



Allgemeine Geschäftsbedingungen

Cleanware GmbH

Hochestieg 28a, 22391 Hamburg

Teil A. Allgemeines

1. Allgemeines / Geltungsbereich
2. Angebote / Unterlagen
3. Vertragsschluss und Vertragsleistungen
4. Preise / Zahlungsbedingungen
5. Zahlungsverzug
6. Aufrechnung / Abtretung
7. Gewährleistung
8. Haftung
9. Termine
10. Quellcode
11. Technische Schutzmaßnahmen
12. Datensicherung
13. Änderung der Geschäftsbedingungen
14. Sonstiges

Teil B. Dienstleistungen

1. Vertragsgegenstand
2. Protokollierung
3. Nutzungsunterbrechungen
4. Schulungen



Teil A. Allgemeines

1. Allgemeines / Geltungsbereich

- 1.1. Diese Geschäftsbedingungen gelten nur gegenüber Unternehmern in Ausübung ihrer selbstständigen oder beruflichen Tätigkeit und gegenüber juristischen Personen des öffentlichen oder privaten Rechts. Sie gelten für alle Verträge, die zwischen der Cleanware GmbH – nachfolgend auch **Auftragnehmer** genannt - und unseren Vertragspartnern – nachfolgend auch **Kunden** genannt - abgeschlossen werden.
- 1.2. Alle Lieferungen, Leistungen und Angebote vom Auftragnehmer erfolgen ausschließlich aufgrund dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB / Teil A. – B.). Diese sind Bestandteil aller Verträge, der Auftragnehmer mit seinen Vertragspartnern schließt. Sie gelten auch für alle zukünftigen Lieferungen, Leistungen oder Angebote an den Kunden, selbst wenn sie nicht nochmals gesondert vereinbart werden.
- 1.3. Geschäftsbedingungen des Kunden finden keine Anwendung, auch wenn der Auftragnehmer ihrer Geltung im Einzelfall nicht gesondert widerspricht. Selbst wenn der Auftragnehmer auf ein Schreiben Bezug nimmt, das Geschäftsbedingungen des Kunden oder eines Dritten enthält oder auf solche verweist, liegt darin kein Einverständnis mit der Geltung jener Geschäftsbedingungen.

2. Angebote / Unterlagen

- 2.1. Alle Angebote vom Auftragnehmer sind freibleibend und unverbindlich, sofern sie nicht ausdrücklich als verbindlich gekennzeichnet sind oder eine bestimmte Annahmefrist enthalten. Bestellungen oder Aufträge des Kunden kann der Auftragnehmer innerhalb von vierzehn Tagen nach Zugang annehmen.
- 2.2. Der Auftragnehmer behält sich das Eigentum oder Urheberrecht an allen von dort abgegebenen Angeboten und Kostenvoranschlägen sowie für den Kunden individuell erstellten Planungen und Konzepte vor. Der Auftraggeber darf diese Unterlagen ohne ausdrückliche Zustimmung vom Auftragnehmer weder als solche noch inhaltlich Dritten zugänglich machen, sie bekannt geben, selbst oder durch Dritte nutzen oder vervielfältigen. Er hat auf Verlangen seitens des Auftragnehmers diese Unterlagen vollständig an diesen zurückzugeben und eventuell gefertigte Kopien zu vernichten, wenn sie von ihm im ordnungsgemäßen Geschäftsgang nicht mehr benötigt werden oder wenn Verhandlungen nicht zum Abschluss eines Vertrages führen. Ausgenommen hiervon ist die Speicherung elektronisch zur Verfügung gestellter Daten zum Zwecke üblicher Datensicherung.



3. Vertragsschluss und Vertragsleistungen

- 3.1. Die von Auftragnehmer geschuldeten Vertragsleistungen ergeben sich aus der dem Kunden im Rahmen der Vertragsanbahnung übergebenen Leistungs- und Produktbeschreibung(en). Produkt-Details, die in individuell für den Kunden erstellten Unterlagen aufgeführt sind, haben im Zweifel Vorrang vor Beschreibungen in allgemeinen Broschüren oder der Werbung vom Auftragnehmer.
- 3.2. Der Auftragnehmer ist berechtigt, insbesondere im Rahmen von Dauerschuldverhältnissen, vertraglich vereinbarte Leistungen zu ändern, soweit dies für den Kunden zumutbar ist, und neue gesetzliche Anforderungen die Leistungsänderung notwendig machen, oder die technische Fortentwicklung eine Anpassung der vom Auftragnehmer erbrachten Leistung erfordert, insbesondere die ursprünglich vereinbarte Leistung nicht mehr dem aktuellen Stand der Technik entspricht, oder Leistungen vom Auftragnehmer einzelne Komponenten von Drittanbietern enthalten und diese ihre Produkte nur noch in geänderter Form zur Verfügung stellen, oder der Auftragnehmer unter Berücksichtigung der Interessen des Kunden ein berechtigtes Interesse an der Änderung/Anpassung der Vertragsleistung darlegen kann.
- 3.3. Der Auftragnehmer wird die Kunden rechtzeitig vor Einführung etwaiger Leistungsänderungen über den Kunden-Newsletter und/oder in anderer geeigneter Form über die geplanten Leistungsänderungen informieren.
- 3.4. Bei Änderung wesentlicher Leistungsbestandteile, die die Tauglichkeit der vom Auftragnehmer erbrachten Leistung für den Kunden nachhaltig und spürbar beeinträchtigt, hat der Kunde ein Sonderkündigungsrecht, welches er innerhalb von 4 Wochen nach Mitteilung der geplanten Leistungsänderung ausüben kann. Macht der Kunde von diesem Sonderkündigungsrecht keinen Gebrauch, gilt die geänderte Vertragsleistung als vom Kunden genehmigt.

4. Preise / Zahlungsbedingungen

- 4.1. Sämtliche in Angeboten und Vertragsunterlagen aufgeführten Preise verstehen sich Netto zzgl. der gesetzlichen Mehrwertsteuer.
- 4.2. Soweit mit dem Kunden bei Vertragsschluss bzw. Auftragserteilung keine individuellen Preisvereinbarungen getroffen werden, richten sich die Preise inkl. etwaiger Fahrt- und Übernachtungskosten nach der jeweils zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses aktuellen Preisliste vom Auftragnehmer. Neben etwaig individuell vereinbarten Leistungsvergütungen trägt der Kunde etwaige Fahrt- und Übernachtungskosten nach der jeweils aktuellen Preisliste vom Auftragnehmer, wenn dies nicht ausdrücklich anders vereinbart ist.
- 4.3. Der Auftragnehmer ist berechtigt, auf vertraglich vereinbarte Entgelte, Werklöhne o.ä. angemessene Abschläge im Voraus zu berechnen.
- 4.4. Bei Abschluss eines Dauerschuldverhältnisses ist ein erster Abschlag direkt nach Abschluss des Vertrages fällig. Die monatliche Entgelt-Zahlung ist unmittelbar nach Installation der Software / Bereitstellung der Zugangsdaten bzw. mit Beginn des folgenden Monats fällig. Die Folgezahlungen sind jeweils zum 1. eines jeden Monats fällig.



- 4.5. Im Rahmen von Dauerschuldverhältnissen sind monatliche Zahlungen vom Kunden im Wege des Lastschriftverfahrens (SEPA-Basislastschrift) oder per Dauerauftrag zu leisten. Für den Fall, dass der Kunde das SEPA-Mandat widerruft und/oder in einem laufenden Kalenderjahr 3 oder mehr Rücklastschriften erfolgen oder den Dauerauftrag nicht einrichtete bzw. aufhebt, wird die für das laufende Jahr noch anfallende Vergütung sofort fällig und durch den Auftragnehmer in einer Jahresrechnung abgerechnet. Für jedes darauffolgende Jahr wird die Vergütung ebenfalls im Voraus fällig und über eine Jahresrechnung zu Beginn des Jahres abgerechnet, solange der Kunde kein neues Lastschriftmandat erteilt.
- 4.6. Sämtliche Rechnungen vom Auftragnehmer sind innerhalb von 10 Tagen ab Rechnungsdatum zur Zahlung fällig.
- 4.7. Im Rahmen von Dauerschuldverhältnissen kann der Auftragnehmer das wiederkehrende Entgelt nach billigem Ermessen erhöhen, wenn sich die für die Berechnung des Entgelts maßgeblichen Kosten in Folge von durch vom Auftragnehmer nicht zu verantwortenden Umständen erhöhen. Dies ist insbesondere bei einer Steigerung von Lohn- Personal- und Energiekosten der Fall, oder wenn gesetzliche oder behördliche technische Anforderungen zu einem Mehraufwand für den Auftragnehmer führen.
- 4.8. Der Auftragnehmer kann ferner das Entgelt anpassen, wenn sich der Verbraucherpreisindex des statistischen Bundesamtes um mehr als 5 Prozentpunkte seit der letzten Preisanpassung erhöht hat. Der Umfang der Erhöhung richtet sich dabei nach der Erhöhung des Verbraucherpreisindex.
- 4.9. Eine Änderung des Entgelts darf für jede Leistung jeweils nicht innerhalb von 12 Monaten seit der letzten Erhöhung erfolgen. Sie wird dem Kunden mindestens 2 Monate zuvor Leistungsänderungen über den Kunden-Newsletter und/oder in anderer geeigneter Form mitgeteilt. Der Auftraggeber hat das Recht im Falle einer einseitigen Entgelterhöhung durch den Auftragnehmer innerhalb eines Monats ab Bekanntgabe der Erhöhung in Textform zu kündigen. Macht der Kunde von diesem Sonderkündigungsrecht keinen Gebrauch, gilt die Entgelterhöhung als akzeptiert.
- 4.10. Der Auftragnehmer erstellt Rechnungen in digitaler Form und stellt diese dem Kunden über das Internet zur Verfügung (Online-Rechnung). Es wird die von dem Kunden benannte E-Mail-Adresse verwendet. Beim Versand von Rechnungen über den Postweg fällt je Rechnung ein Verwaltungsentgelt in Höhe von 5,00 EUR an.
- 4.11. Der Kunde ist verpflichtet, dem Auftragnehmer etwaige Änderungen der E-Mail-Adresse, an die er Mitteilung über Rechnungen erhalten möchte, rechtzeitig mitzuteilen. Nimmt der Kunde die Bereitstellung einer Rechnung nicht zur Kenntnis, weil er eine fehlerhafte E-Mail-Adresse mitgeteilt hat oder den Auftragnehmer nicht 48 Stunden vor Versand der Mitteilung über die Änderung der E-Mail-Adresse informiert hat, gilt die Rechnung gleichwohl als zugegangen. Gleiches gilt, wenn der Kunde die ihm übersandte E-Mail nicht liest.
- 4.12. Der Kunde ist verpflichtet, bereit gestellte Online-Rechnungen umgehend herunterzuladen und in seinem EDV-System zu speichern. Der Auftragnehmer ist nicht verpflichtet, Online-Rechnungen nach Übersendung länger als 6 Monate zur Verfügung zu stellen.



5. Zahlungsverzug

- 5.1. Befindet sich der Kunde in Zahlungsverzug, ist der Auftragnehmer berechtigt, nach Mahnung und entsprechender Ankündigung laufende Vertragsleistungen zurückzuhalten, auszusetzen bzw. einstellen, bis der Kunde die ausstehenden Zahlungen geleistet hat (Zurückbehaltungsrecht). Der fortlaufende Vergütungsanspruch für die ausgesetzte Vertragsleistung bleibt hiervon unberührt. Befindet sich der Kunde im Rahmen eines Dauerschuldverhältnisses mit 2 Monatsentgelten in Verzug, ist der Auftragnehmer berechtigt, das entsprechende Vertragsverhältnis zu kündigen; als Ausfallentschädigung werden 50% der noch ausstehenden Vergütung auf die reguläre Vertragslaufzeit fällig.
- 5.2. Für jede notwendige Mahnung des Kunden im Falle des Zahlungsverzuges kann der Auftragnehmer eine Mahnpauschale i.H.v. 10,00 EUR berechnen, die nicht auf sonstige Verzugsschadenersatzansprüche angerechnet wird.
- 5.3. Der Auftragnehmer ist berechtigt, einzelne Vertragsleistungen zurückzuhalten bzw. auszusetzen, soweit und solange die hierfür geltenden gesetzlichen Anforderungen durch den Kunden nicht erfüllt sind und/oder der Kunde eine notwendige Mitwirkungsleistung nicht erbringt. Der fortlaufende Vergütungsanspruch für die ausgesetzte Vertragsleistung bleibt hiervon unberührt.
- 5.4. Bei Überschreitung der Zahlungsfrist, wenn auch nur hinsichtlich einer einzelnen Teilleistung, verfallen gewährte Vergünstigungen und werden der Rechnung zugerechnet. Zudem fallen Verzugszinsen i.H.v. 8% über dem jeweiligen Basiszinssatz an.
- 5.5. Der Kunde verpflichtet sich im Falle von Zahlungsverzug, die notwendigen und zweckentsprechenden Kosten zum Mahnverfahren (außergerichtlich und gerichtlich) dem Auftragnehmer zu ersetzen.
- 5.6. Die Geltendmachung eines weiteren Verzugsschaden behalten wir uns vor.
- 5.7. Eine Aufrechterhaltung steht dem Kunden nur insoweit zu, als Gegenansprüche gerichtlich festgestellt, oder vom Auftragnehmer anerkannt worden sind

6. Aufrechnung / Abtretung

- 6.1. Der Kunde kann gegenüber Forderungen vom Auftragnehmer nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Forderungen die Aufrechnung erklären.
- 6.2. Die Abtretung von Ansprüchen des Kunden gegen den Auftragnehmer ist unwirksam, sofern es sich bei dem abgetretenen Anspruch nicht um eine Geldforderung handelt oder der Auftragnehmer der Abtretung schriftlich zugestimmt hat.

7. Gewährleistung

- 7.1. Trotz sorgfältiger Entwicklung und ausführlicher Tests ist es nach derzeitigem Stand der Technik nicht möglich, Software so zu programmieren, dass sie unter allen denkbaren Rahmenbedingungen störungsfrei läuft. Die Software hat in diesem Sinne die in den Produkt- und Leistungsbeschreibungen aufgeführten Eigenschaften und verfügt über die für die gewöhnliche Verwendung von Software vergleichbarer Art notwendige Qualität.



- 7.2. Eine Funktionsbeeinträchtigung der Software, die auf den Einsatz ungeeigneter Hardware, Vernachlässigung erforderlicher Maßnahmen zur IT-Sicherheit und/oder Bedienungsfehler durch den Kunden bzw. dessen Mitarbeiter zurückzuführen sind, stellen keine Mängel im Sinne des Gewährleistungsrechts dar. Gewährleistungsansprüche des Kunden sind darüber hinaus ausgeschlossen, wenn der Kunde nicht die vom Auftragnehmer zur Verfügung gestellten aktuellen Versionen der Software-Produkte nutzt.
- 7.3. Etwaig auftretende Funktionsstörungen hat der Kunde umgehend in Textform nachvollziehbar an den Auftragnehmer zu melden.
- 7.4. Bei Sachmängeln wird der Auftragnehmer, den vom Kunden nachvollziehbar gemeldeten Mangel in einer angemessenen Frist abstellen. Die Nacherfüllung erfolgt nach Wahl vom Auftragnehmer durch Nachbesserung (z.B. durch Updates, Patches o.ä.) oder Ersatzlieferung. Bei zweimaligem Fehlschlagen der Fehlerbeseitigung kann der Kunde Rücktritt vom Vertrag oder angemessene Minderung des Kaufpreises erklären. Von einem Fehlschlagen der Nachbesserung oder Ersatzlieferung ist erst auszugehen, wenn der Auftragnehmer hinreichende Gelegenheit zur Nachbesserung oder Ersatzlieferung eingeräumt wurde, ohne dass der gewünschte Erfolg erzielt wurde, wenn die Nachbesserung oder Ersatzlieferung unmöglich ist oder, wenn sie vom Auftragnehmer verweigert oder unzumutbar verzögert wird.
- 7.5. Im Rahmen der Nachbesserung ist vom Kunden ein gleichwertiger neuer Programmstand oder der gleichwertige vorherige Programmstand, der den Fehler nicht enthalten hat, zu übernehmen, wenn dies für ihn zumutbar ist.
- 7.6. Das Recht des Kunden auf Kostenvorschuss für die Selbstvornahme der Mängelbeseitigung nach § 637 (3) BGB wird ausdrücklich ausgeschlossen.
- 7.7. Die vom Auftragnehmer zur Verfügung gestellte Software versteht sich als digitales Werkzeug. Der Auftragnehmer haftet nicht für die individuelle Anwendung durch den Kunden.

8. Haftung

- 8.1. Der Auftragnehmer leistet Schadenersatz oder Ersatz vergeblicher Aufwendungen, gleich aus welchem Rechtsgrund (z.B. aus rechtsgeschäftlichen und rechtsgeschäftsähnlichen Schuldverhältnissen, Sach- und Rechtsmängeln, Pflichtverletzung und unerlaubter Handlung), nur in folgendem Umfang:
 - 8.1.1. Die Haftung bei Vorsatz und aus Garantie ist unbeschränkt.
 - 8.1.2. Bei grober Fahrlässigkeit haftet der Auftragnehmer in Höhe des typischen und bei Vertragsabschluss vorhersehbaren Schadens.
 - 8.1.3. Bei einfach fahrlässiger Verletzung einer Kardinalpflicht (Pflicht, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglicht, auf deren Einhaltung der Vertragspartner regelmäßig vertraut und vertrauen darf und deren Verletzung die Erreichung des Vertragszwecks gefährdet) haftet der Auftragnehmer in Höhe des typischen und bei Vertragsabschluss vorhersehbaren Schadens, höchstens jedoch mit 100.000,00 EUR je Schadensfall und 250.000,00 EUR für alle Schadensfälle aus und im Zusammenhang mit dem Vertragsverhältnis zum Kunden insgesamt.



- 8.2. Der Auftragnehmer bleibt der Einwand des Mitverschuldens offen. Der Kunde hat insbesondere die Pflicht zur eigenverantwortlichen und regelmäßigen Datensicherung sowie zur Abwehr von Schadsoftware jeweils nach dem aktuellen Stand der Technik. Schadensersatzansprüche für den Verlust gespeicherter Daten sind beschränkt auf den typischen Wiederherstellungsaufwand, der bei regelmäßiger und gefahrensprechender Anfertigung von Sicherungskopien eingetreten wäre.
- 8.3. Bei Verletzung von Leben, Körper und Gesundheit und bei Ansprüchen aus dem Produkthaftungsgesetz gelten die gesetzlichen Regelungen ohne Beschränkungen.
- 8.4. Die vorstehende Haftungsbeschränkung gilt gleichzeitig für Angestellte und Erfüllungsgehilfen vom Auftragnehmer.

9. Termine

- 9.1. Der Auftragnehmer ist nachhaltig bemüht, die mit dem Kunden vereinbarten Liefer- und Leistungstermine und -fristen einzuhalten. Die Einhaltung der Termine/Fristen steht unter der Bedingung der Erfüllung sämtlicher notwendigen Mitwirkungsleistungen des Kunden. Nachträgliche Änderungswünsche des Kunden an der Vertragsleistung führen zu einer angemessenen Verlängerung der Leistungsfristen bzw. Verschiebung der ursprünglich vereinbarten Termine, auch ohne, dass dies explizit mit dem Kunden vereinbart wird.
- 9.2. Werden Termine/Fristen vom Auftragnehmer ausnahmsweise nicht eingehalten, ohne dass dies durch ein Verhalten des Kunden begründet ist, so hat der Kunde dem Auftragnehmer eine angemessene Nachfrist zu setzen, die in der Regel 6 Wochen nicht unterschreiten darf. Nach erfolglosem Ablauf der vom Kunden gesetzten (angemessenen) Nachfrist, ist der Kunde zum Rücktritt vom Vertrag berechtigt. Der Rücktritt muss unverzüglich nach Ablauf der vom Kunden gesetzten Frist und in schriftlicher Form erfolgen. Ein etwaiger Rücktritt des Kunden wirkt sich nur auf den Vertrag des Kunden mit dem Auftragnehmer aus, innerhalb dessen die unterlassene Leistung vom Auftragnehmer hätte erbracht werden müssen.

10. Quellcode

- 10.1. Der Kunde hat keinen Anspruch auf Herausgabe des Quellcodes der von ihm eingesetzten Produkte der Cleanware GmbH.
- 10.2. Soweit mit dem Kunden individuell eine insolvenzfeste Hinterlegung von Programmcodes vereinbart wird, trägt der Kunde sämtliche hierfür anfallenden Kosten.

11. Technische Schutzmaßnahmen

- 11.1. Der Auftragnehmer ist berechtigt, eigene Software-Produkte mit technischen Funktionalitäten auszustatten, die eine statistische Auswertung technischer Nutzungsdaten sowie die Verhinderung lizenzwidriger Nutzung der Software ermöglicht, soweit hierdurch nicht die vertragsgemäße Nutzung der Software beeinträchtigt wird.
- 11.2. Der Auftragnehmer wird im Rahmen der Maßnahmen nach vorstehendem Absatz die berechtigten Interessen des Kunden an der Wahrung von Betriebs- und Geschäftsgeheimnissen sowie die gesetzlichen Regelungen zum Datenschutz berücksichtigen.

12. Datensicherung

- 12.1. Der Kunde ist eigenverantwortlich zur Vornahme regelmäßiger und risiko-
adäquater Datensicherungen sowie zur Abwehr von Schadsoftware jeweils nach dem
aktuellen Stand der Technik verpflichtet.
- 12.2. Bevor der Kunde Mitarbeitern vom Auftragnehmer Zugriff auf seine
Computersysteme und/oder Daten gewährt, hat er zwingend eine (gesonderte)
vollständige Datensicherung vorzunehmen.

13. Änderung der Geschäftsbedingungen

- 13.1. Änderungen oder Ergänzungen dieser AGB (Teil A. – B.) werden dem Kunden
spätestens 2 Monate vor dem geplanten Zeitpunkt des Wirksamwerdens in Textform
mitgeteilt.
- 13.2. Im Falle einer vom Auftragnehmer angekündigten Änderung der AGB oder der
speziellen Vertragsbedingungen für einzelne Vertragsarten kann der Kunde innerhalb
von 1 Monat ab Bekanntgabe der geplanten Änderungen das betroffene
Vertragsverhältnis in Textform kündigen. Macht der Kunde von diesem
Sonderkündigungsrecht keinen Gebrauch, gelten die angekündigten Änderungen als
akzeptiert und werden Bestandteil der vertraglichen Vereinbarung mit dem Kunden.

14. Sonstiges

- 14.1. Sämtliche Verträge mit dem Auftragnehmer unterliegen dem Recht der
Bundesrepublik Deutschland, dies – soweit theoretisch anwendbar – unter Ausschluss
des UN-Kaufrechts.
- 14.2. Erfüllungsort und Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus und im
Zusammenhang mit Vertragsbeziehungen zur Cleanware GmbH ist der Sitz vom
Auftragnehmer in D-22391 Hamburg.
- 14.3. Sollte eine Bestimmung dieser Geschäftsbedingungen und/oder der
ergänzenden speziellen Vertragsbedingungen vom Auftragnehmer ganz oder
teilweise unwirksam sein oder werden oder sollten die vertraglichen Regelungen mit
dem Kunden unvollständig sein, so wird der Vertrag im übrigen Inhalt nicht berührt.

Teil B. - Dienstleistungen

1. Vertragsgegenstand

- 1.1. Die in diesem Abschnitt (Teil B.) aufgeführten Regelungen finden Anwendung auf Dienstleistungen, die der Auftragnehmer für Kunden erbringt, wie z.B. Unternehmensberatung, strategische Digitalisierungsberatung und Transformationsbegleitung.
- 1.2. Dienstleistungen im Sinne dieser Regelungen sind Tätigkeiten von Mitarbeitern des Auftragnehmers unabhängig von Ort und Zeit.

2. Protokollierung

- 2.1. Für die durch den Auftragnehmer ausgeführten Dienstleistungen gleich welcher Art wird vom Auftragnehmer ein Protokoll, Lieferschein, Tätigkeitsnachweis o.ä. erstellt. Mit Unterschrift unter dieses Dokument bestätigt der Kunde die ordnungsgemäße und beanstandungsfreie Durchführung der jeweiligen Dienstleistung. Etwaige geringfügige Beanstandungen des Kunden sollen in dem Dokument vermerkt werden.
- 2.2. Ist der Kunde nicht bereit, das Dokument im Sinne des vorstehenden Absatzes zu unterzeichnen, hat er etwaige Beanstandungen bzgl. der vom Auftragnehmer erbrachten Dienstleistung innerhalb von 14 Tagen schriftlich anzuzeigen. Unterlässt der Kunde eine rechtzeitige Reklamation, gilt die Dienstleistung als vertragsgerecht durchgeführt.

3. Nutzungsunterbrechung

Im Rahmen der Dienstleistung kann es ggfs. zu Einschränkungen der Nutzungsfähigkeit der von der Dienstleistung betroffenen Computer-Systeme kommen. Der Auftragnehmer bemüht sich, solche Nutzungseinschränkungen zu vermeiden oder aber den Kunden rechtzeitig auf eine etwaig zu erwartende Nutzungseinschränkung hinzuweisen.

4. Dienstleistungen

- 4.1. Vom Auftragnehmer durchgeführte Dienstleistungen werden terminlich mit dem Kunden abgestimmt. Inhaltlich ist der Auftragnehmer in der Gestaltung der Dienstleistung frei, solange der von den Parteien vereinbarte Zweck gewahrt bleibt. Referentenwechsel, unwesentliche Änderungen im Veranstaltungsablauf oder eine zumutbare Verlegung des Veranstaltungsortes berechtigen den Kunden nicht zur Preisminderung oder zum Rücktritt vom Vertrag.
- 4.2. Unterlagen, die vom Auftragnehmer zur Verfügung gestellt werden, unterliegen dem Urheberrecht und dürfen ohne gesonderte Genehmigung vom Auftragnehmer nur im Unternehmen des Kunden verwendet werden. Insbesondere die Weitergabe an Dritte oder die Veröffentlichung der Unterlagen im Internet ist unzulässig.

- 4.3. Das Anfertigen von Video- und/oder Tonaufzeichnungen innerhalb der Dienstleistung ist nicht zulässig. Werden entgegen dieser Regelungen Video- und/oder Tonaufzeichnungen in Schulungen durch den Kunden oder dessen Mitarbeiter oder Beauftragte gefertigt, ist der vom Auftragnehmer eingesetzte Referent berechtigt, die Dienstleistung umgehend abzurechnen. Der Vergütungsanspruch für die Dienstleistung bleibt in diesem Fall vollumfänglich bestehen.
- 4.4. Stornierungen einer mit dem Kunden vereinbarten Dienstleistungen sind bis fünf Werktage vor Veranstaltungsbeginn kostenfrei möglich, bei späterer Absage (bis 1 Werktag vor Beginn 12:00 Uhr) werden 50 % der vereinbarten Vergütung und – soweit diese bereits angefallen sind – Fahrt- und Unterbringungskosten des bzw. der Referenten zu 100% berechnet. Bei späteren Absagen werden die komplette Vergütung sowie die Erstattung angefallener Fahrt- und Übernachtungskosten fällig.