

1. Allgemeines

1.1 Die vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen unterliegen allen Verträgen, Absprachen, Angeboten, Lieferungen und Leistungen der Firma Telesysteme-Lenz mit Vertragspartnern. Diese gelten somit auch für alle künftigen Geschäftsbeziehungen, auch wenn diese nicht nochmals ausdrücklich vereinbart werden.

1.2 Spätestens durch das Akzeptieren der Angebote, Verträge, Absprachen (in mündlicher und schriftlicher Form, Fax, E-Mail, SMS und Messenger) und dass entgegennehmen der Dienstleistungen, Ware (Hardware und Software) gelten diese Bedingungen als akzeptiert.

1.3 Allgemeine Geschäftsbedingungen von Vertragspartnern werden nicht anerkannt, auch wenn diesen nicht ausdrücklich durch die Firma Telesysteme-Lenz widersprochen wird. Abweichende oder ergänzende Abreden sind nur dann verbindlich, wenn die Firma Telesysteme-Lenz sie schriftlich anerkannt hat, ergänzend gelten dann die AGB der Firma Telesysteme-Lenz.

1.4 Die Firma Telesysteme-Lenz ist berechtigt, zur Vertragserfüllung Dritte heranzuziehen.

1.5 Die Firma Telesysteme-Lenz hat bei Auftragseingang einem angemessenen Zeitraum zu reagieren.

1.6 Im Falle von Betriebsurlaub oder Krankheit hat die Firma Telesysteme-Lenz dem Vertragspartner nach Möglichkeit einen nächstmöglichen Termin zur Auftragsbefreiung zu nennen oder einen Alternativvorschlag zu unterbreiten.

1.7 Bei der Verwendung dieser AGB gegenüber Vertragspartnern genügt zur Einbeziehung in einen Vertrag jede auch stillschweigend erklärte Willensübereinstimmung. Die Erfordernisse des § 305 II und III BGB müssen nicht erfüllt sein. Für die Inhaltskontrolle gilt alleine § 307 BGB und § 310 I 2 BGB, die §§ 308, 309 BGB gelten nicht.

1.8 Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Vertragspartners, insbesondere Einkaufsbedingungen, wird bereits hiermit widersprochen, d. h. sie werden auch dann nicht anerkannt, wenn die Firma Telesysteme-Lenz ihnen nicht nochmals nach Eingang ausdrücklich widerspricht. Abweichungen von diesen Geschäftsbedingungen sind nur wirksam, wenn diese durch die Firma Telesysteme-Lenz ausdrücklich bestätigt werden.

1.9 Diese Geschäftsbedingungen gelten nur gegenüber Unternehmern im Sinne von § 14 BGB, wenn der Vertrag zum Betrieb des Unternehmens gehört, sowie gegenüber juristischen Personen des öffentlichen Rechts und öffentlich-rechtlichen Sondervermögen im Sinne von § 310 Abs. 1 BGB.

1.10 Datensicherung werden von der Firma Firma Telesysteme-Lenz nicht geschuldet, es sei denn, es ist schriftlich etwas anderes vereinbart.

1.11 Termin sind 24 Stunden vorher abzusagen, ansonsten kann die Firma Telesysteme-Lenz Ihnen die Ausfallzeit berechnen.

2. Angebote und Vertragsabschluss

2.1 Bestellungen, Aufträge und besondere Zusicherungen der Firma Firma Telesysteme-Lenz bedürfen der schriftlichen Bestätigung. Auch der Verzicht auf die Schriftform kann nur aufgrund einer schriftlichen Vereinbarung erfolgen.

2.2 Inhalt und Umfang der Lieferungen und Leistungen ergeben sich mangels anderweitiger schriftlicher Vereinbarungen der Vertragspartner aus der Auftragsbestätigung der Firma Telesysteme-Lenz.

3. Technische Voraussetzungen

3.1 Der Vertragspartner verfügt an seinem Arbeitsplatz über einen Internetanschluss, Minimum ADSL oder SDSL, für dessen Anschluss- und Verbindungskosten er selbst aufzukommen hat.

3.2 Sicherheitstechnische Maßnahmen zum Schutz vor Angriffen aus dem Internet haben beim Vertragspartner so konfiguriert zu sein, dass ein Verbindungsaufbau durch die Fernwartungssoftware der Firma Telesysteme-Lenz

gewährleistet ist und über die Verbindungsdauer fehlerfrei funktioniert.

3.3 Neben einem Internetanschluss ist auf Seiten des Vertragspartners eine freie Telefonleitung erforderlich.

3.4 Die Firma Telesysteme-Lenz haftet nicht für nicht zustande kommende Onlineverbindungen, bedingt oder verursacht durch Dritte, z.B. Onlinedienst- oder Leitungsanbieter.

3.5 Sollte eine Fernwartungssoftware des Vertragspartners zum Einsatz kommen, bedarf dies der ausdrücklichen Zustimmung der Firma Telesysteme-Lenz. Hierbei erfolgt für den Onlinesupport die Zeitnahme augenscheinlich durch die Firma Telesysteme-Lenz mit dem Beginn der Einrichtung des Softwaremoduls des Vertragspartners.

3.6 Die Zeitnahme endet, ebenfalls augenscheinlich, mit der Deaktivierung oder vollständigen Entfernung des Softwaremoduls des Vertragspartners vom System der Firma Telesysteme-Lenz.

3.7 Der Vertragspartner hat die fehlerfreie Funktion der von ihm gewählten Fernwartungssoftware zu gewährleisten. Eventuelle Verzögerungen, verursacht durch fremde Fernwartungssoftware, gehen zu Lasten des Zeitkontingents des Vertragspartners.

3.8 Die Abrechnung der Fernwartungssitzungen erfolgt lt. Arbeitseinheiten. (siehe Punkt 9 - Preise und Zahlungsbedingungen)

4. Sitzungsablauf

4.1 Eine Sitzung über Onlinesupport erfolgt terminlich generell nach Absprache zwischen dem Vertragspartner und der Firma Telesysteme-Lenz.

4.2 Vor dem Beginn der Onlinesitzung stellt einer der Vertragspartner eine Gesprächsverbindung per Telefon her. Die Kosten für eine Telefonverbindung trägt der Vertragspartner, der die Verbindung aufgebaut hat, sofern sich der Vertragspartner im Festnetz oder Handynetz der Eurozone befindet.

4.3 Der Vertragspartner lädt gemäß den Angaben der Firma Telesysteme-Lenz über das Internet die Fernwartungssoftware der Firma Telesysteme-Lenz auf seinen Computer und folgt dessen telefonischen Anweisungen, um eine Onlineverbindung zwischen den Computern beider Vertragspartner herzustellen.

4.4 Für den Verbindungsaufbau erhält die Firma Telesysteme-Lenz eine Verbindungsnummer (Session-ID) und ein Kennwort vom Vertragspartner.

4.5 Jede neue Onlinesitzung erfordert eine neue Zustimmung, die durch die Fernwartungssoftware bestimmt wird und vom Vertragspartner quittiert werden muss. Das System lässt hier zum Schutz des Vertragspartners keine Einflussnahme zu.

5. Supportanfragen und Klärung

5.1 Der Vertragspartner hat sein Problem verständlich darzulegen und so anzuzeigen, dass in seinem Interesse eine schnellstmögliche Abhilfe gewährleistet werden kann. Hierbei ist den Anweisungen der Firma Telesysteme-Lenz Folge zu leisten.

5.2 Sollte eine Supportanfrage aufgrund eines Softwarefehlers, bedingt durch den Softwarehersteller, nicht im Rahmen der Onlinesitzung zu einem positiven Ergebnis führen, ist die Firma Telesysteme-Lenz berechtigt den Fehler während der Onlinesitzung aufzunehmen, um diesen an den Softwarehersteller weiterzugeben. Für die Weitergabe der Daten wird der Datenschutz nach DSGVO eingehalten (siehe Punkt 18). Der dafür erforderliche Aufwand belastet das Zeitkontingent des Auftraggebers.

5.3 Die Firma Telesysteme-Lenz hat keinen Einfluss auf den Problemlösungszeitraum des Softwareherstellers. Bei Verzögerung des Supportfalls ist die Firma Telesysteme-Lenz höchstens in der Lage den Status des Problemfalls zu erfragen, um diesen dem Vertragspartner mitzuteilen.

5.4 Sollte eine Supportanfrage aufgrund eines Fehlers, bedingt durch Hardware, Betriebssystem oder die Einflussnahme dritter Programme nicht sofort zu klären sein, obliegt die Entscheidung dem Vertragspartner, ob eine weitergehende Fehlersuche durch die Firma Telesysteme-Lenz erfolgen soll. Die Zustimmung des Auftraggebers für weitere Analysen, die zur Fehlerbehebung führen können, belastet das Zeitkontingent des Vertragspartners, selbst dann, wenn angewandte Maßnahmen nicht zum gewünschten Erfolg führen.

6. Fristen und Leistungsstörungen

6.1 Termine und Lieferfristen sind unverbindlich, sofern diese nicht schriftlich als Fixtermine bestätigt worden sind.

6.2 Die Angabe bestimmter Lieferfristen und Liefertermine durch die Firma Telesysteme-Lenz steht unter dem Vorbehalt der richtigen und rechtzeitigen Belieferung durch Lieferanten und Hersteller.

6.3 Die Firma Telesysteme-Lenz behält sich das Recht vor die Lieferung, Leistung um die Dauer der Verzögerung durch Lieferanten und Hersteller um eine angemessenen Frist hinauszuschieben.

6.4 Die Firma Telesysteme-Lenz ist zu Teillieferungen und Teilleistungen berechtigt, diese können gesondert in Rechnung gestellt werden.

6.5 Die Firma Telesysteme-Lenz kommt nur dann in Verzug, wenn die Verzögerung durch die Firma Telesysteme-Lenz verschuldet ist, die Leistung fällig ist und der Vertragspartner erfolglos eine angemessene, schriftliche Nachfrist (mindestens 14 Tage) gesetzt hat.

6.6 Wenn die Verzögerung länger als 1 Monat dauert, ist der Käufer nach angemessener Nachfristsetzung (mindestens 14 Tage) berechtigt, vom Vertrag - soweit nicht erfüllt - ganz oder teilweise zurückzutreten. Wenn die Verzögerung länger als 1 Monat dauert, ist die Firma Telesysteme-Lenz als Verkäufer berechtigt, vom Vertrag - soweit nicht erfüllt - ganz oder teilweise zurückzutreten.

6.7 Verlängert sich in Anwendung von Punkt 6.3, die Lieferzeit oder wird die Firma Telesysteme-Lenz gemäß Ziffer 6.6 von ihrer Verpflichtung frei, so kann der Käufer keine Schadenersatzansprüche herleiten.

6.8 Liefertermine und Fristen gelten als eingehalten, wenn vor ihrem Ablauf die Gefahr auf den Vertragspartner übergegangen (siehe Punkt 8) bzw. das bestellte Produkt / Leistung durch den Vertragspartner abgenommen wurde.

7. Pflichten Vertragspartner

7.1 Der Vertragspartner hat sich über die Funktionsmerkmale der von ihm gewünschten Produkte zu informieren und trägt das Risiko das diese seinen Wünschen und Bedürfnissen bzw. der seiner Kunden entsprechen.

7.2 Der Vertragspartner hat die Ware unverzüglich nach Erhalt auf Vollständigkeit, Übereinstimmung mit den Lieferpapieren und Mangelhaftigkeit zu überprüfen. Unterbleibt eine schriftliche Mahnung innerhalb von vier Tagen ab Lieferdatum, gilt die Ware als ordnungsgemäß und vollständig geliefert, es sei denn, dass es sich um einen Mangel handelt, der bei der Untersuchung nicht erkennbar war.

7.3 Weist die gelieferte Ware erkennbare Schäden oder Mängel auf, hat der Vertragspartner diese bei Anlieferung schriftlich bei dem Zulieferer zu vermerken. Der Vermerk muss den Schaden bzw. die Fehlmenge deutlich kennzeichnen (Schadensanzeige gemäß § 438 HGB).

7.4 Der Vertragspartner wird zur Erbringung von Leistungen im Bereich seiner Betriebssphäre rechtzeitig für eine geeignete Umgebung sorgen. Ist diese nicht gegeben, und können aus diesem Grund Leistungen nicht ausgeführt werden, trägt der Vertragspartner hierfür die Verantwortung. Der Vertragspartner wird die Firma Telesysteme-Lenz bei der

Ausführung der vereinbarten Leistungen nach besten Kräften unentgeltlich unterstützen und unaufgefordert alle Informationen und Unterlagen mitteilen, die hierfür von Bedeutung sind. Verletzt der Vertragspartner seine Mitwirkungspflichten, ist die Firma Telesysteme-Lenz zur Leistung nicht verpflichtet.

7.5 Kommt der Vertragspartner mit der Annahme der von der Firma Telesysteme-Lenz angebotenen Lieferungen oder Leistungen in Verzug oder unterlässt er eine ihm obliegende Mitwirkung, ist er zum Ersatz der durch den Verzug oder unterlassenen Mitwirkung entstandenen Mehraufwendungen oder des Schadens verpflichtet.

7.6 Macht ein Dritter gegenüber dem Vertragspartner Ansprüche wegen der Verletzung von Schutzrechten (Gewerbliche Schutzrechte, Urheberrechte und verwandte Schutzrechte) durch die Nutzung der gelieferten Produkte oder sonstiger Leistungen geltend, informiert der Vertragspartner die Firma Telesysteme-Lenz darüber. Der Vertragspartner wird die Schutzrechtsverletzung nicht anerkennen und jegliche Auseinandersetzung einschließlich etwaiger außergerichtlicher Regelungen entweder der Firma Telesysteme-Lenz überlassen oder im Einvernehmen mit der Firma Telesysteme-Lenz bzw. dessen Lieferanten führen.

8. Gefahrenübergang

8.1 Die Lieferung erfolgt grundsätzlich unfrei, d. h. zu Lasten des Vertragspartners per Paketdienst, Spedition oder eigenem Fahrzeug, es sei denn, es wurde ausdrücklich etwas anderes vereinbart.

8.2 Sofern nichts anderes vereinbart, ist die Firma Telesysteme-Lenz berechtigt, aber nicht verpflichtet, die versendete Ware auf Kosten des Vertragspartners gegen Transportgefahren aller Art zu versichern.

8.3 Eine im Einzelfall vereinbarte Übernahme der Transportkosten durch die Firma Telesysteme-Lenz hat keinen Einfluss auf den Gefahrenübergang.

8.4 Die Gefahr geht auf den Vertragspartner über, sobald die Sendung an das Transport ausführende Unternehmen übergeben wurde.

8.5 Im Falle dass der Versand sich verzögert oder unmöglich wird, geht die Gefahr mit der Meldung der Versandbereitschaft auf den Vertragspartner über.

8.6 Als Erfüllungs- sowie Übergabeort im Sinne der Verpackungsverordnung gilt die Firmenanschrift der Firma Telesysteme-Lenz.

8.7 Die Gefahr einer Beschädigung oder eines Verlustes der versendeten Ware geht mit Übergabe an das Transportunternehmen von der Firma Telesysteme-Lenz auf den Vertragspartner über.

9. Preise und Zahlungsbedingungen

9.1 Die Rechnungstellung erfolgt nach erbrachten Lieferungen und Leistungen.

9.2 Die Abrechnung der Arbeitsleistungen erfolgt nach Arbeitseinheiten, Minimum 1 AE = 15 Minuten, danach je 15 Minuten = 1 weitere AE

9.3 Die Aufrechnung mit von der Firma Telesysteme-Lenz bestrittenen, nicht rechtskräftig festgestellten Gegenansprüchen ist nicht statthaft. Die Zurückbehaltung von Zahlungen durch den Auftraggeber wegen Gegenansprüchen aus anderen Vertragsverhältnissen ist ausgeschlossen.

9.4 Die in der Rechnung genannten Preise der Firma Telesysteme-Lenz sind maßgebend.

9.5 Die Preise verstehen sich für Geschäftskunden zuzüglich der gesetzlichen Mehrwertsteuer, bei Privatkunden gilt der Preis inkl. gesetzlicher Mehrwertsteuer.

9.6 Alle von der Firma Telesysteme-Lenz genannten Preise verstehen sich ohne Fahrt-, Verpackungs- und Versandkosten. Zu den Preisen kommt Mehrwertsteuer in der jeweiligen gesetzlichen Höhe hinzu.

9.7 Die Rechnungen sind je nach Vereinbarung per Vorkasse, Rechnungslegung oder bei Abholung zahlbar, soweit nicht anders vereinbart.

9.8 Die Firma Telesysteme-Lenz berechnet die bei Auftragseingang vereinbarten Preise, die auf den zu dieser Zeit gültigen Kostenfaktoren basieren. Sollten sich zwischen Auftragseingang und der Inanspruchnahme des enthaltenen Zeitkontingents diese Kostenfaktoren ändern, so ist die Firma Telesysteme-Lenz berechtigt, eine entsprechende Preisänderung vorzunehmen.

9.9 Die Firma Telesysteme-Lenz behält sich das Recht vor, den Preis angemessen zu erhöhen, wenn nach Vertragsschluss Kostenerhöhungen infolge von Preiserhöhungen der Lieferanten oder von Wechselkursschwankungen auftreten. Diese wird die Firma Telesysteme-Lenz dem Vertragspartner auf Verlangen nachweisen.

9.10 Sofern kein Kreditlimit eingeräumt worden ist und keine abweichenden Zahlungsvereinbarungen getroffen worden sind, werden Zahlungen bei Geschäftskunden 14 Tage / Privatkunden 30 Tage nach Rechnungsdatum ohne jeden Abzug fällig. Die Rechnungsstellung erfolgt mit Lieferung. Überschreitet der Vertragspartner die eingeräumten Zahlungsfristen, werden ohne weitere Mahnung ab Eintritt der Fälligkeit Zinsen in Höhe von 9% p. a. über dem jeweils gültigen Basiszinssatz der Europäischen Zentralbank auf den Kaufpreis geschuldet. Das Recht zur Geltendmachung eines darüber hinausgehenden Schadens bleibt unberührt. Skonti bzw. Auftragsrabatte werden nur nach schriftlicher Vereinbarung gewährt.

9.11 Die Firma Telesysteme-Lenz ist berechtigt, trotz anderslautender Bestimmungen des Vertragspartners, Zahlungen zunächst auf dessen ältere Schulden anzurechnen. Sind bereits Kosten und Zinsen durch Verzug entstanden, wird die Zahlung zunächst auf die Kosten, dann auf die Zinsen und zuletzt auf die Hauptleistungen angerechnet.

9.12 Der Vertragspartner kann nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Forderungen aufrechnen. Ein Zurückbehaltungsrecht kann der Vertragspartner nur wegen Gegenforderungen ausüben, die auf demselben Vertragsverhältnis beruhen.

9.13 Wird von den Zahlungsbedingungen ohne rechtfertigenden Grund abgewichen, kann die Firma Telesysteme-Lenz jederzeit wahlweise Vorkasse oder Sicherheitsleistung verlangen. Alle offenen Forderungen (auch vereinbarte Ratenzahlung) werden sofort fällig.

9.14 Ein dem Vertragspartner gewährtes Zahlungsziel setzt für jeden Einzelauftrag ein ausreichend verfügbares Kreditlimit voraus. Übersteigt der Auftrag das verfügbare Kreditlimit, behält sich die Firma Telesysteme-Lenz vor, den restlichen Auftragswert als Vorkasse anzufordern. Im Fall einer nachträglich eintretenden Änderung der Bonität ist die Firma Telesysteme-Lenz berechtigt, von der gewährten Zahlungsbedingung abzuweichen, Vorkasse oder Sicherheitsleistung zu verlangen und bei Nichterfüllung vom Vertrag zurückzutreten.

9.15 Alle Forderungen werden sofort fällig, wenn der Käufer in Zahlungsverzug gerät, sonstige wesentliche Verpflichtungen aus dem Vertrag schuldhaft nicht einhält oder wenn Umstände bekannt werden, die geeignet sind, die Kreditwürdigkeit des Abnehmers zu mindern, insbesondere Zahlungseinstellung, Anhängigkeit eines Insolvenzverfahrens. In diesen Fällen ist die Firma Telesysteme-Lenz berechtigt, noch ausstehende Lieferungen zurückzubehalten oder nur gegen Vorauszahlung oder Sicherheiten auszuführen.

9.16 Der Vertragspartner ist zur Aufrechnung oder zur Ausübung eines Zurückbehaltungsrechts nur berechtigt, wenn die Gegenansprüche rechtskräftig festgestellt worden oder unstreitig sind.

10. Eigentumsvorbehalt

10.1 Die Firma Telesysteme-Lenz behält sich das Eigentum an von ihr gelieferten Produkten bis zur vollständigen Bezahlung der geschuldeten Vergütung zur Erfüllung aller, auch künftiger Forderungen vor.

10.2 Der Vertragspartner ist verpflichtet, die Vorbehaltsware pfleglich zu behandeln, insbesondere ist er verpflichtet, sie auf eigene Kosten gegen Feuer-, Wasser- und Diebstahlschäden ausreichend zum Neuwert zu versichern. Für Test- und Vorführzwecke gelieferte Gegenstände bleiben im Eigentum der Firma Telesysteme-Lenz. Der Vertragspartner ist verpflichtet, für eine ordnungsgemäße Aufbewahrung Sorge zu tragen und darf diese Gegenstände nur im Rahmen der getroffenen Vereinbarungen nutzen.

10.3 Kostenvoranschläge, Systemanalysen, Projektunterlagen, Zeichnungen, Muster, Entwürfe und sonstige Unterlagen der Firma Telesysteme-Lenz, die im Vorfeld eines Vertragsschlusses einem Vertragspartner überlassen werden, dürfen weder anderweitig benutzt, noch Dritten zugänglich gemacht werden.

11. Gewährleistung

Bei Sach- und Rechtsmängeln gelten die gesetzlichen Regelungen mit folgender Maßgabe:

11.1 Ein unwesentlicher Mangel begründet keine Mängelansprüche.

11.2 Mängelansprüche erstrecken sich nicht auf solche Produkte, die der Vertragspartner oder ein Dritter ohne Zustimmung der Firma Telesysteme-Lenz ändert. Dies gilt nicht, wenn der Vertragspartner nachweist, dass diese Änderung für den gemeldeten Mangel nicht ursächlich ist, darüber hinaus erstrecken sich Mängelansprüche nicht auf Software, die der Vertragspartner nicht in der vereinbarten Systemumgebung einsetzt, es sei denn, der Vertragspartner weist nach, dass dieser Einsatz für den gemeldeten Mangel nicht ursächlich ist.

11.3 Die Firma Telesysteme-Lenz hat ein Wahlrecht bezüglich der Art der Nacherfüllung (Mangelbeseitigung oder Ersatzlieferung).

11.4 Die Verjährungsfrist für Mängel beträgt 12 Monate ab dem gesetzlichen Verjährungsbeginn, dies gilt jedoch nicht bei Vorsatz oder arglistigem Verschweigen eines Mangels.

11.5 Nacherfüllungsleistungen der Firma Telesysteme-Lenz führen nicht zum Neubeginn der Verjährung gemäß § 212 BGB.

11.6 Im Falle eines Mangels hat der Vertragspartner der Firma Telesysteme-Lenz die Möglichkeit zur Mängelbeseitigung zu geben.

11.7 Werden Betriebs- oder Wartungsanweisungen nicht befolgt, Änderungen vorgenommen, Teile ausgewechselt oder Verbrauchsmaterialien verwendet, die nicht den Originalspezifikationen entsprechen, so entfällt jede Gewährleistung, soweit der Mangel hierauf zurückzuführen ist. Dies gilt auch soweit der Mangel auf unsachgemäße Benutzung, Lagerung und Handhabung der Geräte oder Fremdeingriff sowie das Öffnen von Geräten zurückzuführen ist. Unwesentliche Abweichungen von Farbe, Abmessungen und/oder anderen Qualitäts- und Leistungsmerkmalen der Ware lösen keine Gewährleistungsrechte aus.

11.8 Der Käufer hat bei Einsendung der zu reparierenden Geräte dafür Sorge zu tragen, dass auf diesen befindliche Daten gesichert sind. Die Gewährleistung beschränkt sich ausschließlich auf die Reparatur. Befinden sich personenbezogene Daten, die aufgrund eines Defektes nicht gelöscht werden können auf dem Datenträger, hat der Kunde die Firma Telesysteme-Lenz ausdrücklich im Voraus darauf hinzuweisen. Für die Sicherung der Daten auf dem defekten Gerät durch die Firma Telesysteme-Lenz trägt der Käufer die Kosten.

11.9 Die Firma Telesysteme-Lenz übernimmt keine Haftung für verlorengegangene Datenbestände und hieraus resultierende Folgeschäden.

11.10 Die Haftungsbeschränkungen in Punkt 14 umfassen nicht den Rückgriffsanspruch nach § 478 BGB und keine Schadens- und Aufwendungsersatzansprüche, die der Vertragspartner nach den gesetzlichen Vorschriften wegen Mängeln geltend machen kann.

11.11 Ist die Nacherfüllung im Wege der Ersatzlieferung erfolgt, ist der Vertragspartner verpflichtet, das zuerst gelieferte mangelhafte Produkt innerhalb von 30 Tagen nach Erhalt der Ersatzlieferung an die Firma Telesysteme-Lenz auf deren

Kosten zurückzusenden – Kopien bei Software dürfen nicht zurückbehalten werden – und nach den gesetzlichen Vorschriften Wertersatz für Gebrauchsvorteile zu leisten.

11.12 Hat der Vertragspartner Sachmängelansprüche geltend gemacht, obwohl kein Sachmangel vorlag, und hat er dies zu vertreten, hat er die der Firma Telesysteme-Lenz dadurch entstandenen Kosten zu tragen.

11.13 Macht der Käufer einen Gewährleistungsanspruch geltend und stellt die Firma Telesysteme-Lenz bei Erbringen der Dienstleistung fest, dass der Fehler durch falsche Bedienung des Gerätes, durch Installation inkompatibler Software oder Komponenten, die nicht von der Firma Telesysteme-Lenz stammen oder durch Computerviren verursacht worden sind, so behält sich die Firma Telesysteme-Lenz vor, die erbrachten Leistungen incl. eventueller Fahrt- u. Reisekosten dem Kunde in Rechnung zu stellen.

11.14 Die Abtretung von Mängelansprüchen ist ausgeschlossen, es sei denn, die Firma Telesysteme-Lenz stimmt der Abtretung zu. § 354 HGB bleibt unberührt. Die Pflicht zur Untersuchungs- und Rügepflicht des § 377 HGB bleibt unberührt.

11.15 Mängelrügen haben schriftlich zu erfolgen. Der Vertragspartner hat im Rahmen des Zumutbaren die Maßnahmen zu treffen, die eine Feststellung der Mängel und ihrer Ursachen erleichtern.

11.16 Eine Haftung für normale Abnutzung ist ausgeschlossen. Gewährleistungsansprüche bestehen ferner nicht für eine Abnutzung bei Verschleißteilen wie z.B.: Druckköpfe, Farbbänder, Typenräder, Toner, Akkus und andere Verschleißmaterialien.

11.17 Gewährleistungsansprüche gegen die Firma Telesysteme-Lenz stehen nur dem unmittelbaren Vertragspartner zu und sind nicht abtretbar.

11.18 Die Bestimmungen des Punkt 11 regeln die Rechte und Ansprüche des Vertragspartners im Falle eines Mangels abschließend. Die in Punkt 11 vorgesehenen Haftungsausschlüsse und -begrenzungen gelten nicht, sofern Mängelansprüche auf Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit seitens der Firma Telesysteme-Lenz beruhen oder im Übrigen zwingend nach Maßgabe der jeweils anwendbaren gesetzlichen Bestimmungen zwingend gehaftet wird. Für die Geltendmachung von Schadenersatz-ansprüchen gelten im Übrigen die Regelungen gem. Punkt 14.

12. Projektgeschäfte

12.1 Die Firma Telesysteme-Lenz gewährt bei der Durchführung von Projektgeschäften vorbehaltlich der Genehmigung durch den jeweiligen Hersteller, Lieferanten und der Belieferung des Vertragspartners Angebote oder Preise zu besonderen Konditionen.

12.2 Der Vertragspartner verpflichtet sich gegenüber der Firma Telesysteme-Lenz, die jeweiligen Herstellerbedingungen einzuhalten, insbesondere alle Nachweise wie Lieferscheine und Rechnungen zwölf Monate rückwirkend bereitzuhalten und auf Anfrage der Firma Telesysteme-Lenz oder des Herstellers vorzulegen.

12.3 Im Fall der Verweigerung der Genehmigung durch den Hersteller, Lieferanten oder im Fall der Zuwiderhandlung gegen die Herstellerbedingungen hat die Firma Telesysteme-Lenz unbeschadet der Geltendmachung weiterer Ansprüche das Recht, dem Vertragspartner die Differenz zwischen der speziellen Preiszusage und dem regulären Einkaufspreis der Ware in Rechnung zu stellen.

13. Schutzrechte, Urheberrechte

13.1 Der Vertragspartner ist nicht befugt, Software zu verändern, zu kopieren (mit Ausnahme einer Sicherungskopie), zur Verwendung auf nicht kompatibler Hardware anzupassen oder in sonstiger Weise zu bearbeiten.

13.2 Mietverträge über Software bedürfen der vorherigen schriftlichen Zustimmung des Herstellers. Leasingverträge über Software können nur im Rahmen der jeweiligen Herstellerbedingungen bzw. unter Einhaltung der gesetzlichen

Vorschriften abgeschlossen werden.

13.3 Jedes Produkt (Soft- und Hardware) unterliegt im Hinblick auf seine Nutzung den jeweiligen Lizenzbestimmungen des Herstellers. Der Vertragspartner verpflichtet sich zur Einhaltung dieser Lizenzbestimmungen. Der Vertragspartner verpflichtet sich die AGB der für ihn relevanten Hersteller anzufordern und einzuhalten.

13.4 Hinweise auf den Vertragsprodukten über Urheber-, Marken- oder andere Schutzrechte darf der Vertragspartner weder beseitigen, abändern, überdecken noch in sonstiger Weise unkenntlich machen.

14. Haftung

14.1 Bei fahrlässiger Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht ist die Haftung auf den Ersatz des bei Vertragsschluss vorhersehbaren, typischerweise entstehenden Durchschnittsschaden beschränkt. Wesentliche Vertragspflichten sind Pflichten, die der Vertrag der Firma Telesysteme-Lenz nach seinem Inhalt zur Erreichung des Vertragszwecks auferlegt, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Vertragspartner regelmäßig vertrauen darf.

14.2 Die Haftung bei fahrlässiger Pflichtverletzung ist ausgeschlossen. Die Firma Telesysteme-Lenz haftet nicht für Datenverlust oder Schäden an Betriebssystem und installierter Software. Der Auftraggeber selbst hat für eine aktuelle, funktionierende und vorliegende Datensicherung zu sorgen.

14.3 Der Auftraggeber ist im Besitz von allen erforderlichen Zugangsdaten wie Benutzernamen, Kundennummer und Passwörter. Der Auftragnehmer haftet nicht für Schäden, die durch falsche, fehlende, unvollständige, veraltete Benutzernamen / Passwörter oder die fahrlässige Weitergabe der Daten oder unzureichende Vorsicht des Auftraggebers entstehen.

14.4 Sollte während oder in Verbindung mit einer Onlinesitzung Computer-Hardware beim Auftraggeber beschädigt werden, kann die Firma Telesysteme-Lenz nur haftbar gemacht werden, wenn eine Beschädigung durch die Firma Telesysteme-Lenz vom Auftraggeber unverzüglich gemeldet und einwandfrei nachgewiesen wird.

14.5 Die in Ziffer 14.1 und 14.2 aufgeführten Haftungsbeschränkungen gelten nicht für Ansprüche wegen Vorsatzes oder grober Fahrlässigkeit, bei Arglist, bei der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, soweit das Produkthaftungsgesetz zur Anwendung kommt, sowie bei einem Garantieverprechen, soweit bzgl. letzteres in der Garantieerklärung nichts anderes geregelt ist.

15. Export und Import

15.1 Alle Waren werden unter Einhaltung der derzeit gültigen AWG/AWV/EG-Dual-Use Verordnung sowie der US-Ausfuhrbestimmungen geliefert und sind zur Benutzung und zum Verbleib in dem mit dem Vertragspartner vereinbarten Lieferland bestimmt. Beabsichtigt der Vertragspartner die Wiederausfuhr der Waren, ist er verpflichtet, US-amerikanische, europäische und nationale Ausfuhrbestimmungen einzuhalten. Die Wiederausfuhr von Produkten entgegen dieser Bestimmungen ist untersagt.

15.2 Der Vertragspartner muss sich selbständig über die derzeit gültigen Bestimmungen und Verordnungen informieren. Unabhängig davon, ob der Vertragspartner den endgültigen Bestimmungsort der gelieferten Waren angibt, obliegt es dem Vertragspartner in eigener Verantwortung, die ggf. notwendige Genehmigung der jeweils zuständigen Außenwirtschaftsbehörden einzuholen, bevor er solche exportiert. Die Firma Telesysteme-Lenz hat keine Auskunftspflicht.

15.3 Jede Weiterlieferung von Waren durch Vertragspartnern an Dritte, mit und ohne Kenntnis der der Firma Telesysteme-Lenz, bedarf gleichzeitig der Übertragung der Exportgenehmigungsbedingungen. Der Vertragspartner haftet im vollen Umfang bei Nichteinhaltung der einschlägigen Bestimmungen.

15.4 Ohne vorherige behördliche Genehmigung ist es dem Vertragspartner nicht erlaubt, Waren direkt oder indirekt in Länder, die einem US-Embargo/EU-Embargo unterliegen, oder an natürliche oder juristische Personen dieser Länder sowie an natürliche oder juristische Personen, die auf US-amerikanischen, europäischen oder nationalen Verbotslisten stehen, zu liefern. Ferner ist es untersagt, Waren an natürliche oder juristische Personen zu liefern, die in irgendeiner Verbindung mit der Unterstützung, Entwicklung, Produktion oder Verwendung von chemischen, biologischen oder nuklearen Massenvernichtungswaffen stehen.

16. Erwerbssteuer und Einfuhrumsatzsteuer

16.1 Ein Vertragspartner mit Sitz außerhalb Deutschlands hat beim Erwerb der Waren die Regelungen der Erwerbssteuer/ Einfuhrumsatzsteuer des maßgeblichen Wirtschaftsraums zu beachten, insbesondere unaufgefordert die Umsatzsteueridentifikationsnummer bekannt zu geben und bereitwillig notwendige Auskünfte zu erteilen. Bei Missachtung hat der Vertragspartner den dadurch entstandenen Aufwand bzw. Schaden zu ersetzen.

17. Annahmeverzug

17.1 Für die Dauer des Annahmeverzuges des Vertragspartners ist Firma Telesysteme-Lenz berechtigt, die Liefergegenstände auf Gefahr und Kosten des Käufers einzulagern. Die Firma Telesysteme-Lenz kann sich hierzu auch einer Spedition oder eines Lagerhalters bedienen.

17.2 Während der Dauer des Annahmeverzuges hat der Vertragspartner an die Firma Telesysteme-Lenz als Ersatz der entstehenden Lagerkosten ohne weiteren Nachweis pro Monat pauschal 1 % des Kaufpreises, höchstens jedoch 25,00 EUR pro Monat, zu bezahlen. Bei Anfall höherer Lagerkosten kann die Firma Telesysteme-Lenz den Ersatz dieser Kosten gegen Nachweis vom Vertragspartner fordern.

17.3 Wenn der Vertragspartner nach Ablauf einer ihm gesetzten Nachfrist die Annahme der Liefergegenstände verweigert oder erklärt, die Ware nicht abnehmen zu wollen, kann die Firma Telesysteme-Lenz die Erfüllung des Vertrages verweigern und Schadensersatz wegen Nichterfüllung verlangen. Die Firma Telesysteme-Lenz ist berechtigt, als Schadensersatz wahlweise entweder pauschal 25 % des vereinbarten Kaufpreises oder den Ersatz des effektiv entstandenen Schadens vom Käufer zu fordern.

18. Datenverarbeitung, Datenschutz und Datenspeicherung

18.1 Die Firma Telesysteme-Lenz führt rein technische Wartung durch, es findet *keine* Datenverarbeitung im Sinne der DSGVO statt.

Aufträge über Wartung oder Prüfung von IT-Systemen stellen keine Auftragsverarbeitung dar, sofern Gegenstand des Vertrages keine Datenverarbeitung ist, sondern allein auf die Supportleistung abzielt. Wartung und Prüfung sind so organisiert und geregelt, dass die Daten entsprechend den in Art.24 DSGVO festgelegten Pflichten des Verantwortlichen angemessen geschützt sind.

Konkrete Beispiele, die laut Bitkom keine Auftragsverarbeitung darstellen, sind:

- Installation und Wartung von Netzwerken, Hardware, inkl. Telekommunikationsanlagen
- Pflege von Software wie Betriebssystemen, Middleware oder Anwendungen
- Parametrisieren von Software
- Programmentwicklungen, Programmanpassungen bzw. -umstellungen, Fehlersuche und Tests

18.2 Alle Bestimmungen finden Sie nach gesetzlicher Vorgabe in unseren Datenschutzbestimmungen auf unserer Homepage

(<http://www.telesysteme-lenz.de/datenschutz.html>) oder auf Anfrage.

19. Geheimhaltung

19.1 Die Firma Telesysteme-Lenz ist verpflichtet, alle Informationen technischer und nicht technischer Art sowie geschäftliche und betriebliche Angelegenheiten des Auftraggebers, die ihm in mündlicher, schriftlicher, zeichnerischer oder sonstiger Form zur Kenntnis gebracht wurden, vertraulich zu behandeln und Dritte weder unmittelbar noch mittelbar zugänglich zu machen, wenn der Auftraggeber auf die Notwendigkeit der vertraulichen Behandlung allgemein oder spezifisch hingewiesen hat oder diese erkennbar ist.

19.2 Die Verpflichtung zur vertraulichen Behandlung entfällt für solche Informationen, für die der Auftragnehmer nachweist, dass sie ihm vor dem Zeitpunkt der Information bekannt waren und er sie frei und ohne Geheimhaltung benutzt hat, ihm vor oder nach dem Zeitpunkt der Information von einem berechtigten Dritten zum Zweck der freien Benutzung und ohne Verpflichtung zur Geheimhaltung zugänglich gemacht worden sind / waren oder der Öffentlichkeit zum oder nach dem Zeitpunkt der Information bekannt waren.

20. Sonstige Bestimmungen

20.1 Der Vertragspartner ist nicht berechtigt, seine Ansprüche aus dem Vertrag abzutreten.

20.2 Erfüllungsort und Gerichtsstand ist der Firmensitz der Firma Telesysteme-Lenz, wenn der Vertragspartner Kaufmann ist. Die Firma Telesysteme-Lenz ist jedoch berechtigt, den Vertragspartner an jedem anderen gesetzlichen Gerichtsstand zu verklagen.

20.3 Diese allgemeinen Geschäftsbedingungen bleiben auch bei einer etwaigen Unwirksamkeit einzelner Bestimmungen in den übrigen Teilen wirksam. Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland.

20.4 Sämtliche Vereinbarungen, die eine Änderung, Ergänzung oder Konkretisierung dieser Vertragsbedingungen beinhalten, sowie besondere Zusicherungen und Abmachungen sind schriftlich niederzulegen.