

Allgemeine Geschäftsbedingungen für Geschäftskunden

der fair + friendly GmbH, Kettelerstr. 9, 48147 Münster, Stand: 21.08.2018

A. ALLGEMEINE BEDINGUNGEN

A. 1. Gegenstand

A. 1.1 Die vorliegenden fair + friendly Geschäftsbedingungen enthalten die allgemeinen Regelungen zwischen der fair + friendly GmbH (im Folgenden „fair + friendly“) und dem Auftraggeber (im Folgenden „Auftraggeber“) in Bezug auf die Erbringung von IT-Leistungen durch fair + friendly.

Für Unternehmer gelten die fair + friendly-Geschäftsbedingungen auch für alle zukünftig zwischen fair + friendly und dem Auftraggeber abgeschlossenen Verträge in der dann jeweils gültigen Fassung, abrufbar unter (www.fairandfriendly.de/agb-gk).

A. 1.2 fair + friendly erbringt für den Auftraggeber IT-Leistungen nach den Allgemeinen Bedingungen (Abschnitt A.) sowie den besonderen Bedingungen für Hardware- und Softwarekauf (Abschnitt B.) und den besonderen Bedingungen für Wartungspakete (Abschnitt C.).

A. 1.3 Die allgemeinen Geschäftsbedingungen des Auftraggebers finden keine Anwendung. Dies gilt auch dann, wenn der Auftraggeber - bspw. bei Einzelaufträgen - seine allgemeinen Geschäftsbedingungen verwendet und fair + friendly diesen nicht ausdrücklich widerspricht.

A. 2. Vertragsschluss

A. 2.1 Angebote von fair + friendly stellen rechtlich lediglich sog. Aufforderungen zur Abgabe eines Angebots dar, sind selbst also nicht bindend.

A. 2.2 Die Bestellung des Auftraggebers ist ein verbindliches Angebot.

A. 3. Eigentumsvorbehalt

Alle gelieferten Waren bleiben bis zur Erfüllung sämtlicher der fair + friendly gegen den Auftraggeber zustehenden Forderungen Eigentum von fair + friendly (Vorbehaltsware). Eine Verpfändung oder Sicherungsübereignung der Vorbehaltsware ist nicht zulässig.

A. 4. Vergütung

A. 4.1 Die Vergütung, die der Auftraggeber für die einzelnen Leistungen von fair + friendly zu entrichten hat, ergibt sich aus dem zwischen fair + friendly und dem Auftraggeber geschlossenen vertraglichen Vereinbarung.

A. 4.2 Materialkosten, Reisezeiten, Reisekosten und Nebenkosten werden entsprechend der vertraglichen Vereinbarung, in Ermangelung einer solchen nach tatsächlichem Anfall vergütet.

A. 4.3 Sofern die Parteien keine Vergütungsvereinbarung getroffen haben, gilt die jeweils gültige Preisliste von fair + friendly.

A. 4.4 Die vom Auftraggeber zu entrichtenden Beträge verstehen sich jeweils zuzüglich der gültigen Umsatzsteuer, soweit diese anfällt.

A. 4.5 Sämtliche Zahlungen sind mit Rechnungsdatum fällig und zahlbar innerhalb von 14 Tagen ab Rechnungsdatum.

A. 5. Leistungszeit

A. 5.1 Soweit kein ausdrücklicher verbindlicher Leistungstermin vereinbart wurde, sind Leistungstermine bzw. -fristen von fair + friendly unverbindliche Angaben.

A. 5.2 Der Beginn der von fair + friendly angegebenen Leistungszeit setzt die rechtzeitige und ordnungsmäßige Erfüllung der Verpflichtungen des Auftraggebers voraus.

A. 6. Zurückbehaltungsrecht, Aufrechnung

A.6.1 Der Auftraggeber kann nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Forderungen aufrechnen oder deswegen Zurückbehaltungsrechte geltend machen. Jede Zurückbehaltung von

Zahlungen ist ausgeschlossen, wenn der Zurückbehaltungsanspruch auf einem anderen Vertragsverhältnis beruht.

A.6.2 Dem Auftragnehmer steht ein Leistungsverweigerungsrecht zu, wenn und solange sich der Auftraggeber mit einer Zahlung aus diesem oder einem anderen mit fair + friendly geschlossenen Vertragsverhältnis in Verzug befindet.

A. 7. Abnahme

A. 7.1 Soweit fair + friendly für den Auftraggeber Werkleistungen zu erbringen hat, sind diese vom Auftraggeber abzunehmen. Insoweit geltend die folgenden Vorschriften:

A. 7.2 Zum Zwecke der Durchführung der Abnahmeprüfung wird fair + friendly dem Auftraggeber die abzunehmende Leistung in einem abnahmefähigen Zustand bereitstellen.

A. 7.3 Falls die zweckmäßige Nutzung einer Leistung nicht möglich oder erheblich eingeschränkt ist, ist der Auftraggeber berechtigt, die Abnahme zu verweigern (es sei denn sie sind durch Umstände verursacht, die den Bereich von fair + friendly nicht betreffen, wie insbesondere eine fehlerhafte Benutzung oder die vom Auftraggeber oder von Dritten für den Auftraggeber eingesetzte Betriebsumgebung). Anderenfalls hat der Auftraggeber die Leistung abzunehmen. Die bei der Abnahme festgestellten Mängel sind vom Auftraggeber nachvollziehbar zu dokumentieren. Sie werden von fair + friendly innerhalb angemessener Frist nachgebessert.

A. 7.4 Hat fair + friendly dem Auftraggeber die zu erbringende Leistung zu Abnahmezwecken bereitgestellt, so hat der Auftraggeber die Leistung innerhalb einer Woche abzunehmen. Nimmt der Auftraggeber die Leistung nicht innerhalb der vorstehenden Frist ab, ohne einen erheblichen Mangel im Sinne vom Absatz A. 7.3 gerügt zu haben, gilt die Leistung als abgenommen (Abnahmefiktion). Die Abnahmefiktion gilt ferner auch dann, wenn der Auftraggeber die Leistung produktiv (nicht nur zu Testzwecken) in Gebrauch nimmt.

A. 8. Gewährleistung

A. 8.1 Soweit fair + friendly Werkleistungen zu erbringen hat, stehen dem Auftraggeber die gesetzlichen Gewährleistungsansprüche zu, mit Ausnahme der Selbstvornahme (§ 637 BGB).

A. 8.2 Die Verjährungsfrist für Sach- und Rechtsmängelansprüche – mit Ausnahme von Schadensersatzansprüchen – beträgt grundsätzlich 12 Monate ab der (Teil-)Abnahme, soweit nichts anderes schriftlich vereinbart ist.

A. 9. Haftung

A. 9.1 Für Schäden, gleich woraus diese resultieren, haftet fair + friendly nur, wenn sie oder ihre Erfüllungsgehilfen Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit zu vertreten haben. Dies gilt insbesondere im Falle des Schadensersatzes wegen Pflichtverletzung einschließlich des Schadensersatzes statt der Leistung und eines Anspruches auf Ersatz vergeblicher Aufwendungen, sowie im Fall der Verletzung von vorvertraglichen Pflichten oder vertraglicher Nebenpflichten oder der unerlaubten Handlung. fair + friendly haftet jedoch wegen der Verletzung von Kardinalpflichten (wesentliche Vertragspflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Vertragspartner regelmäßig vertrauen darf) auch im Falle normaler Fahrlässigkeit. Im Falle der Verletzung einer von fair + friendly übernommenen Garantie für die Beschaffenheit der Lizenzprogramme haftet der fair + friendly unabhängig von einem Verschulden.

A. 9.2 Haftet fair + friendly wegen einer normal fahrlässigen Verletzung von Kardinalpflichten, ist ihre Haftung für unvorhersehbare sowie vertragsuntypische Schäden ausgeschlossen.

A. 9.3 fair + friendly haftet nicht für Schäden oder Mängel, die aus der Verletzung von Mitwirkungspflichten oder Obliegenheiten des Auftraggebers resultieren. Die Behebung von Störungen der Betriebsfähigkeit, die aus einer solchen Verletzung resultieren, zählt im Rahmen einer zu einem Pauschalpreis übernommenen Störungsbehebung nicht zur geschuldeten Leistung. Den Auftraggeber trifft in diesem Rahmen insbesondere die Obliegenheit sicherzustellen, dass

- für IT/TK-Komponenten sowie diese direkt betreffende Bereiche (z.B. Elektrik, Netzwerkverkabelung), für die eine Wartung durch fair + friendly nicht vereinbart ist, anderweitig eine fachgerechte Wartung erfolgt.
- nur entsprechend befähigte und autorisierte Personen oder Dienstleister Zugriff auf administrative Bereiche der IT/TK haben (z.B. Serverschrank, Zugangsdaten).
- fair + friendly zeitnah informiert wird, welche Personen oder Dienstleister ggf. welche Zugriffsmöglichkeiten haben.
- fair + friendly rechtzeitig informiert wird, wenn relevante Veränderungen geplant sind, welche sich auf die IT/TK auswirken könnten.
- fair + friendly zeitnah informiert wird, wenn bzw. welche Änderungen von diesen Personen oder Dienstleistern in administrativen Bereichen der IT/TK oder in sich darauf auswirkenden Bereichen vorgenommen werden sollen oder vorgenommen wurde.

A. 9.4 Bei Verlust von Daten haftet fair + friendly nur für denjenigen Aufwand, der bei ordnungsgemäßer und regelmäßiger Datensicherung durch den Auftraggeber für die Wiederherstellung der Daten erforderlich gewesen wäre. Die Beschränkung gilt nicht, wenn und soweit die Datensicherung Bestandteil der von fair + friendly zu erbringenden Leistung ist.

A. 9.5 Die vorstehenden Haftungsausschlüsse und -beschränkungen gelten nicht bei der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit sowie einer Haftung nach dem Produkthaftpflichtgesetz.

A. 9.6 Die vorstehenden Haftungsausschlüsse und -begrenzungen gelten in gleicher Weise für die Haftung von gesetzlichen Vertretern, Arbeitnehmern, Subunternehmern oder anderen Erfüllungsgehilfen von fair + friendly.

A. 10. Nutzungsrecht an Software

A. 10.1 Ist die dauerhafte Überlassung von Standardsoftware gegen Einmalvergütung vereinbart, überlässt fair + friendly dem Auftraggeber diese Standardsoftware (Drittssoftware) entsprechend den Vereinbarungen des jeweiligen Vertrags und stellt ihm diese zur Verfügung. Soweit im jeweiligen Vertrag keine andere bestimmungsgemäße Nutzung vereinbart ist, geht im Zeitpunkt der Lieferung das nicht ausschließliche, nicht übertragbare Recht auf den Auftraggeber über, die Standardsoftware zu den vertragsgemäßen Zwecken zu nutzen. Hierbei gelten auch die Nutzungsbedingungen des Softwareherstellers, deren Nutzungsbedingungen fair + friendly dem Auftraggeber überlässt.

A. 10.2 Das nach Absatz A. 10.1 eingeräumte Nutzungsrecht umfasst nicht das Recht die Software zu bearbeiten, zu ändern, zu übersetzen oder sie in anderer Weise umzuarbeiten. Der Auftraggeber darf die Entwicklungssoftware nicht dekompileieren, disassemblieren oder anderen Maßnahmen eines Reverse Engineerings unterwerfen, soweit das nicht nach § 69e UrhG auch ohne die Zustimmung des Rechtsinhabers zulässig ist.

A. 10.3 Über die vorstehenden einfachen Nutzungsrechte hinaus erwirbt der Auftraggeber keine Rechte an der Entwicklungssoftware. Der fair

+ friendly kann verlangen, dass der Auftraggeber jede Nutzung unterlässt, die ihm nicht nach diesen Bestimmungen gestattet ist.

A. 11. Geheimhaltung, Datenschutz

A. 11.1 Die Parteien sind verpflichtet, alle Daten, Informationen und Unterlagen der jeweils anderen Partei, die ihnen im Zusammenhang mit dem Vertrag oder der Erfüllung ihrer vertraglichen Verpflichtungen bekannt werden und die von der jeweils anderen Partei als vertraulich bezeichnet worden sind oder an denen die überlassende Partei erkennbar ein Geheimhaltungsinteresse hat, vertraulich zu behandeln. Jede Partei steht dafür ein, dass ihre Mitarbeiter und andere Erfüllungsgehilfen die vorstehend vereinbarten Pflichten erfüllen.

A. 11.2 Die vorstehende Verpflichtung zur Geheimhaltung gilt nicht für solche Kenntnisse, Daten, Informationen und Unterlagen, die nachweislich

- schon öffentlich oder der zur Geheimhaltung verpflichteten Partei bekannt waren, bevor sie der verpflichteten Partei von der überlassenden Partei überlassen wurden;
- ohne Mitwirkung oder Verschulden der zur Geheimhaltung verpflichteten Partei öffentlich bekannt werden, nachdem die zur Geheimhaltung verpflichtete Partei von ihnen Kenntnis erlangt hat;
- der zur Geheimhaltung verpflichteten Partei von einem Dritten ohne Verletzung von Geheimhaltungspflichten bekannt gemacht werden;
- von der zur Geheimhaltung verpflichteten Partei eigenständig und ohne Verwendung der der Geheimhaltung unterliegenden Kenntnisse, Daten, Informationen und Unterlagen entwickelt wurden; oder die
- aufgrund einer gesetzlichen Verpflichtung, einer Gerichtsentscheidung oder der Anordnung einer Behörde oder einer Aufsichtsstelle offen zu legen sind.

A. 11.3 fair + friendly wird beim Umgang mit personenbezogenen Daten die jeweils einschlägigen gesetzlichen Bestimmungen, insb. diejenigen der Datenschutzgrundverordnung (DSGVO) und – soweit anwendbar – des Bundesdatenschutzgesetzes (BDSG) einhalten.

A. 12. Höhere Gewalt

Bei höherer Gewalt und anderen unvorhergesehenen Ereignissen, die fair + friendly nicht zu vertreten hat und welche die Einschränkung oder Einstellung seines Betriebes oder des Betriebes eines ihrer Subunternehmer oder anderer Erfüllungsgehilfen erforderlich machen, ist fair + friendly für die Dauer der Behinderung sowie einer angemessenen Anlaufzeit von der Pflicht zur Leistung befreit. Höherer Gewalt stehen Feuer, Streik, Aussperrung, der Ausfall von Strom und Telekommunikationssystemen und sonstige Umstände gleich, die fair + friendly nicht zu vertreten hat, die aber die Leistungen von fair + friendly wesentlich erschweren oder unmöglich machen.

A. 13. Rechtswahl, Gerichtsstand, Formerfordernisse, salvatorische Klausel

A. 13.1 Die fair + friendly Geschäftsbedingungen, die Verträge sowie Streitigkeiten hieraus unterliegen dem Recht der Bundesrepublik Deutschland. Die Anwendung des „Übereinkommens der Vereinten Nationen über Verträge über den internationalen Warenkauf“ (CISG) wird ausgeschlossen.

A. 13.2 Gerichtsstand für alle Streitigkeiten zwischen dem Auftraggeber und fair + friendly ist, soweit der Auftraggeber Kaufmann ist, Münster/Westfalen. fair + friendly kann den Auftraggeber aber auch an dessen Sitz in Anspruch nehmen.

A. 13.3 Ergänzungen und/oder Abänderungen dieser fair + friendly Geschäftsbedingungen und der Anlagen sowie das Zustandekommen, Ergänzungen und/oder Abänderungen der vertraglichen Absprachen bedürfen der Schrift- oder Textform. Auch

die Aufhebung dieses Formerfordernisses bedarf der Schrift- oder Textform.

- A. 13.4 Sollte eine Bestimmung dieser fair + friendly Geschäftsbedingungen, der Anlagen oder der schriftlich oder in Textform getroffenen Absprachen unwirksam oder undurchführbar sein oder werden, bleiben die übrigen Bestimmungen hiervon unberührt. An die Stelle der unwirksamen oder undurchführbaren

B. BESONDERE BEDINGUNGEN FÜR HARDWARE- UND SOFTWAREKAUF

B. 1. Vertragsgegenstand

- B. 1.1 Der Auftraggeber erwirbt von fair + friendly die im Angebot bezeichneten Geräte (Hardware) einschließlich etwaiger zugehöriger Betriebssoftware sowie etwaige weitere Software.
- B. 1.2 Für Hardware, Betriebssystem sowie etwaige weitere Software erhält der Auftraggeber die vom Hersteller vorgesehene und bereitgestellte Dokumentation (Bedienungsanleitung/Benutzerhandbuch) in der Regel in elektronischer Form.
- B. 1.3 Aufstellung, Installation oder Herstellung der technischen Betriebsbereitschaft sind nicht Gegenstand des Kaufvertrags, werden jedoch in der Regel durch fair + friendly aufgrund gesonderter Vereinbarung erbracht.
- B. 1.4 Der Auftraggeber erwirbt das Eigentum an der Hardware und der mitgelieferten Dokumentation erst bei vollständiger Bezahlung der dafür in Rechnung gestellten Vergütung. Am Betriebssystem und an etwaiger weiterer Software erwirbt der Auftraggeber vorbehaltlich anderweitiger Vereinbarung das Nutzungsrecht auf Dauer gegen Einmalentgelt nach Maßgabe des Abschnitts A. 10.

B. 2. Lieferung, höhere Gewalt, Gefahrübergang

- B. 2.1 Die Lieferung erfolgt frei Haus an die im Angebot angegebene inländische Anschrift. Lieferungen in das Ausland erfolgen nach gesonderter Vereinbarung im Kaufschein.
- B. 2.2 Mit Übergabe der Produkte an den von fair + friendly bestimmten Frachtführer geht die Gefahr des zufälligen Untergangs oder der Verschlechterung der Produkte auf den Auftraggeber über. fair + friendly wird auf schriftlichen Wunsch des Auftraggebers eine entsprechende Frachtversicherung auf Kosten des Auftraggebers abschließen.

B. 3. Lieferzeit

- B. 3.1 Soweit kein ausdrücklicher verbindlicher Liefertermin vereinbart wurde, sind Liefertermine bzw. Lieferfristen von fair + friendly unverbindliche Angaben.
- B. 3.2 Der Beginn der von fair + friendly angegebenen Lieferzeit setzt die rechtzeitige und ordnungsmäßige Erfüllung der Verpflichtungen des Auftraggebers voraus.

B. 4. Pflichten des Auftraggebers

- B. 4.1 Der Auftraggeber trägt dafür Sorge, dass zum vereinbarten Lieferzeitpunkt die Hardware ordnungsgemäß abgeliefert werden kann.
- B. 4.2 Der Auftraggeber ist verpflichtet, die Produkte unverzüglich nach Anlieferung auf deren ordnungsgemäße Funktion und Vollständigkeit hin (auch hinsichtlich der Dokumentation) zu überprüfen.

B. 5. Vergütung

- B. 5.1 Der Auftraggeber zahlt fair + friendly die vereinbarte Vergütung zzgl. der gesetzlichen Mehrwertsteuer.
- B. 5.2 Soweit nicht anders vereinbart, sind die in Rechnung gestellten Beträge sofort bei Lieferung fällig. Zahlt der Auftraggeber die vereinbarte Vergütung nicht oder nur teilweise, so kommt er spätestens 30 Tage nach Fälligkeit in Verzug.

Bestimmung soll eine solche Regelung treten, die dem von den Parteien mit der unwirksamen oder undurchführbaren Regelung verfolgten wirtschaftlichen Zweck am nächsten kommt. Sollten diese fair + friendly Geschäftsbedingungen eine Regelungslücke enthalten, gilt das, was die Parteien nach Treu und Glauben vereinbart hätten, wenn sie die Regelungslücke bedacht hätten.

B. 6. Sach- und Rechtsmängel

- B. 6.1 Soweit die in den Prospekten, Anzeigen und sonstigen Angebotsunterlagen enthaltenen Angaben von fair + friendly nicht ausdrücklich als verbindlich bezeichnet worden sind, sind die dort enthaltenen Abbildungen oder Zeichnungen nur annähernd maßgeblich.
- B. 6.2 Ein Sachmangel liegt vor, wenn die Vertragsgegenstände nicht die in B. 1. bezeichnete Beschaffenheit aufweisen oder sich nicht zur vertraglich vereinbarten Verwendung eignen. An der Betriebssoftware sowie etwaiger weiterer Software stehen dem Hersteller als Drittem Urheberrechte zu. Ein Rechtsmangel liegt vor, wenn dem Auftraggeber die für die vertragliche Verwendung erforderlichen Rechte nicht wirksam eingeräumt werden konnten.
- B. 6.3 Dem Auftraggeber stehen keine Ansprüche wegen Mängeln zu, wenn er die Produkte
- verändert hat oder
 - durch Dritte verändern ließ oder
 - mit anderen als den gegebenen Produkten verwendet hat,
 - es sei denn, der Auftraggeber weist nach, dass der Sachmangel schon im Zeitpunkt der Übergabe vorlag.
- Werden Analyse- und Bearbeitungsaufwendungen seitens fair + friendly in diesen Fällen wesentlich erhöht, so hat der Auftraggeber den entsprechenden Mehraufwand zu vergüten
- B. 6.4 Ansprüche wegen Mängeln der Produkte (einschließlich Dokumentation) verjähren, soweit es sich nicht um Ansprüche wegen Verletzung von Körper, Leben und Gesundheit oder um Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit handelt, in einem Jahr nach Lieferung.
- B. 6.5 Etwa bekanntwerdende und auftretende Mängel sind vom Auftraggeber schriftlich oder in Textform und unverzüglich nach Entdeckung mitzuteilen. fair + friendly müssen die Mängel vom Käufer in nachvollziehbarer Weise dokumentiert werden.
- B. 6.6 Im Fall eines Mangels wird fair + friendly innerhalb eines angemessenen Zeitraums nach Maßgabe folgender Regelungen kostenlos nacherfüllen:
- Die Nacherfüllung kann nach Wahl von fair + friendly entweder durch Nachbesserung oder durch Neulieferung vorgenommen werden. Der Auftraggeber ist berechtigt, seinerseits eine bestimmte Art der Nacherfüllung zu verlangen, wenn ihm die jeweils andere Form der Nacherfüllung unzumutbar ist. Soweit Rechte Dritter verletzt sind, kann fair + friendly nach eigener Wahl die Nachbesserung dadurch vornehmen, dass sie zugunsten des Auftraggebers ein für die Zwecke dieses Vertrags ausreichendes Nutzungsrecht erwirbt oder die schutzrechtsverletzende Software ohne bzw. nur mit für den Auftraggeber akzeptablen Auswirkungen auf deren Funktion ändert oder die schutzrechtsverletzende Software ohne bzw. nur mit für den Auftraggeber akzeptablen Auswirkungen auf deren Funktion gegen eine Software austauscht, deren vertragsgemäße Nutzung keine Schutzrechte verletzt, oder einen neuen Programmstand liefert, bei dessen vertragsgemäßer Nutzung keine Schutzrechte Dritter verletzt werden.

Die Mängelbeseitigung durch den fair + friendly kann auch durch telefonische oder schriftliche oder elektronische Handlungsanweisung an den Auftraggeber erfolgen.

Stellt sich heraus, dass die Mängelrüge unberechtigt war, kann fair + friendly den ihr entstehenden Aufwand ersetzt verlangen, soweit der Auftraggeber zumindest fahrlässig gehandelt hat.

- B. 6.7 Schlägt die Nacherfüllung fehl und wurde vom Auftraggeber eine angemessene Frist gesetzt, die mindestens zwei Nachbesserungsversuche ermöglicht, kann der Auftraggeber nach seiner Wahl vom Vertrag zurücktreten oder die Überlassungsvergütung mindern. Die Nacherfüllung gilt nicht schon nach dem zweiten erfolglosen Nachbesserungsversuch als endgültig fehlgeschlagen; vielmehr steht die Anzahl der Nacherfüllungsversuche fair + friendly während der vom Auftraggeber gesetzten Frist frei, soweit dies dem Auftraggeber zumutbar ist.
- B. 6.8 Die Fristsetzung durch den Auftraggeber ist entbehrlich, wenn diese dem Auftraggeber nicht mehr zumutbar ist, insb., wenn fair + friendly die Nacherfüllung endgültig und ernsthaft verweigert hat.
- B. 6.9 Im Fall des berechtigten Rücktritts seitens des Auftraggebers ist fair + friendly berechtigt, angemessene Entschädigung für die durch den

Auftraggeber gezogene Nutzung der Produkte bis zur Rückabwicklung zu verlangen.

- B. 6.10 Hat fair + friendly einen Mangel arglistig verschwiegen oder eine Garantie für die Beschaffenheit übernommen, bleiben die gesetzlichen Bestimmungen zu Sach- und Rechtsmängeln und deren Verjährung unberührt.

B. 7 Garantie

- B. 7.1 Leistet der Hersteller der Produkte eine Garantie, so wird fair + friendly diese an den Auftraggeber weitergeben.
- B. 7.2 Zur Wahrung der Garantieansprüche wird sich der Auftraggeber im Fall des Auftretens von unter die Garantie fallenden Fehlern/Mängeln direkt an den Hersteller wenden und dabei die Garantiebestimmungen des Herstellers beachten, insb. die Unversehrtheit der Vertragshardware, die Art der Meldung etc.. Zur Abwicklung von Garantieansprüchen ist fair + friendly auch dann nicht verpflichtet, wenn fair + friendly aufgrund eines Wartungsvertrages die Wartung der Produkte übernommen hat. fair + friendly wird den Auftraggeber auf Wunsch jedoch gegen Erstattung des Aufwands unterstützen.

C. BESONDERE BEDINGUNGEN FÜR WARTUNGSPAKETE

C. 1. Wartungs- und Supportleistungen

- C. 1.1 fair + friendly erbringt für den Auftraggeber Wartungs- und Supportleistungen nach den im Angebot bezeichneten Wartungspaketen.
- C. 1.2 Aus der Leistungsbeschreibung ergeben sich die Inklusivleistungen, die in dem jeweils vereinbarten Wartungspaket von dem pauschalen Monatspreis (im Sinne der Ziff. C. 6.1) abgedeckt sind. Gesondert entgeltpflichtige Zusatzleistungen (z.B. Wartungs- und Supportleistungen für nicht abgedeckte Hard- und Software, Beratungs-, Einrichtungs-, Anpassungs-, Koordinations-, Vermittlungsleistungen oder Schulungen) erbringt fair + friendly ausschließlich aufgrund gesonderter Vereinbarung, sei es aufgrund separatem Einzelauftrag oder genereller Beauftragung bis zu einem monatlichen Höchstbetrag gemäß der entsprechenden im Angebot wählbaren Option.
- C. 1.3 Die Hard- und Software, die Gegenstand der vertragsgemäßen Instandhaltung ist, ergibt sich aus der im Angebot enthaltenen Liste („Wartungsschein“).
- C. 1.4 fair + friendly wird den Wartungsschein fortführen um die Hard- und Software, welche über fair + friendly erworben wird. Vom Auftraggeber erworbene Hard- und Software kann fair + friendly in den Wartungsschein aufnehmen, ist hierzu jedoch nur verpflichtet, wenn fair + friendly erklärt, zur Wartung in der Lage zu sein und auszuschließen ist, dass ihr Erwerb die Aufrechterhaltung der Funktions- und Betriebsfähigkeit der Hard- und Software im Übrigen nicht beeinträchtigt. Über die Aufnahme in den Wartungsschein wird fair + friendly den Auftraggeber spätestens mit der auf die Aufnahme folgenden Rechnung über die Vergütung für die Wartung informieren. Dem Auftraggeber bleibt vorbehalten, der Aufnahme innerhalb von 14 Tagen ab Kenntnisnahme zu widersprechen.
- C. 1.5 Soweit es im Zuge der Vertragsdurchführung zum Hardware- oder Softwarekauf kommt, gelten die besonderen Bedingungen für Hardware- und Softwarekauf, Abschnitt B.

C. 2. Störungsmanagement

- C. 2.1 Nach Eingang einer Störungsmeldung nimmt fair + friendly innerhalb der gemäß der Leistungsbeschreibung geltenden Reaktionszeit die Beseitigung der Störung auf. Fair + friendly wird die Störung innerhalb einer angemessenen Frist beseitigen.

- C. 2.2 Die Reaktionszeit bemisst sich gemäß der Leistungsbeschreibung danach, welches Wartungspaket und ggf. welche Option vereinbart wurde und ob ein Normal- oder Notfall vorliegt. Als Notfall gilt eine betriebsverhindernde – d.h. eine die Fortführung des Geschäftsbetriebs des Auftraggebers schwerwiegend einschränkende oder unmöglich machende – Störung solcher Hard- oder Software, für die eine vollständige Wartung vertraglich zugesichert wurde. Derartiges ist insbesondere der Fall, wenn auf einem überwiegenden Teil der betreffenden Rechner für den Erhalt des Betriebs unverzichtbare Funktionen nicht mehr verfügbar sind und auch keine Ersatzlösung („Workaround“) eingesetzt werden kann.

C. 3. Hotline

- C. 3.1 Die Hotline für Wartungs- und Supportleistungen steht dem Auftraggeber zu den folgenden Zeiten an den deutschen bundeseinheitlichen Arbeitstagen von montags bis freitags zur Verfügung:

Alle Wartungsmodelle	09.00 - 17:00 Uhr
Am Wochenende und an Feiertagen wird eine direkte Verfügbarkeit der Hotline nicht zugesagt. Die Einhaltung vereinbarter Reaktionszeiten wird in diesem Fall durch regelmäßiges Abhören des Anrufbeantworters und rechtzeitige Rückrufe sichergestellt. Dies geschieht in folgendem Zeitraum:	
Modelle Standard, Komfort, Flat	09.00 - 17:00 Uhr
Modell Mini	nicht verfügbar

- C. 3.2 Die Hotline von fair + friendly steht nur dem im Angebot benannten Personenkreis zur Verfügung. Die benannten Personen können mit einer Frist von 4 Wochen ausgetauscht werden. fair + friendly ist hierüber zu informieren.

C. 4. Leistungen per Datenfernübertragung (online)

- C. 4.1 fair + friendly ist berechtigt, Wartungsleistungen im Rahmen der vereinbarten Wartungsverträge über Datenfernübertragung (online) zu erbringen. Der Auftraggeber hat hierzu auf Anforderung unverzüglich eine Internetverbindung herzustellen, die es fair + friendly ermöglicht, auf die vertragsgegenständlichen Produkte online zuzugreifen (z.B. über die Fernwartungssoftware TeamViewer).

C. 4.2 Verzögerungen, die darauf zurückzuführen sind, dass der Auftraggeber die angeforderte Internetverbindung nicht oder nicht unverzüglich herstellt, hat fair + friendly nicht zu vertreten. Die hierdurch entstehenden Mehraufwendungen hat der Auftraggeber nach Aufwand entsprechend der allgemeinen Preisliste von fair + friendly zu erstatten.

C. 5 Mitwirkungspflichten

C. 5.1 Dem Auftraggeber obliegen die vertraglich vereinbarten sowie die zur ordnungsgemäßen Vertragsdurchführung erforderlichen Beistellungs- und Mitwirkungspflichten. Insbesondere wird er

- einen Fernwartungszugang per TeamViewer (oder mittels einer anderen, von fair + friendly gewünschten und bereitgestellten Fernwartungssoftware) zu den betreffenden PCs zur Verfügung stellen und auf Aufforderung von fair + friendly eröffnen,
- auf Anfrage die Anwesenheit eines kompetenten Ansprechpartners des Auftraggebers bereithalten,
- den jederzeitigen Zugang zu allen Systemen und zu allen Lizenzinformationen gewährleisten,
- die Rechtmäßigkeit aller in Zusammenhang mit den Leistungen von fair + friendly benötigten Softwarelizenzen (Nutzungsrechte) gewährleisten,
- auf Anfrage Angaben über Informationen und Zugangsdaten unverzüglich bereitstellen,
- Störungen in nachvollziehbarer Weise beschreiben,
- regelmäßige Datensicherung durchführen, insbesondere unmittelbar vor Wartungsleistungen durch fair + friendly,

C. 5.2 Mitwirkungspflichten sind vertragliche Hauptpflichten des Auftraggebers.

C. 5.3 Kommt der Auftraggeber seinen Mitwirkungsleistungen trotz Aufforderung durch fair + friendly nicht, nicht rechtzeitig oder unvollständig nach, kann fair + friendly ein Angebot unterbreiten, diese Leistungen selbst anstelle des Auftraggebers zu erbringen. Sonstige Ansprüche von fair + friendly bleiben unberührt.

C. 5.4 Unterlässt der Auftraggeber eine ihm obliegende Mitwirkung trotz Mahnung und angemessener Fristsetzung, so ist fair + friendly zur Kündigung aus wichtigem Grund berechtigt und hat unabhängig von der Geltendmachung dieses Kündigungsrechts einen Anspruch auf Ersatz eines etwaigen durch die unterlassene Mitwirkung entstandenen Schadens.

C. 5.5 Unterbleibt eine für fair + friendly nachvollziehbare Beschreibung gemäß Absatz C. 5.1, wird fair + friendly den Auftraggeber auf die Unzulänglichkeit der Fehlerbeschreibung hinweisen. Kann der Auftraggeber eine genauere Fehlerbeschreibung nicht leisten, ist fair + friendly zur Nachberechnung etwa entstehender Fehlerdiagnosekosten auf der Grundlage der allgemeinen Preisliste von fair + friendly berechtigt.

C. 6 Vergütung/Kosten

C. 6.1 Die nach den vereinbarten Wartungspaketen von fair + friendly gemäß der Leistungsbeschreibung als Inklusivleistungen zu erbringenden Wartungs- und Supportleistungen sind pro Kalendermonat vom Auftraggeber pauschal mit dem vereinbarten Monatspreis zu vergüten. Als Monatspreis gilt gemäß dem Angebot der monatliche Grundpreis nach Anwendung der gewählten Optionen; der monatliche Grundpreis wiederum setzt sich zusammen aus dem Basispreis des vereinbarten Wartungspakets und den jeweiligen Kosten pro IT/TK-Komponente, welche ggf. durch eine IT:OK-Rabattvereinbarung reduziert sind. Für Rumpfmomente bestimmt sich die Vergütung zeitanteilig auf Tagesbasis. Dies gilt unabhängig davon, ob und wie

oft diese Leistungen vom Auftraggeber in Anspruch genommen werden.

C. 6.2 Die Vergütung für laufende Wartungs- und Supportleistungen ist monatlich im Voraus fällig. Im Übrigen sind Rechnungen vorbehaltlich anderweitiger Vereinbarungen mit Zugang beim Auftraggeber zur Zahlung fällig.

C. 6.3 Nicht zu vergüten sind Zeiträume, in denen fair + friendly sein Leistungsverweigerungsrecht nach Ziff. A.7.2 ausübt.

C. 7 IT:OK-Rabattvereinbarung („IT:OK-Rabatt“)

C. 7.1 Falls die Vertragspartner eine IT:OK-Rabattvereinbarung abschließen, gewährt fair + friendly dem Auftraggeber einen Rabatt auf den Grundpreis für die Wartungsleistungen („IT:OK-Rabatt“), wenn sich die vertragsgegenständliche Hard- und Software des Auftraggebers auf einem aktuellen Stand und in einem nach dem Stand der Technik weitgehend fehlerfreien Zustand („IT:OK“) befindet. Über die Einordnung als „IT:OK“ entscheidet fair + friendly nach billigem Ermessen und teilt dem Auftraggeber das Ergebnis der Entscheidung mit. Soweit erforderlich, wird fair + friendly dem Auftraggeber geeignete Vorschläge und Angebote unterbreiten, um den IT-OK-Zustand zu erreichen, zu erhalten oder wiederherzustellen.

C. 7.2 Die Erhaltung des IT-OK-Rabatts setzt voraus, dass der Auftraggeber fair + friendly während der Vertragslaufzeit ein Exklusivlieferungsrecht für Hard- und/oder Software einräumt. Ausgenommen hiervon sind externe Speichermedien (z.B. CD- und DVD-Rohlinge, USB-Sticks, etc.), Verbrauchsmaterialien (z. B. Tinte, Toner, Papier), sowie Kleinmaterialien mit einem Nettowarenwert von bis zu 100,00 €. Erklärt fair + friendly, keine Hard- und Software mit den vom Auftraggeber benötigten und angefragten technischen Eigenschaften oder nicht innerhalb üblicher Lieferzeiten liefern zu können, so ist der Auftraggeber insoweit von der Pflicht zur Einräumung eines Exklusivlieferungsrechts befreit.

C. 7.3 Vorbehaltlich gesonderter Vereinbarung wird die IT:OK-Rabattvereinbarung erstmalig zum 1. des auf die Erklärung „IT:OK“ folgenden Kalendermonats wirksam und verlängert sich um jeweils einen Monat, sofern er nicht nach den nachfolgenden Absätzen gekündigt wird.

C. 7.4 Der IT:OK-Rabatt kann von jeder Vertragspartei mit einer Frist von 2 Wochen zum Monatsende gekündigt werden, ohne dass es einer Begründung bedarf (Teilkündigungsrecht). Die vertraglichen Vereinbarungen im Übrigen bleiben von der Teilkündigung unberührt. Das Recht zur Kündigung aus wichtigem Grund bleibt hiervon ebenfalls unberührt.

C. 7.5 Verstößt der Auftraggeber gegen das in Absätzen C. 7.2 vereinbarte Exklusivlieferungsrecht, so ist fair + friendly berechtigt, die IT:OK-Rabattvereinbarung mit sofortiger Wirkung unter Hinweis auf den Verstoß zu kündigen und rückwirkend auf den Zeitpunkt des Verstoßes die Vergütung ohne IT:OK-Rabatt zu berechnen.

C. 8 Laufzeit und Kündigung

C. 8.1 Die Vereinbarungen über laufende Wartungs- und Supportleistungen werden vorbehaltlich einer anderweitigen vertraglichen Vereinbarung auf unbestimmte Zeit abgeschlossen.

C. 8.2 Die Laufzeit beginnt mit Auftragsbestätigung durch fair + friendly.

C. 8.3 Der Vertrag kann von beiden Parteien mit einer Frist von 3 Monaten zum Ende eines Kalendermonats gekündigt werden. Das Recht zur Kündigung aus wichtigem Grund bleibt hiervon unberührt.

C. 8.4 Jede Kündigung bedarf zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform.