

Allgemeine Geschäftsbedingungen der HCM CustomerManagement GmbH

(Stand 08 / 2014; V3)

1. Allgemeines

- 1.1 Die nachstehenden Geschäftsbedingungen gelten für alle Lieferungen, Leistungen und Angebote von HCM.
- 1.2 Entgegenstehende Geschäftsbedingungen des Kunden werden auch ohne ausdrücklichen Widerspruch selbst im Falle der Lieferung nicht Vertragsbestandteil.
- 1.3 Abweichungen von diesen Geschäftsbedingungen und/oder Ergänzungen sowie Änderungen und Ergänzungen abgeschlossener Verträge und der auf diese anwendbaren Geschäftsbedingungen von HCM bedürfen der Schriftform.
- 1.4 HCM ist berechtigt, diese AGB zu ändern, indem sie den Kunden im Einzelnen schriftlich über die Änderung informiert. Die Zustimmung zur Vertragsänderung gilt als erteilt, sofern der Kunde der Änderung nicht binnen 4 Wochen nach Zugang der Änderungsmitteilung widerspricht. HCM verpflichtet sich, den Kunden mit der Änderungsmitteilung auf die Folgen eines unterlassenen Widerspruchs hinzuweisen. HCM ist berechtigt, dem Kunden die geänderten AGB per Email zuzustellen bzw. auf die Veröffentlichung im Internet hinzuweisen.

2. Angebot und Vertragsschluss

- 2.1 Angebote von HCM sind – insbesondere hinsichtlich der Preise, Menge, Lieferfrist, Liefermöglichkeiten und Nebenleistungen – unverbindlich. Ein Vertrag kommt erst durch die schriftliche Auftragsbestätigung der HCM zustande und richtet sich ausschließlich nach deren Inhalt. Wird der Auftragsbestätigung nicht innerhalb 1 Woche widersprochen, gilt der Vertrag als geschlossen.
- 2.2 Die ausdrückliche Übernahme von Garantien oder die Zusicherung von Eigenschaften bedarf der schriftlichen Bestätigung durch HCM.
- 2.3 Der Umfang der von HCM zu erbringenden Leistungen wird allein durch die schriftlichen Verträge festgelegt. Soweit abgeschlossen gelten in nachstehender Reihenfolge die Produktlizenzbedingungen der Partner-Software, die Lizenzbedingungen für HCM Lösungen und HCM Lösungs-templates, die HCM Auftragsbestätigung und ergänzend diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen.
- 2.4 HCM behält sich durch die Berücksichtigung zwingender, durch rechtliche oder technische Normen bedingte, Abweichungen von den Angebotsunterlagen bzw. von der Auftragsbestätigung vor.
- 2.5 Soweit sich die Vertragspartner per elektronischer Post (E-Mail) verständigen, erkennen sie die unbeschränkte Wirksamkeit der auf diesem Wege übermittelten Willens-erklärungen nach Maßgabe der folgenden Bestimmungen an:
 - 2.5.1 In der E-Mail dürfen die gewöhnlichen Angaben nicht unterdrückt oder durch Anonymisierung umgangen werden; d. h., sie muss den Namen und die E-Mail-Adresse des Absenders, den Zeitpunkt der Absendung (Datum und Uhrzeit) sowie eine Wiedergabe des Namens des Absenders als Abschluss der Nachricht enthalten. Eine im Rahmen dieser Bestimmung zugegangene E-Mail gilt vorbehaltlich eines Gegenbeweises als vom anderen Partner stammend.
 - 2.5.2 Für unverschlüsselt im Internet übermittelte Daten ist eine Vertraulichkeit nicht gewährleistet.

3. Leistungsumfang

- 3.1 HCM ist berechtigt, sich zur Erfüllung der von ihr geschuldeten Leistungen der Hilfe Dritter zu bedienen.
- 3.2 HCM ist in zumutbarem Umfang zu Teillieferungen und Teilleistungen berechtigt.
- 3.3 Zu Test- oder Demozwecken gelieferte Produkte (Hardware, Software, Datenträger, Unterlagen etc.) bleiben Eigentum von HCM. HCM behält sich vor, Software so auszurüsten, dass die Programme nach Ablauf der vereinbarten Testdauer nicht mehr voll einsatzfähig sind. Der Kunde kann hieraus keinerlei Ansprüche herleiten.

4. Installation, Schulung und Beratung

- 4.1 Sowohl die Installation durch HCM als auch Schulung und Einweisung des Kunden oder seiner Bedienungskräfte in die Bedienung der gelieferten Software erfolgen nur aufgrund einer entsprechenden Vereinbarung und werden gesondert berechnet.
- 4.2 Sofern HCM Schulungs-, Beratungs- oder Installationsleistungen erbringt, hat der Kunde dafür zu sorgen, dass die erforderlichen kundenseitigen Voraussetzungen erfüllt sind, insbesondere die erforderlichen IT-Infrastruktur, Unterlagen und Personal bereitgestellt sind. Erfüllt der Kunde seine Mitwirkungspflichten nach Satz 1 nicht ordnungsgemäß, so verlängern sich die vertraglich vereinbarten Ausführungsfristen von HCM angemessen. HCM kann den durch die Verzögerung verursachten Mehraufwand insbesondere für die verlängerte Bereitstellung des eigenen Personals oder der eigenen Sachmittel in Rechnung stellen.

5. Service-Dienstleistungen, Support

- 5.1 Soweit nicht ausdrücklich mit dem Kunden schriftlich vereinbart, gewährt HCM dem Kunden keine kostenlose technische Unterstützung (Support).
- 5.2 Die Kosten für die Unterstützung trägt der Kunde. Diese richten sich nach der gültigen Preisliste bzw. nach getroffenen Service-Vereinbarungen.
- 5.3 Geleistet wird der Support werktags via E-Mail und Telefon innerhalb der HCM-Bürozeiten.

6. SAAS-Betrieb (Cloud)

- 6.1 **Verfügbarkeit.** Informationen zu technische Daten der HCM Cloudlösungen, Informationen zur Sicherheit in der Cloud und zum Service der HCM erhält der Kunde in denen im Internet zur Verfügung gestellten Factsheets, sofern keine separaten Vereinbarungen getroffen wurden.

6.2 **Verzug, Sperrung des Anschlusses, Einstellung der Dienstleistung.** Gerät der Kunde 2 Monate mit der geschuldeten Vergütung in Verzug, so kann HCM das Vertragsverhältnis fristlos kündigen. HCM ist des Weiteren berechtigt, den Anschluss ganz oder teilweise zu sperren bzw. andere Dienstleistungen einzustellen. Der Kunde bleibt in diesem Falle verpflichtet, die monatlichen Grundgebühren zu zahlen. Die Sperre bzw. Einstellung der Dienstleistungen wird dem Kunden mit einer Frist von 1 Woche unter gleichzeitiger Mahnung schriftlich angekündigt. Die Sperre eines Anschlusses bzw. Einstellung der Dienstleistungen hindert HCM nicht, den sich aus dem Verzug des Kunden ergebenden Schaden daneben geltend zu machen.

7. Lieferfrist

- 7.1 Von HCM angegebene Lieferzeiten sind unverbindlich. Für den Fall, dass der voraussichtliche Liefertermin von HCM um mehr als 4 Wochen überschritten wird, ist der Kunde berechtigt, HCM eine angemessene Nachfrist zur Lieferung zu setzen.
- 7.2 Auftragsänderungen führen zur Aufhebung vereinbarter Termine und Fristen, soweit nichts anderes vereinbart ist.
- 7.3 Liefer- und Leistungsfristen verlängern sich angemessen im Falle höherer Gewalt und aller sonst von HCM nicht zu vertretender Hindernisse, welche auf die Lieferung oder Leistung von erheblichem Einfluss sind, insbesondere bei Streik und Aussperrung bei HCM, ihren Lieferanten oder deren Unterlieferanten.

8. Preise

- 8.1 Die Preise verstehen sich netto ausschließlich Reisekosten, Verpackungs- und Frachtspesen. Maßgebend sind die Preise der aktuellen Preisliste und Angebote zum Zeitpunkt der Erstellung zuzüglich der jeweiligen gesetzlichen Umsatzsteuer. Sonstige Lieferungen und Leistungen, für die zum Zeitpunkt ihrer Bestellung kein Preis vereinbart wurde, werden zu der am Tage der Erbringung gültigen Preisliste berechnet.
- 8.2 Eventuelle Rückerstattungsansprüche des Kunden, z. B. aufgrund von Überzahlungen, Doppelzahlungen, etc. werden dem Rechnungskonto des Kunden gutgeschrieben und soweit möglich mit der nächsten fälligen Forderung verrechnet.

9. Zahlung

- 9.1 Bei Zahlungsverzug des Kunden ist HCM berechtigt, Verzugszinsen in Höhe von 8% über Basiszinssatz zu verlangen, sofern nicht der Kunde einen geringeren Schaden oder HCM einen höheren Schaden nachweist.
- 9.2 Soweit nichts anderes vereinbart sind Lieferungen von Waren und Dienstleistungen ohne Abzug 14 Tage nach Rechnungserhalt netto zu begleichen.
- 9.3 Der Kunde darf nur mit unbestrittenen oder rechtskräftigen Forderungen aufrechnen bzw. diese mit Forderungen von HCM verrechnen. Zurückbehaltungsrechte darf der Kunde nur ausüben, wenn sein Gegenanspruch unbestritten oder rechtskräftig festgestellt ist.
- 9.4 Schuldet der Kunde HCM mehrere Zahlungen gleichzeitig, wird – sofern der Kunde keine Tilgungsbestimmung getroffen hat – zunächst die fällige Schuld, unter mehreren fälligen Schulden die jeweils ältere Schuld getilgt.

10. Abnahme von Leistungen, Sachmangelhaftung; Nachbesserung; Kostenlast

- 10.1 Von HCM auftragsgemäß installierte Produkte und Lösungen wird der Kunde unverzüglich testen. Die übergebenen Umfänge werden von HCM im Übergabeprotokoll dokumentiert, welches der Kunde gegenzeichnet. Funktionieren die Produkte und Lösungen im Wesentlichen vertragsgerecht, wird der Kunde spätestens innerhalb von 15 Werktagen nach Installation bzw. Übergabe schriftlich die Abnahme erklären.
- 10.2 Entdeckt der Kunde nach der Übergabe erhebliche Mängel, kann er die Abnahme verweigern. In diesen Fällen wird er HCM unverzüglich, spätestens aber innerhalb von 15 Werktagen nach Installation bzw. Übergabe konkrete Fehler mit genauer Beschreibung in einem Fehlerprotokoll melden. HCM führt die Nachbesserung im Rahmen Pkt. 10.5 durch.
- 10.3 Geht innerhalb von 15 Werktagen nach Installation bzw. Übergabe weder eine Abnahmeerklärung noch eine Fehlermeldung bei HCM ein, gilt das Werk als abgenommen.
- 10.4 Bei unwesentlichen Mängeln darf der Kunde die Abnahme nicht verweigern. HCM führt die Nachbesserung im Rahmen Pkt. 10.5 durch.
- 10.5 Der Kunde wird HCM nach besten Kräften bei der Beseitigung der Fehler unterstützen und insbesondere alle verfügbaren Dokumente, Fehlerprotokolle und sonstigen Unterlagen zur Verfügung stellen, die HCM zur Analyse des Fehlers und/oder zu dessen Behebung benötigt. Der Kunde wird HCM die angemessene Zeit und Gelegenheit zur Durchführung der Nacherfüllung geben.
- 10.6 Ergibt eine nachträgliche Überprüfung, dass ein Fehler nicht vorliegt bzw. vorlag oder der Mangel durch Verschulden des Kunden (z.B. fehlerhafte Bedienung) entstanden ist, so besteht kein Gewährleistungsanspruch. Der Kunde trägt in diesen Fällen die Kosten für das Fehlerprüfungsverfahren und die Beseitigung des Fehlers selbst. HCM wird Erstattung für erbrachten Aufwand zuzüglich notwendiger Auslagen nach den Sätzen und auf der Grundlage der aktuellen Preisliste von HCM und/oder nach der getroffenen Vereinbarung verlangen.

11. Gewährleistung; Gefahrübergang

- 11.1 Die Gewährleistungsfrist entspricht den gesetzlichen Vorschriften. Demnach muss durch HCM sichergestellt sein, dass das gelieferte System mängelfrei funktioniert im Rahmen des im Kaufvertrag definierten Umfangs.
- 11.2 Ein in diesem Zusammenhang identifizierter Mangel wird von HCM im Rahmen der gesetzlichen Gewährleistung und unter Mitwirkung des Kunden gem. Pkt. 10.5 nachgebessert werden.

Allgemeine Geschäftsbedingungen der HCM CustomerManagement GmbH

(Stand 08 / 2014; V3)

- 11.3 Bei schuldhafter Verletzung von Vertragspflichten wird der Kunde HCM in jedem Fall schriftlich zunächst zur kostenlosen Nachbesserung bzw. Ersatzlieferung auffordern.
- 11.4 Der Kunde ist verpflichtet, Mängel unverzüglich binnen 1 Woche nach Lieferung, schriftlich an HCM zu melden und dabei anzugeben, wie sich der Mangel äußert und auswirkt und unter welchen Umständen er auftritt.
- 11.5 Der Kunde wird zur Nachbesserung, während der üblichen Geschäftszeiten, Zugang zu den gelieferten Waren gewähren und sämtliche notwendigen Informationen über den Mangel zur Verfügung stellen.
- 11.6 Gelingt die Nachbesserung nicht innerhalb angemessener Frist und schlägt sie auch innerhalb einer weiteren, vom Kunden angemessen gesetzten Nachfrist fehl, so ist der Kunde berechtigt, seine gesetzlich vorgesehenen Rechte für den Gewährleistungsfall geltend zu machen. Die Anrechnung der gezogenen Nutzungen im Falle der Wandlung erfolgt auf Basis einer vierjährigen linearen Abschreibung, wobei der mangelbedingte Minderwert zu berücksichtigen ist.
- 11.7 Die Gewährleistungsansprüche entfallen, wenn der Kunde selbst oder durch Dritte an den Vertragsgegenständen ohne ausdrückliche schriftliche Zustimmung von HCM oder des Herstellers Änderungen vorgenommen hat. Dies gilt insoweit nicht, als der Kunde darlegen und beweisen kann, dass die Änderung in keinem Zusammenhang mit dem aufgetretenen Fehler/Mangel stehen und die Analyse und Behebung von Mängeln nicht wesentlich erschwert. Statt einer Verweigerung der Nachbesserung in diesem Falle, kann HCM auch Leistungerschwerungen und damit zusätzlichen Aufwand entsprechend der Preislisten für Dienstleistungen von HCM geltend machen, wenn HCM trotz solcher Änderungen tätig wird. Das gleiche gilt, wenn der Kunde die Vertragsgegenstände in einer anderen Umgebung oder mit anderem Zubehör einsetzt als von HCM oder dem Hersteller freigegeben.
- 11.8 Ist der Kunde Unternehmer erfolgen alle Lieferungen auf Kosten und Gefahr des Kunden.

12. Eigentumsvorbehalt

- 12.1 HCM behält sich das Eigentum an den gelieferten Programmträgern sowie das Nutzungsrecht an der darauf enthaltenen Software bis zur restlosen Bezahlung des Kaufpreises vor. Dies vorstehenden Vorbehalte gelten bis zur restlosen Bezahlung sämtlicher aus der Geschäftsbeziehung entstandenen oder entstehenden Forderungen.
- 12.2 Mit Vollerwerb an Waren erhält der Kunde das Eigentumsrecht an der Ware, mit folgender Ausnahme: Bei Vollerwerb an den Programmträgern erwirbt der Kunde nur die in den Nutzungsbedingungen spezifizierten Nutzungsrechte für Produktlizenzen und HCM Lösungslizenzen und HCM Lösungstemplates Lizenzen.
- 12.3 Der Kunde hat die Vorbehaltsware mit kaufmännischer Sorgfalt für HCM zu verwahren und auf seine Kosten ausreichend gegen Feuer, Wasser, Diebstahl und sonstige Schadensrisiken zu versichern. Der Kunde tritt seine entsprechenden Ansprüche aus den Versicherungsverträgen bereits mit dem Abschluss dieser Vereinbarung an HCM ab. HCM nimmt die Abtretung an.
- 12.4 Bei vertragswidrigem Verhalten des Kunden – insbesondere Zahlungsverzug – oder zu erwartender Zahlungseinstellung ist HCM berechtigt, die Vorbehaltsware auf Kosten des Kunden zurückzunehmen oder die Abtretung etwaiger Herausgabeansprüche des Kunden gegen Dritte zu verlangen. Diese Rechte bestehen auch dann, wenn die gesicherten Forderungen verjährt sind. HCM ist berechtigt, die Vorbehaltsware gegebenenfalls zu verwerten und unter Anrechnung auf offene Forderungen diese aus dem Veräußerungserlös zu befriedigen.
- 12.5 Bei einem Rücknahmerecht HCM gemäß vorstehendem Absatz ist HCM berechtigt, die sich noch im Besitz des Kunden befindliche Vorbehaltsware auf dessen Kosten abzuholen. Der Kunde hat den zur Abholung der Vorbehaltsware ermächtigten Mit-arbeitern von HCM den Zutritt zu den Geschäftsräumen während der Bürozeit auch ohne vorherige Anmeldung zu gestatten.
- 12.6 Eigentumsvorbehalt oder ein Herausgabebeverlangen gelten nicht als Rücktritt vom Vertrag.

13. Umfang der Rechtseinräumung

- 13.1 HCM und seine Produktpartner behalten an der gelieferten Software die Urheber und gewerblichen Schutzrechte sowie die Verwertungsrechte. Die auf dem Programmträger oder der Verpackung angebrachten Schutzrechtshinweise – auch Dritter – sind zu beachten. Soweit nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart, erwirbt der Kunde ein einmaliges, ausschließliches Nutzungs-recht an der Software. Im Übrigen richtet sich das Nutzungsrecht des Kunden nach den jeweiligen Nutzungsbedingungen für HCM Lösungen und HCM Lösungstemplates sowie Partner Produkten.

14. Haftung

- 14.1 Die Haftung - gleich aus welchem Rechtsgrund und insbesondere wegen Verlust der Vertraulichkeit, der Verfügbarkeit oder der Integrität von Daten oder daraus erwachsenden Folgeschäden - ist ausgeschlossen. Unberührt bleibt das gesetzliche Rücktrittsrecht des Vertragspartners. Der Haftungsausschluss gilt nicht, soweit
 - 14.1.1 HCM oder unseren Vertretern, Arbeitnehmern oder Erfüllungsgehilfen Vorsatz und/oder grobe Fahrlässigkeit zur Last fällt, sowie für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, die auf einer Pflichtverletzung beruhen, die HCM zu vertreten haben.
 - 14.1.2 für Ansprüche aus dem Produkthaftungsgesetz.
- 14.2 Die Haftung für die Verletzung von vertragswesentlichen Pflichten wird auf solche Schäden begrenzt, mit denen typischerweise zu rechnen ist. Die Haftung ist auf die Deckungssumme der Betriebshaftpflichtversicherung von HCM beschränkt.
- 14.3 HCM haftet nicht für Schäden, soweit der Kunde deren Eintritt durch ihm zumutbare Maßnahmen –wie insbesondere durch Programm- und Datensicherung – hätte verhindern können.

Allgemeine Geschäftsbedingungen der HCM CustomerManagement GmbH

(Stand 08 / 2014; V3)

- 14.4 Eine Haftung für entgangenen Gewinn, ausgebliebene Einsparungen, mittelbare Schäden und Folgeschäden ist ausgeschlossen.
- 14.5 Im Übrigen ist die Haftung ausgeschlossen.
- 14.6 Die Regelungen dieser Ziffer 14 gelten auch zugunsten der gesetzlichen Vertreter, Angestellten und sonstigen Erfüllungsgehilfen von HCM.

15. Schutzrechte Dritter

- 15.1 Der Kunde verpflichtet sich, HCM von Schutzrechtsberührungen Dritter hinsichtlich der gelieferten HCM Software unverzüglich in Kenntnis zu setzen und HCM auf ihre Kosten die Rechtsverteidigung zu überlassen. HCM ist berechtigt, aufgrund der Schutzrechtsbehauptungen Dritter notwendige Softwareänderungen auf eigene Kosten auch bei ausgelieferter und bezahlter Ware durchzuführen.

16. Abtretbarkeit von Ansprüchen

- 16.1 Der Kunde ist nicht berechtigt, mit HCM geschlossene Verträge als Ganzes oder einzelne Rechte oder Pflichten hieraus abzutreten oder sonst Rechte und Pflichten aus mit HCM geschlossenen Verträgen ohne Zustimmung von HCM ganz oder teilweise auf Dritte zu übertragen.

17. Schlussbestimmungen

- 17.1 Diese Bedingungen bleiben im Zweifel auch bei rechtlicher Unwirksamkeit einzelner oder mehrerer Bestimmungen in ihren übrigen Teilen verbindlich. Sollten Bestimmungen ganz oder teilweise unwirksam sein oder werden, so soll an deren Stelle eine Bestimmung treten, die dem wirtschaftlichen Zweck der unwirksamen Bestimmung möglichst nahe kommt.
- 17.2 Es gilt ausschließlich das Recht der Bundesrepublik Deutschland.
- 17.3 Erfüllungsort für alle Lieferungen und Leistungen von HCM ist Stuttgart.
- 17.4 Soweit der Kunde im Sinne der gesetzlichen Bestimmungen Kaufmann ist oder seinen Sitz oder gewöhnlichen Aufenthaltsort im Ausland hat, wird als ausschließlicher Gerichtsstand Stuttgart vereinbart. HCM ist aber auch berechtigt, den Kunden an seinem allgemeinen Gerichtsstand zu verklagen.