

## Allgemeine Geschäftsbedingungen

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen der netgo gliedern sich in folgende Abschnitte:

- A. Allgemeine Bestimmungen
- B. Besondere Bestimmungen Werk- und Dienstleistungen
- C. Besondere Bestimmungen Erstellung Individualsoftware
- D. Besondere Bestimmungen Pflege Software
- E. Besondere Bestimmungen Wartung Hardware
- F. Besondere Bestimmungen Miete Software/Rechnerkapazität
- G. Besondere Bestimmungen Verkauf Software
- H. Besondere Bestimmungen Verkauf Hardware

Die Allgemeinen Bestimmungen gelten für alle Leistungen von netgo. Die besonderen Bestimmungen unter den Abschnitten B bis H gelten jeweils zusätzlich für die einzelnen Leistungen.

### A. Allgemeine Bestimmungen

Die Allgemeinen Bestimmungen bilden den Rechtsrahmen für die Lieferung und die Erbringung aller Leistungen, während der Besondere Teil die spezifischen Regelungen für die jeweiligen Leistungsarten beinhaltet.

#### 1. Vertragspartner

Vertragspartner sind die jeweilige im Vertrag genannte Gesellschaft der netgo group („netgo“ oder „Anbieter“ genannt) und der Kunde, der kein Verbraucher im Sinne von § 13 BGB ist.

#### 2. Vertragsgegenstand- und Geltungsbereich

- 2.1. Der Vertragsgegenstand ergibt sich aus diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB), aus den jeweils vorrangig geltenden Lizenzbedingungen der Hersteller sowie aus den vorrangig geltenden, in den jeweiligen Leistungsscheinen und Preislisten der netgo getroffenen Regelungen sowie den vorrangig geltenden individuellen Vereinbarungen in den Verträgen (nachfolgend zusammen: „Vertrag“).
- 2.2. Die AGB der netgo gelten ausschließlich. Entgegenstehende oder von den vorliegenden Bedingungen abweichende oder ergänzende Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden erkennt netgo nicht an, es sei denn, netgo hat ihrer Geltung unter expliziter Bezugnahme darauf ausdrücklich in Textform zugestimmt.

#### 3. Verträge und Angebote

- 3.1. Die Leistungen von netgo werden im Vertrag als dienst-, kauf-, miet- oder werkvertragliche Leistungen vereinbart.
- 3.2. Die Leistungsmerkmale werden im Vertrag abschließend beschrieben. Zuvor abgegebene Angebote durch netgo – insbesondere im Hinblick auf technische Beschreibung, Menge, Preis und Lieferzeit – sind freibleibend.
- 3.3. Der Vertrag kommt bei einer Bestellung des Kunden erst mit der Auftragsbestätigung oder Annahme der netgo, spätestens jedoch mit Lieferung oder Bereitstellung der jeweiligen Leistungen zustande. Die Auftragsbestätigung oder Annahme der netgo erfordert die Textform oder die Leistungserfüllung der netgo.

#### 4. Versand und Gefahrübergang

- 4.1. Bei einem Versand im Zusammenhang mit der Erbringung von Leistungen geht die Gefahr auf den Kunden über, sobald die netgo die Lieferung der Transportperson übergeben hat.
- 4.2. Unvollständige oder unrichtige Lieferungen sowie offensichtlich erkennbare Mängel des Liefergegenstandes sind unverzüglich, spätestens jedoch sieben Tage nach Auslieferung, schriftlich bei netgo anzuzeigen.

#### 5. Eigentumsvorbehalt

- 5.1. Bis zur vollständigen Bezahlung aller ihrer gegenwärtigen und künftigen Forderungen aus dem Vertrag und einer laufenden Geschäftsbeziehung (gesicherte Forderungen) behält sich netgo das Eigentum an den verkauften Waren vor.
- 5.2. Die unter Eigentumsvorbehalt stehenden Waren dürfen vor vollständiger Bezahlung der gesicherten Forderungen weder an Dritte verpfändet, noch zur Sicherheit übereignet werden. Der Kunde hat netgo unverzüglich schriftlich zu benachrichtigen, wenn ein Antrag auf Eröffnung eines Insolvenzverfahrens gestellt oder soweit Zugriffe Dritter (z.B. Pfändungen) auf die netgo gehörenden Waren erfolgen.

5.3. Bei vertragswidrigem Verhalten des Kunden, insbesondere bei Nichtzahlung des fälligen Kaufpreises, ist netgo berechtigt, nach den gesetzlichen Vorschriften vom Vertrag zurückzutreten oder/und die Ware auf Grund des Eigentumsvorbehalts heraus zu verlangen. Das Herausgabeverlangen beinhaltet nicht zugleich die Erklärung des Rücktritts; netgo ist vielmehr berechtigt, lediglich die Ware heraus zu verlangen und sich den Rücktritt vorzubehalten. Zahlt der Kunde den fälligen Kaufpreis nicht, darf netgo diese Rechte nur geltend machen, wenn netgo dem Kunden zuvor erfolglos eine angemessene Frist zur Zahlung gesetzt hat oder eine derartige Fristsetzung nach den gesetzlichen Vorschriften entbehrlich ist.

5.4. Der Kunde ist bis auf Widerruf gem. unten (c) befugt, die unter Eigentumsvorbehalt stehenden Waren im ordnungsgemäßen Geschäftsgang weiter zu veräußern und/oder zu verarbeiten. In diesem Fall gelten ergänzend die nachfolgenden Bestimmungen.

- (a) Der Eigentumsvorbehalt erstreckt sich auf die durch Verarbeitung, Vermischung oder Verbindung der Waren von entstehenden Erzeugnissen zu deren vollem Wert, wobei netgo als Herstellerin gilt. Bleibt bei einer Verarbeitung, Vermischung oder Verbindung mit Waren Dritter deren Eigentumsrecht bestehen, so erwirbt netgo Miteigentum im Verhältnis der Rechnungswerte der verarbeiteten, vermischten oder verbundenen Waren. Im Übrigen gilt für das entstehende Erzeugnis das Gleiche wie für die unter Eigentumsvorbehalt gelieferte Ware.
- (b) Die aus dem Weiterverkauf der Ware oder des Erzeugnisses entstehenden Forderungen gegen Dritte tritt der Kunde schon jetzt insgesamt bzw. in Höhe des etwaigen Miteigentumsanteils der netgo gem. vorstehendem Absatz zur Sicherheit an netgo ab. netgo nimmt die Abtretung an. Die in Ziffer 5.2 genannten Pflichten des Kunden gelten auch in Ansehung der abgetretenen Forderungen.
- (c) Zur Einziehung der Forderung bleibt der Kunde neben netgo ermächtigt. netgo verpflichtet sich, die Forderung nicht einzuziehen, solange der Kunde seinen Zahlungsverpflichtungen netgo gegenüber nachkommt, kein Mangel seiner Leistungsfähigkeit vorliegt und netgo den Eigentumsvorbehalt nicht durch Ausübung eines Rechts gem. Ziffer 5.3 geltend macht. Ist dies aber der Fall, so kann netgo verlangen, dass der Kunde der netgo die abgetretenen Forderungen und deren Schuldner bekannt gibt, alle zum Einzug erforderlichen Angaben macht, die dazugehörigen Unterlagen aushändigt und den Schuldnern (Dritten) die Abtretung mitteilt. Außerdem ist netgo in diesem Fall berechtigt, die Befugnis des Kunden zur weiteren Veräußerung und Verarbeitung der unter Eigentumsvorbehalt stehenden Waren zu widerrufen.
- (d) Übersteigt der realisierbare Wert der Sicherheiten die Forderungen der netgo um mehr als 10 %, wird netgo auf Verlangen des Kunden Sicherheiten nach Wahl von netgo freigeben.

#### 6. Zahlungsbedingungen

- 6.1. Vergütung und Nebenkosten sind grundsätzlich Nettopreise zuzüglich gesetzlich anfallender Steuern und Abgaben und sofort fällig.
- 6.2. Der zu zahlende Betrag zuzüglich der jeweils geltenden gesetzlichen Mehrwertsteuer ergibt sich aus dem Vertrag und/oder der Rechnung von netgo. Einmalige Entgelte sind sofort fällig mit Rechnungsstellung und ohne Abzug zu zahlen, wobei Wechsel und Schecks ausgeschlossen werden. Überweisungskosten, Diskontspesen sowie alle übrigen Einziehungskosten gehen zu Lasten des Kunden. Abweichende Zahlungsvereinbarungen bedürfen der Textform.
- 6.3. Mit Ablauf vorstehender Zahlungsfristen kommt der Kunde in Verzug. Die Geldforderung ist während des Verzugs zum jeweils geltenden gesetzlichen Verzugszinssatz zu verzinsen und zuzüglich der Verzugszuschale zu begleichen. netgo behält sich die Geltendmachung eines weitergehenden Verzugschadens vor.
- 6.4. Laufende, monatlich geschuldete Vergütungen sind jeweils im Voraus spätestens am 3. Werktag für den Monat der Leistungserbringung ohne gesonderte Rechnung fällig und zahlbar. Für anteilige Monate ist die Vergütung anteilig geschuldet.

- 6.5. Sonstige laufende Entgelte und/oder Gebühren sind für den jeweiligen Abrechnungszeitraum jeweils im Voraus sofort nach Erhalt der Rechnung ohne Abzug zahlbar.
- 6.6. Der Kunde ist zu der Geltendmachung von Zurückbehaltungsrechten und/oder Aufrechnung mit Ansprüchen, die nicht auf Mängelbeseitigungs- oder Fertigstellungskosten gerichtet sind, nur in Bezug auf rechtskräftig festgestellte, unbestrittene oder von netgo anerkannten Forderungen berechtigt.

## 7. (Leistungs-)Änderungen

- 7.1. netgo ist berechtigt, diese AGB jederzeit zu ändern oder zu ergänzen. Die Änderungen und Ergänzungen werden dem Kunden spätestens sechs Wochen vor ihrem Wirksamwerden per E-Mail angekündigt. Ist der Kunde mit den Änderungen nicht einverstanden, so kann er den Änderungen mit einer Frist von einer Woche zum Zeitpunkt des beabsichtigten Wirksamwerdens der Änderungen oder Ergänzungen in Textform widersprechen. Widerspricht der Kunde nicht, so gelten die Änderungen oder Ergänzungen der Allgemeinen Geschäftsbedingungen als vom Kunden genehmigt. Der Anbieter wird den Kunden mit der Mitteilung der Änderung oder Ergänzung der Allgemeinen Geschäftsbedingungen auf die vorgesehene Bedeutung seines Verhaltens besonders hinweisen.
- 7.2. netgo ist berechtigt unter gewissen Umständen, seine Leistungen jeweils mit einer Ankündigungsfrist von zwei Monaten durch Anpassungserklärung in Textform gegenüber dem Kunde anzupassen, zu verändern oder einzustellen. Die Umstände liegen vor, wenn die Leistung aufgrund von technischen Veränderungen, organisatorischen Veränderungen oder sonstigen Veränderungen nur noch eingeschränkt oder gar nicht mehr erfüllt werden kann. Der Kunde hat im Falle einer nach billigem Ermessen nicht zumutbaren Leistungsänderung das Recht, den angepassten Vertrag ab Erhalt der Anpassungserklärung mit Wirkung zum Beginn der Anpassung zu kündigen (Sonderkündigungsrecht). Wenn der Kunde nicht binnen sechs Wochen ab Zugang der Anpassungserklärung kündigt, gilt die Leistungsänderung als vereinbart. Hierauf weist der Anbieter in der Anpassungserklärung hin.
- 7.3. Soweit in den Leistungsbeschreibungen des Vertrages Stundenkontingente zugunsten des Kunden enthalten sind, verfallen diese jeweils zum Monatsende, wenn das monatliche Stundenkontingent zum Monatsende nicht gänzlich ausgeschöpft worden ist. Dies gilt auch für Verträge und die sich daraus ergebenden, bestehenden noch offenen Stundenkontingente, die vor dem Inkrafttreten dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen abgeschlossen wurden.

## 8. Lieferungen, Leistungstermin

- 8.1. Die Einhaltung schriftlich vereinbarter Lieferfristen bzw. Fristen zur Erbringung von Leistungen setzt voraus, dass der Kunde sämtliche für die Lieferung bzw. Erbringung der Leistung erforderlichen Informationen und Zahlungen rechtzeitig zur Verfügung stellt, insbesondere die ihm jeweils obliegenden Mitwirkungshandlungen oder Zahlungen erbringt. Anderenfalls verlängert sich die Lieferfrist bzw. die Frist zur Erbringung der Leistung angemessen. In jedem Fall ist für den Eintritt des Lieferverzuges der netgo, der sich im Übrigen nach den gesetzlichen Vorschriften bestimmt, eine Mahnung durch den Kunden erforderlich.
- 8.2. netgo ist zu für den Kunden zumutbaren Teillieferungen und Teilleistungen berechtigt.
- 8.3. netgo kann vom Vertrag auch zurücktreten, wenn der Hersteller nach Vertragsabschluss die Produktion oder den Vertrieb des vertragsgegenständlichen Produkts einstellt.

## 9. Leistungsdauer und Kündigung

- 9.1. Leistungen beginnen zu dem in der Auftragsbestätigung festgelegten Zeitpunkt.
- 9.2. Sofern eine Laufzeit nicht vereinbart wurde, kann bei einer Leistung über eine unbestimmte Dauer eine ordentliche Kündigung jeweils mit der Frist von 30 Tagen zum jeweiligen Kalender-monatsende erfolgen.
- 9.3. Bei vereinbarten Mindestlaufzeiten verlängert sich das Vertragsverhältnis nach deren Ablauf jeweils um weitere 12 Monate, wenn es nicht mit einer Frist von 3 Monaten gekündigt wird. Die Kündigung bedarf der Textform.
- 9.4. Ein freies Kündigungsrecht des Kunden (insbesondere gem. § 648 BGB) wird ausgeschlossen. Im Übrigen gelten die gesetzlichen Voraussetzungen und Rechtsfolgen.
- 9.5. Das Recht zur fristlosen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere vor, wenn der Kunde nach zweimaliger Aufforderung den Zahlungsverpflichtungen nicht nachkommt. Des Weiteren liegt ein solcher Grund insbesondere auch dann vor, wenn der Kunde zahlungsunfähig oder die Eröffnung des Insolvenzverfahrens über sein Vermögen beantragt ist oder

der Kunde sonst schwerwiegend gegen seine vertraglichen Pflichten verstößt.

- 9.6. Eine Kündigung bedarf zu ihrer Wirksamkeit der Textform.

## 10. Leistungserbringung durch Erfüllungsgehilfen

netgo ist berechtigt, sich zur Erbringung sämtlicher Leistungspflichten, insbesondere verbundener Unternehmen als Erfüllungsgehilfe zu bedienen, die sämtliche vereinbarten Leistungen für netgo vornehmen können. Durch die Leistungserbringung durch Erfüllungsgehilfen wird netgo von der Leistungspflicht befreit.

## 11. Gewährleistung, Garantie

- 11.1. netgo ist im Rahmen der Nacherfüllung nach ihrer Wahl zur Nachbesserung oder Nachlieferung berechtigt.
- 11.2. Die Gewährleistungspflicht von netgo entfällt in allen Fällen, in denen Mängel und sonstige Beeinträchtigungen der Leistungen durch unsachgemäße Bedienung des Kunden, durch Eingriffe des Kunden oder ihm zuzurechnende Dritte (z. B. Veränderung der Implementierung), durch von ihm bereitzustellende Leistungen (insbesondere Daten und Inhalte) oder durch die bei ihm bestehende, nicht von netgo zu verantwortende Systemumgebung verursacht sind, es sei denn, der Kunde weist nach, dass diese Umstände für das Auftreten des Mangels nicht ursächlich sind.
- 11.3. Bei Rechtsmängeln leistet die netgo dadurch Gewähr, dass sie dem Kunden nach Wahl von netgo eine rechtlich einwandfreie Nutzungsmöglichkeit an der Software verschafft oder sie die Software abzüglich einer angemessenen Nutzungsentschädigung zum Rechnungspreis zurücknimmt. Letzteres ist nur zulässig, wenn der netgo eine andere Abhilfe nicht zumutbar ist.
- 11.4. Garantien im Rechtssinne erhält der Kunde durch netgo nicht. Eine durch den Hersteller geleistete Garantie gibt netgo an den Kunden weiter. Der Umfang der Garantie ergibt sich aus der Auftragsbestätigung in Verbindung mit den Garantiebedingungen des Herstellers.
- 11.5. Zur Wahrung der Garantieansprüche wird sich der Kunde im Falle des Auftretens von unter die Garantie fallenden Mängeln direkt an den Hersteller wenden und dabei die Garantiebestimmungen des Herstellers beachten. Im Falle der Geltendmachung gegenüber dem Hersteller wird der Kunde auch netgo informieren.
- 11.6. Gewährleistungsansprüche oder Ansprüche auf Schadensersatz verjähren nach Ablauf von 12 Monaten, wenn keine Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit erfolgte und es sich um keinen Fall der Arglist oder einer ausdrücklich von netgo übernommenen Garantie für die Beschaffenheit oder um Ansprüche aus dem Produkthaftungsgesetz handelt; in diesen Fällen gelten die gesetzlichen Verjährungsfristen. Die Verjährungsfrist beginnt mit Erhalt der Ware, erfolgreicher Abnahme oder bei Dienstleistungen mit deren Erbringung.

## 12. Haftung

- 12.1. netgo haftet unbeschränkt für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit, bei Verletzung einer vertraglich gewährten Garantie sowie nach Maßgabe des Produkthaftungsgesetzes. Für leichte Fahrlässigkeit haftet netgo bei Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers und der Gesundheit von Personen.
- 12.2. Im Falle einfacher Fahrlässigkeit haftet netgo nur bei der Verletzung von wesentlichen Vertragspflichten (sog. Kardinalpflicht, d. h. eine solche Verpflichtung, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Vertragspartner regelmäßig vertraut und vertrauen darf).
- 12.3. Sofern netgo mit einfacher Fahrlässigkeit eine wesentliche Vertragspflicht verletzt, ist mangels individueller Regelung in der jeweiligen Auftragsbestätigung die Ersatzpflicht auf den typischerweise vorhersehbaren Schaden beschränkt. Netgo haftet in diesem Fall nicht für jedwede indirekten Schäden oder Folgeschäden (insbesondere entgangenen Gewinn, nicht erzielte Einsparungen)
- 12.4. Bei Vereinbarung einer Einmal-Vergütung ist die Haftung bei Sach- und sonstigen Schäden auf 10 % des Netto-Auftragsvolumens pro Schadensereignis und für alle Schäden innerhalb eines Vertragsjahres auf 25 % des Netto-Auftragsvolumens begrenzt.
- 12.5. Bei Vereinbarung einer wiederkehrenden Vergütung ist die Haftung bei Sach- und sonstigen Schäden auf 10 % des Netto-Jahresentgelts pro Schadensereignis und für alle Schäden innerhalb eines Vertragsjahres auf 25 % des Netto-Jahresentgelts begrenzt.
- 12.6. Außer im Fall von Leistungen, die ausdrücklich auch die Sicherung von Daten beinhalten, haftet netgo nicht für den Verlust von Daten, wenn der Schaden bei ordnungsgemäßer Datensicherung im Verantwortungsbereich des Kunden nicht

- eingetreten wäre. Von einer ordnungsgemäßen Datensicherung ist dann auszugehen, wenn der Kunde seine Datenbestände mindestens täglich in maschinenlesbarer Form sichert und damit gewährleistet, dass diese Daten mit vertretbarem Aufwand wiederhergestellt werden können. Die Haftung von netgo für den Verlust von Daten wird darüber hinaus außer in den Fällen von Vorsatz und grober Fahrlässigkeit auf den typischen Wiederherstellungsaufwand beschränkt, der bei ordnungsgemäßer Datensicherung eingetreten wäre.
- 12.7. Wenn und soweit die Haftung der netgo ausgeschlossen ist, gilt dies auch für die persönliche Haftung der Angestellten, Arbeitnehmer, Mitarbeiter, Vertreter und Erfüllungsgehilfen sowie Organen der netgo.
- 12.8. Mehrere Auftraggeber (natürliche und/oder juristische Personen) haften gesamtschuldnerisch.
- 13. Datenschutz**
- 13.1. Die Vertragspartner verpflichten sich darüber hinaus zur gewissenhaften Erfüllung und Beachtung sämtlicher datenschutzrechtlicher Bestimmungen.
- 13.2. Soweit netgo im Auftrag des Kunden personenbezogene Daten verarbeiten soll, werden die Vertragsparteien rechtzeitig vor Aufnahme der entsprechenden Tätigkeit eine von der netgo vorgegebene, angemessene Vereinbarung über die Auftragsdatenverarbeitung i. S. d. Art. 28 DSGVO abschließen. Umfang, Art und Zweck der vorgesehenen Auftragsverarbeitung, die Art der Daten und der Kreis der Betroffenen sowie Gegenstand und Dauer des netgo vom Kunden erteilten Auftrags werden vor Beginn der Auftragsverarbeitung niedergelegt. Der Anbieter wird die personenbezogenen Daten nicht für andere Zwecke nutzen oder für einen längeren als den vom Kunden bestimmten Zeitraum speichern. Dem Kunden werden bei Beauftragung die jeweiligen technischen und organisatorischen Maßnahmen (Art. 32 DSGVO) von netgo bekannt gemacht und er trägt die Verantwortung dafür, dass diese für die Risiken der zu verarbeitenden Daten ein angemessenes Schutzniveau bieten.
- 13.3. Der Kunde verpflichtet sich zur gewissenhaften Erfüllung und Beachtung sämtlicher datenschutzrechtlicher Bestimmungen. Verletzt der Kunde diese Bestimmungen, so stellt er netgo von sämtlichen rechtlichen Folgen des Verstoßes frei.
- 13.4. Für sämtliche Informationen im Zusammenhang mit dem Umgang mit personenbezogenen Daten unserer Kunden verweist netgo auf seine gesonderte Datenschutzerklärung unter: <https://www.netgo.de/datenschutz/>.
- 14. Geschäfts- und Betriebsgeheimnisse**
- 14.1. Die Vertragsparteien haben alle im Rahmen der Vertragsdurchführung erlangten Informationen und Kenntnisse von bzw. der jeweils anderen Vertragspartei – insbesondere Geschäftsgeheimnisse nach § 2 Abs. 1 Nr. 1 Gesetz zum Schutz von Geschäftsgeheimnissen und sonstige vertrauliche Informationen, etwa technischer, kommerzieller und organisatorischer Art – sowie sämtliche zum Zwecke der Ausführung eines Vertrags zur Verfügung gestellten Informationen, insbesondere solche Informationen, die sich aus geschützten Unterlagen ergeben, geheim zu halten und vor unberechtigter Kenntnisnahme, Bekanntgabe, Vervielfältigung, Verwendung und vor sonstigem Missbrauch durch nicht an der Vertragsdurchführung beteiligte Dritte zu schützen. Die für die Leistungserbringung eingesetzten Erfüllungsgehilfen (insbesondere im Rahmen der Ziffer 10) gelten nicht als Dritte im Sinne dieser Vereinbarung.
- 14.2. Die Parteien stellen durch geeignete vertragliche Vereinbarungen sicher, dass auch ihre jeweils durch diese Geheimhaltungsvereinbarung betroffenen Mitarbeiter entsprechend den Regelungen dieser AGB zur Geheimhaltung verpflichtet werden. Dasselbe gilt, wenn sich die Parteien zur Erbringung ihrer Leistungspflichten sonstiger Dritter bedienen.
- 15. Höhere Gewalt**
- 15.1. Für Ereignisse höherer Gewalt, die der netgo die vertragliche Leistung wesentlich erschweren, die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages zeitweilig behindern oder unmöglich machen, haftet die netgo nicht. Als höhere Gewalt gelten alle vom Willen und Einfluss der Vertragsparteien unabhängigen Umstände wie Naturkatastrophen, Pandemien, Regierungsmaßnahmen, Behördenentscheidungen, Blockaden, Krieg und andere militärische Konflikte, Mobilmachung, innere Unruhen, Terroranschläge, Streik, Aussperrung und andere Arbeitsunruhen, Beschlagnahme, Embargo oder sonstige Umstände, die unvorhersehbar, schwerwiegend und durch die Vertragsparteien unverschuldet sind und nach Abschluss dieses Vertrages eintreten.
- 15.2. Soweit eine der Vertragsparteien durch höhere Gewalt an der Erfüllung ihrer vertraglichen Verpflichtungen gehindert wird, gilt dies nicht als Vertragsverstoß, und die im Vertrag oder aufgrund des Vertrages festgelegten Fristen werden entsprechend der Dauer des Hindernisses angemessen verlängert. Gleiches gilt, soweit die netgo auf die Vorleistung Dritter angewiesen ist, und sich diese aufgrund höherer Gewalt verzögert.
- 15.3. Jede Partei wird alles in ihren Kräften stehende unternehmen, was erforderlich und zumutbar ist, um das Ausmaß der Folgen, die durch die höhere Gewalt hervorgerufen worden sind, zu mindern. Die von der höheren Gewalt betroffene Vertragspartei wird der anderen Vertragspartei den Beginn und das Ende des Hindernisses jeweils unverzüglich in Textform anzeigen.
- 16. Preisanpassungsklausel**
- 16.1. netgo kann unter gewissen Umständen die jeweils in den einzelnen Verträgen ausgewiesenen und vertraglich vereinbarten Festpreise ändern, falls:
- sich die Beschaffungskosten für Hardware, Software oder sonstige Leistungen, die zum Weitervertrieb an den Kunden beschafft werden, erhöhen,
  - sich die Beschaffungskosten für Hardware, Software und sonstige Leistungen, die wir für unsere Leistungserbringung gegenüber dem Kunden dediziert beschaffen, erhöhen (die Beschaffung ist hierbei als dediziert anzusehen, wenn die Hardware, Software oder sonstige Leistung der Leistungserbringung für den Kunden abgrenzbar zuzuordnen ist),
  - die Erbringung der Lieferungen/Leistungen mit erhöhten und/oder weiteren hoheitlichen Steuern, Abgaben oder sonstigen Belastungen belegt wird;
  - sich die Lager-, Transport- (einschließlich Transportversicherung) und Verpackungskosten nicht nur unwesentlich erhöhen,
  - sich die Energiekosten und -preise nicht nur unwesentlich erhöhen,
  - sich die Mietkosten / Mietnebenkosten für angemietetes Housing, Hosting und sonstigen Rechenzentrumsleistungen nicht nur unwesentlich erhöhen,
  - sich der Refinanzierungssatz oder sonstige Refinanzierungskosten erhöhen, sofern der Kunde darauf hingewiesen wurde, dass die Leistungserbringung einer Finanzierung unterliegt,
  - sich die Lohnkosten oder die gesetzlichen Lohnnebenkosten wesentlich erhöhen,
  - aufgrund gesetzlicher Vorgaben die technische Infrastruktur geändert werden muss und dadurch bei Vertragsschluss nicht vorhersehbarer Kosten entstehen oder
  - sich die für die Preisberechnung sonstigen maßgeblichen Kosten in Folge unvorhersehbarer, von uns nicht veranlasster und nicht zu beeinflussender Umstände erhöhen.
- 16.2. Eine Anpassung muss der Billigkeit entsprechen, insbesondere darf sie nur in dem zum Ausgleich der Änderung erforderlichen Umfang unter Berücksichtigung etwaiger Einsparungen erfolgen und nicht durch schuldhaftes Verhalten von uns ausgelöst sein. Sie muss vorab in Textform mit einer Ankündigungsfrist von mindestens 4 Wochen unter Angabe des Grundes angekündigt werden. Auf Wunsch des Kunden werden wir die Höhe der Anpassung nachvollziehbar darlegen.
- 16.3. Soweit in den Leistungsbeschreibungen der vereinbarten Verträge Stundenkontingente zugunsten des Kunden enthalten sind, gelten etwaige Preisanpassungen auch für diese Stundenkontingente. Das monatliche Stundenkontingent ist entsprechend der jeweiligen Preisanpassung anzupassen. Dies gilt auch für Verträge und die sich daraus ergebenden, bestehenden noch offenen Stundenkontingente, die vor dem Inkrafttreten dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen abgeschlossen wurden, so dass sich deren Volumen entsprechend verringert.
- 16.4. Der Kunde hat im Falle einer den Gewinn des Anbieters erhöhenden Preisänderung von mehr als 5 % das Recht, den angepassten Vertrag ab Erhalt der Anpassungserklärung zum Beginn der Anpassung zu kündigen (Sonderkündigungsrecht), es sei denn es handelt sich um eine Preisänderung aufgrund erhöhter Beschaffungskosten, Steuern oder Abgaben gemäß Ziffer 16.1. Wenn der Kunde nicht binnen sechs Wochen ab Zugang der Anpassungserklärung kündigt, gilt die neue Vergütung als vereinbart. Hierauf weist der Anbieter in der Anpassungserklärung hin.

## 17. Sonstige Bedingungen

- 17.1. Sollten einzelne Bestimmungen dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen unwirksam sein oder werden oder sollte sich in dem Vertrag eine Lücke herausstellen, so wird die Wirksamkeit der anderen Bestimmungen insgesamt hiervon nicht berührt. Anstelle der unwirksamen Bestimmungen oder zur Ausfüllung der Lücke tritt eine angemessene Regelung, die soweit nur möglich, dem am nächsten kommt, was die Vertragsparteien nach dem Sinn und Zweck des Vertrags vermutlich gewollt hätten.
- 17.2. Für alle Streitigkeiten zwischen den Parteien ist ausschließlich das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechts anwendbar.
- 17.3. Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus und im Zusammenhang mit diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen ist der Sitz der netgo.
- 17.4. Der Kunde darf diese Vereinbarung als Ganzes oder einzelne Rechte und Pflichten hieraus nur nach Zustimmung der netgo in Textform auf Dritte übertragen oder Rechte und Pflichten von Dritten ausüben zu lassen.
- 17.5. netgo darf auf diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen beruhende Verträge als Ganzes oder einzelne Rechte und Pflichten auf ein anderes mit netgo im Sinne der §§ 15ff. AktG verbundenes Unternehmen übertragen. Im Übrigen bedarf eine Abtretung eines Vertrages sowie von Rechten und Pflichten aus diesem Vertrag der vorherigen Zustimmung in Textform der jeweils anderen Partei.
- 17.6. netgo ist berechtigt, Name und Logo des Kunden für Werbe- und Marketingzwecke zu verwenden. Der Kunde kann dieser Nutzung jederzeit in Textform widersprechen.
- 17.7. Während der Vertragslaufzeit und während eines Zeitraums von zwölf Monaten danach wird der Kunde keinen Mitarbeiter von netgo mittelbar oder unmittelbar aktiv abwerben oder dies versuchen. Jede Zuwiderhandlung führt zu einer Vertragsstrafe, dessen Höhe von der netgo nach billigem Ermessen festgelegt wird, und deren Höhe vom zuständigen Gericht im Streitfall überprüft werden kann.

## B. Besondere Bestimmungen für Dienst- und Werkleistungen

### 1. Leistungen der netgo

- 1.1. Dienstleistungen und Beratungen
  - 1.1.1. Die netgo erbringt bei Vereinbarung Beratungs- und Unterstützungsleistungen für den Kunden. Grundlage der Leistungen ist der aktuelle Stand der Technik.
  - 1.1.2. Die Leistungen von netgo erfolgen ausschließlich zur Unterstützung des Kunden in einem Vorhaben, das der Kunde in alleiniger Verantwortung durchführt. Die netgo übernimmt im Zusammenhang mit der Erbringung der Leistungen keine Verantwortung für ein bestimmtes Ergebnis. Konkrete Arbeitsergebnisse sind vorbehaltlich einer anderweitigen ausdrücklichen Vereinbarung nicht geschuldet.
  - 1.1.3. Die netgo ist berechtigt, die Leistungen durch Unterbeauftragung an Dritte zu erbringen (Subunternehmer). Die netgo haftet für die Leistungserbringung von Subunternehmern wie für eigenes Handeln.
- 1.2. Werkleistungen

Die netgo erbringt bei Vereinbarung im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten Softwareerstellung- und sonstige Werkleistungen. Grundlage der Leistungen ist der aktuelle Stand der Technik.

### 2. Abnahme von Werkleistungen

- 2.1. Bei Werkleistungen kann netgo Teillieferungen oder Teilleistungen zur Abnahme bereitstellen (Teilabnahme). Hierzu gehören in sich abgeschlossene Phasen zur Erfüllung der spezifizierten Phasen oder Leistungen, in sich abgeschlossene und somit funktionsfähige Teile, in sich abgeschlossene Dokumente oder Teile von Dokumenten.
- 2.2. Der Kunde wird jede Abnahme (Teilabnahme) der von netgo erbrachten Leistungen unverzüglich durchführen und erklären. Die netgo ist berechtigt an jeder Abnahme teilzunehmen.
- 2.3. Die Abnahme von Software erfolgt durch eine Funktionsprüfung. Diese ist erfolgreich durchgeführt, wenn die zu diesem Zweck vereinbarten Testverfahren keine erheblichen Mängel aufweisen.
- 2.4. Erfolgt innerhalb von vierzehn Kalendertagen oder einer eventuell für die Abnahme vereinbarten Frist, nach Bereitstellung zur Abnahme (Teilabnahme), keine Rüge erheblicher Mängel oder übernimmt der Kunde die Arbeitsergebnisse in seinen Produktivbetrieb, gilt die Abnahme als erfolgt.

## 3. Pflichten und Obliegenheiten des Kunden

- 3.1. Der Kunde stellt sicher, dass alle erforderlichen Beistellungs- und Mitwirkungsleistungen rechtzeitig, im erforderlichen Umfang und unentgeltlich für die netgo erbracht werden.
- 3.2. Der Kunde gewährt den Mitarbeitern der netgo bei deren Arbeiten im Betrieb des Kunden jede erforderliche Unterstützung.
- 3.3. Datenträger, die der Kunde zur Verfügung stellt, müssen inhaltlich und technisch einwandfrei sein. Ist dies nicht der Fall, so ersetzt der Kunde der netgo alle aus der Benutzung dieser Datenträger entstehenden Schäden und stellt netgo von allen Ansprüchen Dritter frei.
- 3.4. Der Kunde hat Mängelrügen mit einer nachvollziehbaren Schilderung der Fehlersymptome in Textform, und soweit möglich, unter Übergabe anzufertigender schriftlicher Aufzeichnungen oder sonstiger die Mängel veranschaulichender Unterlagen zu melden.
- 3.5. netgo ist berechtigt, Mehraufwand infolge der mangelhaften Mitwirkung, insbesondere für verlängerte Bereitstellung von Personal oder Sachmitteln, zu den vereinbarten Stundensätzen zusätzlich in Rechnung zu stellen. Sind keine Stundensätze vereinbart, gelten die aktuellen Stundensätze der jeweiligen Preisliste.
- 3.6. Soweit der Kunde eine Verschiebung von vereinbarten Terminen verlangt und diese nicht mindestens 5 Werktage vor dem Termin in Textform erklärt, ist netgo berechtigt einen pauschalierten Schadensersatzanspruch in Höhe von 75% der vereinbarten Kosten in Rechnung zu stellen, es sei denn, der Kunde hat die Verschiebung nicht zu vertreten. Ein etwaiger Warenwert wird bei der Berechnung nicht berücksichtigt. Kurzfristige Ersatzaufträge werden gegen den pauschalierten Schadensersatzanspruch angerechnet. Soweit der Kunde nachweisen kann, dass kein oder ein wesentlich geringerer Schaden entstanden ist, reduziert sich der pauschalierte Schadensersatzanspruch entsprechend.

## 4. Nutzungsrecht

- 4.1. Der Kunde erhält bei allen von netgo erbrachten Leistungen, die urheberrechtlich geschützt sind, ein nicht ausschließliches, zeitlich begrenztes und nicht unterlizenzierbares Nutzungsrecht für eigene/n interne/n Zwecke/Gebrauch im für die Vertragserfüllung zwingend erforderlichen Umfang.
- 4.2. Wird dem Kunden ein ausschließliches Nutzungsrecht vertraglich eingeräumt und wird der Vertrag vom Kunden bis zur vollständigen Fertigstellung der Werkleistung aus Gründen, die netgo nicht zu vertreten hat, gekündigt, so erhält der Kunde an den übergebenen Arbeitsergebnissen nur ein einfaches Nutzungsrecht.
- 4.3. Soweit nicht ausdrücklich vertraglich vereinbart, überlässt netgo dem Kunden keinen Quellcode. Für den Fall, dass eine Übergabe des Quellcodes ausdrücklich vertraglich vereinbart ist, finden auch hier die Vereinbarungen zu Nutzungsrechten Anwendung. netgo räumt am Quellcode in keinem Fall mehr oder andere Rechte ein, als hinsichtlich der anderen Leistungsgegenstände und Arbeitsergebnisse eingeräumt werden. In keinem Fall wird dem Kunden ein Bearbeitungsrecht am Quellcode eingeräumt.

## 5. Sach- und Rechtsmängel bei Werkleistungen

- 5.1. Hat die netgo nach Meldung einer Störung Leistungen für eine Mangelsuche erbracht und liegt kein Sachmangel vor, so hat der Kunde die hierdurch entstandenen Kosten zu tragen. Bei der Berechnung der Kosten werden die zum Zeitpunkt der Leistungserbringung jeweils vereinbarten Stundensätze der netgo zugrunde gelegt. Sind keine Stundensätze vereinbart, gelten die Stundensätze der aktuellen Preisliste.
- 5.2. Die Sachmangelhaftung erlischt für solche von netgo erbrachten Leistungen, die der Kunde ändert oder in die er in sonstiger Weise eingreift, es sei denn, dass der Kunde nachweist, dass der Eingriff für den Mangel nicht ursächlich ist. Die Sachmangelhaftung erlischt ferner, wenn der Kunde nach Erkennbarkeit eines Mangels diesen nicht unverzüglich schriftlich bei netgo rügt oder die Leistung nicht unter den vertraglich vereinbarten Bedingungen entsprechend der Dokumentation genutzt wird.
- 5.3. Ansprüche des Kunden wegen der zum Zwecke der Nacherfüllung erforderlichen Aufwendungen, insbesondere Transportwege, Arbeits- und Materialkosten, sind ausgeschlossen, soweit die Aufwendungen sich dadurch erhöhen, weil der Leistungsgegenstand nachträglich an einen anderen als den vertraglich vereinbarten Erfüllungsort verbracht wird.

## C. Besondere Bestimmungen für die Erstellungen von Individualsoftware

### 1. Leistungen der netgo

- 1.1. Die netgo erstellt gemäß der dem Vertragsschluss zugrunde liegenden Leistungsbeschreibung Software für den Kunden. Die Leistungsbeschreibung beruht auf den vom Kunden mitgeteilten fachlichen und funktionalen Anforderungen des Kunden. Die Leistungsbeschreibung erfordert Textform und gibt die geschuldete Beschaffenheit der Software abschließend wieder.
- 1.2. Die dem Kunden von der netgo zu überlassende Software beinhaltet nur den Objektcode.
- 1.3. Eine etwaige Benutzungsdokumentation ist nur geschuldet, soweit dies im Vertrag ausdrücklich vereinbart wurde und ist nach Wahl der netgo auf Deutsch oder Englisch zu liefern, soweit nichts anderes vereinbart ist.
- 1.4. Analyse-, Planungs-, Beratungs- und Schulungsleistungen sind von netgo nicht geschuldet.

### 2. Pflichten und Obliegenheiten des Kunden

- 2.1. Der Kunde teilt seine fachlichen und funktionalen Anforderungen an die Software der netgo vollständig und detailliert schriftlich mit und übergibt der netgo rechtzeitig alle für die Erstellung der Software benötigten Unterlagen, Informationen und Daten.
- 2.2. Der Kunde ist verpflichtet, die netgo soweit erforderlich zu unterstützen und in seiner Betriebssphäre alle zur ordnungsgemäßen Auftragsausführung erforderlichen Voraussetzungen zu schaffen. Der Kunde stellt auf Wunsch der netgo unentgeltlich ausreichend Arbeitsplätze und Arbeitsmittel zur Verfügung. Ein Anspruch des Kunden auf Leistungserbringung bei ihm besteht nicht.
- 2.3. Der Kunde sorgt dafür, dass fachkundiges Personal projektbegleitend für die Unterstützung der netgo und ab Übergabe für die Beschaffenheitsprüfung und den Einsatz der Software zur Verfügung steht.
- 2.4. Der Kunde wird auf Anforderung der netgo geeignete Testfälle und -daten für die Beschaffenheitsprüfung in maschinenlesbarer Fassung zur Verfügung stellen. Unterlässt der Kunde die Übergabe solcher Testfälle und -daten, kann die netgo selbst geeignete Testfälle gegen zusätzliche Vergütung auswählen und erstellen.
- 2.5. Der Kunde hat Mängel in nachvollziehbarer und detaillierter Form unter Angabe aller für die Mängelerkennung zweckdienlichen Informationen schriftlich geltend zu machen. Anzugeben sind dabei insbesondere die Arbeitsschritte, die zum Auftreten des reproduzierbaren Mangels geführt haben, die Auswirkungen sowie die Erscheinungsweise des Mangels.
- 2.6. Der Kunde hat die netgo soweit erforderlich bei der Beseitigung von Mängeln zu unterstützen, insbesondere einen Remotezugang auf das Kundensystem zu ermöglichen und sonstiges Analysematerial zur Verfügung zu stellen.

### 3. Abnahme

- 3.1. Der Kunde wird alle übergebenen Leistungsgegenstände, insbesondere Software oder als Teillieferung vereinbarte lauffähige Teile der Software unverzüglich – in der Regel innerhalb von 14 Kalendertagen - auf Mangelfreiheit, insbesondere vereinbarungsgemäße Beschaffenheit untersuchen (Beschaffenheitsprüfung). Der Kunde wird dafür für Software praxistaugliche Testfälle und -daten einsetzen. Die netgo kann sich mit dem Kunden hinsichtlich der Testverfahren abstimmen sowie die Beschaffenheitsprüfung auch vor Ort begleiten und unterstützen.
- 3.2. Der Kunde wird vor oder während der Beschaffenheitsprüfung etwa auftretende Mängel unverzüglich, spätestens sieben Kalendertage ab Kenntnis, ordnungsgemäß mitteilen.

### 4. Nutzungsrechte

- 4.1. Die netgo räumt dem Kunden mit vollständiger Bezahlung der geschuldeten Vergütung das nicht ausschließliche Recht ein, die Leistungsgegenstände für den vertraglich vorausgesetzten Einsatzzweck in seinem Unternehmen auf Dauer zu nutzen, soweit nichts anderes vereinbart ist. Das ihm eingeräumte Nutzungsrecht an den von der netgo übergebenen Leistungen kann durch den Kunden nur unter vollständiger Aufgabe der eigenen Rechte an Dritte übertragen werden.
- 4.2. Im Übrigen verbleiben alle Rechte bei der netgo.
- 4.3. Die netgo ist berechtigt, angemessene technische Maßnahmen zum Schutz vor einer nicht vertragsgemäßen Nutzung zu treffen. Der Einsatz der Software auf einer

Ausweich- oder Nachfolgekonfiguration darf dadurch nicht wesentlich beeinträchtigt werden.

- 4.4. Die netgo kann das Einsatzrecht des Kunden widerrufen, wenn dieser nicht unerheblich gegen Einsatzbeschränkungen oder sonstige Regelungen zum Schutz vor unberechtigter Nutzung verstößt. Die netgo hat dem Kunden vorher eine Nachfrist zur Abhilfe zu setzen. Im Wiederholungsfalle und bei besonderen Umständen, die unter Abwägung der beiderseitigen Interessen den sofortigen Widerruf ohne Fristsetzung rechtfertigen, kann die netgo den Widerruf ohne Fristsetzung aussprechen. Der Kunde hat der netgo die Einstellung der Nutzung nach dem Widerruf schriftlich zu bestätigen.

### 5. Gewährleistung

- 5.1. Der Kunde hat Mängelansprüche nur, wenn gemeldete Mängel reproduzierbar oder anderweitig nachweisbar sind. Für die Mitteilung von Mängeln gelten Ziffer 2.5 und 2.6.
- 5.2. Die netgo kann Vergütung ihres Aufwandes verlangen, soweit sie aufgrund einer Meldung tätig wird, ohne dass ein Mangel vorliegt, außer der Kunde konnte mit zumutbarem Aufwand nicht erkennen, dass kein Mangel vorlag. Bei der Berechnung der Kosten werden die zum Zeitpunkt der Leistungserbringung jeweils vereinbarten oder geltenden Vergütungssätze der netgo zugrunde gelegt.

## D. Besondere Bestimmungen Pflege Software

### 1. Leistungen der netgo

- 1.1. Beratung  
Die netgo berät den Kunden im Zusammenhang mit den technischen Einsatzvoraussetzungen und -bedingungen der Pflegesoftware sowie einzelnen funktionalen Aspekten. Diese Leistungen werden zu den üblichen Geschäftszeiten der netgo (werktags, Montag bis Freitag in der Zeit von 09:00-17:00 Uhr) und soweit möglich erbracht. Die netgo kann zur Beantwortung von Anfragen auf die dem Kunden vorliegende Dokumentation für die Pflegesoftware verweisen. Weitergehende Leistungen, etwa andere Ansprechzeiten und -fristen sowie Rufbereitschaften oder Einsätze der netgo vor Ort beim Kunden sind vorab ausdrücklich zu vereinbaren.

### 1.2. Debugging

- 1.2.1. Die netgo übernimmt die Beseitigung von Mängeln der Software und der Programmdokumentation. Die Software hat bei vertragsgemäßigem Einsatz die in der Leistungsbeschreibung festgelegten Leistungen zu erbringen. Soweit die netgo nicht Lizenzgeber der Software ist, gilt der Stand der Software bei Beginn des Pflegevertrages als Grundlage für die spätere Feststellung eines Fehlers.

- 1.2.2. Soweit im Vertrag vereinbart, überlässt die netgo dem Kunden bestimmte neue Stände der Pflegesoftware, um diese auf dem aktuellen Stand zu halten und Störungen vorzubeugen. Die netgo überlässt dem Kunden dazu Updates der Pflegesoftware mit technischen Modifikationen und Verbesserungen sowie kleineren funktionalen Erweiterungen und Verbesserungen. Weiterhin überlässt die netgo dem Kunden dazu Patches mit Korrekturen zur Pflegesoftware und sonstige Umgehungsmaßnahmen für mögliche Störungen.

- 1.2.3. Vom Leistungsumfang nicht umfasst sind die Überlassung von Upgrades mit wesentlichen funktionalen Erweiterungen und notwendige Änderungen aufgrund gesetzlicher Vorgaben, die sich nur durch teilweise oder vollständige Neuprogrammierung der betroffenen zu pflegenden Software realisieren lassen. In diesem Fall kann die netgo eine angemessene zusätzliche Vergütung nach vorheriger Ankündigung in Textform verlangen. Erteilt der Kunde hierzu nicht in Textform sein Einverständnis, kann die netgo den Vertrag aus wichtigem Grund kündigen.

### 2. Pflichten und Obliegenheiten des Kunden

- 2.1. Der Kunde stellt sicher, dass alle erforderlichen Beistellungs- und Mitwirkungsleistungen rechtzeitig, im erforderlichen Umfang und kostenlos für die netgo erbracht werden.
- 2.2. Der Kunde gewährt den Mitarbeitern von netgo bei deren Arbeiten im Betrieb des Kunden jede erforderliche Unterstützung.
- 2.3. Erforderlich für eine ordnungsgemäße Fehlerbeseitigung ist, dass
  - der Kunde potentiell betroffene Daten vor der Fehlerbeseitigung ordnungsgemäß sichert;
  - der Fehler vom Kunden ausreichend beschrieben wird und für die netgo bestimmbar ist;
  - festgestellte Fehler mit einer Fehlermeldung in der vorgesehenen Form gemeldet werden;

- erforderliche Unterlagen für die Fehlerbeseitigung der netgo zur Einsicht zur Verfügung gestellt werden;
  - der Kunde nicht in die Software eingegriffen oder sie geändert hat;
  - die Software unter den bestimmungsmäßigen Betriebsbedingungen in der jeweils aktuellen Version entsprechend der Dokumentation betrieben wird;
  - der Kunde die netgo unaufgefordert und unverzüglich in Textform informiert, wenn besonders sensible Daten (z.B. personenbezogene Daten) betroffen sein können.
- 2.4. Datenträger, die der Kunde zur Verfügung stellt, müssen inhaltlich und technisch einwandfrei sein. Ist dies nicht der Fall, so ersetzt der Kunde der netgo alle aus der Benutzung dieser Datenträger entstehenden Schäden und stellt die netgo von allen Ansprüchen Dritter frei.
- 2.5. Erbringt der Kunde eine erforderliche Mitwirkungsleistung nicht, nicht rechtzeitig oder nicht in der vereinbarten Weise, so sind die hieraus entstandenen Folgen (z.B. Verzögerungen, Mehraufwand) vom Kunden zu tragen.
- 3. Nutzungsrechte**
- 3.1. Die Nutzungsrechte des Kunden an neuen Versionen und an sonstigen Korrekturen der Pflegesoftware entsprechen den Nutzungsrechten an der vorhergehenden Version der Pflegesoftware. Hinsichtlich der Nutzungsrechte treten die Rechte an den neuen Versionen und sonstigen Korrekturen nach einer angemessenen Übergangszeit – die in der Regel nicht mehr als einen Monat beträgt – an die Stelle der Rechte der vorangegangenen Versionen und sonstigen Korrekturen. Der Kunde darf ein Vervielfältigungsstück archivieren.
- 3.2. Der Kunde darf zur Sicherung eine Vollkopie der neuen Versionen und Korrekturen erstellen. Der Kunde hat diese als Sicherungskopie zu kennzeichnen und mit dem Urheberrechtsvermerk des Originaldatenträgers zu versehen. Darüber hinaus ist der Kunde nicht berechtigt, die Software zu kopieren.
- 4. Gewährleistung**
- 4.1. Hat netgo nach Meldung einer Störung Leistungen für eine Mangelsuche erbracht und liegt kein Sachmangel vor, so hat der Kunde die hierdurch entstandenen Kosten zu tragen. Bei der Berechnung der Kosten werden die zum Zeitpunkt der Leistungserbringung jeweils geltenden Vergütungssätze der netgo zugrunde gelegt.
- 4.2. Die Sachmangelhaftung erlischt für solche von netgo erbrachten Leistungen, die der Kunde ändert oder in die er in sonstiger Weise eingreift, es sei denn, dass der Kunde nachweist, dass der Eingriff für den Mangel nicht ursächlich ist. Die Sachmangelhaftung erlischt ferner, wenn der Kunde nach Erkennbarkeit eines Mangels diesen nicht unverzüglich schriftlich bei netgo rügt oder die Leistung nicht unter den vertraglich vereinbarten Bedingungen entsprechend der Dokumentation genutzt wird.
- 4.3. Ansprüche des Kunden wegen der zum Zwecke der Nacherfüllung erforderlichen Aufwendungen, insbesondere Transportwege, Arbeits- und Materialkosten, sind ausgeschlossen, soweit die Aufwendungen sich dadurch erhöhen, weil der Leistungsgegenstand nachträglich an einen anderen als den vertraglich vereinbarten Erfüllungsort verbracht wurde.
- 4.4. Die Gewährleistungsansprüche gemäß Ziffer 4.1 und 4.2 stehen dem Kunden gegenüber der netgo ein Jahr ab Abnahme der jeweiligen Leistung zu. Diese Beschränkung gilt nicht für Schadensersatzansprüche, die auf der Verletzung von Nacherfüllungsansprüchen bei Mängeln durch die netgo basieren. Schadensersatzansprüche, die auf einer verweigerten Nacherfüllung beruhen, können nur dann innerhalb der gesetzlichen Verjährungsfrist geltend gemacht werden, wenn der Anspruch auf Nacherfüllung vom Kunden innerhalb der verkürzten Frist für Sachmängelansprüche geltend gemacht worden ist.

## E. Besondere Bestimmungen Wartung Hardware

### 1. Leistungen der netgo

#### 1.1. Leistungsumfang

- 1.1.1. Die netgo wird die zur Erhaltung der Betriebsbereitschaft der zu wartenden Hardware erforderlichen vorbeugenden Leistungen (Instandhaltung) und Reparaturen oder Ersatz bei Beseitigung von aufgetretenen Störungen (Instandsetzung) im vertraglich vereinbarten Umfang (nachfolgend „Wartungsleistungen“ genannt) durchführen.

- 1.1.2. Zur Durchführung der Wartungsleistungen kann netgo fehlerhafte Teile bzw. fehlerhafte Systeme austauschen. Technische Änderungen müssen vorab mit dem Kunden abgestimmt werden. Austauschteile oder etwaige Leihgeräte sind gesondert zu vergüten. Auf ausgewechselten oder zurückgenommenen Teilen oder Systemen gespeicherte Daten werden von der netgo nach gesonderter Beauftragung unverzüglich gelöscht. Ist dies nicht möglich, wird die netgo diese Teile vollständig unbrauchbar machen. Die Entsorgung getauschter Ersatzteile ist in den Leistungen eingeschlossen.
- 1.1.3. Nicht unter diese Wartungsleistung fallen Leistungen im Zusammenhang mit dem Austausch von Verbrauchs- und Verschleißteilen. Werden diese Leistungen auf Anforderung des Kunden durch die netgo erbracht, werden diese gesondert, entsprechend den jeweils geltenden Preisen von der netgo gegenüber dem Kunden abgerechnet.
- 1.1.4. Nicht unter diese Instandsetzungsarbeiten fallen Störungen an der Hardware, die durch eine nicht ordnungsmäßige Benutzung der Hardware (z. B. Nichtbeachtung des betreffenden Benutzerhandbuchs), Änderungen der Hardware durch den Kunden oder von diesem eingeschalteten Dritten oder durch sonstige vom Kunden zu vertretende Umstände verursacht werden.
- 1.1.5. Die Durchführung der Wartung steht unter dem Vorbehalt, dass die netgo von ihrem jeweiligen Vorlieferanten selbst rechtzeitig und vertragsgemäß beliefert wird.
- 1.2. Leistungszeitraum**
- 1.2.1. Die Instandhaltungsarbeiten erfolgen während der üblichen Geschäftszeiten der netgo.
- 1.2.2. Die Instandsetzungsarbeiten erfolgen nach Eingang der Störungsmeldung während der üblichen Geschäftszeiten der netgo. Der Kunde stellt eine Betriebsunterbrechung während der Wartungsarbeiten sicher.
- 1.3. Leistungsort**
- 1.3.1. Leistungsort für die Wartung der Hardware des Kunden ist die vereinbarte Betriebsstätte des Kunden und der dort angegebene Installationsort.
- 1.3.2. Die Umsetzung von Hardware an einen anderen als den vereinbarten Leistungsort ist der netgo durch den Kunden spätestens zwei Monate vorher schriftlich mitzuteilen. In diesem Fall wird die netgo die Wartung fortsetzen, wenn damit kein erhöhter Aufwand verbunden ist. Beeinflusst die Umsetzung den Aufwand für die Erbringung der Leistung, so ist die netgo berechtigt die Zahlung einer den veränderten Verhältnissen angemessenen Vergütung zu verlangen.
- 2. Abnahme**
- Wartungswerkleistungen gelten nach Ablauf von 14 Kalendertagen ab Abschluss der Leistungen als durch den Kunden abgenommen, es sei denn, dass der Kunde innerhalb der vorgenannten Frist wesentliche Sachmängel in Textform gerügt hat.
- 3. Spezielle Pflichten und Obliegenheiten des Kunden**
- 3.1. Der Kunde stellt sicher, dass alle erforderlichen Beistellungs- und Mitwirkungsleistungen rechtzeitig, im erforderlichen Umfang und kostenlos für die netgo erbracht werden.
- 3.2. Der Kunde gewährt den Mitarbeitern der netgo bei deren Arbeiten im Betrieb des Kunden jede erforderliche Unterstützung.
- 3.3. Erforderlich für eine ordnungsgemäße Fehlerbeseitigung ist, dass
- der Kunde potentiell betroffene Daten vor der Fehlerbeseitigung ordnungsgemäß sichert;
  - der Fehler vom Kunden ausreichend beschrieben wird und für die netgo bestimmbar ist;
  - festgestellte Fehler mit einer Fehlermeldung der vorgesehenen Form gemeldet werden;
  - erforderliche Unterlagen für die Fehlerbeseitigung der netgo zur Einsicht zur Verfügung gestellt werden;
  - der Kunde nicht in die Hardware eingegriffen oder sie geändert hat;
  - die Hardware unter den bestimmungsmäßigen Betriebsbedingungen mit allen verfügbaren Aktualisierungen entsprechend der technischen Produktbeschreibung betrieben wird;
  - der Kunde die netgo unaufgefordert und unverzüglich in Textform informiert, wenn besonders sensible Daten (z.B. personenbezogene Daten) betroffen sein können.
- 3.4. Erbringt der Kunde eine erforderliche Mitwirkungsleistung nicht, nicht rechtzeitig oder nicht in der vereinbarten Weise, so sind die hieraus entstandenen Folgen (z. B. Verzögerungen, Mehraufwand) vom Kunden auf Grundlage der vereinbarten Stundensätzen zu tragen. Sind keine

Stundensätze vereinbart, gelten die aktuellen Stundensätze der netgo Preisliste.

#### 4. Gewährleistung

- 4.1. Ist die Ausführung der Leistung (Ziffer 1.1) mit Mängeln behaftet, die ihren vertragsgemäßen Gebrauch nicht nur unerheblich beeinträchtigen, so steht dem Kunden nach Wahl von netgo zunächst das Recht auf Nachbesserung oder Neulieferung (Nacherfüllung) zu. Hat der Kunde der netgo nach einer ersten Aufforderung eine angemessene Frist zur Nacherfüllung gesetzt und verweigert die netgo die Nacherfüllung oder schlägt diese fehl, bleibt dem Kunden in Bezug auf die Mängelbeseitigung das Recht vorbehalten wahlweise die Rückgängigmachung des Vertrages oder die Herabsetzung der Vergütung zu verlangen. Bei einer die Funktionstauglichkeit nicht einschränkenden unerheblichen Abweichung der Leistung kann der Kunde nur die Herabsetzung der Vergütung verlangen.
- 4.2. Hat die netgo nach Meldung einer Störung Leistungen für eine Mangelsuche erbracht und liegt kein Sachmangel vor, so hat der Kunde die hierdurch entstandenen Kosten zu tragen. Bei der Berechnung der Kosten werden die zum Zeitpunkt der Leistungserbringung jeweils geltenden Vergütungssätze von der netgo zugrunde gelegt.

#### F. Besondere Bestimmungen Miete Software / Rechnerkapazitäten

##### 1. Leistungen der netgo

- 1.1. Leistungsumfang  
Die Leistungen beinhalten die zeitlich befristete Bereitstellung einer Softwareapplikation via Internet sowie die Bereitstellung von Speicherkapazität für die Anwendungsdaten des Kunden. Einzelheiten sind in dem Vertrag (insbes. Leistungsbeschreibung) geregelt.
- 1.2. Verfügbarkeit  
netgo erbringt die vorgenannten Leistungen mit einer Gesamtverfügbarkeit von 98,0 % am Übergabepunkt des eigenen Datenkommunikationsnetzes an das Internet. Die Verfügbarkeit berechnet sich auf der Grundlage der im Vertragszeitraum auf den jeweiligen Kalendermonat entfallenden Zeit abzüglich der Wartungszeiten. netgo ist berechtigt für insgesamt 12 Stunden im Kalendermonat Wartungsarbeiten durchzuführen. Während der Wartungsarbeiten stehen die vorgenannten Leistungen nicht zur Verfügung.
- 1.3. Keine Garantiehaftung  
Der verschuldensunabhängige Schadensersatzanspruch gemäß § 536a Abs. 1 Alt. 1 BGB wird ausgeschlossen.

##### 2. Pflichten und Obliegenheiten des Kunden

- 2.1. Der Kunde hat insbesondere folgende Pflichten:
  - 2.1.1. Die Leistungen dürfen nicht missbräuchlich genutzt werden, insbesondere
    - dürfen keine Informationen mit rechts- oder sittenwidrigen Inhalten übermittelt oder in das Internet eingestellt werden und es darf nicht auf solche Informationen hingewiesen werden. Dazu zählen vor allem Informationen, die im Sinne der §§ 130, 130a und 131 StGB der Volksverhetzung dienen, zu Straftaten anleiten oder Gewalt verherrlichen oder verharmlosen, sexuell anstößig sind, im Sinne des § 184 StGB pornografisch sind, geeignet sind, Kinder oder Jugendliche sittlich schwer zu gefährden oder in ihrem Wohl zu beeinträchtigen oder das Ansehen der netgo schädigen können. Die Bestimmungen des Jugendmedienstaatsvertrages und des Jugendschutzgesetzes sind zu beachten.
    - sind die nationalen und internationalen Urheber- und Marken-, Patent-, Namens- und Kennzeichenrechte sowie sonstigen gewerblichen Schutzrechte und Persönlichkeitsrechte Dritter zu beachten.
  - 2.1.2. Der Kunde ist verpflichtet, seine Nutzer rechtzeitig vor Beginn der Nutzung über die Einzelheiten dieses Vertrages, insbesondere über die Rechte und Pflichten nach Maßgabe der Allgemeinen Geschäftsbedingungen zu unterrichten. Der Kunde haftet für alle Pflichtverletzungen seiner Nutzer sowie sonstiger Dritter, die Pflichtverletzungen in der vom Kunden beherrschbaren Sphäre begehen, soweit er nicht den Nachweis führt, dass er die Pflichtverletzungen nicht zu vertreten hat.
  - 2.1.3. Persönliche Zugangsdaten (Kennwort und Passwort) dürfen nicht an Dritte weitergegeben werden und sind vor dem Zugriff durch Dritte geschützt aufzubewahren. Sie müssen zur Sicherheit vor der ersten Inbetriebnahme sowie sodann in regelmäßigen Abständen geändert werden. Soweit Anlass

zu der Vermutung besteht, dass unberechtigte Personen von den Zugangsdaten Kenntnis erlangt haben, hat der Kunde diese unverzüglich zu ändern. Auf PC, USB-Stick und CD-ROM dürfen sie nur in verschlüsselter Form gespeichert werden.

- 2.2. Die netgo ist berechtigt, bei schwerwiegenden Verstößen gegen die dem Kunden obliegenden Pflichten sowie bei begründeten erheblichen Verdachtsmomenten für eine Pflichtverletzung nach Ziffer 2.1 die Leistung auf Kosten des Kunden zu sperren.

##### 3. Nutzungsrechte

- 3.1. Der Kunde und die von ihm eingerichteten Nutzer erhalten das nicht ausschließliche, auf die Nutzungszeit bzw. Vertragslaufzeit beschränkte Recht, auf die Softwarefunktionalitäten via Internet zuzugreifen. Darüber hinausgehende Rechte erhält der Kunde nicht.
- 3.2. Der Kunde akzeptiert bei der Miete die insoweit vorrangig geltenden Lizenzbedingungen des Herstellers (z.B. „Enduser License Agreements“), die ihm auf Anforderung vor Vertragsschluss zur Verfügung gestellt werden.
- 3.3. Der Kunde ist nicht berechtigt, die Software über die nach Maßgabe dieses Vertrages erlaubte Nutzung hinaus zu nutzen oder von Dritten nutzen zu lassen oder Dritten zugänglich zu machen. Insbesondere ist es dem Kunden nicht gestattet, die Software oder Teile davon zu vervielfältigen oder zu veräußern.
- 3.4. Der Kunde hat der netgo auf Verlangen sämtliche Angaben zur Geltendmachung der Ansprüche gegen Dritte zu machen, insbesondere deren Namen und Anschrift mitzuteilen sowie Art und Umfang seiner gegen diesen aus der unberechtigten Programmüberlassung bestehenden Ansprüche unverzüglich mitzuteilen.
- 3.5. Der Kunde hat auch die Preise zu zahlen, die durch die von ihm eingerichteten und damit befugten Nutzer entstanden sind. Gleiches gilt im Fall der unbefugten Nutzung durch sonstige Dritte, wenn und soweit der Kunde diese Nutzung zu vertreten hat.

#### G. Besondere Bestimmungen Verkauf Software

##### 1. Leistungen der netgo

- 1.1. Der Liefer- und Leistungsumfang der Software sowie die freigegebene Einsatzumgebung ergeben sich aus dem jeweiligen Vertrag, der Produktbeschreibung, ergänzend aus dem Benutzerhandbuch. Produktbeschreibung und Benutzerhandbuch sind grundsätzlich in der Sprache des Herstellers verfasst.
- 1.2. Die Software wird zum Download im Objektcode bereitgestellt.
- 1.3. Der Kunde erhält von netgo ein digitalisiertes Berechtigungszertifikat mit Lizenzschlüssel oder einen Benutzernamen mit Zugangsdaten.
- 1.4. netgo erbringt keine Installations- oder Konfigurationsleistungen, es sei denn, dies wird ausdrücklich zwischen den Parteien vereinbart.

##### 2. Nutzungsrechte

2.1 Die netgo erteilt dem Kunden nach vollständiger Bezahlung an der Software und der dazugehörigen Dokumentation bzw. Online-Hilfe ein zeitlich unbegrenztes, nicht ausschließliches und nicht unterlizenzierbares Nutzungsrecht auf den im Vertrag beschriebenen Betriebssystemen zum eigenen, internen Gebrauch.

- 2.1. Der Kunde akzeptiert bei Fremdsoftware, die insoweit vorrangig geltenden Lizenzbedingungen des Herstellers („Enduser License Agreements“), die ihm auf Anforderung vor Vertragsschluss zur Verfügung gestellt werden.
- 2.2.
- 2.3. Der Kunde darf zur Sicherung eine Vollkopie der Software erstellen. Der Kunde hat diese als Sicherungskopie zu kennzeichnen und mit dem Urheberrechtsvermerk des Originaldatenträgers zu versehen. Darüber hinaus ist der Kunde nicht berechtigt, die Software zu kopieren. Die teilweise Vervielfältigung des schriftlichen Materials für interne Zwecke ist gestattet, soweit dies zur bestimmungsgemäßen Nutzung der Software erforderlich ist. Gegebenenfalls benötigte zusätzliche Handbücher sind über die netgo zu beziehen.
- 2.4. Beim Weiterverkauf der Software darf der Kunde Rechte an der Software und dem Benutzerhandbuch im gleichen Umfang übertragen, wie diese ihm zur Erfüllung dieses Vertrages übertragen werden. Der Kunde ist verpflichtet, Programmkopien zu übergeben oder nicht übergebene Kopien zu vernichten und den Dritten seinerseits vertraglich

zu verpflichten, die Software und das Benutzerhandbuch nur in dem Umfang gemäß Ziffer 3.1 dieser Vertragsbedingungen zu nutzen.

- 2.5. Soweit es nach dem Urheberrechtsgesetz oder vertraglich nicht ausdrücklich gestattet ist, darf der Kunde kein Reverse Engineering, keine Disassemblierung und keine Dekompilierung der Software durchführen oder durch Dritte durchführen lassen.
- 2.6. Für jeden schuldhaft vertragswidrigen Fall der Nutzung der Software und des Benutzerhandbuches insbesondere der Ermöglichung der Nutzung der Software und des Benutzerhandbuches durch nicht autorisierte Dritte, des Herstellens einer nicht genehmigten Kopie oder der Nutzung der Software auf weiteren Rechnern hat der Kunde jeweils Schadensersatz in Höhe des Kaufpreises zu zahlen. Der Schadensersatz ist höher oder niedriger anzusetzen, wenn die netgo einen höheren oder der Kunde einen geringeren Schaden nachweist. Die Geltendmachung weiterer Schadensersatzansprüche bleibt der netgo vorbehalten.
- 2.7. Der Kunde hat der netgo auf Verlangen sämtliche Angaben zur Geltendmachung der Ansprüche gegen Dritte zu machen, insbesondere deren Namen und Anschrift mitzuteilen so-wie Art und Umfang seiner gegen diese aus der unberechtigten Programmüberlassung bestehenden Ansprüche unverzüglich mitzuteilen.

### 3. Sachmangel

- 3.1. Die netgo gewährleistet, dass die Software die in der dazugehörigen Dokumentation beschriebenen Funktionen erfüllt, sofern die Software auf dem im Vertrag beschriebenen Betriebssystem genutzt wird.
- 3.2. Weist die Software Mängel auf, kann der Kunden nach Wahl von der netgo Nachbesserung oder Neulieferung (Nacherfüllung) verlangen. Bei einer nur unerheblichen Abweichung der vereinbarten Beschaffenheit kann der Kunde nur die Herabsetzung der Vergütung verlangen. Für eine die Funktionstauglichkeit nicht einschränkende unerhebliche Abweichung der Leistung von der netgo von der vertraglich vereinbarten Beschaffenheit besteht kein Anspruch wegen eines Sachmangels.
- 3.3. Hat die netgo nach Meldung einer Störung Leistungen für eine Mangelsuche erbracht und liegt kein Sachmangel vor, so hat der Kunde die hierdurch entstandenen Kosten zu tragen. Bei der Berechnung der Kosten werden die zum Zeitpunkt der Leistungserbringung jeweils geltenden Vergütungssätze der netgo zugrunde gelegt.
- 3.4. Die Sachmangelhaftung erlischt für solche von netgo erbrachten Leistungen, die der Kunde ändert oder in die er in sonstiger Weise eingreift, es sei denn, dass der Kunde nachweist, dass der Eingriff für den Mangel nicht ursächlich ist. Die Sachmangelhaftung erlischt ferner, wenn der Kunde nach Erkennbarkeit eines Mangels diesen nicht unverzüglich schriftlich bei netgo rügt oder die Leistung nicht unter den vertraglich vereinbarten Bedingungen entsprechend der Dokumentation genutzt wird.
- 3.5. Für eine ordnungsgemäße Mangelbeseitigung ist erforderlich, dass der Kunde den Mangel ausreichend beschreibt und dieser so für netgo bestimmbar wird. Ferner sind der netgo notwendige Unterlagen für die Mangelbeseitigung zur Einsicht zur Verfügung zu stellen.
- 3.6. Ansprüche des Kunden wegen der zum Zwecke der Nacherfüllung erforderlichen Aufwendungen, insbesondere Transportwege, Arbeits- und Materialkosten, sind ausgeschlossen, soweit die Aufwendungen sich dadurch erhöhen, weil der Leistungsgegenstand nachträglich an einen anderen als den vertraglich vereinbarten Erfüllungsort verbracht wurde.
- 3.7. Die Beseitigung von Softwaremängeln erfolgt nach Wahl von der netgo durch Bereitstellung eines neuen Änderungsstandes der Software oder durch Fehlerumgehung. Bis zur Bereitstellung eines neuen Änderungsstandes stellt die netgo eine Zwischenlösung zur Umgehung des Mangels, wenn dies der netgo bei angemessenem Aufwand möglich und zumutbar ist.
- 3.8. Ansprüche des Kunden wegen eines Sachmangels verjähren in einem Jahr ab Beginn der gesetzlichen Verjährungsfrist.

## H. Besondere Bestimmungen Verkauf Hardware

### 1. Liefer- und Leistungsumfang

- 1.1. Der Liefer- und Leistungsumfang der Hardware sowie die freigegebene Einsatzumgebung ergeben sich aus der jeweiligen Produktbeschreibung, ergänzend aus dem Benutzerhandbuch. Produktbeschreibung und

Benutzerhandbuch sind grundsätzlich in der Sprache des Herstellers verfasst.

- 1.2. Beinhaltet die Lieferung der Hardware eine für ihre Funktionsfähigkeit zwingend notwendige Software, erhält der Kunde an dieser nur ein Recht zum Einsatz mit dieser Hardware. Sonstige Software unterliegt gesonderten Regelungen.

### 2. Verzug

Nimmt der Kunde die Hardware nicht zum vereinbarten Termin ab, so kann netgo ihm eine angemessene Nachfrist zur Abnahme setzen. Nach erfolglosem Ablauf der Nachfrist ist netgo berechtigt – unbeschadet ihrer gesetzlichen Rechte aus Verzug – vom Kaufvertrag zurückzutreten und einen sofort in einer Summe fälligen pauschalierten Schadensersatz statt der Leistung in Höhe von 20 % des Kaufpreises sowie Ersatz für bereits erbrachte Leistungen zu verlangen. Der Betrag ist höher oder niedriger anzusetzen, wenn netgo einen höheren oder der Kunde einen geringeren Schaden nachweist.

Sofern die netgo verbindliche Lieferfristen aus Gründen, die sie nicht zu vertreten hat, nicht einhalten kann (Nichtverfügbarkeit der Leistung), wird der Kunde hierüber unverzüglich informiert und es wird gleichzeitig die voraussichtliche, neue Lieferfrist mitgeteilt. Ist die Leistung auch innerhalb der neuen Lieferfrist nicht verfügbar, ist die netgo berechtigt, ganz oder teilweise vom Vertrag zurückzutreten; eine bereits erbrachte Gegenleistung des Kunden wird dem entsprechend unverzüglich erstattet. Nichtverfügbarkeit der Leistung liegt beispielsweise vor bei nicht rechtzeitiger Selbstbelieferung durch einen Zulieferer der netgo, wenn ein kongruentes Deckungsgeschäft abgeschlossen wurde, bei sonstigen Störungen in der Lieferkette etwa aufgrund höherer Gewalt oder wenn im Einzelfall keine Pflicht zur Beschaffung bestand.

### 3. Sachmangel

- 3.1. Ist die Hardware mit Mängeln behaftet, die ihren vertragsgemäßen Gebrauch nicht nur unerheblich beeinträchtigen, so steht dem Kunden nach Wahl der netgo zunächst das Recht auf Nachbesserung oder Neulieferung (Nacherfüllung) zu. Hat der Kunde der netgo nach einer ersten Aufforderung eine angemessene Frist zur Nacherfüllung gesetzt und verweigert netgo die Nacherfüllung oder schlägt diese fehl, bleibt dem Kunden das Recht vorbehalten wahlweise die Rückgängigmachung des Vertrages oder die Herabsetzung der Kaufpreis zu verlangen. Bei einer die Funktionstauglichkeit nicht einschränkenden unerheblichen Abweichung der Leistung kann der Kunde nur die Herabsetzung der Kaufpreis verlangen.
- 3.2. Die Sachmangelhaftung erlischt für solche von netgo erbrachten Leistungen, die der Kunde ändert oder in die er in sonstiger Weise eingreift, es sei denn, dass der Kunde im Zusammenhang mit der Mangelmeldung nachweist, dass der Eingriff für den Mangel nicht ursächlich ist. Die Sachmangelhaftung erlischt ferner, wenn der Kunde nach Erkennbarkeit eines Mangels diesen nicht unverzüglich schriftlich bei netgo rügt oder die Leistung nicht unter den vertraglich vereinbarten Bedingungen entsprechend der Produktbeschreibung und dem Benutzerhandbuch betrieben wird.
- 3.3. Die Gewährleistungsrechte gemäß Ziffer 3.1 und 3.2 stehen dem Kunden gegenüber der netgo ein Jahr ab Ablieferung bzw. Abnahme der jeweiligen Leistung zu. Diese Beschränkung gilt nicht für Schadensersatzansprüche, die auf der Verletzung von Nacherfüllungsansprüchen bei Mängeln durch die netgo basieren. Schadensersatzansprüche, die auf einer verweigerter Nacherfüllung beruhen, können nur dann innerhalb der gesetzlichen Verjährungsfrist geltend gemacht werden, wenn der Anspruch auf Nacherfüllung vom Kunden innerhalb der verkürzten Frist für Sachmängelansprüche geltend gemacht worden ist.
- 3.4. Hat netgo nach Meldung einer Störung Leistungen für eine Mangelsuche erbracht und liegt kein Sachmangel vor, so hat der Kunde die hierdurch entstandenen Kosten zu tragen. Bei der Berechnung der Kosten werden die zum Zeitpunkt der Leistungserbringung jeweils geltenden Vergütungssätze von netgo zugrunde gelegt.