

SERVICEVERTRAG FÜR SOFTWAREPROGRAMME



Mit Bestellung/Erwerb des Softwareprogramms gilt nachfolgender Vertrag als vereinbart. Die allgemeinen Geschäfts- und Lieferbedingungen, die Lizenz- und Nutzungsbedingungen sowie die allgemeine Datenschutzerklärung der windata GmbH in der jeweils aktuellen Fassung, welche auf der Internetseite www.cisbox.com veröffentlicht werden, sind Bestandteil dieser Vereinbarung.

Dieser Vertrag wird geschlossen zwischen der windata GmbH, Weißgerberweg 11, 88239 Wangen im Allgäu, Deutschland (nachfolgend als „windata GmbH“ bezeichnet) und dem/der Lizenznehmer(in) bzw. Erwerbenden (nachfolgend als „Kunde bzw. Kundin“ bezeichnet).

§ 1 Vertragsgrundlagen und Gegenstand der Pflege

1. Der Kunde/Die Kundin hat von der windata GmbH die in der Bestellung bzw. im Auftrag angegebene Softwarelizenz erworben. Diese Software und die daran zum Zeitpunkt des Abschlusses dieses Servicevertrags erworbenen Lizenzen werden nachfolgend als „Vertragssoftware“ bezeichnet.
2. Die windata GmbH pflegt die Vertragssoftware nach Maßgabe der Bestimmungen dieses Servicevertrags.
3. Dieser Servicevertrag erstreckt sich auch auf während seiner Dauer von dem Kunden/der Kundin zusätzlich erworbene Software von der windata GmbH (Erwerb weiterer Applikationen) und zusätzliche erworbene Lizenzen an bereits bei Abschluss des Servicevertrags oder während seiner Dauer erworbener windata GmbH-Software (Upgrading).
4. Die windata GmbH erbringt Leistungen nach diesem Vertrag nur für die jeweils neueste verfügbare Version der von dem Kunden/der Kundin bei Abschluss des Vertrags oder während seiner Dauer erworbenen Programme, pflegt die jeweilige Vorgängerversion allerdings noch für einen Zeitraum von zwölf Monaten ab Mitteilung der Verfügbarkeit einer Nachfolgeversion.

§ 2 Technische Hilfestellung (Hotline)

1. Die windata GmbH unterstützt den Kunden/die Kundin bei Störungen der vertragsgemäßen Nutzung der Vertragssoftware und bei Bedienerproblemen (Hotline). Der Kunde/Die Kundin kann die Premium-Hotline unter der Rufnummer +49 7522 9770-0 montags bis donnerstags von 8:00 Uhr bis 16:30 Uhr und freitags von 8:00 Uhr bis 15:00 Uhr (außer an gesetzlichen Feiertagen in Baden-Württemberg und sog. Bankfeiertagen) durch seinen technischen Ansprechpartner (§ 11 Abs. 1) telefonisch, per E-Mail oder über die Internetseiten der windata GmbH in Anspruch nehmen.
2. Die windata GmbH wird Hotline-Anfragen im Rahmen betrieblicher und personeller Kapazitäten kurzfristig und durch einen fachkundigen Mitarbeiter bzw. eine fachkundige Mitarbeiterin beantworten. Die windata GmbH wird Hotline-Anfragen des Kunden/der Kundin nach eigenem Ermessen und soweit das jeweilige Problem dies zulässt, per Remote-Support online bearbeiten.

§ 3 Fehlerbeseitigung

1. Die windata GmbH wird Programmfehler der Vertragssoftware, die der Kunde/die Kundin gemäß § 2 Abs. 2 gemeldet hat, wie folgt behandeln:
 - a) Programmfehler, die nach Beurteilung durch die windata GmbH die Nutzung des Programms ausschließen oder schwerwiegend einschränken und eine Umgehung mit zumutbaren organisatorischen Mitteln nicht erlauben (betriebsverhindernde Fehler), wird die windata GmbH beseitigen, soweit dies mit zumutbarem Aufwand möglich ist, und die dazu erforderlichen Maßnahmen spätestens im Laufe des auf die Fehlermeldung folgenden Werktags (außer an gesetzlichen Feiertagen in Baden-Württemberg und sog. Bankfeiertagen) einleiten.
 - b) Andere nach Beurteilung durch die windata GmbH wesentliche Programmfehler, die keine Umgehung mit zumutbaren organisatorischen Mitteln erlauben (betriebsbehindernde Mängel), wird die windata GmbH ebenfalls im Rahmen ihrer zumutbaren Möglichkeiten beseitigen und die dazu erforderlichen Maßnahmen spätestens im Laufe des zweiten auf die Fehlermeldung folgenden Werktags (außer an gesetzlichen Feiertagen in Baden-Württemberg und sog. Bankfeiertagen) einleiten.
 - c) Zu Programmfehlern, die weder betriebsverhindernd noch betriebsbehindernd sind, wird die windata GmbH nach Möglichkeit Hinweise geben, wie die Folgen des Fehlers mit für den Kunden zumutbarem Aufwand beseitigt oder umgangen werden können; die windata GmbH wird solche Fehler außerdem nach eigenem Ermessen in einem der folgenden Service-Updates oder Programmupdates beheben.

§ 4 Updates

1. Die windata GmbH entwickelt die Vertragssoftware unter Berücksichtigung geänderter Anforderungen und gemeldeter Fehler fort und überlässt dem Kunden/der Kundin daraus entstehende neue Programmmstände (Service-Updates und Updates) für die vom Kunden lizenzierten Programme und Module.

2. Umfang und Zeitpunkt der Weiterentwicklung bestimmt die windata GmbH nach eigenem Ermessen unter Berücksichtigung berechtigter Kundeninteressen.

§ 5 Weitere Leistungen der windata GmbH

1. Die windata GmbH kann aufgrund gesonderter Vereinbarung und gegen zusätzliche Vergütung nach den Stundensätzen der jeweils gültigen Preisliste die folgenden weiteren Leistungen, die nicht Gegenstand dieses Servicevertrags sind, erbringen:

- Onsite-Support in den Räumen des Kunden;
- Schulung/technische Workshops;
- Installation und Installationsbegleitung;
- individuelle Softwareentwicklung (z.B. Anpassung der Vertragssoftware oder anderen Programmen an individuelle Kundenanforderungen; Entwicklung von Individualsoftware);
- sonstige individuelle Anpassungen wie Konfiguration und Parametrisierung, Schnittstellenanpassung u. ä.;
- Erstellung von Websites

2. Erbringt die windata GmbH in einem dieser Bereiche ohne gesonderten Vertrag freiwillig eine Leistung, so begründet dies keinen Rechtsanspruch des Kunden für die Zukunft.

§ 6 Vergütung

1. Der Kunde/Die Kundin bezahlt an die windata GmbH zur Abgeltung aller Leistungen nach diesem Servicevertrag (nicht also für die in § 5 genannten Leistungen) eine Vergütung für sämtliche von diesem Servicevertrag umfassten Lizenzen. Zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses gilt die in der Bestellung angegebene jährliche Vergütungen. Für das folgende Vertragsjahr wird, sofern keine fristgerechte Kündigung erfolgt, die Vergütung nach der zum Abrechnungszeitpunkt gültigen aktuellen Preisliste der windata GmbH berechnet. Die gesetzliche Mehrwertsteuer wird nach dem zum Zeitpunkt der Rechnungsstellung geltenden gesetzlichen Satz berechnet. Erfolgt eine gesetzliche Änderung der Mehrwertsteuer, so wird die jährliche Vergütung entsprechend angepasst.

2. Die Vergütung nach Abs. 1 ist jeweils im Voraus für ein Vertragsjahr und im Falle des Erwerbs weiterer Applikationen und/oder Lizenzen nach Abschluss dieses Servicevertrags (vgl. § 1 Abs. 3) für ein Jahr ab dem jeweiligen Erwerb zu bezahlen. Die windata GmbH wird jeweils zu Beginn des jeweiligen Abrechnungsjahres den Betrag nach Satz 1 in Rechnung stellen. Rechnungen der windata GmbH sind zahlbar nach Erhalt ohne Abzug. Falls vereinbart, ermächtigt der Kunde/die Kundin die windata GmbH widerruflich die unter § 6 Abs. 1 vereinbarten Vergütung bei Fälligkeit per Lastschrift von dem auf der Bestellung angegebenen Bankverbindung einzuziehen. Wenn das oben genannte Bankkonto nicht die erforderliche Deckung aufweist, besteht für das kontoführende Kreditinstitut keine Pflicht zur Einlösung der Lastschrift. Wird der Einlösung der Lastschrift vom Kunden/der Kundin oder vom kontoführenden Kreditinstitut widersprochen, verpflichtet sich der Kunde/die Kundin, den fälligen Betrag zzgl. evtl. anfallender Rücklastschriftgebühren innerhalb von 10 Tagen nach Fälligkeit auf das Konto IBAN DE69 6505 0110 0018 3880 99 bei der Kreissparkasse Ravensburg (BIC SOLADES1RVB) zu überweisen.

3. Die windata GmbH ist zu einer angemessenen Anhebung der unter § 6 Abs. 1 vereinbarten Vergütung nach Ankündigung (entweder schriftlich, per Email, als Meldungsfenster in der Software oder durch Veröffentlichung auf der Homepage www.cisbox.com der windata GmbH) berechtigt. Eine solche Anhebung tritt frühestens 3 Monate nach Ankündigung bzw. zum Ablauf eines Vertragsjahres in Kraft, in dem die windata GmbH die Änderung mitgeteilt bzw. veröffentlicht hat und darf die Vergütung des vorausgehenden Zwölfmonatszeitraumes um nicht mehr als 20 % überschreiten. Sofern der Kunde mit der Anpassung der Vergütung nicht einverstanden ist, kann er diesen Vertrag mit einmonatiger Frist zum Tag des Inkrafttretens der neuen Vergütung schriftlich kündigen. Eine Erstattung bereits bezahlter Vergütungen erfolgt nicht.

§ 7 Nutzungsrechte

1. Die windata GmbH räumt dem Kunden/der Kundin an, nach diesem Servicevertrag überlassener Software (z. B. Service-Updates und Updates) ein Nutzungsrecht in dem Umfang ein, in dem der Kunde aufgrund des mit der windata GmbH geschlossenen Lizenzvertrags Rechte an der Vertragssoftware erworben hat.

2. Ersetzt eine, aufgrund dieses Servicevertrags erlassene Software eine Vorgängerversion, so erlöschen die dem Kunden/der Kundin an der Vorgängerversion eingeräumten Nutzungsrechte zu dem Zeitpunkt, zu dem er die neue Version in Benutzung nimmt. Der Kunde/Die Kundin hat Vervielfältigungen der Vorgängerversion zu löschen und der windata GmbH dies auf Anforderung schriftlich zu bestätigen. Sicherungskopien, welche dazu benötigt werden, Daten der Software auch nach Beendigung einer ordnungsgemäßen Benutzung (Beendigung des Lizenzvertrages) lesbar zu machen sind hiervon nicht betroffen.

§ 8 Leistungsstörungen

1. Erbringt die windata GmbH Leistungen nach diesem Servicevertrag nicht oder nicht wie vertraglich geschuldet, so kann der Kunde/die Kundin der windata GmbH schriftlich eine angemessene Frist zur ordnungsgemäßen Erbringung der Leistung setzen. Erbringt die windata GmbH die Leistung nicht innerhalb angemessener Frist oder schlägt die Leistungserbringung fehl, kann der Kunde/die Kundin die Vergütung nach diesem Vertrag in angemessenem Umfang mindern und – soweit mit der schriftlich gesetzten Nachfrist eine Kündigungsandrohung verbunden war und es sich um eine wesentliche Pflichtverletzung handelt - den Vertrag vorzeitig schriftlich kündigen.

2. Schadensersatz kann der Kunde/die Kundin nur unter den gesetzlichen Voraussetzungen und nur insoweit verlangen, als eine Haftung nach § 9 begründet ist.

§ 9 Haftung

1. Die windata GmbH schuldet ihren Kunden/Kundinnen auf außervertraglicher und vertraglicher Grundlage Schadensersatz nur in folgendem Umfang:

a) Bei Vorsatz oder Fehlen einer garantierten Beschaffenheit oder Haltbarkeit in voller Höhe;

b) bei grober Fahrlässigkeit in Höhe des vorhersehbaren und typischen Schadens

c) in sonstigen Fällen nur bei Verletzung einer Pflicht, die für die Erreichung des Vertragszwecks wesentlich ist (Kardinalpflicht), und zwar ebenfalls beschränkt auf den Ersatz des vorhersehbaren und typischen Schadens.

2. Die Haftung der windata GmbH für Personenschäden und Vermögensschäden nach dem Produkthaftungsgesetz bleibt unberührt.

3. Der Kunde stellt die windata GmbH von sämtlichen Ansprüchen Dritter frei, die durch einen nicht vertragsgemäßen Einsatz der Software durch den Kunden begründet sind.

§ 10 Vertragsdauer

1. Der Servicevertrag läuft auf unbestimmte Dauer.

2. Beide Vertragspartner haben das Recht, den Vertrag mit einer Frist von drei Monaten zum Ende eines Vertragsjahres ordentlich zu kündigen. Es genügt die rechtzeitige Absendung der Kündigung (Datum des Poststempels).

3. Das Recht beider Vertragspartner zur Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere vor,

(für beide Vertragspartner) wenn ein Vertragspartner Antrag auf Eröffnung des Insolvenzverfahrens er sein Vermögen stellt oder wenn die Eröffnung des Insolvenzverfahrens er das Vermögen eines Vertragspartners mangels Masse abgelehnt wird oder wenn das Insolvenzverfahren er das Vermögen eines Vertragspartners eröffnet wird,

(für die windata GmbH) wenn der Kunde/die Kundin mit der Zahlung der Vergütung wiederholt oder er einen Zeitraum von mehr als einem Monat nach dem verzugsbegründenden Ereignis in Verzug ist, es sei denn es handelt sich jeweils nur um einen unwesentlichen Betrag.

4. Jede Kündigung bedarf zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform.

§ 11 Mitwirkungspflichten

1. Der Kunde/Die Kundin benennt der windata GmbH einen zuständigen technischen Ansprechpartner und einen Stellvertreter und richtet Hotline-Anfragen und Fehlermeldungen über die genannten Personen an die windata GmbH.

2. Der Kunde/Die Kundin stellt die für den vertragsgemäßen Einsatz der erlassenen Software erforderliche Arbeitsumgebung

bereit. Er hat insbesondere nach den Vorgaben der windata GmbH Hardware mit einem geeigneten Betriebssystem und eine Internetanbindung auf eigene Kosten bereitzustellen. Er wird sich vor Einsatz der Software stets vergewissern, dass auch bei seinem Kommunikationspartner die nach den Vorgaben der windata GmbH und der Produkt- und Leistungsbeschreibung (insbesondere den von der windata GmbH zur Nutzung der Software erforderlichen Systemvoraussetzungen) vorgesehene Einsatzumgebung vorhanden ist.

3. Der Kunde/Die Kundin hat angemessene Vorkehrungen (z. B. Datensicherung) für den Fall zu treffen, dass die Software ausfällt.

§ 12 Einschaltung Dritter

Die windata GmbH darf sich zur Erfüllung ihrer vertraglichen Verpflichtungen gegenüber dem Kunden der Hilfe Dritter (Erfüllungsgehilfen) bedienen. Die windata GmbH haftet für Pflichtverletzungen von Erfüllungsgehilfen gemäß EU-DSGVO geregelten Beschränkungen und Ausschlüsse.

§ 13 Datenschutz

Es gelten die Bestimmungen der allgemeinen Datenschutzerklärung (Anlage „Datenschutzerklärung“) der windata GmbH. Die allgemeine Datenschutzerklärung ist Bestandteil dieser Vereinbarung.

§ 14 Schlussbestimmungen

1. Gerichtsstand für alle Streitigkeiten im Zusammenhang mit einem zwischen der windata GmbH und einem Kunden/einer Kundin geschlossenen Vertrag ist Wangen im Allgäu, wenn der Kunde Kaufmann, juristische Person des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtliches Sondervermögen ist oder keinen allgemeinen Gerichtsstand im Inland hat.

2. Es gilt ausschließlich das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechts.

3. Die Europäische Kommission stellt eine Plattform zur Online-Streitbeilegung bereit, die Sie unter <http://ec.europa.eu/consumers/oder/> [externe Seite] finden können. Wir ziehen es jedoch vor, Ihre Anliegen im direkten Austausch mit unseren Kunden/Kundinnen zu klären und nehmen daher nicht an Verbraucherschlichtungsverfahren teil. Bitte kontaktieren Sie uns bei Fragen und Problemen direkt.

Widerrufsbelehrung

Widerrufsrecht

Verbraucher im Sinne des §13 BGB können Ihre Vertragserklärung innerhalb von zwei Wochen ohne Angabe von Gründen in Textform (z. B. Brief, Fax, E-Mail) oder - wenn Ihnen die Sache vor Fristablauf überlassen wird - durch Rücksendung der Sache widerrufen. Die Frist beginnt nach Erhalt dieser Belehrung in Textform, jedoch nicht vor Eingang der Ware beim Empfänger (bei der wiederkehrenden Lieferung gleichartiger Waren nicht vor dem Eingang der ersten Teillieferung) und auch nicht vor Erfüllung unserer Informationspflichten gemäß § 312c Abs. 2 BGB in Verbindung mit § 1 Abs. 1, 2 und 4 BGB-InfoV sowie unserer Pflichten gemäß § 312e Abs. 1 Satz 1 BGB in Verbindung mit § 3 BGB-InfoV. Zur Wahrung der Widerrufsfrist genügt die rechtzeitige Absendung des Widerrufs oder der Sache. Der Widerruf ist zu richten an: windata GmbH Weißgerberweg 11 88239 Wangen im Allgäu

Im Falle eines fristgerechten Widerrufs wird der Servicevertrag aufgelöst und die windata GmbH erstattet dem Kunden bereits geleistete Vergütungen zurück.

Das Widerrufsrecht erlischt vorzeitig, wenn die windata GmbH mit der Ausführung der Dienstleistung mit der ausdrücklichen Zustimmung des Kunden vor Ende der Widerrufsfrist begonnen hat oder der Kunde selbst veranlasst hat (z. B. durch Inanspruchnahme von telefonischem Support oder durch den Download von Service-Updates der Vertragssoftware etc.). Nach § 312 d Abs. 4 Nr. 2 BGB besteht kein Widerrufsrecht für Software, sofern die Datenträger entsiegelt wurden. Bei Lieferung von Freischaltcodes oder Online-Auslieferung (z.B. per E-Mail-Zusendung oder per Download) besteht ebenfalls kein Widerrufsrecht, da die übermittelten Daten aufgrund Ihrer Beschaffenheit nicht zur Rücksendung geeignet sind (§ 312 d Abs. 4 Nr. 1 BGB). Auch für Waren (Software), die nach Kundenspezifikation angefertigt wurden, besteht nach § 312 d Abs. 4 Nr. 1 BGB kein Widerrufsrecht.

Widerrufsfolgen

Im Falle eines wirksamen Widerrufs sind die beiderseits empfangenen Leistungen zurückzugewähren und ggf. gezogene Nutzungen (z. B. Zinsen) herauszugeben. Können Sie uns die empfangene Leistung ganz oder teilweise nicht oder nur in verschlechtertem Zustand zurückgewähren, müssen Sie uns insoweit ggf. Wertersatz leisten. Bei der Überlassung von Sachen gilt dies nicht, wenn die Verschlechterung der Sache ausschließlich auf deren Prüfung - wie sie Ihnen etwa im Ladengeschäft möglich gewesen wäre - zurückzuführen ist. Im Übrigen können Sie die Pflicht zum Wertersatz für eine durch die bestimmungsgemäße Ingebrauchnahme der Sache entstandene Verschlechterung vermeiden, indem Sie die Sache nicht wie Ihr Eigentum in Gebrauch nehmen und alles unterlassen, was deren Wert beeinträchtigt. Paketversandfähige Sachen sind auf unsere Gefahr zurückzusenden. Sie haben die Kosten der Rücksendung zu tragen, wenn die gelieferte Ware der bestellten entspricht und wenn der Preis der zurückzusendenden Sache einen Betrag von 40 Euro nicht übersteigt oder wenn Sie bei einem höheren Preis der Sache zum Zeitpunkt des Widerrufs noch nicht die Gegenleistung oder eine vertraglich vereinbarte Teilzahlung erbracht haben. Anderenfalls ist die Rücksendung für Sie kostenfrei. Nicht paketversandfähige Sachen werden bei Ihnen abgeholt. Verpflichtungen zur Erstattung von Zahlungen müssen innerhalb von 30 Tagen erfüllt werden. Die Frist beginnt für Sie mit der Absendung Ihrer Widerrufserklärung oder der Sache, für uns mit deren Empfang.

Ende der Widerrufsbelehrung