

# Allgemeine Geschäftsbedingungen

## PZ Systeme GmbH & Co. KG

### § 1 Präambel

PZ Systeme GmbH & Co. KG, Seligenthaler Str. 24 – 26, 84034 Landshut, vertreten durch die PZ Systeme Verwaltungs GmbH, diese vertreten durch die Geschäftsführer Christian Pöhner, Klaus Zierer und Beate Pistol-Schubert – nachfolgend „PZ Systeme“ genannt – bietet ihren Kunden ERP-Software, Individuallösungen, IT-Komplettlösungen, Beratungen und E-Commerce-Lösungen an. PZ Systeme hat sich außerdem auf die Web- und Appentwicklung, Design, Webhosting, SEO-Beratung, IT-Systembetreuung, IT-Beratung und Konzepte, Service, Support und Schulungen spezialisiert.

Die nachfolgenden Regelungen sollen das Rechtsverhältnis zwischen PZ Systeme und dem jeweiligen Kunden soweit und gut wie möglich und insbesondere verständlich regeln. Aus diesem Grund werden vorab einige Begrifflichkeiten zum besseren Verständnis der Regelungen erläutert:

**Dienstleistungen:** Dienstleistungen sind Leistungen, bei denen PZ Systeme die Erbringung einer Leistung schuldet, jedoch keinen Erfolg.

**Werkleistungen:** Werkleistungen sind Leistungen, bei denen PZ Systeme ein fertiges Werk schuldet.

### § 2 Geltungsbereich, Änderung

1. Die folgenden Bedingungen regeln abschließend das Vertragsverhältnis zwischen PZ Systeme und dem jeweiligen Kunden und gelten ausschließlich. Entgegenstehende oder von diesen Geschäftsbedingungen abweichende Bedingungen des Kunden werden nicht anerkannt, es sei denn, PZ Systeme hat diesen im Einzelfall ausdrücklich zugestimmt.
2. Sie gelten ausschließlich gegenüber Unternehmern. Unternehmer im Sinne dieser AGB ist eine natürliche oder juristische Person oder eine rechtsfähige Personengesellschaft, die bei der Bestellung in Ausübung ihrer gewerblichen oder selbstständigen beruflichen Tätigkeit handelt.
3. PZ Systeme behält sich das Recht vor, die Allgemeinen Geschäftsbedingungen jederzeit ohne Nennung von Gründen zu ändern. PZ Systeme wird diesbezüglich spätestens zwei Wochen vor Inkrafttreten der Änderung der Allgemeinen Geschäftsbedingungen dem Kunden davon mitteilen und ihm diese übermitteln. Erfolgt innerhalb von zwei Wochen ab Zugang der Änderungsmitteilung keine Zustimmung des Kunden zu den geänderten Geschäftsbedingungen, ist PZ Systeme dazu berechtigt, das jeweils betroffene Vertragsverhältnis zu dem Zeitpunkt zu kündigen, an dem die geänderten Geschäftsbedingungen in Kraft treten sollen oder zu den bisherigen Bedingungen fortzusetzen.
4. Der Vertragsschluss findet ausschließlich in deutscher Sprache statt. Auf die allgemeinen Geschäftsbedingungen und auf die unter Bezug auf diese allgemeinen Geschäftsbedingungen geschlossenen Verträge findet ausschließlich deutsches Recht unter Ausschluss des UN-Kaufrechts Anwendung.
5. Alle Preisangaben verstehen sich als Netto-Europreise zzgl. der jeweils gültigen gesetzlichen Mehrwertsteuer.
6. Im Fall von Kollisionen innerhalb der Vertragsbeziehungen zwischen den Parteien soll folgende Rangfolge gelten:
  - a) individuelle Vereinbarungen
  - b) diese allgemeinen Geschäftsbedingungen
  - c) die gesetzlichen Regelungen.

### § 3 Vertragsschluss, Vertragsgegenstand, Leistungsumfang, Leistungsort

1. Der jeweilige Vertrag kommt grundsätzlich durch Bestätigung des von PZ Systeme unterbreiteten Angebots in Textform durch den Kunden zustande. PZ Systeme hält sich 14 Tage an sein Angebot gebunden. Die Parteien sind sich darüber im Klaren, dass in einem hoch agilen Umfeld das Schließen von Verträgen auch schnell und einfach möglich sein muss. Entsprechend kann auch ein mündlicher Vertrag zustande kommen. Soweit die Parteien bereits zusammengearbeitet haben, verzichtet der Kunde im Rahmen von weiteren Beauftragungen per E-Mail und mündlich/fernmündlich auf die Annahme des Angebots durch PZ Systeme.
2. PZ Systeme beginnt mit der vereinbarten Leistung zu dem im jeweiligen Vertrag und den zugrundeliegenden Auftragsdokumenten vereinbarten Zeitpunkt. Fristen verlängern sich automatisch um den Zeitraum, in dem PZ Systeme unverschuldet an der Ausführung der Leistung gehindert ist. Dies ist insbesondere in Fällen von höherer Gewalt, Streik, Pandemien und Epidemien und mangelnder Mitwirkung des Kunden i. S. d. § 6 dieser allgemeinen Geschäftsbedingungen gegeben.
3. Insbesondere, aber nicht abschließend, werden folgende Vertragsgegenstände – soweit vereinbart – von PZ Systeme angeboten:
  - a) Individualentwicklung von Software und Apps, insb. Entwicklung von ERP-Software auf Basis von Microsoft 365 Dynamics Business Central (ehemals Navision), E-Commerce- und Shop-Lösungen und/oder Content-Management-Systemen
  - b) Programmierung von Web-Schnittstellen und Anbindung von Software an Onlineshops oder Verkaufsplattformen
  - c) Vermarktung von Lizenzprodukten
  - d) Verkauf von Hardware
  - e) Marketingleistungen, insb. Social-Media-Marketing und Suchmaschinenoptimierung
  - f) Webhosting (Speicherung einer Website bzw. eines Webshops (zusammen: Internetpräsenz; Inhalte) des Kunden sowie die Einstellung der Internetpräsenz in das World Wide Web (WWW))
  - g) Webentwicklung und Design
  - h) IT-Systembetreuung
  - i) IT-Beratung und Konzepte
  - j) Service und Support
  - k) Schulungen
4. Die einzelnen Leistungsgegenstände sowie der konkrete Umfang der von PZ Systeme zu erbringenden Leistungen ergeben sich aus den Angaben in den jeweiligen Projekt- und Leistungsbeschreibungen, dem jeweiligen Angebot sowie den individuellen Vereinbarungen und/oder diesen allgemeinen Geschäftsbedingungen.
5. Im Rahmen von geschuldeten Dienstleistungen, z. B. Marketingleistungen, Schulungsleistungen und/oder Wartungs-, Service oder Supportleistungen, wird PZ Systeme ausschließlich beratend tätig, wobei kein konkreter Erfolg garantiert werden kann. PZ Systeme schuldet in diesem Fall nicht den vom Kunden angestrebten Erfolg/Kundenzielsetzung der beauftragten Leistungen. Dem Kunden ist bewusst, dass insbesondere bei Schulungsleistungen kein konkreter Lernerfolg und bei Marketingleistungen kein Erfolg in Gestalt verbesserter organischer Rankings geschuldet sind, da derartige Erfolge objektiv betrachtet nicht versprochen werden können, da diese ausschließlich in der Lernbereitschaft des Schulungsteilnehmers bzw. im Ermessen des Suchmaschinenbetreibers liegen. Zudem ist eine ständig statische Platzierung einer erreichten und durch den Rankingbericht nachgewiesenen Platzierung nicht geschuldet.
  - a) Soweit nach der individuellen Vereinbarung eine bestimmte Anzahl von Posts oder anderweitigen Veröffentlichungen im WWW geschuldet ist, bezieht sich diese Verpflichtung nur auf die einmalige Veröffentlichung im WWW und nicht auf eine dauerhafte öffentliche Zugänglichmachung.
  - b) Bei Schulungsleistungen werden etwaiger Umfang, Zielgruppe, Teilnehmerzahl und die Durchführung der Schulung im jeweiligen Vertrag/Angebot festgelegt. PZ Systeme ist nicht zu einem bestimmten Schulungserfolg verpflichtet. PZ Systeme unterliegt im Hinblick auf die Durchführung ihrer Tätigkeiten und der Gestaltung der Arbeitszeit keinen Weisungen des Kunden.
  - c) Die von PZ Systeme gegenüber dem Kunden zu erbringenden Wartungs- und Supportleistungen bestimmen sich nach dem zugrundeliegenden Angebot und den SLA seitens PZ Systeme. Grundsätzlich zählen zu den Leistungen von PZ Systeme im Rahmen des jeweiligen Wartungs- und Supportvertrages technischer Second Level Support, insb. die Korrektur von Fehlern entsprechend dieser Bedingungen

- d) Wartungs- oder Supportleistungen seitens PZ Systeme erfolgen in der Regel durch Fernwartung. PZ Systeme schaltet sich über einen nach eigenem Ermessen zu wählenden Zugang oder vom Kunden bereitgestellte Netzwerkzugänge auf das Kundensystem. Zur Erbringung von Leistungen kann PZ Systeme nach eigenem Ermessen auch zum Ort des Kunden fahren. Ein über die Pflichten aus diesem Vertrag hinausgehender Support ist nicht geschuldet, soweit nicht gesondert vereinbart.
- e) Supportanfragen, soweit Support geschuldet ist, hat der Kunde telefonisch an 0871/9665351-0, per E-Mail an [support@pz-systeme.de](mailto:support@pz-systeme.de) oder über ein jeweiliges Ticketing System (soweit vereinbart) zu richten. PZ Systeme unterstützt den Kunden hinsichtlich der Beratung telefonisch oder auf sonstigem Wege der Fernkommunikation. PZ Systeme steht dem Kunden von Montag bis Donnerstag (unter Ausnahme gesetzlicher Feiertage am Sitz von PZ Systeme) zwischen 8.00 Uhr und 17:00 Uhr zur Verfügung. In diesem Zeitfenster wird PZ Systeme auch per E-Mail eingehende Anfragen des Kunden beantworten. Für jede Anfrage des Kunden vergibt PZ Systeme eine Bearbeitungsnummer ("Ticket").
- f) Die Lieferung von Programmteilen erfolgt jeweils per E-Mail oder wird dem Kunden durch PZ Systeme auf einem marktüblichen Datenträger, über Remote-Verbindung oder mit einem sonstigen marktüblichen Vorgehen zur Verfügung gestellt.
- g) Leistungen an Software im Störfall/Fehlerfall erfolgen nur an der jeweils letzten durch PZ Systeme bereitgestellten Version des Produktes.
- h) PZ Systeme ist zu einer Anpassung jedweder Software und/oder anderen Leistungen an sich ändernde rechtliche oder sonstige regulatorische Anforderungen oder zu Anpassungen an etwaige Änderungen, die in der Software, ob durch den Hersteller der Software oder Dritte, erfolgen, nicht verpflichtet.
- i) Soweit vertraglich geschuldet liefert PZ Systeme weiterhin unterjährig, in einem durch PZ Systeme nach billigem Ermessen gewählten Rhythmus, Updates des Produktes an Kunden aus, damit dieser von allgemeinen Fehlerkorrekturen oder Weiterentwicklungen des Produktes profitieren kann.
- j) Die Installation der Updates unterliegt dem Kunden und kann in Rücksprache mit PZ Systeme im Rahmen (kostenpflichtiger) Supportleistungen unterstützt werden. Im Rahmen der Updates des Produktes erhält der Kunde nicht das Recht auf Nutzung lizenzpflichtiger Funktionen, die er nicht lizenzrechtlich erworben hat. PZ Systeme erbringt auf Grundlage des jeweiligen Wartungsvertrages keinerlei über den Kernbereich hinausgehender Leistungen. Insbesondere schuldet PZ Systeme nicht:
- Hinweise und Beratung im Hinblick auf Veränderungen an der Software, die nicht Gegenstand der über den Wartungsvertrag geschuldeten Leistungen sind, insbesondere nicht Anpassungen an neue Produkte und Services sowie an geänderte Betriebsabläufe des Kunden oder an sonstige oder gesetzliche Neuerungen
  - Beratung über eine mögliche Anpassung der Software an eine geänderte Hardware und/oder Software-Umgebung des Kunden, einschließlich neuer Programmversionen oder die Umsetzung dessen
  - Beratung über geänderte technische Rahmenbedingungen (Datenbank-Update, Systemupdate, Plattformupdate u.a.)
  - Sonstige Anpassungen, Beratung, Ergänzungen und Erweiterungen der Software, egal aus welchem Grund, soweit nicht ausdrücklich geschuldet
  - Schulungen und weitere Fachbereichsunterstützungen /-beratungen
- k) PZ Systeme wird etwaige Wartungs- und Supportleistungen innerhalb der gemäß der jeweiligen Zusatzvereinbarung individuell vereinbarten Servicezeiten erbringen.
- l) Servicezeiten im Sinne dieser Bestimmungen definieren sich als die Zeiten, innerhalb derer PZ Systeme die Erreichbarkeit für Störungsannahmen gewährleistet.
- m) Störungen der Anlage wird der Kunde möglichst detailliert unter Beschreibung der Symptome, der Einsatzbedingungen, vorausgegangener Anweisungen an die Anlage sowie etwaiger relevanter Drittmaschinen oder -anlagen schildern.
- n) PZ Systeme schuldet in diesen Zeiten lediglich eine Aufnahme des herangetragenen Themas, nicht jedoch eine sofortige Bearbeitung.
6. Soweit durch PZ Systeme Werkleistungen, insb. die entgeltliche Erstellung eines fertigen Software-Produkts geschuldet ist, wird folgendes zusätzlich vereinbart:

- a) PZ Systeme stellt dem Kunden je nach vertraglicher Vereinbarung die vereinbarte Software in der jeweils aktuellen Version in einer marktüblichen Weise (Internet, Mail, Datenträger, etc.) entgeltlich zur Verfügung.
  - b) Soweit PZ Systeme die dauerhafte Überlassung von Software vertraglich schuldet, erfolgt die Installation der Software durch PZ Systeme im Rahmen einer getrennten Beauftragung.
  - c) Der jeweils aktuelle Funktionsumfang der Software ergibt sich aus dem jeweiligen Angebot. PZ Systeme beseitigt nach Maßgabe der technischen Möglichkeiten in angemessenem Zeitrahmen sämtliche Softwarefehler nach diesen Bestimmungen, soweit vertraglich geschuldet.
7. Soweit PZ Systeme die mietvertragliche Überlassung einer Software oder von Speicherplatz (insbesondere im Bereich Webhosting) schuldet, wird folgendes zusätzlich vereinbart:
- a) PZ Systeme überlässt dem Kunden zur Erbringung der vertraglich geschuldeten Leistungen, die jeweils im Rahmen eines Angebots näher bezeichnete Software zur Nutzung über das Internet und/oder einen definierten Speicherplatz auf einem Server zur Speicherung seiner Daten. Hierbei kann es sich um einen eigenen Server von PZ Systeme oder den Server eines dritten Anbieters handeln, zu dessen Nutzung PZ Systeme berechtigt ist. Der Kunde hat keinen Anspruch darauf, dass ihm bzw. dem Server für die gesamte Vertragslaufzeit dieselbe IP-Adresse zugewiesen wird.
  - b) Die Bereitstellung eines Zugangs zum Internet für den Kunden und die Erstellung der Internetpräsenz sind nicht Gegenstand des Vertrages. Einzelheiten und Umfang der Leistungen ergeben sich abschließend aus dem Hauptvertrag.
  - c) PZ Systeme trägt grundsätzlich dafür Sorge, dass die gespeicherten Daten über das Internet abrufbar sind. Die Internetpräsenz des Kunden wird bis zu dem vertraglich vereinbarten Umfang (Trafficvolumen) durch PZ Systeme im WWW bereitgestellt. Eine (anteilige) Rückerstattung bei geringerem als dem vereinbarten maximalen Trafficvolumen findet nicht statt. Bei einer Überschreitung des vereinbarten maximalen Trafficvolumen werden die darüber hinausgehenden Datenmengen dem Kunden für ein zusätzliches Entgelt, dessen Höhe sich aus den jeweils gegenüber dem Kunden kommunizierten Preisen ergibt, im Rahmen der technischen Leistungsfähigkeit des Rechenzentrums sowie unter Berücksichtigung der Leistungsverpflichtung gegenüber anderen Kunden, zur Verfügung gestellt.
  - d) Soweit PZ Systeme ebenfalls die Verschaffung/Pflege von Domains vertraglich schuldet, kommt das Vertragsverhältnis über die Registrierung der Domain nur zwischen dem Kunden und der Vergabestelle bzw. dem Registrar direkt zustande. PZ Systeme vermittelt diesen Vertrag im Rahmen eines Geschäftsbesorgungsverhältnisses an den Kunden und übermittelt zu diesem Zweck die Daten des Kunden an die Vergabestelle bzw. den Registrar. Eine Gewähr für die Zuteilung von bestellten Domains wird nicht übernommen. Der Kunde akzeptiert die jeweiligen Geschäfts- und Vergabebedingungen der Vergabestelle bzw. des Registrars (z.B. der DENIC e.G bei .de-Domains), die Bestandteil dieses Vertrages werden. Der Kunde wird darauf hingewiesen, dass durch die Registrierung der Domain – auch nach Beendigung dieses Vertrages – weitere Kosten anfallen können.  
Beauftragt der Kunde bei einer Kündigung nicht auch die Löschung einer Domain, kann PZ Systeme die Domain nach Vertragsende und einer angemessenen Frist an die Vergabestelle zurückgeben. Der Kunde wird darauf hingewiesen, dass in diesem Falle eine Vergütungspflicht des Kunden gegenüber der Vergabestelle bestehen bleiben kann. Sofern der Kunde keine andere Weisung erteilt, kann PZ Systeme in diesem Fall alternativ auch eine Löschung der Domain veranlassen.
  - e) PZ Systeme beseitigt nach Maßgabe der technischen Möglichkeiten in angemessenem Zeitrahmen sämtliche Softwarefehler nach diesen Bestimmungen.
  - f) Es gelten die jeweiligen Bedingungen der Softwarehersteller, auf denen in den Angeboten Bezug genommen wird.
8. Soweit PZ Systeme vertraglich Reaktionszeiten schuldet, gilt folgende Servicevereinbarung:
- a) PZ Systeme hat auf vertragsgemäß übermittelte Problemmeldungen des Kunden während der Dauer der Bereitschaftszeit gem. § 3 Nr. 5 e) binnen der nachfolgenden Fristen zu reagieren (Reaktionsfrist):
    - Sofern es sich um Fehler oder sonstige Probleme handelt, die zum vollständigen Systemzusammenbruch oder Ausfall des Zugangs zu den Vertragsleistungen über einen zusammenhängenden Zeitraum von mehr als zwei Stunden geführt haben: binnen 40 Minuten (Prioritätsstufe 1 – dringend)

- Sofern es sich um Fehler oder sonstige Probleme handelt, die zu einem Ausfall von nicht unerheblichen Teilen des Systems oder zu Beeinträchtigungen des Zugangs zu den Vertragsleistungen geführt haben, in deren Folge die Verfügbarkeit der Vertragsleistungen über einen zusammenhängenden Zeitraum von mehr als zwei Stunden auf unter 50 % gesunken ist: binnen 120 Minuten (Prioritätsstufe 2 – hoch)
  - Sofern es sich um Fehler oder sonstige Probleme handelt, die zu spürbaren Störungen von nicht unerheblichen Teilen des Systems oder zu Beeinträchtigungen des Zugangs zu den Vertragsleistungen geführt haben, in deren Folge die Verfügbarkeit der Vertragsleistungen über einen zusammenhängenden Zeitraum von mehr als drei Stunden auf unter 70 % gesunken ist: binnen 240 Minuten (Prioritätsstufe 3 – niedrig)
- b) Die Reaktionsfrist ist gewahrt, wenn die PZ Systeme in der Bereitschaftszeit gem. § 3 Nr. 5 e) innerhalb der betreffenden Zeitspanne den Eingang der Problemmeldung bestätigt hat und den Kunden über seine erste Einschätzung zur Problemlösung informiert.
  - c) Es steht im pflichtgemäßen Ermessen von PZ Systeme, welches Mittel sie für die Bearbeitung der Aufträge einsetzt. In der Regel rechnet PZ Systeme ohne vorherige Aufwandschätzung nach Time and Material ab.
9. Vorgänge oder Ereignisse, die sich nach Beendigung von Arbeitsschritten oder dem Auftrag selbst ereignen, verpflichten PZ Systeme nicht, die bereits erarbeiteten Erkenntnisse zu aktualisieren oder an den Kunden weitergegebene Informationen zu überarbeiten.
  10. PZ Systeme bleibt das Recht vorbehalten, Leistungen zu erweitern und Verbesserungen vorzunehmen, wenn diese dem technischen Fortschritt dienen, notwendig erscheinen, um Missbrauch zu verhindern, oder wenn PZ Systeme aufgrund gesetzlicher Vorschriften hierzu verpflichtet ist.
  11. PZ Systeme ist berechtigt für sämtliche Leistungen Dritte, insbesondere Subunternehmen, zu beauftragen. Diese sind dann Erfüllungsgehilfen von PZ Systeme. PZ Systeme ist insbesondere dazu berechtigt, weitere Spezialisten zu Detailfragenstellung hinzuzuziehen, eingesetzte bzw. genannte Projektmitarbeiter jederzeit durch vergleichbar qualifizierte Ressourcen zu ersetzen, Unterauftragnehmer natürlicher sowie juristischer Person, insb. Software Dritter einzusetzen. Die Bereitstellungsfristen verlängern sich unbeschadet der Rechte von PZ Systeme wegen Verzugs des Kunden um den Zeitraum, in dem der jeweilige Vertragspartner seinen Verpflichtungen gegenüber PZ Systeme nicht nachkommt.
  12. Je nach geschuldeter Leistung setzt PZ Systeme in bestimmten Situationen Software/Dienste von Dritten (insbesondere Microsoft Dynamics 365 Business Central) ein. Es wird darauf hingewiesen, dass eine Leistung von PZ Systeme in diesen Fällen nur erbracht werden kann, wenn der Kunde diesen Bedingungen zustimmt und die jeweilige Software installiert.
  13. Kommt PZ Systeme mit der geschuldeten Leistung in Verzug, so ist der Kunde nur dann zum Rücktritt vom Vertrag berechtigt, wenn PZ Systeme eine vom Kunden gesetzte Nachfrist nicht einhält.
  14. Der Leistungsort ist grundsätzlich an dem Sitz von PZ Systeme oder dem Sitz des Kunden, wenn sich nicht etwas anderes aus der individuellen Vereinbarung oder der Art der Tätigkeit ergibt.

#### **§ 4 Preise, Zahlungsbedingungen, Verzug**

1. Die Vergütungshöhe sowie der Abrechnungsmodus richten sich nach der jeweiligen vertraglichen Vereinbarung oder nach diesen Bedingungen.
2. Die Abrechnung der zu vergütenden Leistungen erfolgt nach Zeit- und Materialaufwand und/oder nach vereinbarten Pauschalen.
3. Soweit die Parteien pauschale Stundenkontingente und/oder Servicepauschalen pro Monat oder Jahr für vertraglich geschuldete Leistungen vereinbaren, handelt es sich um Pauschalen mit Obergrenzen, unabhängig davon, ob die vereinbarte Obergrenze tatsächlich erreicht wird oder nicht. Hierdurch sind jedenfalls Leistungen bis zur vereinbarten Höhe abgegolten. Nicht genutzte Kontingente können nicht in den Folgemonat bzw. in das Folgejahr übertragen werden.
4. PZ Systeme ist im Laufe der Vertragsbeziehung berechtigt, die pauschal anfallenden Gebühren und etwaige Stunden-/Tagessätze mit einer Ankündigung in Textform von drei Monaten zu Beginn eines Vertragsjahres (erstmalig zu Beginn des zweiten Vertragsjahres) anzupassen. Bei einer Erhöhung von mehr als 10 (zehn) % ist der Kunde berechtigt, den Vertrag mit einer Frist von zwei Monaten zum Inkrafttreten der Erhöhung zu kündigen.
5. Wird im Angebot ausdrücklich klargestellt, dass es sich bei der angegebenen Vergütungshöhe um eine vorläufige Schätzung handelt, sind spätere Abweichungen durch eine Konkretisierung bzw. Fortschreibung der Projektplanung möglich. PZ Systeme wird dann dem Kunden anzeigen, wenn der geschätzte Aufwand um mehr als zehn Prozent überschritten wird und sich mit dem Kunden über die weitere Vorgehensweise abstimmen.
6. Reise- und Übernachtungskosten werden gesondert nach Aufwand abgerechnet. Reisekosten sind dabei insbesondere Aufwendungen für Verpflegung in Höhe der gesetzl. Verpflegungspauschale je Reisetag, Flüge, Übernachtungen, Bahnfahrt 1. Klasse, Mietwagen, Taxi, PKW-Benutzung, Car-Sharing oder andere Transportdienstleister, Parkgebühren und dergleichen. Bei Fahrten mit dem PKW von PZ Systeme Mitarbeitern sind 0,70 EUR je Kilometer zu erstatten.
7. Der Kunde ist dazu verpflichtet, den Mitarbeitern von PZ Systeme eine angemessene Unterkunft zur Verfügung zu stellen. Der Kunde bucht für den Mitarbeiter von PZ Systeme mindestens ein 3-Sterne-Businesshotel. Im Übrigen sind die Anforderungen an die jeweilige Unterkunft im Einzelfall durch die Parteien zu klären.
8. Ebenfalls werden Reise- und Übernachtungskosten, die PZ Systeme vor Vertragsschluss, z.B. im Rahmen der Erstellung eines Angebots entstehen, nach Aufwand abgerechnet.
9. Die Vergütung wird mit Rechnungsstellung zur Zahlung fällig. PZ Systeme stellt die Rechnung entsprechend der vereinbarten Zahlungsbedingungen zum Beginn der vertraglich festgelegten Leistungsperiode per E-Mail oder per Post zu. Rechnungen sind innerhalb der auf der Rechnung angegebenen Frist zu bezahlen.
10. Im Falle eines Werkvertrages wird die Zahlung des Werklohns mit Abnahme zur Zahlung fällig.
11. Die Erfüllung der Zahlungspflicht tritt mit Gutschrift, der vertraglich festgelegten Forderung, auf dem Konto von PZ Systeme ein.
12. Einwendungen gegen Entgeltabrechnungen sind gegenüber PZ Systeme in Textform zu erheben. Rechnungen von PZ Systeme gelten als vom Kunden genehmigt, wenn ihnen nicht binnen vier Wochen nach Zugang widersprochen wird. Zur Fristwahrung genügt die rechtzeitige Absendung des Widerspruchs.
13. Befindet sich der Kunde zwei Monate lang im Zahlungsverzug und kommt er seinen Verpflichtungen nicht nach, ist PZ Systeme dazu berechtigt, weitere Leistungen zurückzubehalten, laufende Leistungen

zu unterbrechen und mit sofortiger Wirkung vom Vertrag zurückzutreten bzw. den Vertrag ohne besondere vorherige Ankündigung fristlos zu kündigen.

14. Bei vorzeitiger Vertragsbeendigung sind die bereits erbrachten Leistungen von PZ Systeme bis zum Wirksamwerden des Beendigungstatbestandes entsprechend der vertraglichen Regelung durch den Kunden zu vergüten. Etwaige gesetzliche Ansprüche, die PZ Systeme auf Grund einer vorzeitigen Beendigung zustehen, werden hiervon nicht berührt. Etwaige Ansprüche aus dieser Nummer 14 sind im Rahmen gesetzlich entstehender Ansprüche anzurechnen.

## **§ 5 Kündigung**

1. Soweit eine bestimmte Vertragslaufzeit zwischen den Parteien vereinbart wird, können beide Parteien das Vertragsverhältnis jederzeit, mit einer Frist von vier Wochen zum vereinbarten Vertragsende in Textform kündigen, solange nicht anders vereinbart ist.
2. Verträge mit einer automatischen Beendigung bedürfen keiner Kündigung und enden automatisch mit Erreichen des Laufzeitendes.
3. Der Kunde hat bei Werkverträgen das Recht, das Vertragsverhältnis jederzeit durch Kündigung nach § 648 BGB zu beenden. Die Regelung des § 649 BGB findet auf das Vertragsverhältnis keine Anwendung.
4. Das Recht zur Kündigung aus wichtigem Grund bleibt hiervon unberührt. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere vor, wenn
  - a) der Kunde seine Zahlung einstellt,
  - b) sich der Kunde i.S.d. § 4 dieser Bedingungen, mit der Bezahlung der Rechnung in Verzug befindet, und der Verzug bereits zwei aufeinander folgende Zahlungstermine umfasst,
  - c) der Kunde einen Antrag auf Einleitung eines Insolvenzverfahrens gestellt hat,
  - d) der Kunde seine Mitwirkungspflicht aus diesen Bedingungen nicht fristgerecht erbringt.

## **§ 6 Mitwirkungspflichten des Kunden**

1. Die Pflichten des Kunden ergeben sich aus den jeweiligen Projekt- und Leistungsbeschreibungen, dem jeweiligen Angebot sowie den individuellen Vereinbarungen und/oder diesen allgemeinen Geschäftsbedingungen.
2. Die Parteien arbeiten vertrauensvoll zusammen. Erkennt eine Vertragspartei, dass Angaben und Anforderungen, gleich ob eigene oder solche der anderen Vertragspartei, fehlerhaft, unvollständig, nicht eindeutig oder nicht durchführbar sind, hat sie dies und die ihr erkennbaren Folgen der anderen Partei unverzüglich mitzuteilen. Die Parteien werden dann nach einer interessengerechten Lösung suchen und anstreben, diese, gegebenenfalls nach den Bestimmungen über Leistungsänderungen, zu erreichen. Die Mitwirkungspflichten des Kunden ergeben sich grundsätzlich aus dem jeweiligen Angebot und diesen Bedingungen. Die Aufzählung der genannten Verpflichtungen ist dabei nicht abschließend. Insbesondere erbringt der Kunde folgende Leistungen unentgeltlich:
  - a) Der Kunde ist verpflichtet, bei Abschluss des Vertrages seine Daten vollständig und wahrheitsgemäß anzugeben. Sollten sich Änderungen ergeben, sind diese gegenüber PZ Systeme unverzüglich mitzuteilen.
  - b) Er wird zu Beginn der Leistungen alle benötigten oder angeforderten Unterlagen, Daten, Inhalte, Prozessbeschreibungen, benötigte Zugangsberechtigungen und Benutzerdaten für alle im Rahmen des Projektes benötigten Systeme sowie weitere Informationen vollständig und wahrheitsgemäß vorlegen. Sollten sich Änderungen ergeben, sind diese PZ Systeme unverzüglich mitzuteilen. Insbesondere ist der Kunde auch verpflichtet, PZ Systeme vor programmiertechnischen Änderungen oder Veränderungen an der Informationsarchitektur seiner Internetpräsenzen zu informieren und mit diesen abzuklären, inwieweit dies negativen Einfluss auf die Leistungen von PZ Systeme haben.
  - c) Er trägt zu jeder Zeit des Vertragszeitraums dafür Sorge, dass sachkundige Auskunftspersonen verfügbar und auskunftsbereit sind.

- d) Der Kunde ist verpflichtet, die von PZ Systeme erbrachten Leistungen und erstellten Werke nur für die vertraglich vereinbarten Zwecke zu verwenden.
- e) Der Kunde ist verpflichtet, die rechtliche Zulässigkeit der beauftragten Leistungen selbst zu überprüfen. Dies gilt insbesondere für den Fall, dass die Leistungen von PZ Systeme gegen wettbewerbsrechtliche, urheberrechtliche, markenrechtliche, datenschutzrechtliche oder sonstige rechtliche Vorschriften verstoßen, sofern PZ Systeme hiervon nicht Kenntnis bzw. grob fahrlässig Unkenntnis hat.
- f) Der Kunde ist verpflichtet sicherzustellen, dass die von ihm an PZ Systeme überlassenen Informationen, Daten, Texte, Dateien und Bilder für die vertraglich vereinbarten, von PZ Systeme zu erbringenden Leistungen nicht gegen gesetzliche Vorschriften und/oder Rechte Dritter verstoßen. Er stellt PZ Systeme von jeglicher Haftung in Bezug auf die Verwendung dieser überlassenen Informationen, Daten, Texte, Dateien und Bilder und daraus folgenden Marken-, Urheber- und Wettbewerbsverletzungen frei. Etwaige Regressansprüche des Kunden sind ausgeschlossen.
- g) Er trägt zu jeder Zeit des Vertragszeitraums dafür Sorge, dass sachkundige Auskunftspersonen verfügbar und auskunftsbereit sind.
- h) Er wird unmittelbar nach Vertragsschluss einen zuständigen Ansprechpartner benennen, der sämtliche Fragen der Projektdurchführung beantworten und alle damit zusammenhängenden Entscheidungen treffen kann.
- i) Er wird, soweit nach Ermessen von PZ Systeme erforderlich, Arbeits- und Besprechungsräume, Zugang zu gängigen Kommunikationsmitteln (WLAN und Internet) sowie eine entsprechend ausreichende Anzahl von Arbeitsplätzen mit dem jeweiligen IT-Equipment und einer dem aktuellen IT-Standard entsprechenden Technik bereitstellen.
- j) Er sorgt dafür, dass die Berater der PZ Systeme an allen für die Leistungserbringung des Kunden notwendigen Besprechungen teilnehmen.
- k) Er richtet für jeden Projektmitarbeiter der PZ Systeme eine Remote-Zugriffsmöglichkeit zur verschlüsselten und gesicherten Verbindung von einem externen Rechner via Internet auf die benötigten IT-Systeme von PZ Systeme ein und stellt diese für die Dauer der gesamten Projektlaufzeit zur Verfügung.
- l) Er stellt sicher, dass jedwede in der Verantwortung Dritter stehende Leistung, welche die Leistungserbringung von PZ Systeme beeinflussen oder mit dieser in Zusammenhang stehen kann/steht, termin- und qualitätsgerecht erbracht wird und PZ Systeme alle erforderlichen Informationen und Ergebnisse rechtzeitig zur Verfügung gestellt werden.
- m) PZ Systeme ist nicht verpflichtet, diese Daten des Kunden oder dessen Internet-Präsenzen auf eventuelle Rechtsverstöße hin zu prüfen. Inhalte, die auf den Internetpräsenzen des Kunden eingestellt werden, werden als eigene Inhalte des Kunden unter Angabe seines vollständigen Namens und seiner Anschrift gekennzeichnet. Der Kunde wird darauf hingewiesen, dass eine darüberhinausgehende gesetzliche Kennzeichnungspflicht z.B. dann bestehen kann, wenn auf den Internet-Präsenzen Teledienste oder Mediendienste angeboten werden. Der Kunde stellt PZ Systeme von allen Ansprüchen frei, die auf einer Verletzung der vorgenannten Pflichten beruhen.
- n) Im Falle von geschuldeten Hosting- bzw. SaaS-Leistungen gilt zusätzlich folgendes:
- Sofern PZ Systeme dem Kunden einen definierten Speicherplatz auf einem Server zur Speicherung seiner Daten überlässt, kann der Kunde hierauf Inhalte bis zum vertraglich festgelegten Umfang ablegen. Sofern der Speicherplatz zur Speicherung der Daten nicht mehr ausreichen sollte, wird PZ Systeme den Kunden hiervon verständigen. PZ Systeme trägt in diesem Fall dafür Sorge, dass die gespeicherten Daten über das Internet abrufbar sind. Der Kunde ist nicht berechtigt, diesen Speicherplatz einem Dritten teilweise oder vollständig, entgeltlich oder unentgeltlich zur Nutzung zu überlassen. Der Kunde verpflichtet sich, keine Inhalte auf dem Speicherplatz zu speichern, deren Bereitstellung, Veröffentlichung oder Nutzung gegen geltendes Recht oder Vereinbarungen mit Dritten verstößt.
  - Der Kunde wird keine Inhalte zum Abruf anbieten, die extremistischer (insbesondere rechts-extremistischer) Natur sind oder pornographische oder kommerzielle erotische Angebote beinhalten. Dies gilt auch, wenn solche Inhalte durch Hyperlinks oder sonstige Verbindungen, die der Kunde auf Seiten Dritter setzt, zugänglich gemacht werden.
  - Er wird keine Ticker oder Adware auf seinen Internetpräsenzen benutzen oder Programme oder Inhalte verwenden, die das Regelbetriebssystem oder die Sicherheit des Servers beeinträchtigen können, insbesondere Programm-Module wie z.B. CGI, PHP, Perl, ASP und Java-Module, die nicht von PZ Systeme bereitgestellt werden. Er wird keine Spam-Mails versenden. Von diesem Verbot ist insbesondere auch die Versendung von unzulässiger und/oder unverlangter Werbung an Dritte umfasst.



- Die Nutzung durch Crawler, Webagenten oder ähnliche Softwaretools, die einer vertragsgemäßen, üblichen Nutzung widersprechen, ist dem Kunden untersagt.
  - Der Kunde ist verpflichtet, regelmäßig seine Einstellungen und Daten zu sichern, soweit diese Pflichten nach Art und Umfang des jeweiligen Vertrages nicht bei PZ Systeme liegen.
  - Der Kunde wird, soweit nach Ermessen von PZ Systeme erforderlich, alle notwendigen Systeme auf technischer Ebene korrekt konfiguriert bereitstellen.
  - Der Kunde verpflichtet sich ebenfalls etwaig von PZ Systeme erhaltene Zugangsdaten zur Erbringung der geschuldeten Leistungen geheim zu halten, Dritten gegenüber nicht zugänglich zu machen und den unbefugten Zugriff Dritter auf die geschützten Bereiche durch geeignete Vorkehrungen zu verhindern. Der Kunde wird PZ Systeme unverzüglich unterrichten, wenn er den Verdacht hat, dass ein Zugang von nicht berechtigten Personen genutzt werden kann. Verletzt der Kunde oder ein von diesem bestimmter Nutzer mit einem vertraglich bereitgestellten Zugang die vorliegenden Bestimmungen, so kann PZ Systeme ohne vorherige Ankündigung den Zugriff aller Nutzer des Kunden unverzüglich sperren sowie die dadurch betroffenen Anwendungsdaten mit vorheriger Ankündigung in Textform unverzüglich löschen, wenn die Verletzung hierdurch nachweislich abgestellt werden kann. Sofern die Sperrung zur Abwehr von Gefahren behördlich angeordnet wurde oder der Abwehr von Gefahren für PZ Systeme, ihre Kunden oder andere Nutzer erfolgt, so kann die Benachrichtigung erst nach der Sperrung erfolgen.
  - Für den Fall, dass Leistungen von PZ Systeme von unberechtigten Dritten unter Verwendung der Zugangsdaten des Kunden in Anspruch genommen werden, haftet der Kunde für dadurch anfallende Entgelte im Rahmen der zivilrechtlichen Haftung bis zum Eingang des Kundenauftrages zur Änderung der Zugangsdaten oder der Meldung des Verlusts oder Diebstahls, sofern den Kunden am Zugriff des unberechtigten Dritten ein Verschulden trifft.
  - Der Kunde ist verpflichtet, seine Daten und Informationen vor der Eingabe auf Viren oder sonstige schädliche Komponenten zu prüfen und hierzu dem Stand der Technik entsprechende Virenschutzprogramme einzusetzen.
  - Der Kunde ist verpflichtet, bei der Registrierung, Übertragung und Löschung von Domains, der Änderung von Einträgen in die Datenbanken der Vergabestellen und beim Wechsel von Providern und Registraren in zumutbarem Umfang mitzuwirken. Der Kunde ist dazu verpflichtet, PZ Systeme Änderungen hinsichtlich seiner Domain unverzüglich und vollständig anzuzeigen.
- o) Im Falle von geschuldeten Marketingleistungen gilt darüber hinaus:
- Der Kunde wird bei der Erstellung, Gestaltung und Betreuung von Internetpräsenzen und den diesbezüglichen Marketingkampagnen in zumutbarem Umfang mitwirken. Insbesondere wird er PZ Systeme in regelmäßigen Abständen und in einem zumutbaren Umfang Material für die Erstellung bestimmter Marketingkampagnen zur Verfügung stellen sowie die empfohlenen On-Page-Maßnahmen umsetzen sowie ein Analysetool mit Zugangsdaten auf seinen Internetpräsenzen installieren.
  - Es obliegt dem Kunden, die von PZ Systeme für ihn verwendeten Anzeigen, Keywords und Einstellungen auf seinen Internetpräsenzen mit Hilfe des Änderungsprotokolls in regelmäßigen Abständen, spätestens jedoch alle vier Wochen, auf rechtliche Zulässigkeit zu überprüfen und die von PZ Systeme erstellten Texte auf die rechtliche Zulässigkeit, insbesondere auf Verstöße gegen das Marken-, Wettbewerbs- und Urheberrecht sowie sonstige Rechte Dritter zu überprüfen.
  - Treten Probleme auf, die gegen die Richtlinien der Suchmaschinen verstoßen, ist der Kunde nach Anleitung durch PZ Systeme verpflichtet, aktiv und fristgerecht an einer Lösung mitzuwirken.
3. Bei nicht erbrachter bzw. nicht vollständig und/oder korrekt erbrachter Mitwirkungspflicht des Kunden, steht PZ Systeme eine zusätzliche Vergütung des dadurch verursachten Mehraufwandes, zu den jeweiligen vereinbarten Stundensätzen, zu.
4. Kommt der Kunde nach angemessener Fristsetzung seinen Mitwirkungspflichten nicht nach, ist PZ Systeme dazu berechtigt, den Vertrag außerordentlich zu kündigen. PZ Systeme ist dazu berechtigt in diesem Fall, die bis zu diesem Zeitpunkt angefallene Vergütung zu verlangen. Weitergehende Ansprüche auf Schadensersatz bleiben hiervon unberührt.

5. Sofern Dritte Ansprüche nach den vorrangegangenen Ziffern gegenüber PZ Systeme geltend machen, wird PZ Systeme den Kunden hierüber unverzüglich informieren. Der Kunde verpflichtet sich, PZ Systeme insoweit von jeglicher Haftung gegenüber Dritten freizustellen, PZ Systeme bei der Rechtsverteidigung zu unterstützen und die Kosten der angemessenen Rechtsverteidigung zu übernehmen, soweit PZ Systeme kein Mitverschulden zur Last fällt.

## **§ 7 Abwerbungsverbot**

Der Kunde verpflichtet sich, während der Dauer der Zusammenarbeit der Parteien und für einen Zeitraum von einem Jahr danach keine Mitarbeiter von PZ Systeme abzuwerben oder ohne Zustimmung von PZ Systeme anzustellen. Für jeden Fall der schuldhaften Zuwiderhandlung verpflichtet sich der Kunde, eine von PZ Systeme der Höhe nach festzusetzende und im Streitfall vom zuständigen Gericht zu überprüfende Vertragsstrafe zu zahlen.

## **§ 8 Haftung / Gewährleistung**

1. Der Kunde übernimmt die unbeschränkte Haftung für alle Schäden, die PZ Systeme in Folge einer nicht erbrachter bzw. nicht vollständig und/oder korrekt erbrachter Mitwirkungspflicht des Kunden gemäß § 6 dieser Bedingungen entstehen. Der Kunde kann jedoch den Gegenbeweis erbringen, dass die jeweils nicht erbrachte bzw. nicht vollständig und/oder korrekt erbrachte Mitwirkungspflicht nicht ursächlich für den Schaden ist.
2. Der Kunde haftet insbesondere dafür, dass die Software und die Funktionalitäten nicht zu gesetzwidrigen oder gegen behördliche Vorschriften oder Auflagen verstoßende Zwecke verwendet oder entsprechende Daten insbesondere erstellt und/oder auf dem Server oder lokal gespeichert werden.
3. PZ Systeme erbringt ihre Leistungen auf dem aktuellen Stand der Technik. Bei der Erbringung ihrer Leistungen schuldet PZ Systeme die branchenübliche Sorgfalt. Bei der Feststellung, ob PZ Systeme ein Verschulden trifft, ist zu berücksichtigen, dass Software technisch nicht fehlerfrei erstellt werden kann und kreative und/oder technisierte Leistungen nicht fehlerfrei machbar sind. Technische Daten, Spezifikationen und Leistungsangaben in öffentlichen Äußerungen, insbesondere in Werbemitteln sind keine Beschaffenheitsangaben und keine zugesicherten Eigenschaften. Die Funktionalität der jeweiligen Leistung richtet sich nach der Beschreibung in der Benutzerdokumentation bzw. dem Angebot und den ergänzend hierzu getroffenen Vereinbarungen in Textform.
4. PZ Systeme gewährleistet eine Erreichbarkeit ihrer Server von 98,5 % im Jahresmittel. PZ Systeme haftet nicht für Ansprüche, die daraus entstehen, dass die Software vorübergehend, insbesondere auf Grund von Wartungsarbeiten nicht zur Verfügung steht, sofern der Ausfall eine Gesamtzeit von mehr als 1,5 % eines Jahres pro Kalenderjahr nicht überschreitet und bei längeren Ausfällen kein Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit vorliegen. Bei Ausfällen von Diensten wegen einer außerhalb des Verantwortungsbereiches von PZ Systeme liegenden Störung erfolgt keine Rückvergütung von Entgelten. Maßnahmen, die der Feststellung und Behebung von Funktionsstörungen dienen, werden nur dann zu einer vorübergehenden Unterbrechung oder Beeinträchtigung der Erreichbarkeit führen, wenn dies aus technischen Gründen zwingend notwendig ist.
5. Für den Verlust von Daten und/oder Programmen haftet PZ Systeme insoweit nicht, als der Schaden darauf beruht, dass es der Kunde unterlassen hat, regelmäßige, in branchenüblich kurzen Abständen durchzuführende, Datensicherungen durchzuführen und dadurch sicherzustellen, dass verlorene gegangene Daten mit vertretbarem Aufwand wiederhergestellt werden können, soweit die jeweilige Datensicherung nicht zu den Hauptleistungspflichten von PZ Systeme gehört.
6. PZ Systeme haftet nicht für die Verletzung von gesetzlichen Vorschriften und/oder Rechte Dritter in Bezug auf Grafiken, Texte, Bilder, Fotos und Dateien, die von den Kunden für die zu erbringenden Leistungen zur Verfügung gestellt werden oder in dessen Namen durch PZ Systeme veröffentlicht werden.

7. Bei Kaufverträgen beträgt die Gewährleistungsfrist der Rechte aus § 437 Nr. 1 und Nr. 3 BGB für neue Artikel abweichend von § 438 Abs. 1 Nr. 3 BGB ein Jahr ab dem gesetzlichen Verjährungsbeginn. Für gebrauchte Artikel wird die Gewährleistung ausgeschlossen.
8. Bei Werkleistungen übernimmt PZ Systeme die Mängelhaftung dafür, dass die vereinbarten Leistungen den auf Grundlage des Vertrages vereinbarten Anforderungen entsprechen und für die vertragsgemäße Nutzung geeignet sind. Die Verjährung bei Werkleistungen beginnt mit dem Zeitpunkt der Abnahme, wobei die Ansprüche nach § 634 Nr. 1, 2 und 4 bei Werken, dessen Erfolg in der Herstellung, Wartung oder Veränderung einer Sache oder in der Erbringung von Planungs- oder Überwachungsleistungen hierfür besteht, nach einem 1 Jahr verjähren.
9. Für Mietverträge gilt ergänzend wie folgt: Die Nacherfüllung erfolgt nach Wahl von PZ Systeme durch Beseitigung des Mangels, Lieferung eines Programmes oder einer anderen Sache, das den Mangel nicht hat, oder Aufzeigen von Möglichkeiten, wie die Auswirkungen des Mangels vermieden werden können. Der Kunde darf eine Minderung nicht durch Abzug von der vereinbarten monatlichen Pauschale durchsetzen. Entsprechende Bereicherungs- oder Schadensersatzansprüche bleiben unberührt. Das Kündigungsrecht des Kunden wegen Nichtgewährung des Gebrauchs nach § 543 Abs.2 S.1 Nr.1 des Bürgerlichen Gesetzbuchs ist ausgeschlossen, sofern nicht die Nachbesserung oder Ersatzlieferung als fehlgeschlagen anzusehen ist. Die verschuldensunabhängige Schadensersatzhaftung von PZ Systeme für Mängel, die bereits bei Vertragsschluss vorhanden waren, ist ausgeschlossen. Eine Selbstvornahme durch den Kunden ist ausgeschlossen.
10. Die Mängelhaftung ist ausgeschlossen für Mängel, die durch äußere, nicht von PZ Systeme zu vertretende Einflüsse, oder durch unsachgemäße Nutzung des Kunden verursacht werden. Sie entfällt ebenfalls, wenn der Kunde selbst oder Dritte Änderungen und/oder Ergänzungen an den Leistungen von PZ Systeme ohne ausdrückliche Genehmigung in Textform vornehmen. Der Kunde kann jedoch den Gegenbeweis erbringen, dass die jeweilige Veränderung und/oder Ergänzung nicht ursächlich für den Mangel ist.
11. Der Kunde zeigt Mängel unverzüglich an. Die Anzeige kann zunächst mündlich erfolgen, ist jedoch spätestens am dritten Werktag in Textform einzureichen. Eine Mängelmeldung darf nur von einer fachkundigen Person erfolgen und muss folgenden Anforderungen genügen:
  - a) genaue Beschreibung des Problems (Fehler und erwartetes Verhalten)
  - b) Screenshot der Fehlermeldung
  - c) eine Beschreibung, wie der Fehler reproduziert werden kann
  - d) aussagefähigen Ansprechpartner zur Problemstellung
12. Der Kunde wird vor der Geltendmachung von Nacherfüllungsansprüchen mit der gebotenen Sorgfalt prüfen, ob ein der Nacherfüllung unterliegender Mangel gegeben ist. Sofern ein behaupteter Mangel nicht der Verpflichtung zur Nacherfüllung unterfällt (Scheinmangel) oder PZ Systeme durch eine nicht ausreichend bestimmte Fehlermeldung erhöhten Aufwand hat, kann der Kunde mit den für Verifizierung und Fehlerbehebung erbrachten Leistungen von PZ Systeme zu ihren jeweils gültigen Vergütungssätzen zuzüglich der angefallenen Auslagen belastet werden, es sei denn, der Kunde hätte den Scheinmangel auch bei Anstrengung der gebotenen Sorgfalt nicht erkennen können.
13. Der Kunde wird PZ Systeme bei der Mangelfeststellung und -beseitigung unterstützen und unverzüglich Einsicht in benötigte Informationen gewähren, aus denen sich die näheren Umstände des Auftretens des Mangels ergeben.
14. Die Mängelbeseitigung durch PZ Systeme kann auch durch telefonische, schriftliche oder elektronische Handlungsanweisungen an den Kunden erfolgen.
15. Solange der Kunde die nach dem jeweiligen Vertrag fällige Vergütung noch nicht vollständig gezahlt hat und er kein berechtigtes Interesse am Zurückbehalt der rückständigen Vergütung hat, ist PZ Systeme berechtigt, die Nacherfüllung zu verweigern.
16. PZ Systeme ist innerhalb einer angemessenen Frist zu mindestens fünf Nacherfüllungsversuchen berechtigt. Das Fehlschlagen eines fünften Nacherfüllungsversuches bedeutet nicht zwingend das

endgültige Fehlschlagen der Nacherfüllung. PZ Systeme ist vielmehr innerhalb der gesetzten Fristen oder angesichts der Umstände des Einzelfalles zu weiteren Nacherfüllungsversuchen berechtigt.

17. PZ Systeme haftet unbeschränkt für vorsätzlich oder grob fahrlässig verursachte Schäden, bei arglistigem Verschweigen von Mängeln, bei Übernahme einer Beschaffenheitsgarantie, für Ansprüche auf Grund des Produkthaftungsgesetzes sowie für Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit.
18. Für sonstige Schäden haftet PZ Systeme nur, sofern eine Pflicht verletzt wird, deren Einhaltung für die Erreichung des Vertragszwecks von besonderer Bedeutung ist (Kardinalpflicht).
19. Die Haftung ist im Falle leichter Fahrlässigkeit summenmäßig beschränkt auf die Höhe des vorhersehbaren Schadens, mit dessen Entstehung typischerweise gerechnet werden muss.
20. Eine Selbstvornahme durch den Kunden ist ausgeschlossen.
21. Erfüllungsort für die Nacherfüllung ist der Sitz von PZ Systeme.
22. Die vorstehenden Haftungsregelungen gelten auch für die Erfüllungsgehilfen von PZ Systeme.
23. Im Übrigen ist die Haftung ausgeschlossen.

## **§ 9 Nutzungsrechte**

1. Sämtliche Rechte an jedwedem Inhalt, insbesondere auch Lizenzen und Rechte an verwendeter Software, die durch PZ Systeme zur Leistungserbringung erworben oder genutzt werden, stehen im Verhältnis der Vertragspartner ausschließlich PZ Systeme zu, soweit nach diesen AGB oder einer sonstigen Vereinbarung keine Rechte an den Kunden eingeräumt werden.
2. Bei urheberrechtlich geschützten Werken, die von PZ Systeme innerhalb eines Vertragsverhältnisses für einen Kunden individuell erschaffen werden, erhalten der Kunde und PZ Systeme an den individuell erschaffenen Werken (nicht an etwaigen Bausteinen, Scribbles etc., die nicht für ihn erstellt wurden; siehe hierzu Nummer 3) mit der vollständigen, vertraglich vereinbarten Zahlung die nicht ausschließlichen, räumlich, zeitlich und inhaltlich unbeschränkten und übertragbaren Nutzungsrechte ein. Dazu zählen insbesondere
  - das Recht zur dauerhaften oder vorübergehenden Vervielfältigung, ganz oder teilweise, mit jedem Mittel und in jeder Form, beispielsweise zur dauerhaften und/oder flüchtigen Speicherung auf elektrischen, elektromagnetischen, optischen Speichermedien, wie jeder Art von Festplatten einschließlich SSD, RAM, CPU, Video- und Grafikkarten, blu-ray discs, DVD, CD-ROM, Speicherkarten jeder Art, USB-Sticks, auf mobilen Endgeräten etc. sowie über alle Kommunikationswege, insbesondere im Rahmen des Cloud-Computings oder des Angebots an die Öffentlichkeit und zur Übertragung in eine andere Programmiersprache;
  - das Recht zur umfassenden Umarbeitung (Übersetzung, Bearbeitung und Arrangement) der Leistungen, auch zur Anpassung von Software an geänderte Einsatzbedingungen, beispielsweise zum Einsatz in mobilen Endgeräten wie Smartphones, Smartwatches etc., zur Übertragung in eine andere Programmiersprache, zum Erstellen von Schnittstellen sowie zur Weiterentwicklung der Software und Verbindung der Leistungen des Auftragnehmers mit Leistungen anderer, zum Löschen der Leistungen und zur Verwertung des Ergebnisses dieser Umarbeitungen in jeglicher Form entsprechend den in dieser Vereinbarung genannten Befugnissen;
  - das Recht zur Verbreitung der Software und von Vervielfältigungsstücken hiervon in jeder Form und mit jedem Mittel, einschließlich des Rechts zur Vermietung, zum Leasing und zur Leihe, gleich, ob die Verbreitung in körperlicher oder körperloser Form erfolgt, insbesondere zur Übertragung der Software über drahtgebundene und drahtlose Netze (z.B. zum Download, in Client-Server-Umgebungen oder im Wege des Application-Service-Providing bzw. als Software as-a-Service u.Ä. sowie über das Internet, unternehmenseigene Intranets oder andere Netze);
  - das Recht zur drahtgebundenen oder drahtlosen öffentlichen Wiedergabe einschließlich der öffentlichen Zugänglichmachung in der Weise, dass die Software Mitgliedern in der Öffentlichkeit von Orten und zu Zeiten ihrer Wahl zugänglich ist, insbesondere als Angebot zur Fernübertragung (Downloads);

- das Recht, die Software sonst wie zugänglich zu machen, z.B. durch den Einsatz in Netzwerken, ohne dass eine Verbreitung erfolgt oder diese öffentlich ist (etwa in Client-Server Umgebungen, beim Application Service Providing u.Ä.).
3. Bei sonstigen urheberrechtlich geschützten Werken erhält der Kunde mit der vollständigen, vertraglich vereinbarten Zahlung die nicht ausschließlichen, zeitlich unbegrenzten (bei SaaS und Miete die zeitlich auf die Vertragslaufzeit beschränkten) Nutzungsrechte an allen von PZ Systeme erbrachten Leistungen, entsprechend der vertraglich vereinbarten und vorgesehenen Nutzung. Bei wiederkehrenden Leistungen (zum Beispiel SaaS, Miete, gilt diese Übertragung nur mit Zahlung des jeweiligen monatlichen Mietzinses). Das Nutzungsrecht des Kunden beschränkt sich ausschließlich auf das bestimmungsgemäße Nutzen der erstellten Werke. Ein anderweitiges Verwenden etwaiger Inhalte ist nicht gestattet. Der Kunde darf insbesondere die erstellten Werke ohne Einwilligung von PZ Systeme nicht vervielfältigen und/oder sonst wie verbreiten. Ein Verstoß gegen diese Regelungen führt zu verschiedenen Ansprüchen von PZ Systeme, wie zum Beispiel Unterlassung und Schadensersatz. Für ein zeitgleiches Einspeichern, Vorrätighalten oder Benutzen der Software über die im Vertrag spezifizierten Restriktionen hinaus, muss der Kunde eine entsprechende Anzahl von Programmpaketen/Lizenzen erwerben.
  4. PZ Systeme weist darauf hin, dass bei verschiedenen Bilddatenbanken eine Nutzung der Fotos durch den Kunden nur zulässig ist, wenn PZ Systeme die Lizenz an dem jeweiligen Foto überträgt. PZ Systeme räumt dem Kunden entsprechend unter der aufschiebenden Bedingung der Erfüllung aller Zahlungspflichten aus § 4 (Zahlung 100 %) die nach dem Vertragszweck notwendigen Nutzungsrechte in Bezug auf das erstellte Werk ein. Die Einräumung erfolgt im rechtlich zulässigen Umfang auf Basis der Lizenzbedingungen des jeweiligen Anbieters, den PZ Systeme dem Kunden nennen wird. Der Kunde verpflichtet sich, diese Bedingungen einzuhalten und PZ Systeme, für den Fall einer berechtigten Inanspruchnahme durch Dritte auf Grund eines Verstoßes gegen diese Auflage, von allen Ansprüchen freistellen.
  5. Der Kunde räumt PZ Systeme ein auf die Dauer der Vertragsbeziehung begrenztes Recht zur Nutzung seiner Marken und Unternehmenskennzeichen sowie ein zeitlich begrenztes Nutzungs- und Bearbeitungsrecht in Bezug auf die Texte und/oder sonstigen Werke seiner Internetpräsenzen ein.
  6. PZ Systeme ist berechtigt, jedwede Entwicklung und jedwedes Know-how aus Aufträgen/Weiterentwicklungen auch frei bei weiteren Aufträgen einzusetzen und nach freiem Belieben zu verwerten.
  7. Der Kunde hat keinen Anspruch auf Offenlegung und/oder Übertragung des Quellcodes, soweit keine zwingenden gesetzlichen Regelungen entgegenstehen.
  8. Die von dem Kunden auf dem für ihn bestimmten Speicherplatz abgelegten Inhalte können urheber- und datenschutzrechtlich geschützt sein. Der Kunde räumt PZ Systeme hiermit das Recht ein, die auf dem Server abgelegten Inhalte dem Kunden bei dessen Abfragen über das Internet zugänglich machen zu dürfen und insbesondere sie hierzu zu vervielfältigen und zu übermitteln sowie zum Zwecke der Datensicherung vervielfältigen zu können.
  9. Für den Fall, dass PZ Systeme im Rahmen der Vertragsanbahnung Inhalte gleich welcher Art zum Zwecke des Vertragsschlusses vorstellt/übergibt/sonst wie zur Kenntnis gereicht, dürfen diese Vorschläge nicht ohne vorherige Zustimmung durch PZ Systeme verwendet werden. Nutzungsrechte hieran werden ohne gesonderte Vereinbarung nicht übertragen. Auch für den Fall, dass für die Präsentation von Inhalten in diesem Zusammenhang ein Honorar gezahlt wird, wird damit nur der für die Erstellung der Vorschläge angefallene Aufwand vergütet; hierdurch findet keine Übertragung von Nutzungsrechten statt.
  10. Der Kunde verpflichtet sich, Copyright-Vermerke und Eigentumshinweise von PZ Systeme nicht zu entfernen.
  11. Bei Beendigung des Vertragsverhältnisses ist der Kunde zur kostenlosen Rückgabe sämtlicher Originaldatenträger sowie der vollständigen ihm überlassenen Dokumentationen, Materialien und sonstigen Unterlagen verpflichtet. PZ Systeme kann auf die Rückgabe verzichten und die Löschung von überlassenen Programmen sowie die Vernichtung der Dokumentation anordnen. Übt PZ Systeme dieses Wahlrecht aus, wird er dies dem Kunden ausdrücklich mitteilen.

12. Der Kunde wird ausdrücklich darauf hingewiesen, dass er nach Beendigung des Vertragsverhältnisses die Software nicht weiterbenutzen darf und im Falle der Nichtbeachtung das Urheberrecht des Rechteinhabers verletzt.

## **§ 10 Abnahme**

1. Soweit es sich bei der geschuldeten vertraglichen Leistung, um eine Werkleistung handelt (wie z. B. die Erstellung von Software) wird PZ Systeme dem Kunden die Fertigstellung der Leistungen mitteilen.
2. Vorgänge oder Ereignisse, die sich nach Beendigung von Arbeitsschritten oder dem Auftrag selbst ereignen, verpflichten PZ Systeme nicht, die bereits erarbeiteten Erkenntnisse zu aktualisieren oder an den Kunden weitergegebene Informationen zu überarbeiten.
3. Die Abnahme erfolgt im Falle einer zu erstellenden Software wie folgt: Nach Erstellung der Software stellt PZ Systeme die Vertragssoftware zur Abnahme bereit. Im Rahmen der Abnahme überprüft der Kunde, die vertragsgemäße Funktionalität der Vertragssoftware. Über den Verlauf wird ein Protokoll geführt, in dem etwaige zu behebbende Mängel aufgeführt werden.
4. Der Kunde ist verpflichtet, die Leistungen unverzüglich zu prüfen und PZ Systeme etwaige Mängel binnen 12 Werktagen in Textform mitzuteilen. Wegen unwesentlicher Mängel darf die Abnahme nicht verweigert werden.
5. Einzelne Leistungen von PZ Systeme können Gegenstand von Teilabnahmen sein. Hat der Kunde eine vorbehaltlose Teilabnahme erklärt, kann er eine Verweigerung der Gesamtabnahme nicht auf Mängel der entsprechend abgenommenen Teilleistung stützen, welche bereits im Zeitpunkt der Teilabnahme für ihn erkennbar waren und nicht gerügt wurden. Sollte der Kunde trotz des endgültigen Scheiterns der Gesamtabnahme entsprechend abgenommene Teilleistungen produktiv genutzt haben, wird er PZ Systeme für die gezogenen Nutzungen einen angemessenen Wertersatz bezahlen.
6. Sofern der Kunde binnen der zuvor benannten Frist keine Mängelrüge erhebt, gelten die Werkleistungen als abgenommen.
7. Nimmt der Kunde die Leistung oder einen Teil der Leistung in Benutzung, so gilt die Abnahme nach Ablauf von sechs Werktagen nach Beginn der Benutzung als erfolgt.
8. Auf Verlangen von PZ Systeme sind auch Teile der Leistung besonders abzunehmen.
9. Die Abnahme bedarf grundsätzlich einer Erklärung zumindest in Textform.
10. Mit der Abnahme geht die Gefahr auf den Kunden über.

## **§ 11 Absage von Terminen**

1. Änderungen der vereinbarten Termine für Schulungen oder sonstige Leistungen sind aus sachlichem Grund möglich, soweit dies den Kunden zumutbar ist.
2. PZ Systeme behält sich das Recht vor, einzelne Termine zu verschieben, wenn diese in Folge des Ausfalles des Mitarbeiters, der für die Durchführung der Schulungen zuständig ist, nicht durchgeführt werden können. Der betroffene Termin kann endgültig durch PZ Systeme abgesagt werden, wenn er nicht nachgeholt werden kann.
3. Kommt ein Termin aufgrund einer Absage seitens PZ Systeme nicht zustande, wird PZ Systeme den Kunden darüber unverzüglich per E-Mail informieren.

4. Wird ein Termin seitens PZ Systeme endgültig abgesagt, wird keine Vergütung berechnet. Soweit diese schon entrichtet wurde, erfolgt eine Rückerstattung. Eine Barauszahlung ist nicht möglich.
5. Ein vereinbarter Termin, muss vom Kunden mindestens 48 Stunden vor Beginn abgesagt werden. Andernfalls fällt die volle Vergütung an.
6. Wird ein gebuchter Termin wiederholt vom Kunden abgesagt, so muss kein weiterer Termin angeboten werden. Der Anspruch auf die Zahlung für den Termin bleibt bestehen, soweit dies nicht nachweislich unverschuldet vom Kunden ist.
7. Bei Abbruch eines gebuchten Termins durch den Kunden gibt es keinen Anspruch auf Erstattung etwaiger geleisteter Zahlungen, es sei denn, der Kunde weist nach, dass der Abbruch unverschuldet war.
8. Im Übrigen ist der Vertrag über die Durchführung von Schulungen nicht ordentlich kündbar. Der Vertrag kann von beiden Parteien aus wichtigem Grund fristlos gekündigt werden.

## **§ 12 Bild- und Tonaufnahmen**

1. Soweit die Parteien die Erstellung von Bild- und Tonaufnahmen vertraglich vereinbaren, bleibt das Eigentum an dem gesamten Aufzeichnungsmaterial (Bild und Ton), das von PZ Systeme für die Durchführung der Produktion verwendet wird, bei PZ Systeme. Das Eigentum an dem, dem Kunden zu überlassenden vereinbarten Endprodukt geht, soweit nichts anderes vereinbart wurde, erst mit Bezahlung der Gesamtvergütung auf den Kunden über.
2. Der Kunde ist verpflichtet, alle notwendigen Einwilligungen und Erlaubnisse für die Erstellung von Bild- und Tonaufnahmen einzuholen. Insbesondere ist er verpflichtet, Sorge im Zusammenhang mit zu fotografierenden Objekten zu tragen, insbesondere für eine rechtzeitige Anlieferung zu sorgen, entsprechenden Zugang zu verschaffen, etwaige Rechte für Überflüge u.a. zu klären/zu verschaffen und etwaige Rechte mit darstellenden Personen zu klären.

## **§ 13 Höhere Gewalt**

PZ Systeme ist von der Leistungspflicht in Fällen höherer Gewalt befreit. Als höhere Gewalt gelten alle unvorhergesehenen Ereignisse sowie solche Ereignisse, deren Auswirkungen auf die Vertragserfüllung von keiner Partei zu vertreten sind. Zu diesen Ereignissen zählen insbesondere Pandemien, Epidemien, rechtmäßige Arbeitskämpfmaßnahmen, auch in Drittbetrieben sowie behördliche Maßnahmen.

## **§ 14 Schlussbestimmungen**

1. Ausschließlicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten betreffend des Vertragsverhältnisses ist der Firmensitz von PZ Systeme in Deutschland, sofern die Parteien Kaufleute sind.
2. Änderungen oder Ergänzungen des jeweiligen Vertrages bedürfen zu ihrer Wirksamkeit mindestens der Textform.
3. Sollte eine Bestimmung dieser Vereinbarung unwirksam sein oder während der Vertragsdauer unwirksam werden, so wird diese Vereinbarung in allen übrigen Bestimmungen dadurch nicht berührt und gilt unverändert weiter. Die unwirksame Bestimmung soll durch eine andere, zulässige Bestimmung ersetzt werden, die dem Sinn und Zweck der unwirksamen Bestimmung am nächsten kommt.

**Stand:** 07.11.2023