

## 1. Vertragsabschluss allgemein – Vertragsgegenstand

1.1 Die topfact AG (im Folgenden „topfact“ genannt) erbringt ihre Lieferungen und Leistungen ausschließlich zu nachstehenden Geschäftsbedingungen. Sie werden vom Vertragspartner mit Auftragserteilung/Vertragsabschluss anerkannt und gelten auch für alle zukünftigen Geschäfte mit dem Vertragspartner, soweit es sich um Rechtsgeschäfte verwandter Art handelt.

1.2 Entgegenstehende oder von diesen Geschäftsbedingungen abweichende Bedingungen des Vertragspartners erkennt topfact nicht an, es sei denn, topfact hätte ausdrücklich ihrer Geltung zugestimmt.

1.3 Vom Vertragspartner erteilte Aufträge stellen ein bindendes Angebot dar. Topfact kann dieses Angebot innerhalb von 4 Wochen durch Zusendung einer Auftragsbestätigung annehmen oder innerhalb dieser Frist die bestellte Ware zusenden.

## 2. Lieferungen und Pflege von Software; **Urheber-/Nutzungsrechte**

2.1 Soweit etwas anderes nicht ausdrücklich vereinbart ist, erwirbt der Vertragspartner Eigentum an den Datenträgern sowie eine nicht ausschließliche und nicht übertragbare Nutzungslizenz für die gelieferten/gepflegten Programme einschließlich der Dokumentation, jedoch beschränkt zur Nutzung auf der im Vertrag näher bezeichneten Computeranlage. Jede abweichende bzw. darüber hinausgehende Nutzung – z.B. Änderung der Programme, Mehrfachnutzung, Vergrößerung oder Wechsel des Rechnersystems – bedarf einer besonderen Lizenzvereinbarung.

2.2 Die Lizenzgebühren werden mit Auslieferung der Programme fällig. Bis zur vollständigen Zahlung ist die Lizenzerteilung aufschiebend bedingt. Zahlt der Vertragspartner trotz Mahnung nach Verzugsbeginn nicht, kann topfact die Löschung aller überlassenen Programme und der mit diesen erstellten Daten auf sämtlichen Datenträgern verlangen.

2.3 Von den Programmen dürfen Sicherungskopien ausschließlich für die eigene betriebliche Nutzung erstellt werden. Jede Veränderung von Programmen ist untersagt und führt zum Erlöschen des Nutzungsrechts.

2.4 Es ist nicht gestattet, installierte Programme und Lizenzen zum Zwecke der Vervielfältigung zu virtualisieren. Jede virtuelle Umgebung ist für sich lizenzpflichtig und muss bei topfact bekannt gemacht werden.

## 3. Wartungs- und Hotlineleistungen

Mit Auslieferung der Software tritt ein Wartungsvertrag für die Standardwartung auf unbestimmte Zeit in Kraft.

3.1 Wartungs- und Hotline-Leistungen können ab dem zweiten Vertragsjahr über den Vertragstyp festgelegt werden. Vertragstypen sind: Software-Wartung (Softwarepflege), Standard-Wartung (technische Unterstützung im Fehlerfall als Hotline und Softwarepflege) und Premium-Wartung (technische Unterstützung im Fehlerfall als Hotline, Softwarepflege und vordefinierte Pflegeleistungen). Alle Leistungen werden grundsätzlich aus der Ferne erbracht. Arbeiten vor Ort sind nicht Gegenstand des Vertrages.

3.2 Technische Hotline-Unterstützung im Fehlerfall: Die Hotline unterstützt den festgelegten Ansprechpartner des Kunden im Falle von Fehlern telefonisch, oder durch Fernwartungsprogramme, sowie durch die Bereitstellung von Updates.

3.3 Die Hotline ist an Werktagen des Bundeslandes Bayern von Montag bis Donnerstag von 08:30 – 16:00 Uhr, freitags 08:30–12:00Uhr erreichbar.

3.4 Unterstützungen im Fehlerfall und bei technischen Rückfragen erhalten Kunden über die zentrale Hotline-Telefonnummer, per E-Mail über [hotline@topfact.de](mailto:hotline@topfact.de) oder mittels Hotline-Anwendungen.

3.5 Die Hotline-Unterstützung enthält telefonische Beratung und Hilfe im Fehlerfall, sowie die Weiterleitung der Fehleranalysen an den Hersteller. Problemlösung und -behebung finden in verschiedenen Abhängigkeiten statt und können weder terminlich noch sachlich zugesichert werden.

3.6 Die Software-Updates und -Upgrades können im Ermessen des Supportcenter entweder auf Datenträger zugestellt oder zum Download für den Kunden angeboten werden. Das Einspielen von Updates liegt in der Kundenverantwortung und ist kein Bestandteil von Standard Wartung oder Hotline-Leistungen.

3.7 Die Beseitigung von Störungen und Schäden, die durch unsachgemäße Behandlung des Systems seitens des Kunden, durch Einwirkung Dritter oder durch höhere Gewalt verursacht werden, ist nicht Gegenstand der Hotline-Leistungen.

3.8 Gleiches gilt für Schäden und Störungen, die durch Umweltbedingungen am Aufstellort, durch Fehler der Stromversorgung, fehlerhafte Hardware, nicht funktionierende Betriebssysteme oder sonstige, nicht vom Softwarehersteller bzw. vom Supportcenter zu vertretende Einwirkungen verursacht werden.

3.9 Premiumwartungskunden erhalten per Fernwartung strukturelle Änderungen und Erweiterungen, gemäß dem vereinbarten Leistungspaket (SLA).

3.10 Ausdrücklich nicht in den Bereich der Premiumwartung fallen Organisationsleistungen, Planungen oder projektähnliche Leistungen, sowie die Aufnahme neuer Mandanten oder Organisationen, sowie Leistungen vor Ort.

3.11 Auch bei Premiumwartung verbleibt die Verantwortung für das System beim Kunden selbst, lediglich die Unterstützung in der Systemwartung ist intensiver. Zu den typischen Kundenleistungen zählen die Verantwortung für die Inhalte, insbesondere Datenpflege und Datensicherung, sowie sämtliche periodischen Arbeiten am System.

3.12 Der Wartungsvertrag verlängert sich automatisch um ein weiteres Kalenderjahr, wenn der Vertrag nicht bis zum 30. September des laufenden Vertragsjahres schriftlich gekündigt wurde.

## 4. Leistungsumfang und –änderungen, Preise

4.1 Topfact übernimmt die in der Auftragsbestätigung definierte Vertragsleistung.

4.2 Eine in Prospekten oder ähnlichen, nicht ausdrücklich zu Vertragsbestandteilen erklärten Unterlagen enthaltene Beschreibung von Hard- und/oder Software hat nur erläuternden Charakter, soweit sie nicht ausdrücklich als verbindlich bezeichnet sind.

4.3 Teillieferungen und -leistungen sind zulässig, soweit sie dem Vertragspartner zumutbar sind.

4.4 Soweit Preise nicht ausdrücklich vereinbart wurden, sind die jeweils bei Vertragsabschluss gültigen Preislisten von topfact maßgebend. Bei Mehrschichtbetrieb bzw. einem über den Einschichtbetrieb hinausgehenden Bereitschaftsdienst gelten besondere Preise.

4.5 Schulung und Einarbeitung des Vertragspartners oder seiner Bedienungskräfte in die Systembedienung und die gelieferte Software werden auf der Grundlage der jeweils gültigen Dienstleistungspreisliste gesondert berechnet.

4.6 Zu allen Preisen kommt die im Zeitpunkt der Rechnungsstellung gültige Mehrwertsteuer hinzu.

#### **5. Zahlung, Verzugsfolgen, Aufrechnung, Zurückbehaltung**

5.1 Lieferungen und Leistungen sind grundsätzlich im Voraus zu bezahlen. Als besondere Serviceleistung werden Rechnungsstellungen gestaffelt. Sollten Vertragspartner ihrer Zahlungspflicht nicht pünktlich und vollständig nachkommen, werden alle Staffelmahlungen sofort fällig. Weiterhin werden alle Leistungen eingestellt und erst wieder aufgenommen, wenn sämtliche fälligen Beträge bezahlt sind.

5.2 Bei ausstehenden Zahlungen werden Mahnkosten, Verzugszinsen und Inkassokosten je nach Fälligkeitsüberschreitung in Rechnung gestellt. Alle Verzugs- und Inkassokosten sowie Kosten des Forderungsmanagements sind vom Vertragspartner zu zahlen.

5.3 Rechnungsstellung für Software, Hardware und Dienstleistung erfolgt zu 40% bei Auftragserteilung, zu 40% nach Lieferung und 20% nach Übergabe des Vertragsgegenstandes bzw. abgeschlossener Softwareinstallation.

5.4 Bei Wartungs- und Softwarepflegeverträgen gilt eine kalenderjährliche Zahlung im Voraus. Nach besonderer, schriftlicher Vereinbarung kann die Rechnungsstellung auch monatlich, quartalsweise oder halbjährlich im Voraus erfolgen.

5.5 Verletzt der Vertragspartner eine Pflicht im Sinne des § 280 BGB, so kann topfact 30 % des Rechnungspreises für die geschuldete Leistung als pauschalierten Schadensersatz verlangen, es sei denn, der Vertragspartner weist die Entstehung eines niedrigeren Schadens nach.

5.6 Die Aufrechnung mit von topfact bestrittenen und/oder mit nicht rechtskräftig festgestellten Gegenansprüchen sowie die Zurückbehaltung von Zahlungen durch den Vertragspartner wegen Gegenansprüchen aus anderen Vertragsverhältnissen ist ausgeschlossen.

5.7 Bei Zahlungsverzug ist die topfact AG berechtigt, Wartungs- und Serviceverträge, mit sofortiger Wirkung zu kündigen. Die bis dahin aufgelaufenen Kosten sind dann sofort fällig.

#### **6. Lieferfristen**

6.1 Mangels abweichender Vereinbarung sind die genannten Liefertermine und -fristen nur unverbindliche Cirka-Angaben.

#### **7. Eigentumsvorbehalt**

7.1 Der Vertragsgegenstand bleibt bis zu dessen vollständiger Bezahlung Eigentum von topfact. Eine Weiterveräußerung oder Belastung bedarf der schriftlichen Zustimmung.

7.2 Gegenüber Unternehmern gilt der Eigentumsvorbehalt auch für alle Forderungen aus laufender Geschäftsbeziehung. Übersteigt der Sicherungswert der Vorbehaltsware die zu sichernden Forderungen um mehr als 20%, so gibt topfact auf Anforderungen des Vertragspartners den Lieferbestand insoweit frei. Hat der Vertragspartner sämtliche vertraglichen Forderungen erfüllt oder besteht für noch offene Forderungen anderweitig eine angemessene Sicherung, so ist topfact auf Verlangen des Vertragspartners zur Freigabe verpflichtet.

7.3 Zahlungsverzug, erfolgte Zahlungseinstellung oder -unfähigkeit des Vertragspartners berechtigen topfact zur Abholung der im Besitz des Vertragspartners befindlichen Vorbehaltsware. Der Vertragspartner gestattet den zur Abholung der Vorbehaltsware ermächtigten Personen Zutritt zu den Geschäftsräumen während der Bürozeit nach vorheriger Anmeldung.

7.4 In der Geltendmachung des Eigentumsvorbehaltes, der Rücknahme oder der Pfändung von Vorbehaltsware liegt kein Rücktritt vom Vertrag, sofern nicht die §§ 491 – 507, 655 a-e BGB Anwendung finden.

#### **8. Gewährleistung**

8.1 topfact leistet für Mängel der Ware nach seiner Wahl: Gewähr durch Nachbesserung oder Ersatzlieferung.

8.2 Schlägt die Nachbesserung oder Ersatzlieferung fehl, kann der Kunde nach seiner Wahl Herabsetzung der Vergütung oder Rückgängigmachung des Vertrags verlangen.

8.3 Offensichtliche Mängel sind vom Kunden innerhalb von 2 Wochen ab Lieferung des Vertragsgegenstandes schriftlich zu rügen. Für Unternehmer gelten die Untersuchungs- und Rügepflichten der § 377 HGB.

8.4 Im Übrigen übernimmt topfact die Gewähr nach den gesetzlichen Regelungen.

#### **9. Haftungsbeschränkung**

9.1 Topfact haftet für Schäden aus jeglichem Rechtsgrund einschließlich Verzug, Schlechterfüllung und außervertraglicher Haftung:

9.2 Ohne Begrenzung der Schadenshöhe für Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit seiner gesetzlichen Vertreter oder leitenden Angestellten sowie für schwerwiegendes Organisationsverschulden. 9.2 Unter Begrenzung auf die vertragstypisch vorhersehbaren Schäden:

9.2.a) für die schuldhaftige Verletzung wesentlicher Vertragspflichten; 9.2.b) für grobe Fahrlässigkeit oder Vorsatz seiner Erfüllungsgehilfen; 9.2.c) für Personenschäden.

9.3 Im Übrigen begrenzt auf den Betrag der vertraglichen Vergütung je Schadensfall.

9.4 Die Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz bleibt unberührt.

#### **10. Erfüllungsort und Gerichtsstand, anzuwendendes Recht**

10.1 Gegenüber Kaufleuten, juristischen Personen des öffentlichen Rechts oder öffentlich rechtlichen Sondervermögen ist für alle gegenseitigen Ansprüche Bad Endorf Erfüllungsort und Gerichtsstand.

10.2 Es gilt ausschließlich deutsches Recht.

#### **11. Hinweis nach der Datenschutzgrundverordnung (DSGVO), Art. 28 DSGVO)**

11.1 topfact speichert Daten des Vertragspartners im Rahmen der Zweckbestimmung des Vertragsverhältnisses. Die vertrauliche Behandlung der gespeicherten Daten ist gewährleistet.