

EMAG Allgemeine Service-Bedingungen für EMAG Softwareprodukte (Stand: August 2021)

1. Geltungsbereich

- 1.1. Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen für die Erbringungen von Serviceleistungen („**Service-Bedingungen**“) gelten für die Erbringung von Serviceleistungen durch die EMAG GmbH & Co. KG oder durch das im Bestellschein genannte Unternehmen der EMAG-Gruppe („EMAG“) im Zusammenhang mit von EMAG hergestellten oder vertriebenen Softwareprodukten, insbesondere für:
 - Installationen von Soft- und Hardware
 - Schulungen und Workshops
 - individuelle Anpassungen von Standardsoftware (Customizing), sowie
 - sonstige Beratungsleistungen
- 1.2. Abweichende, entgegenstehende oder ergänzende allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden werden, selbst bei Kenntnis von EMAG, nicht Vertragsbestandteil, es sei denn, ihrer Geltung wird ausdrücklich schriftlich zugestimmt.
- 1.3. Das Angebot von EMAG richtet sich ausschließlich an Unternehmer i.S.d. § 14 Abs. 1 BGB, d.h. natürliche oder juristische Person oder rechtsfähige Personengesellschaften, die bei Abschluss des Vertrages in Ausübung ihrer gewerblichen oder selbständigen beruflichen Tätigkeit handeln.

2. Leistungen von EMAG

- 2.1. Art und Umfang der Serviceleistungen von EMAG bestimmen sich nach den mit dem Kunden getroffenen Vereinbarungen, im Übrigen nach dem Angebot von EMAG und dem zugehörigen Bestellschein.
- 2.2. Ort der Leistungserbringung ist der Standort von EMAG, soweit nichts anderes vereinbart ist.
- 2.3. EMAG erbringt die Leistung durch geeignete Mitarbeiter. Ein Anspruch des Kunden auf die Leistungserbringung durch bestimmte Mitarbeiter von EMAG besteht nur nach ausdrücklicher Vereinbarung.

- 2.4. Der Kunde ist gegenüber den mit der Leistungserbringung befassten Mitarbeitern von EMAG nicht weisungsbefugt. Die Mitarbeiter von EMAG treten in kein Arbeitsverhältnis zum Kunden. Der Kunde wird Wünsche wegen der zu erbringenden Leistungen ausschließlich dem von EMAG benannten verantwortlichen Mitarbeiter übermitteln und den übrigen Mitarbeitern von EMAG keine Weisungen erteilen. Sofern EMAG auf Wunsch des Kunden die vereinbarten Leistungen in dessen Räumen erbringt, hat der Kunde dafür zu sorgen, dass die Mitarbeiter von EMAG nicht in den Betrieb des Kunden eingegliedert werden.
- 2.5. EMAG erbringt alle Leistungen als Dienstleistungen im Sinne des §§ 611 ff. BGB, sofern zwischen den Parteien nicht anderes vereinbart wird.

3. Vergütung, Zahlungsbedingungen

- 3.1. Die Höhe der Vergütung ergibt sich aus den im Angebot genannten Preisen. Sofern nichts Abweichendes vereinbart ist, berechnet sich die Vergütung nach Zeit- und Materialaufwand.
- 3.2. Preise sind in EUR angegeben und verstehen sich zuzüglich der jeweils gültigen Mehrwertsteuer.
- 3.3. Die Vergütung ist fällig und zahlbar innerhalb von 14 Tagen nach Rechnungserhalt.
- 3.4. Reisekosten und -spesen sowie sonstige Aufwendungen werden nach der Reisekostenrichtlinie von EMAG erstattet, soweit nichts anderes vereinbart ist. Reisezeit gilt als vergütungspflichtige Arbeitszeit.
- 3.5. Kosten für die Beseitigung von Störungen und Schäden an Produkten, die durch unsachgemäße Behandlung durch den Kunden, Einwirkungen Dritter oder höhere Gewalt verursacht werden, gehen zu Lasten des Kunden. Das gleiche gilt für Schäden und Störungen, die dadurch entstehen, dass die Umweltbedingungen am Aufstellort, die Stromversorgungsanlage oder das Zubehör den jeweiligen Spezifikationen des Produktes nicht entsprechen.
- 3.6. Die Aufrechnung durch den Kunden mit Gegenforderungen ist nicht zulässig, es sei denn, die Gegenforderung ist unbestritten oder rechtskräftig festgestellt.

4. Nutzungsrechtseinräumung- und bedingungen

- 4.1. EMAG räumt dem Kunden an den im Rahmen der Serviceleistungen erstellten urheberrechtsfähigen Arbeitsergebnissen, ein einfaches, zeitlich unbeschränktes, nicht übertragbares und nicht unterlizenzierbares Recht ein, diese im Rahmen des vertraglich vorgesehenen Einsatzzwecks zu internen Unternehmenszwecken zu nutzen.
- 4.2. Der Kunde erhält, soweit nicht ausdrücklich anders vereinbart, im Rahmen des Customizings individuell erstellte Software ausschließlich im Objektcode und hat keinen Anspruch auf Übergabe des Quellcodes und der Entwicklungsdokumentation für die erstellte Software.
- 4.3. Der Kunde darf die Arbeitsergebnisse nur zu eigenen Zwecken und für solche Unternehmen einsetzen, die mit ihm i.S. der §§ 15 ff. AktG verbunden sind.
- 4.4. Der Kunde erwirbt keine Eigentumsrechte an den Arbeitsergebnissen. Sämtliche Rechte an und alle einschlägigen Rechte an Patenten, Urheberrechten, Geschäftsgeheimnissen oder anderen gewerblichen Schutzrechten verbleiben bei EMAG.
- 4.5. Die Rechtseinräumung erfolgt aufschiebend bedingt auf den Zeitpunkt der vollständigen Zahlung der fälligen Vergütung gemäß Ziffer 3.
- 4.6. Sofern EMAG im Rahmen dieses Vertrages vom Kunden bereitgestellte Software bearbeitet oder zur Erstellung der vertragsgegenständlichen Software benötigt wird, räumt der Kunde EMAG für die Dauer und Zwecke der Bearbeitung oder Erstellung ein einfaches Nutzungsrecht an dieser Software ein.

5. Mitwirkungspflicht des Kunden

- 5.1. Der Kunde wird die für die Leistungserbringung durch EMAG erforderlichen Mitwirkungsleistungen erbringen. Der Kunde gestattet EMAG während der üblichen Geschäftszeiten von EMAG den Zutritt zur Durchführung der Leistungen. Wünscht der Kunde die Durchführung von Arbeiten außerhalb der üblichen Geschäftszeiten von EMAG, trägt der Kunde die damit verbundenen Mehrkosten.
- 5.2. Für die Durchführung der Leistungen stellt der Kunde, soweit erforderlich, Hilfskräfte, Hilfsmittel und technische Unterlagen zur Verfügung. Außerdem wird er

die für die Durchführung der Leistungen erforderlichen Betriebszustände herstellen.

- 5.3. Der Kunde hat dafür zu sorgen, dass Mitarbeiter von EMAG die Leistungen ohne Gefährdungen durchführen können. Der Kunde hat hierfür insbesondere die vorgesehenen Sicherungsmaßnahmen gemäß den gültigen staatlichen und berufs-genossenschaftlichen Regelwerken und Sicherheitsvorschriften einzuhalten. Der Kunde ist verpflichtet, sonstige besondere Gefährdungen (z.B. Ex-Zonen, Alleinarbeit, mehrere Gewerke, etc.) hinzuweisen und ggf. sicherzustellen, dass die erforderliche Aufsicht, Koordination und Unterweisung der Mitarbeiter von EMAG erfolgt.

6. Abnahme

- 6.1. Bei den von EMAG angebotenen Leistungen handelt es sich in der Regel um Dienstleistungen. Sofern Leistungen von EMAG aufgrund gesonderter Vereinbarung im Einzelfall Gegenstand eines Werkvertrags sind, sind die Leistungsergebnisse vom Kunden auf Aufforderung von EMAG unverzüglich nach Leistungserbringung abzunehmen.
- 6.2. Sofern nicht anders vereinbart, findet die Abnahmeprüfung innerhalb von zehn (10) Arbeitstagen nach schriftlicher Information von EMAG an den Kunden über die Fertigstellung der Leistung statt. Die Abnahme erfolgt anhand des von EMAG gestellten Abnahmeprotokolls.
- 6.3. Führt der Kunde die Abnahmeprüfung nicht innerhalb der vereinbarten Frist durch und wird kein späterer Abnahmetermin einvernehmlich vereinbart, so gelten die betreffenden Leistungen als abgenommen und die Zahlung der entsprechenden Vergütung wird fällig.
- 6.4. Der Kunde ist bei Vorliegen von nicht nur unwesentlichen Leistungsmängeln berechtigt, die Abnahme zu verweigern und den Abnahmetest abzubrechen. Werden während der Abnahme wesentliche Mängel der Leistungen durch EMAG festgestellt, wird EMAG die Leistungsmängel beheben und dem Kunden die mangelfreie Leistung erneut zur Abnahme stellen.

- 6.5. Die vorstehenden Regelungen gelten entsprechend für einzelne Teile eines Werks bzw. einer sonstigen Leistung, sofern für diese Teilabnahmen vereinbart sind.

7. Mängelansprüche

- 7.1. Die Serviceleistungen werden in der Regel als Dienstleistung gemäß der vereinbarten Leistungsbeschreibung fachgemäß und mit der erforderlichen Sorgfalt ausgeführt, so wie es von einem vergleichbaren Dritten am selben Ort unter vergleichbaren Umständen und Bedingungen erwartet werden kann.
- 7.2. Der Kunde hat Mängel oder qualitative Leistungsstörungen unverzüglich schriftlich gegenüber EMAG zu rügen. Kommt der Kunde dieser Verpflichtung nicht oder nicht fristgerecht nach, sind Mängelansprüche des Kunden bei offensichtlichen Mängeln oder Leistungsstörungen ausgeschlossen.
- 7.3. EMAG leistet Gewähr dafür, dass die erbrachten Leistungen (insb. erstellte Software) frei von Rechten Dritter sind, die einer vertragsgemäßen Nutzung durch den Kunden entgegenstehen.
- 7.4. Im Falle, dass Rechtsmängel bestehen, ist EMAG nach eigener Wahl berechtigt, (i) durch geeignete Maßnahmen die vertragsgemäße Nutzung der Leistungen beeinträchtigenden Rechte Dritter oder deren Geltendmachung zu beseitigen oder (ii) die Leistung in der Weise zu verändern oder zu ersetzen, dass sie fremde Rechte Dritter nicht mehr verletzt, wenn und soweit dadurch die gewährleistete Funktionalität der Leistung nicht beeinträchtigt wird. In dem Fall, dass Dritte solche Rechte geltend machen, wird der Kunde EMAG hiervon unverzüglich unterrichten und EMAG sämtliche Vollmachten erteilen und Befugnisse einräumen, welche für die Abwehr der geltend gemachten Rechte des Dritten erforderlich sind. Für die Verjährung von Ansprüchen wegen Rechtsmängeln gilt Ziffer 7.6(v) entsprechend.
- 7.5. Gewährleistungsansprüche verjähren innerhalb von 12 Monaten nach Erbringung der Serviceleistung. Soweit die Serviceleistung die Übergabe eines verkörpertem Beratungsergebnisses z.B. in Form eines Berichtes beinhaltet, gilt die Serviceleistung mit Übergabe des verkörpertem Beratungsergebnisses an den Kunden als erbracht.

- 7.6. Sofern im Einzelfall Werkrecht vereinbart wurde gelten nachfolgende Bestimmungen:
- (i) Die Leistungsergebnisse von EMAG sind vom Kunden auf Aufforderung von EMAG unverzüglich nach Leistungserbringung gemäß Ziffer 6 abzunehmen.
 - (ii) Nach der Abnahme auftretende Mängel von Werkleistungen hat der Kunde unverzüglich unter detaillierter Schilderung der Auswirkungen des jeweiligen Mangels an EMAG zu melden (Mängelrüge). Bei berechtigten Mängelrügen hat der Kunde zunächst Anspruch auf Nacherfüllung innerhalb einer angemessenen, vom Kunden zu setzenden Frist. Über die Art der Nacherfüllung (Mangelbeseitigung oder Neuherstellung) entscheidet EMAG.
 - (iii) Soweit EMAG die Nacherfüllung nicht gelingt, kann der Kunde unbeschadet etwaiger Schadens- oder Aufwendungsersatzansprüche nach seiner Wahl Herabsetzung der vereinbarten Vergütung für die betreffende Werkleistung (Minderung) verlangen oder – sofern die Pflichtverletzung von EMAG nicht nur unerheblich ist – vom Vertrag hinsichtlich der betreffenden Leistung zurücktreten.
 - (iv) Ansprüche wegen Mängeln von Werkleistungen verjähren innerhalb von zwölf Monaten ab Abnahme. Dies gilt auch für Schadens- und Aufwendungsersatzansprüche wegen Mängeln, soweit sie nicht auf Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit von EMAG beruhen und auch nicht zu einer Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit führen. Im Übrigen gelten für die Haftung von EMAG auf Schadens- oder Aufwendungsersatz wegen Mängeln die Regelungen in Ziffer 8.
 - (v) Der Kunde ist verpflichtet, den EMAG im Rahmen der Nacherfüllung nach besten Kräften zu unterstützen, insbesondere durch Zurverfügungstellung der erforderlichen Informationen und Daten.
 - (vi) Ansprüche wegen Mängeln von Werkleistungen oder verjähren innerhalb von zwölf Monaten ab Abnahme. Für die Haftung von EMAG auf Schadens- und Aufwendungsersatz gelten die Regelungen in Ziffer 8.5.

8. Haftung

8.1. In allen Fällen vertraglicher und außervertraglicher Haftung leistet EMAG Schadensersatz ausschließlich nach Maßgabe folgender Grenzen:

- (i) bei Vorsatz in voller Höhe,
- (ii) ebenso bei grober Fahrlässigkeit sowie bei Fehlen einer Beschaffenheit, für die EMAG eine schriftliche Garantie übernommen hat;
- (iii) in anderen Fällen: nur aus Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht, wenn dadurch der Vertragszweck gefährdet ist, jedoch stets nur in Höhe des vorhersehbaren Schadens. Die Parteien vereinbaren, dass der vertragstypisch vorhersehbare Schaden aus Pflichtverletzungen im Zusammenhang mit der Erbringung von Serviceleistungen maximal der Summe des Auftragswerts entspricht. Dies gilt auch bei fahrlässigen Pflichtverletzungen der gesetzlichen Vertreter, leitenden Angestellten bzw. einfachen Erfüllungsgehilfen von EMAG.

8.2. Die Haftungsbegrenzungen gemäß Ziffer 8.1 gelten nicht bei der Haftung für Personenschäden und bei der Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz.

8.3. EMAG bleibt der Einwand des Mitverschuldens unbenommen.

8.4. Im Übrigen ist jegliche Schadensersatzhaftung des Kunden, gleich aus welchem Rechtsgrund, ausgeschlossen. Vorstehende Haftungsbeschränkungen gelten auch für Aufwendungsersatzansprüche.

8.5. Für die Verjährungsfrist gilt Ziffer 7.5 entsprechend, mit der Maßgabe, dass für Ansprüche nach Ziffer 8.1 lit. (i) und Ziffer 8.2 die gesetzliche Verjährungsfrist gilt. Die Verjährungsfrist gem. Satz 1 beginnt mit dem in § 199 Abs. 1 BGB bestimmten Zeitpunkt. Sie tritt spätestens mit Ablauf der in § 199 Abs. 3 und 4 BGB bestimmten Höchstfristen ein.

9. Höhere Gewalt

Ist die Nichteinhaltung von Fristen durch EMAG auf höhere Gewalt oder andere von EMAG nicht zu vertretende Störungen, z. B. erhebliche Gesundheitsgefahren (z.B. Pandemien und Seuchen, radioaktive Strahlung), Krieg, terroristische Anschläge, Unruhen, ähnliche aktuelle Bedrohungslagen, Arbeitskämpfe, auch bei Unterlieferanten von EMAG, oder auf behördliche Maßnahmen, wie Einfuhr-

und Ausführbeschränkungen, oder auf Betriebsstörungen zurückzuführen, verlängern sich die Fristen für die Erbringung der Serviceleistung für EMAG für die Dauer der Verhinderung oder ist EMAG wahlweise zum Rücktritt oder Teilrücktritt vom Vertrag berechtigt.

10. Geheimhaltung und Datenschutz

- 10.1. Die Vertragsparteien sind verpflichtet, alle Geschäftsgeheimnisse i.S.d. § 2 Nr. 1 des Gesetzes zum Schutz von Geschäftsgeheimnissen (GeschGehG) der jeweils anderen Partei, von denen sie im Rahmen der Vertragsdurchführung Kenntnis erlangen, streng vertraulich zu behandeln und nur für die vertraglich vereinbarten Zwecke zu verwenden. Beide Vertragsparteien sind verpflichtet, ihre in den Projekten beteiligten Mitarbeiter sowie ggf. Dritte entsprechend vertraglich zur Geheimhaltung zu verpflichten. Auf Anforderung sind diese Geheimhaltungsvereinbarungen der anderen Partei vorzulegen. Die Vertragsparteien werden zur Geheimhaltung der Geschäftsgeheimnisse der jeweils anderen Partei angemessene Geheimhaltungsmaßnahmen treffen.
- 10.2. Werden von einer öffentlichen Stelle Informationen verlangt, die Geschäftsgeheimnisse der anderen Partei berühren, so ist diese Partei unverzüglich und, wenn möglich, noch vor Herausgabe der Informationen an die öffentliche Stelle zu informieren.
- 10.3. Die Rechte und Pflichten in Ziffer 10.1 und Ziffer 10.2 werden von der Vertragsbeendigung nicht berührt. Beide Vertragsparteien sind verpflichtet, vertrauliche Informationen der anderen Partei auf deren Verlangen bei Vertragsbeendigung zurückzugeben oder zu vernichten.
- 10.4. Die vorstehenden Verpflichtungen gelten nicht für Geschäftsgeheimnisse, die (i) zur Zeit ihrer Übermittlung durch den Vertragspartner bereits offenkundig oder der anderen Vertragspartei bekannt waren; (ii) nach ihrer Übermittlung durch den Vertragspartner ohne Verschulden der anderen Vertragspartei offenkundig geworden sind; (iii) nach ihrer Übermittlung durch den Vertragspartner der anderen Vertragspartei von dritter Seite auf nicht rechtswidrige Weise und ohne Einschränkung in Bezug auf Geheimhaltung oder Verwertung zugänglich gemacht worden sind; (iv) die von einer Vertragspartei eigenständig, ohne Nutzung der

Geschäftsgeheimnisse des Vertragspartners, entwickelt worden sind; (v) die gemäß Gesetz, behördlicher Verfügung oder gerichtlicher Entscheidung veröffentlicht werden müssen – vorausgesetzt, die veröffentlichende Partei informiert den Vertragspartner hierüber unverzüglich und unterstützt ihn in der Abwehr derartiger Verfügungen bzw. Entscheidungen; oder (vi) soweit dem Vertragspartner die Nutzung oder Weitergabe der Geschäftsgeheimnisse auf Grund zwingender gesetzlicher Bestimmungen oder auf Grund dieses Vertrags gestattet ist.

- 10.5. EMAG hält die Regeln des Datenschutzes ein, insbesondere wenn EMAG Zugang zum Betrieb oder zu Hard- und Software des Kunden gewährt wird. EMAG bezweckt keine Verarbeitung oder Nutzung personenbezogener Daten des Kunden. Sollte ein Zugriff von EMAG auf personenbezogene Daten nicht ausgeschlossen werden können, wird der Kunde mit EMAG eine den Anforderungen des Art. 28 EU-Datenschutzgrundverordnung (DSGVO) entsprechende Vereinbarung schließen und EMAG auf dieses Erfordernis schriftlich hinweisen.

11. Schlussbestimmungen

- 11.1. Sollte eine oder sollten mehrere Bestimmungen dieser Service-Bedingungen unwirksam sein oder werden oder sollten diese Service-Bedingungen Lücken enthalten, bleibt die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen hiervon unberührt. Die Vertragsparteien verpflichten sich in diesem Fall, auf eine wirksame Vereinbarung hinzuwirken, die der nichtigen oder fehlenden Vereinbarung, hätten die Vertragsparteien deren Nichtigkeit oder Fehlen gekannt, wirtschaftlich am nächsten kommt.
- 11.2. Nebenabreden zu diesen Service-Bedingungen bestehen nicht. Änderungen und Ergänzungen dieser Service-Bedingungen bedürfen der Schriftform. Auf dieses Formerfordernis kann nur durch schriftliche Vereinbarung verzichtet werden.
- 11.3. Diese Service-Bedingungen und sämtliche Verpflichtungen, die sich daraus ergeben, unterliegen dem Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des Internationalen Privatrechts und des UN-Kaufrechts.
- 11.4. Ausschließlicher Gerichtsstand für alle Rechtsstreitigkeiten aus oder im Zusammenhang mit den EMAG Allgemeine Service-Bedingungen für EMAG Softwareprodukte ist der Sitz der EMAG GmbH & Co. KG, Austraße 24, 73084 Salach,

oder der Sitz des im Bestellschein genannten Unternehmens der EMAG-Gruppe. EMAG ist aber auch berechtigt, am allgemeinen Gerichtsstand des Kunden zu klagen.

- 11.5. Diese Service-Bedingungen wurden in deutscher und englischer Sprache ausgefertigt; im Falle von Abweichungen geht die deutsche Fassung vor.

- - -