann allerdings auf eigene Verantwortung ausdrücklich verlangen, dass Humance geschuldete Reparatur- oder Wartungsarbeiten zu bestimmten Zeiten nicht vornimmt.

9.5 Der Kunde ist verpflichtet, in angemessenen Abständen, jedoch mindestens einmal pro Jahr, Sicherungskopien von seinen Daten anzufertigen. Eine Verletzung dieser Pflicht gilt als Minderwidrigkeit.

### 10. Urheberrechte und gewerbliche Schutzrechte

10.1 Der Kunde ist nur berechtigt, die ihm zur Durchführung des Vertrages überlassenen Programme, Zeichnungen, Verfahrensschemen und sonstigen Unterlagen für den vertraglich vorgesehenen Gebrauch zu verwenden. Sämtliche Urheberrechte, Nutzungsrechte und sonstige Schutzrechte verbleiben bei Humance. Eine über den notwendigen vertraglichen Gebrauch hinausgehende Verwendung, Vervielfältigung und Überlassung an Dritte ist dem Kunden nicht gestattet.

10.2 Humance behält sich ihre Urheberrechte an von ihr im Rahmen des Vertrages erbrachten Leistungen oder Lieferungen ausdrücklich vor. Entsteht durch die Leistungen von Humance ein Urheberrecht, erhält der Kunde ein einfaches, zeitlich unbegrenztes Recht zur Nutzung solcher Leistungen im Rahmen seines Geschäftsbetriebes. Der Kunde ist zur Unterlizenzierung und zur Weiterübertragung nicht berechtigt.

### 11. Geheimhaltung

11.1 Der Kunde ist verpflichtet, alle ihm im Zusammenhang mit der Vorbereitung und Durchführung des Vertrages bekannt werdenden betrieblichen und technischen Informationen, an denen Humance ein Geheimhaltungsinteresse haben kann, sowie alle Produkt- und Geschäftsgeheimnisse - auch nach Beendigung des Vertrages - vertraulich zu behandeln, nicht an Dritte weiterzugeben und nicht für vertragsfremde Zwecke zu verwenden.

### 12. Schlussbestimmungen

12.1 Humance ist berechtigt, den Vertrag ganz oder teilweise durch Dritte ausführen zu lassen, sofern der Kunde dem nicht ausdrücklich unter Darlegung wichtiger Gründe widerspricht.

12.2 Eine Abtretung oder Übertragung von Rechten und/oder Pflichten aus diesem Vertrag durch den Kunden bedarf der vorherigen schriftlichen Einwilligung von Humance. Insbesondere gehen durch die Weitergabe der von einem Servicevertrag erfassten Geräte an Dritte nicht die für dieses Geräte vereinbarten Ansprüche auf die Erbringung der Serviceleistungen an den Dritten über, es sei denn, Humance stimmt einem solchen Rechtsübergang ausdrücklich und schriftlich zu.

12.3 Erfüllungsort für beide Seiten jeweils Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus dem Vertrag ist Kerpem. Humance bleibt jedoch berechtigt, den Kunden auch vor einem anderen gesetzlich zuständigen Gericht in Anspruch zu nehmen.

12.4 Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des Übereinkommens der vereinten Nationen über Verträge über den internationalen Warenkauf (CISG).

12.5 Änderungen und Ergänzungen der getroffenen Vereinbarungen, für den Vertrag Bedingungen bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform. Dies gilt auch für einen Verzicht auf dieses Schriftformerfordernis.

12.6 Sollte eine oder mehrere dieser Bestimmungen ganz oder teilweise unwirksam sein oder werden, oder sollte der auf ihrer Grundlage abgeschlossene Vertrag eine Regelungslücke aufweisen, ist die Wirksamkeit der übrigen Regelungen hiervon unberührt. Anstelle der unwirksamen oder fehlenden Vereinbarung werden die Vertragspartner diejenige wirksame Regelung treffen, die dem wirtschaftlich Gewollten am nächsten kommt.

## Teil II. Zusätzliche Bedingungen für die Lieferung von Hard- und Software und Implementierung

Soweit Humance Hard- oder Software liefert oder Implementierungs- oder Anpassungsleistungen erbringt, gelten die zusätzlichen Bedingungen für die Lieferung von Hard- und Software und Implementierung ergänzend zu den Allgemeinen Bedingungen in Teil I.

### 13. Versand, Gefahrübergang und Versicherung

13.1 Soweit nicht ausdrücklich schriftlich anders vereinbart, liegt die Verantwortung für die Auswahl besteller Liefergegenstände und für die mit ihnen vom Kunden beabsichtigten Ergebnisse sowie für das Zusammenwirken einzelner Komponenten allein beim Kunden. Sollte Humance im Auftrag des Kunden Software oder/und Menüs (Images), die der Kunde von dem

Hersteller der Software oder/und der Menüs lizenziert bekommen hat, auf Hardware aufbauen, so garantiert der Kunde der Humance, daß er Lizenzen zumindest in der Anzahl erworben hat, mit der er Humance zur Installation beauftragt hat. Weiterhin garantiert er, daß er entsprechend den Lizenzbestimmungen berechtigt ist Humance mit einer solchen Dienstleistung zu beauftragen. Eventuell stellt der Kunde Humance von sämtlichen Ansprüchen Dritter vollständig frei, die ihren Grund in der fehlenden oder mangelhaften Lizenzierung der zu installierenden Software oder/und Menüs hat.

13.2 Humance behält sich vor, bei Abkündigung von Produkten durch den Hersteller anstelle der bestellten Liefergegenstände Nachfolgemodelle zu liefern, sofern diese hinsichtlich der Funktionalität und Qualität vergleichbar sind und die vom Kunden geforderten Spezifikationen erfüllen. Humance wird in einem solchen Fall dem Kunden den Preis für das Nachfolgemodell rechtzeitig bekannt geben. Kommt keine Einigung zustande, wird Humance dem Kunden einen geeigneten alternativen Liefergegenstand anbieten.

13.3 Soweit nicht anders vereinbart, erfolgt der Versand auf angemessenem Versandweg in der üblichen Verpackung. Die Gefahr geht mit Übergang des Liefergegenstandes an das Transportunternehmen oder den Kunden selbst auf diesen über. Verzögert sich eine Lieferung durch Umstände, die der Kunde zu vertreten hat, geht die Gefahr bereits mit der Anzeige der Versandbereitschaft auf den Kunden über.

13.4 Humance behält sich die Möglichkeit von Teillieferungen vor, soweit diese für den Kunden zumutbar sind.

13.5 Soweit zwischen den Parteien nichts anderes schriftlich vereinbart wird, sind die Liefergegenstände nur zur Nutzung in dem sich aus der Liefererscheinung ergebende Empfängerland bestimmt.

13.6 Humance ist berechtigt, Programm- und Produktdokumentationen sowie sonstige Unterlagen in englischer Sprache zu liefern.

### 14. Exportbeschränkungen

Der Kunde nimmt zur Kenntnis, dass die Produkte und alle damit verbundenen Daten den Beschränkungen des Exportverwaltungsgesetzes der USA unterliegen können sowie dem Deutschen Außenwirtschaftsgesetz. Die Produkte und mit ihnen verbundene Daten oder Programme dürfen nicht für Zwecke eingesetzt werden, die gegen diese Exportgesetze verstoßen. Die Produkte und/oder deren Bestandteile dürfen nicht ohne erforderliche Genehmigung des betreffenden Landes und der U.S. Exportverwaltungsbehörden exportiert und reexportiert werden.

### 15. Annahmeverzug

15.1 Kommt der Kunde in Annahmeverzug oder verletzt er sonstige Mitwirkungspflichten, ist Humance berechtigt, die Geräte auf Gefahr und Kosten des Kunden angemessen einzulagern. Humance ist unbeschadet ihrer sonstigen Rechte zum Rücktritt vom Vertrag berechtigt, wenn eine dem Kunden gesetzte angemessene Nachfrist zur Abnahme der Lieferung erfolglos verstrichen ist.

15.2 Hält der Kunde etwaige vereinbarte Vor-Ort-Termine nicht ein, ist Humance berechtigt, ihm die Kosten für diesen Einsatz entsprechend der üblichen Stundensätze in Rechnung zu stellen, sofern es Humance nicht gelingt, den Mitarbeiter anderweitig entsprechend einzusetzen.

### 16. Abnahme

Von Humance für den Kunden erbrachte Werk- und Installationsleistungen sind innerhalb von zwei Wochen nach Übergabe vom Kunden in Anwesenheit von Vertretern beider Parteien abzunehmen. Unterläßt der Kunde die Abnahme aus anderen Gründen als wegen eines Mangels, gilt die Abnahme als erklärt, wenn der Kunde nicht innerhalb einer Frist von vier Wochen nach Bereitstellung zur Abnahme die Abnahme schriftlich verweigert. Solange Humance die Funktionsfähigkeit und Sicherheit der Serviceleistung überhalb ihrer Geschäftsbesorgung übernimmt Humance keine Verantwortung, sofern nicht ausdrücklich schriftlich etwas anderes vereinbart wurde, gilt dies als Abnahme.

## Teil III. Zusätzliche Bedingungen für Wartung und Pflege

Soweit Humance Leistungen im Rahmen von Wartung und Pflege erbringt, gelten die nachfolgenden zusätzlichen Bedingungen für Wartung und Pflege ergänzend zu den Allgemeinen Bedingungen in Teil I.

### 17. Umfang der Serviceleistungen

17.1 Die von Humance zu erbringenden Wartungs- und Pflegeleistungen (nachfolgend "Serviceleistungen") beziehen sich ausschließlich auf die entweder im Vertrag oder in einer nachträglich schriftlichen Vereinbarung der Parteien hinsichtlich Hersteller, Typ sowie Serien- und Geräte-Nummer näher spezifizierten Geräte oder Systemkonfigurationen.

17.2 Humance erbringt die Serviceleistungen telefonisch oder vor Ort beim Kunden. Die Auswahl zwischen diesen Arten der Leistungserbringung liegt im Ermessen von Humance, es sei denn, im Vertrag ist ausdrücklich eine bestimmte Art der Leistungserbringung vereinbart. Nach Absprache mit dem Kunden kann auch eine Fernwartungsleistung implementiert werden. Für die Funktionsfähigkeit und Sicherheit der Serviceleistung überhalb ihrer Geschäftsbesorgung übernimmt Humance keine Verantwortung, sofern nicht ausdrücklich schriftlich etwas anderes vereinbart wurde.

17.3 Humance nutzt zur Leistungserbringung eigene und fremde Wissensdatenbanken, diverse Hersteller-Hotlines sowie öffentliche Dienste, wie zum Beispiel das Internet, und erbringt die Serviceleistungen unter Nutzung dieser Datenbanken, Hotlines oder Serviceleistungen. Die Funktionsfähigkeit oder den Inhalt solcher Fremddienstleistungen, Verzögerungen oder Schlechtleistungen, die auf fremde Datenbanken, Hotlines oder Informationsdienste zurückzuführen sind, begründen keine Ansprüche gegen Humance.

17.4 Sollten im Rahmen der vereinbarten Leistungen bislang unbekannt Probleme oder Störungen auftreten, aufreicht miteitellen. Plant der Kunde Änderungen oder Erweiterungen an den entsprechenden Herstellersupport weiterleiten, um eine Behebung des Problems zu erreichen. In einem solchen Fall wird Humance versuchen, eine Übergangslösung zu schaffen, welche die Lösung des Problems erlaubt, oder nach Absprache mit dem Kunden eine Alternativ- oder Zwischenlösung suchen, welche die Bedürfnisse des Kunden in annähernd gleicher Weise abdeckt. Gleiches gilt, wenn trotz Einsatz größtmöglicher Sorgfalt und Fachkenntnis unlösbare Probleme auftreten oder ein Auftrag nicht in objektiv angemessener Qualität erbracht werden kann. Eine Haftung und Sicherheit der Serviceleistung wird von Humance insoweit nicht übernommen. Insbesondere gelten in diesen Fällen gegebenenfalls vereinbarte Servicelevelzeiten nicht.

17.5 Ist eine bestimmte Erfolgsquote vereinbart, wird diese von Humance auf Wunsch des Kunden vorvertraglich einer anderen lautenden Absprache anhand aller betroffenen und erbrachten Serviceleistungen - mit Ausnahme der im vorstehenden Absatz geschiedenen Situationen - nach Abschluss eines Kalendermonats ermittelt, wobei allerdings der jeweils erste Monat nach Vertragsbeginn sowie - bei Einbeziehung neuer Hard- oder Software - der erste Monat nach Installation außer Betracht bleiben.

17.6 Änderungen des Aufstellungsortes der betroffenen Geräte oder Systeme sind Humance rechtzeitig schriftlich mitzuteilen. Plant der Kunde Änderungen oder Erweiterungen der von einem Servicevertrag erfassten Hard- oder Software oder ihrer Zusammensetzung, wird er Humance unverzüglich von diesen Planungen unterrichten. Soweit die Änderungen oder Erweiterungen Humance bei der Leistungserbringung erschweren oder unumgänglich machen, ist Humance nach ihrer Ermittlung der Wartungsleistungen verpflichtet. In diesen Fällen wird Humance im Rahmen ihrer betrieblichen Möglichkeiten ein Angebot für die Wartung des veränderten oder erweiterten Teils oder des Gesamtsystems unterbreiten. Kommt zwischen den Parteien eine Einigung über die Wartungsleistungen nicht zustande, ist das erweiterte System zu ersetzen, hat dies auf die vom Kunde zu zahlenden Servicegebühren keinen Einfluss.

17.7 Humance erhält vom Kunden auf Wunsch eine aktuelle Liste der autorisierten Ansprechpartner.

17.8 Der Kunde muss bei einem Releasewechsel über die betreffenden Lizenzrechte für die zu installierende Software verfügen bzw. diese erwerben.

### 18. Servicezeiten

18.1 Serviceleistungen erbringt Humance grundsätzlich montags bis freitags von 9.00 bis 17.00 Uhr, mit Ausnahme von Feiertagen (nachfolgend "Servicebereitschaftszeit"). Weitergehende Servicebereitschaftszeiten können schriftlich gegen gesonderte Vergütung entweder allgemein oder für Einzelfälle vereinbart werden.

18.2 Von Humance gegebenenfalls zugesagte Servicelevelzeiten (z.B. Reaktionszeiten) gelten nur im Rahmen der vereinbarten Servicebereitschaftszeiten. Wird eine Kundenanforderung außerhalb der vereinbarten Servicebereitschaftszeiten entgegengekommen, wird sie im Hinblick auf von Humance einzuhaltende Servicelevelzeiten so behandelt, als wäre sie zu Beginn der nachfolgenden Servicebereitschaftszeit eingegangen. Liegt das Ende der Servicelevelzeit außerhalb der Servicebereitschaftszeit, wird die Servicelevelzeit unterbrochen und läuft mit Beginn der nächsten Servicebereitschaftszeit weiter, sofern die Parteien nichts anderes vereinbart haben.

18.3 Kann Humance die geschuldeten Leistungen innerhalb der vereinbarten Servicelevelzeiten trotz aller Bemühungen nicht erbringen, ist Humance berechtigt, innerhalb der vereinbarten Servicelevelzeit nach eigenem Ermessen anstelle der geschuldeten Leistungen für eine Übergangsphase eine vergleichbare Zwischenlösung zu erbringen, z.B. ein vergleichbares Ersatzgerät zur Verfügung zu stellen.

18.4 Verlangt der Kunde Serviceleistungen über die vereinbarten Serviceleistungen oder -termine hinaus, wird Humance sich im Rahmen ihrer betrieblichen Möglichkeiten bemühen, diese zusätzlichen Serviceleistungen zu erbringen. Zusätzliche Serviceleistungen sind nach den allgemein gültigen Vergütungsätzen von Humance zu vergüten, soweit vertraglich nichts anderes vereinbart ist. Vereinbarte Servicelevelzeiten gelten für zusätzliche Serviceleistungen nicht.

18.5 Für das Einspielen von neuer Software im Serviceumfang müssen grundsätzlich gesonderte Termine mit Humance vereinbart werden.

## Teil IV. Zusätzliche Bedingungen für Beratungsleistungen

Soweit Humance Beratungsleistungen erbringt, gelten die nachfolgenden Zusätzlichen Bedingungen für Beratungsleistungen ergänzend zu den Allgemeinen Bedingungen in Teil I.

### 19. Fachgerechte Leistungserbringung

Humance erbringt Beratungsleistungen in fachgerechter Weise durch entsprechend qualifizierte Mitarbeiter. Bei Schlechtleistung, kann Humance die entsprechende Dienstleistung erneut vornehmen. Hinsichtlich der Unterstützung bei vom Kunden geleiteten Projekten übernimmt Humance keine Gewähr.