

# PCS Strakeljahh GmbH & Co. KG

Bielefelder Straße 115    Telefon: +49 (0) 5225 / 8796-0    HRA 4101 | AG Bad Oeynhausen  
D-32139 Spenge    Telefax: +49 (0) 5225/ 8796-110    pHG: **PCS** Strakeljahh Verwaltungs GmbH | HRB 6773 | AG Bad Oeynhausen  
[www.PCS-software.de](http://www.PCS-software.de)    eMail: [mail@PCS-software.de](mailto:mail@PCS-software.de)    Geschäftsführer: Dirk Strakeljahh, Heinz Strakeljahh

## Allgemeine Geschäftsbedingungen

Stand: April 2016

- A. Geltung der Geschäftsbedingungen der **PCS**
- B. Einkaufs- und Auftragsbedingungen
- C. Allgemeine Leistungsbedingungen
- D. Bedingungen für Beratungsleistungen
- E. Bedingungen für Schulungen
- F. Bedingungen für Software-Pflegeverträge (SVP)
- G. Bedingungen für Hotline-Leistungen

## A. Geltung der Geschäftsbedingungen von PCS

### A.0

Diese Geschäftsbedingungen gelten für alle Geschäftsbeziehungen zwischen **PCS** und ihren Vertragspartnern, auch wenn bei einzelnen Geschäften nicht mehr besonders auf die Geschäftsbedingungen Bezug genommen wird, wenn der Vertragspartner Unternehmer (§ 14 BGB), eine juristische Person des öffentlichen Rechts oder ein öffentlich-rechtliches Sondervermögen ist.

Als Vertragspartner werden in diesen Geschäftsbedingungen die Partner bezeichnet, die mit **PCS** auf Anbieter- und/oder Kundenseite Geschäfte tätigen.

### A.1

Diese Geschäftsbedingungen gelten stets und ausschließlich. Abweichende, entgegenstehende oder ergänzende Allgemeine Geschäftsbedingungen des Vertragspartners werden nur dann und insoweit Vertragsbestandteil, als **PCS** ihrer Geltung ausdrücklich schriftlich zugestimmt hat.

Im Einzelfall getroffene, individuelle Vereinbarungen mit dem Vertragspartner (einschließlich Nebenabreden, Ergänzungen und Änderungen) haben in jedem Fall Vorrang vor diesen Geschäftsbedingungen. Für den Inhalt derartiger Vereinbarungen ist, vorbehaltlich des Gegenbeweises, ein schriftlicher Vertrag bzw. die schriftliche Bestätigung von **PCS** maßgebend.

### A.2

Hinweise auf die Geltung gesetzlicher Vorschriften haben nur klarstellende Bedeutung. Auch ohne eine derartige Klarstellung gelten daher die gesetzlichen Vorschriften, soweit sie in diesen Geschäftsbedingungen nicht unmittelbar abgeändert oder ausdrücklich ausgeschlossen werden.

## B. Einkaufs- und Auftragsbedingungen

### B.0

Maßgeblich für von **PCS** erteilte Aufträge und Bestellungen sind ausschließlich die Einkaufs- und Auftragsbedingungen von **PCS**.

### B.1

Alle von **PCS** erteilten Aufträge und getätigten Käufe werden – soweit diese Bedingungen die Frage nicht regeln - **ausschließlich** auf Grundlage der gesetzlichen Bestimmungen abgewickelt. Geschäftsbedingungen des Vertragspartners von **PCS** gelten nicht.

### B.2

Der Vertragspartner von **PCS** hat im gesetzlichen Umfang und für die gesetzliche Dauer Gewährleistung und Schadensersatz zu erbringen.

*Gewährleistung* in diesen Geschäftsbedingungen bedeutet: Ansprüche wegen Schlechtleistung aufgrund Lieferung einer mangelhaften Sache.

### B.3

Für beide Vertragsparteien ist Erfüllung- und Zahlungsort der Sitz von **PCS**.

### B.4

Für alle Streitigkeiten aus oder im Zusammenhang mit dem Vertragsverhältnis zwischen dem Vertragspartner und **PCS** ist Gerichtsstand der Sitz von **PCS**.

**PCS** ist in vorstehendem Fall berechtigt, den Vertragspartner, auch an dessen jeweiligen Sitz zu verklagen.

### B.5

Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss internationalen Einheitsrechts, insbesondere des UN-Kaufrechts (CISG).

## C. Allgemeine Leistungsbedingungen

### C.0. Vertragsgegenstand

Das Geschäftsfeld von **PCS** liegt vor allem im Bereich von ERP/PPS-Systemen mit integrierten Visualisierungsfunktionen für Küchen- und Badmöbelhersteller und umfasst damit zusammenhängende Beratungsleistungen, Planung und Umsetzung von Softwareprojekten, Programmierung von Softwarelösungen, Lizenzierung von **PCS**-Standardsoftware und deren Konfektionierung für den Kunden, Softwarewartung, Anwendersupport und Schulungen. **PCS** erbringt diese Leistungen auf Grundlage der entsprechenden speziellen **PCS**-Bedingungen, durch die diese Allgemeinen Leistungsbedingungen ergänzt werden.

### C.1. Auftragsbestätigung / Leistungsumfang

#### C.1.01

Die nachstehenden Regelungen gelten, wenn **PCS** Lieferungen oder Leistungen erbringt.

#### C.1.02

Für den Inhalt des jeweiligen Vertrages ist, soweit kein beidseitig unterschriebener Vertrag vorliegt, die schriftliche Auftragsbestätigung von **PCS**, gegebenenfalls in Verbindung mit der von **PCS** erstellten Leistungsbeschreibung maßgeblich.

#### C.1.03

Mündliche Abmachungen mit nicht vertretungsberechtigten Mitarbeitern im Zusammenhang mit Vertragsabschlüssen bedürfen zu ihrer Wirksamkeit gleichfalls der schriftlichen Bestätigung von **PCS**.

#### C.1.04

Mit Abschluss eines Vertrags durch beiderseitige Unterschrift, verlieren sämtliche vorangegangenen Kostenmodelle, Verhandlungsprotokolle, Aussagen, Nebenabreden und Vorverträge ihre Wirksamkeit, es sei denn, es wird im Vertrag auf sie Bezug genommen.

#### C.1.05

Ziffer **C.1.04** gilt entsprechend, wenn ein Vertrag durch Auftragsbestätigung von **PCS** bestätigt wird.

#### C.1.06

Der Kunde hat **PCS** mit allen Informationen und Unterlagen zu versorgen, die für die Durchführung des Auftrags erforderlich oder nützlich sind. Außerdem hat der Kunde die seinerseits vorzuhaltenden EDV-Voraussetzungen sicherzustellen. Der Kunde wird bei Vertragsbeginn geeignete Mitarbeiter benennen, die diesen Informationspflichten nachkommen. Wenn eine Leistungsbeschreibung

erstellt wird, die dem Kunden zur Prüfung und Zustimmung vorgelegt wird, legt diese Leistungsbeschreibung den Leistungsumfang für beide Seiten verbindlich fest. Berühren die von **PCS** durchzuführenden Abläufe gesetzliche und/oder betriebliche Bestimmungen, so obliegt die Prüfung der Richtigkeit der vorgeschlagenen Abläufe dem Kunden.

#### C.1.07

Eigenschaftsangaben, die die Produkte und Leistungen von **PCS** betreffen, sind **PCS** nur dann zuzurechnen, wenn diese Angaben von **PCS** stammen oder im ausdrücklichen Auftrag von **PCS** gemacht werden oder von **PCS** ausdrücklich autorisiert sind oder wenn **PCS** diese kannte oder kennen musste und sich davon nicht innerhalb einer angemessenen Frist distanziert hat. Eine hinreichende Berichtigung von Eigenschaftsangaben im Sinne des § 434 Absatz 1 BGB kann in jedem Fall auf der Homepage von **PCS** unter der Adresse [www.pcs-software.de](http://www.pcs-software.de) erfolgen.

#### C.1.08

Beratungs- und Organisationsleistungen schuldet und erbringt **PCS** nur aufgrund eines besonderen Vertrags und gegen gesonderte Vergütung.

#### C.1.09

**PCS** behält sich vor, die Dokumentationen für die vertragsgegenständliche Software gesondert als druckbare Datei auf Datenträger oder als in die Software integrierte Online-Hilfe zu liefern. Der Kunde hat das Recht, die Dokumentationen gegen gesonderte Vergütung gemäß den jeweils aktuellen Preisen auch als gedruckte Version zu erhalten.

#### C.1.10

**PCS** weist darauf hin, dass eine sinnvolle Anwendung der vertragsgegenständlichen Software wegen ihrer Komplexität und der kundenfachspezifischen Anforderungen auch mit vollständiger detaillierter Dokumentation für einen durchschnittlich begabten Anwender nicht ohne gesonderte Schulung möglich ist.

**PCS** bietet entsprechende Schulungen gegen gesonderte Vergütung an.

### C.2. Urheberrechte / Rechte Dritter/ Rechtheumfang/ Schadenersatz/ Dongles

#### C.2.01

Etwaige von **PCS** erstellte Ablaufpläne, Entwürfe, Zeichnungen, Textvorlagen etc. bleiben Eigentum der **PCS**, auch wenn der Kunde für die Arbeit Wertersatz geleistet hat. Das Recht zur Verwertung dieser Gegenstände und Arbeitsergebnisse bleibt ausschließlich der **PCS** vorbehalten.

### **C.2.02**

Der Kunde wird die Lizenzbeschränkungen der Hersteller bezüglich der dem Kunden von **PCS** gelieferten Software beachten und auch seinen Mitarbeitern die Beachtung dieser fremden Urheberrechte auferlegen.

### **C.2.03**

**PCS** räumt dem Kunden das nicht ausschließliche und nicht übertragbare Recht zur Nutzung der Software ein. Soweit im Vertrag nichts anderes vereinbart ist, erwirbt der Kunde ein Einfachnutzungsrecht. Mehrfachnutzungsrechte müssen als solche gesondert vertraglich vereinbart sein. Unter Mehrfachnutzung wird die gleichzeitige Installation und/oder Nutzung der Software auf mehreren Arbeitsplätzen durch den Kunden verstanden. Eine Mehrfachnutzung in diesem Sinne liegt auch vor, wenn die Software zwar nur auf einer Festspeichereinheit installiert ist, ein gleichzeitiger Zugriff auf die Software jedoch über mehrere Arbeitsplätze erfolgen kann. Ob und in welchem Umfang die Software vom Kunden auch mit verschiedenen Mandanten genutzt werden darf, ergibt sich aus dem jeweiligen Vertrag.

Eine davon abweichende Benutzung der Software durch den Kunden stellt ebenfalls einen urheberrechtswidrigen Verstoß gegen die Nutzungsbedingungen dar.

### **C.2.04**

Der Kunde ist nicht berechtigt, außer im Fall der ausdrücklichen schriftlichen Einwilligung von **PCS**, Kopien der Software und der zur Verfügung gestellten Dokumentationsunterlagen anzufertigen. Das Recht, von der Software Sicherungskopien zu erstellen, bleibt davon unberührt.

### **C.2.05**

Der Kunde darf, vorbehaltlich der Ziffer **C.2.06**, ohne ausdrückliche schriftliche Zustimmung der **PCS** Software, Dokumentationen oder Kopien davon nicht an Dritte weitergeben.

### **C.2.06**

Der Kunde darf nur unter endgültiger Entäußerung sämtlicher eigener Nutzungsmöglichkeiten Software, Dokumentationen oder Kopien von Software an Dritte weitergeben oder Dritten zur Verfügung stellen. Der Kunde räumt **PCS** das Recht ein, in seinen Räumen während der Geschäftszeit die Einhaltung dieser Nutzungsregelung jederzeit zu überprüfen.

### **C.2.07**

Der Kunde erwirbt das Nutzungsrecht für die Version des Softwareproduktes, die zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses aktuell ist. Sofern es für den

Kunden nicht mit unzumutbaren Nachteilen verbunden ist, hat **PCS** das Recht, stattdessen die bei der erstmaligen Installation aktuelle Softwareversion zu installieren. So hat der Kunde den Vorteil nicht eine möglicherweise schon überholte Software zu bekommen.

### **C.2.08**

Die Dekompilierung der Software ist nicht erlaubt. Wenn der Kunde Schnittstellen-Informationen benötigt, wird **PCS** auf Anforderung die Information geben. Nur wenn **PCS** diesem Verlangen nicht binnen einer angemessenen Frist nachkommt, ist es dem Kunden gestattet, zum Zwecke der Schnittstellen – Analyse die zu dieser Analyse notwendigen Softwareteile zu dekompileieren.

### **C.2.09**

Ein Verstoß gegen die Nutzungsbestimmungen dieses Abschnitts C.2 ist eine Straftat nach § 106 UrhG und kann von der Staatsanwaltschaft von Amts wegen bei besonderem öffentlichem Interesse oder nach Strafantrag verfolgt werden.

### **C.2.10**

**Für jeden Einzelfall der Verletzung dieser vorstehenden Nutzungsregelung verpflichtet sich der Kunde zur Zahlung eines pauschalen Schadenersatzes in Höhe von 50% des für die Software gezahlten Kaufpreises. Dem Kunden bleibt der Nachweis gestattet, nachzuweisen, dass PCS gar kein oder ein wesentlich geringerer Schaden als die angegebene Pauschale entstanden ist.**

**Die Geltendmachung eines darüber hinausgehenden, konkret nachgewiesenen Schadens behält sich PCS ausdrücklich vor.**

### **C.2.11**

Die vorstehende Regelung gilt auch für den Fall, dass der Kunde die Software über eine ihm erlaubte Mehrfachnutzung hinaus benutzt.

### **C.2.12**

**PCS** behält sich den Einsatz von Dongles (Softwareschutzsteckern) und dergleichen vor. Wenn und soweit **PCS** entsprechende Schutzstecker einsetzt, ist das Nutzungsrecht der betroffenen Software an den ordnungsgemäßen Einsatz der Dongles gekoppelt.

Für den Fall, dass der Dongle dem Kunden abhandenkommt, erlischt das Nutzungsrecht. Für den Fall, dass die entsprechende Software dem Kunden nur für begrenzte Zeit zur Nutzung überlassen wurde, hat der Kunde den jeweiligen Dongle nach Ablauf der Nutzungsdauer an **PCS** zurückzugeben. Wenn dem Kunden ein Dongle abhandenkommt, hat der Kunde das Recht, zum Preis der

durch den abhanden gekommenen Dongle geschützten Software einen neuen Dongle von **PCS** zu erwerben.

Wenn ein Dongle beschädigt wurde, hat der Kunde das Recht, von **PCS** im Austausch gegen den beschädigten Dongle und für eine Pauschale von € 500,00 zuzüglich Umsatzsteuer einen Ersatz-Dongle zu beziehen. In dem Fall hat **PCS** das Recht, den beschädigten Dongle auf Kosten des Kunden von einem Sachverständigen untersuchen zu lassen, um die Identität des Dongles sicher zu stellen.

#### **C.2.13**

Wenn im Rahmen der Vertragsbeziehung auf dem System des Kunden Quellcodes gespeichert werden, ohne dass dies ausdrücklich vereinbart wurde, geschieht das nur aus technischen Gründen. **PCS** behält sich vor, solche Quellcodes nach Erreichung der mit der Speicherung verfolgten Zwecke, wieder zu löschen. Der Kunde erwirbt an diesen Quellcodes keinerlei Rechte und darf sie weder lesen, noch irgendwie bearbeiten oder sonst wie verwerten oder weiter geben.

### **C.3. Erfüllungsort / Abnahme**

#### **C.3.01**

Erfüllungsort für die von **PCS** und für die vom Kunden zu erbringenden Leistungen ist der Betrieb von **PCS**.

#### **C.3.02**

Der Kunde ist verpflichtet, **PCS** nach erbrachter Leistung deren Erbringung schriftlich zu bestätigen.

#### **C.3.03**

Ist zur Feststellung der Leistungserbringung ein Testlauf vereinbart, ist der Kunde verpflichtet, nach ordnungsgemäßem, erfolgreichem Testlauf **PCS** zu bestätigen, dass die Leistung erbracht wurde.

#### **C.3.04**

Sind Teilabnahmen vereinbart, gelten die Ziffern **C.3.02** und **C.3.03** entsprechend für Teilleistungen.

#### **C.3.05**

Der Vertragsgegenstand beziehungsweise der Teilgegenstand gilt auf jeden Fall als abgenommen,

- wenn der Kunde ihn für Produktivarbeiten benutzt

oder

- wenn der Kunde oder Dritte selbstständig Eingriffe am Vertragsgegenstand vornehmen

oder

- wenn der Kunde innerhalb 10 Tagen nach Aufforderung zu Leistungsbestätigung / Teilleistungsbestätigung **PCS** diese Bestätigung nicht schriftlich erteilt oder – falls Testläufe vereinbart waren – nicht die Möglichkeit zur Durchführung der entsprechenden Programmabnahme einräumt.

#### **C.3.06**

Wenn ein Kunde trotz berechtigter Aufforderung von **PCS** die von ihm geforderte Leistungsbestätigung / Teilleistungsbestätigung nicht abgibt, erhöht sich der Verwaltungsaufwand für die Projektentwicklung bei **PCS** derart, dass der Kunde für jede nicht erfüllte Anforderung zur Abgabe einer entsprechenden Erklärung eine Aufwandspauschale von 100,00 € schuldet. Dem Kunden bleibt gestattet, nachzuweisen, dass **PCS** gar kein oder ein wesentlich geringerer Schaden als die angegebene Pauschale entstanden ist.

Außerdem ist **PCS** berechtigt, die weitere Durchführung des Projekts von der Erteilung der Bestätigung abhängig zu machen und solange auszusetzen, bis die entsprechenden Leistungsbestätigungen vorliegen.

#### **C.3.07**

Programmabnahmen erfolgen anhand eines von **PCS** vorgegebenen Ablaufs.

### **C.4 Lieferzeit und Lieferverzug/ Teillieferungen**

#### **C.4.01**

Liefertermine bezeichnen einen Zeitpunkt, einen bestimmten Tag oder eine Kalenderwoche o.ä., an dem die Lieferung zu erfolgen hat.

Lieferfristen bezeichnen den Zeitraum binnen dessen eine Lieferung zu erfolgen hat.

Lieferzeit ist der Oberbegriff für Liefertermine und Lieferfristen.

#### **C.4.02**

Sämtliche Lieferzeiten stehen unter dem Vorbehalt, dass die Leistung bei **PCS** verfügbar ist. Wenn die Leistung nicht verfügbar ist (Nichtverfügbarkeit der Leistung), wird **PCS** den Kunden unverzüglich darüber informieren und gleichzeitig die voraussichtliche, neue Lieferzeit mitteilen. Ist die Leistung auch innerhalb der neuen Lieferzeit nicht verfügbar, ist **PCS** berechtigt, ganz oder teilweise vom Vertrag zurückzutreten; eine bereits erbrachte Gegenleistung des Kunden wird unverzüglich erstattet. Als Fall der Nichtverfügbarkeit der Leistung in diesem Sinne gilt insbesondere die nicht rechtzeitige Selbstbelieferung von **PCS** durch ihre Zulieferer, wenn **PCS** ein

kongruentes Deckungsgeschäft abgeschlossen hat, weder **PCS** noch ihrem Zulieferer ein Verschulden trifft oder **PCS** im Einzelfall nicht zur Beschaffung verpflichtet ist.

#### **C.4.03**

Etwa vereinbarte **Lieferfristen** gelten ab Werk, sofern nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart wurde. Solche Lieferfristen beginnen mit dem im Auftrag vorgesehenen Zeitpunkt, frühestens jedoch, wenn die vom Kunden zu beschaffenden Unterlagen, Genehmigungen, Abrufe und Versandanschriften vorliegen, alle Einzelheiten des Auftrags klargestellt sind und der Kunde vereinbarte Anzahlungen bzw. Sicherheiten geleistet hat.

#### **C.4.04**

Soweit eine **Lieferfrist** vereinbart ist, verlängert sich diese angemessen, wenn der Kunde mit der Beibringung von durch ihn zu beschaffenden Unterlagen, Genehmigungen, Mitteilung von Versandanschriften, Anzahlungen oder Sicherheiten in Rückstand ist.

#### **C.4.05**

Ist ein **Liefertermin** vereinbart, so verschiebt er sich angemessen, wenn der Kunde mit der Beibringung von durch ihn zu beschaffenden Unterlagen, Genehmigungen, Mitteilung von Versandanschriften, Anzahlungen oder Sicherheiten in Rückstand ist.

#### **C.4.06**

Eine entsprechende Verschiebung oder Verlängerung von **Lieferzeiten** findet auch statt, wenn für von **PCS** geschuldete Leistungen vom Kunden zu schaffende Voraussetzungen nicht rechtzeitig vorliegen.

#### **C.4.07**

Werden vom Kunden nach Auftragsbestätigung Änderungen des Auftrags gewünscht, so beginnt die **Lieferfrist** erst mit der Bestätigung der Änderung durch **PCS**. Der **Liefertermin** verschiebt sich entsprechend.

#### **C.4.08**

Die **Lieferzeit** verlängert oder verschiebt sich angemessen beim Eintritt unvorhergesehener Hindernisse, die **PCS** trotz nach den Umständen des Falls zumutbarer Sorgfalt nicht abwenden kann, z.B. Maßnahmen im Rahmen von Arbeitskämpfen insbesondere Streik und Aussperrung oder ein totaler oder teilweiser Ausfall von Subunternehmern, für den **PCS** nicht einzustehen hat. In einem solchen Fall kann **PCS** vom Vertrag zurücktreten.

#### **C.4.09**

Der Eintritt des Lieferverzugs von **PCS** bestimmt sich nach den gesetzlichen Vorschriften. In jedem Fall ist aber eine Mahnung durch den Kunden erforderlich.

#### **C.4.10**

Liegt Lieferverzug seitens **PCS** vor, kann der Kunde pauschalierten Ersatz seines Verzugs Schadens verlangen. Die Schadenspauschale beträgt für jede vollendete Kalenderwoche des Verzugs 0,5 % des Nettopreises (Lieferwert), insgesamt jedoch höchstens 5 % des Lieferwerts der verspätet gelieferten Ware. **PCS** bleibt der Nachweis vorbehalten, dass dem Kunden gar kein Schaden oder nur ein wesentlich geringerer Schaden als vorstehende Pauschale entstanden ist.

#### **C.4.11**

Die Ansprüche des Kunden in den Fällen der Ziffer C.9.02 und die gesetzlichen Rechte von **PCS**, insbesondere bei einem Ausschluss der Leistungspflicht (z.B. aufgrund Unmöglichkeit oder Unzumutbarkeit der Leistung und/oder Nacherfüllung), bleiben unberührt.

#### **C.4.12**

Verzögert sich die Leistungserbringung von **PCS** durch Umstände, die der Kunde zu vertreten hat, trägt der Kunde etwaige sich daraus ergebende Nachteile. Dies gilt auch in anderen Fällen, in denen **PCS** die Verzögerung des Versandes oder der Aufbereitung nicht zu vertreten hat.

#### **C.4.13**

**PCS** ist in einem dem Kunden zumutbaren Umfang zu Teillieferungen berechtigt.

#### **C.4.14**

Wenn **PCS** von seinem Recht gem. Ziffer C.4.13 Gebrauch macht, können Zahlungen für bereits gelieferte Waren oder erbrachte Leistungen nicht aus diesem Grund zurückgehalten werden.

### **C.5. Zahlungsbedingungen**

#### **C.5.01**

Die Preise und Kosten verstehen sich zuzüglich der jeweils geltenden Umsatzsteuer.

#### **C.5.02**

Skonto wird nur bei ausdrücklicher schriftlicher Vereinbarung gewährt.

#### **C.5.03**

Sofern nichts anderes vereinbart ist, sind Zahlungen sofort fällig.

#### **C.5.04**

Sofern nicht ausdrücklich anderes vereinbart ist, sind die Zahlungen für Dienstleistungen, die **PCS** während eines Monats erbringt, zum 1. des Folgemonats fällig. Das gilt auch, wenn sich die von **PCS** für den Kunden erbrachten Dienstleistungen über mehrere Monate erstrecken. Dienstleistungen in

diesem Sinne sind z.B. Beratungsleistungen, Schulungen, Projektbesprechungen, Projektdokumentationen und ähnliches.

#### **C.5.05**

Auch die Zahlungen für Arbeiten an Software - Konfigurationen und Software – Anpassungen, die von **PCS** im Rahmen sich über mehrere Monate erstreckender Projekte jeweils binnen eines Monats erbracht werden, sind zum 1. des Folgemonats fällig.

#### **C.5.06**

**PCS** ist befugt, für fällige Zahlungen zusammen mit der Rechnungsstellung oder unabhängig davon einen kalendermäßigen oder nach dem Kalender berechenbaren Zahlungstermin zu bestimmen.

#### **C.5.07**

Der Kunde kommt mit seiner Zahlungsverpflichtung in Verzug, wenn er auf eine Mahnung von **PCS**, die nach Eintritt der Fälligkeit der Zahlungsverpflichtung erfolgt, nicht zahlt.

#### **C.5.08**

Spätestens fällig sind an **PCS** zu leistende Zahlungen 10 Tage nach Rechnungsdatum. Mit Überschreiten dieses Datums, gerät der Geldschuldner in Zahlungsverzug.

#### **C.5.09**

Bei Zahlungsverzug des Kunden schuldet dieser Verzugszinsen in Höhe des jeweils geltenden gesetzlichen Verzugszinssatzes.

#### **C.5.10**

**PCS** ist berechtigt, auch einen über Ziffer **C.5.09** hinausgehenden Verzugsschaden geltend zu machen.

#### **C.5.11**

Erfüllungsort für an **PCS** zu leistende Zahlungen ist der Sitz von **PCS**.

#### **C.5.12**

Der Kunde kann nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Forderungen aufrechnen.

#### **C.5.13**

Dem Kunden hat, außer in den Fällen der Ziffer C.5.12, keine Zurückbehaltungsrechte.

Die Rechte gemäß § 320 BGB bleiben jedoch ferner erhalten, solange und soweit **PCS** seinen eigenen Gewährleistungsverpflichtungen nicht nachkommt.

#### **C.5.14**

Wird nach Abschluss des Vertrages – sollte es zum Vertragsschluss noch einer Willenserklärung des

Kunden bedürfen, nach der letzten auf den Vertragsschluss gerichteten Willenserklärung von **PCS** erkennbar (z.B. durch Antrag auf Eröffnung eines Insolvenzverfahrens), dass der Kaufpreisanspruch von **PCS** durch mangelnde Leistungsfähigkeit des Kunden gefährdet wird, so ist **PCS** nach den gesetzlichen Vorschriften zur Leistungsverweigerung und –gegebenenfalls nach Fristsetzung – zum Rücktritt vom Vertrag berechtigt (§ 321 BGB). Bei Verträgen über die Herstellung unvertretbarer Sachen (Einzelfertigungen) kann **PCS** den Rücktritt sofort erklären; die gesetzlichen Regelungen über die Entbehrlichkeit der Fristsetzung bleiben unberührt.

**PCS** kann in diesem Fall pauschalen Schadensersatz verlangen und zwar ohne besonderen Nachweis 25% der nicht ausgeführten Auftragssumme, wobei dem Kunden vorbehalten bleibt, nachzuweisen, dass **PCS** gar kein oder ein geringerer Schaden als die vorstehende Pauschale entstanden ist. **PCS** ist berechtigt, auch den Ersatz eines über die Pauschale hinaus gehenden Schadens zu verlangen.

#### **C.5.15**

Die Stundensätze, Zuschläge und dergleichen von **PCS** gelten für jede normale Warte- und Arbeitsstunde unter Zugrundelegung der jeweiligen tariflichen Wochenarbeitszeit. Es gilt die jeweils aktuelle Vergütungs- und Reisekostenliste von **PCS**. Reisezeiten werden ebenfalls entsprechend der jeweils aktuellen Vergütungs- und Reisekostenliste von **PCS** berechnet. Die Auslösung (Verpflegung und Unterkunft im Inland) berechnet **PCS** für jeden Reise- und Arbeitstag. Falls eine Installations- oder sonstige Kundendienstleistung nach einem Wochenende fortgesetzt wird, sind nach Wahl von **PCS** für das Wochenende Auslösung oder Fahrtkosten zu zahlen, sofern nichts anderes ausdrücklich vereinbart ist. Feiertagszuschläge und Auslösung werden **auch** an örtlichen (am Einsatzort geltenden) Feiertagen erhoben.

#### **C.5.16**

Reisekosten werden wie folgt abgerechnet:

- Flugreisen: Economy-Class
- Bahnreisen: 1. Klasse
- Nahverkehr: Taxi und ggf. Gepäckträger
- Betriebseigene oder von Mitarbeitern der **PCS** eingesetzte KFZ: Kilometerpauschale gemäß den **PCS** -Verrechnungssätzen.

#### **C.5.17**

Reisestunden und Fahrtausgaben für die Rückreise werden erst nach deren Beendigung auf Arbeitsbescheinigungen oder Stundenzetteln eingetragen.

#### **C.5.18**

Die vorbezeichneten Rechnungssätze von **PCS** basieren auf den jeweils gültigen Lohn-, Gehalts- und Arbeitszeittarifen. Für den Fall, dass Letztgenannte geändert werden, behält sich **PCS** eine entsprechende Änderung der Rechnungssätze vor. Die jeweils gültigen Rechnungssätze werden dem Kunden auf Wunsch übermittelt.

#### **C.5.19**

Verzögert sich eine Installation, Wartung, Konfiguration, Datenübernahme oder eine sonstige von **PCS** zu erbringende Leistung aus Gründen, die nicht im Einflussbereich von **PCS** liegen, so hat der Kunde alle daraus entstehenden Kosten, insbesondere Wartezeiten und durch die Verzögerung entstandene weitere Reisekosten und Spesen der von **PCS** eingesetzten Mitarbeiter oder sonstigen Erfüllungshelfern zu tragen.

#### **C.5.20**

Die in Ziffer **C.5.19** genannte Rechtsfolge tritt nur ein, wenn die Verzögerungsgründe vom Kunden zu vertreten sind.

#### **C.5.21**

Für Anzahlungen gelten die Bestimmungen des Umsatzsteuergesetzes.

### **C.6. Kontroll- und Rügeobliegenheiten**

#### **C.6.01**

Der Kunde ist verpflichtet, die ordnungsgemäße Durchführung der Lieferungen und Leistungen durch **PCS** stets zu überprüfen. Die Lieferungen und Leistungen, dazu zählt auch Software, sind vom Kunden bei Übergabe oder Installation (je nachdem, was von **PCS** geschuldet ist) unverzüglich auf ihre Ordnungsmäßigkeit zu überprüfen. Bestehen Anhaltspunkte dafür, dass Unregelmäßigkeiten, fehlerhafte Leistungen oder mangelhafte oder falsche Lieferungen vorliegen, intensiviert sich die Prüfungsobliegenheit des Kunden entsprechend.

#### **C.6.02**

Die Kontroll- und Rügeobliegenheiten dieses Abschnitts **C.6** erstrecken sich auch auf Pflichtenhefte, Leistungsbeschreibungen, Bedarfsanalysen und ähnliche Informationen, die **PCS** dem Kunden im Zusammenhang mit einer von **PCS** zu erbringenden Leistung zukommen lässt.

#### **C.6.03**

Offensichtliche Mängel müssen **unverzüglich, spätestens jedoch binnen 14 Tagen**, nach Eintreffen am Bestimmungsort oder nach Installation

(je nachdem, was von **PCS** geschuldet ist) schriftlich **PCS** gegenüber gerügt werden.

#### **C.6.04**

Nicht offensichtliche Fehler bzw. Mängel in Leistungen, Lieferungen oder Informationen von **PCS** müssen **unverzüglich, spätestens jedoch binnen 14 Tagen**, nach Entdeckung des Fehlers/ Mangels schriftlich **PCS** gegenüber gerügt werden.

#### **C.6.05**

Die Rüge gem. Ziffern C.6.03 und 6.04 hat unter genauer Angabe der konkreten Beanstandungen zu erfolgen. Durch eine allgemeine Rüge des Inhalts, die Leistung sei mangelhaft oder das Programm funktioniere nicht, kann der Kunde seine Rügeobliegenheit nicht erfüllen.

### **C. 7. Datensicherung / Datenintegrität**

#### **C.7.01**

**PCS** weist darauf hin, dass Daten (dazu gehören auch Programme und dergleichen) aus verschiedenen Gründen verloren gehen können und dass eine Wiederherstellung oft nicht oder nur mit unverhältnismäßigem Aufwand möglich ist. Dem Kunden obliegt es, seinen gesamten Datenbestand stets professionell zu sichern und zwar so, dass mindestens alle 24 Stunden eine komplette Sicherung vorgenommen wird, die mindestens einen Monat lang in dieser Form zur Verfügung steht.

Sollte es zu einem von **PCS** zu vertretenen Datenverlust kommen, beschränkt sich die Ersatzpflicht von **PCS** darauf, den Kunden so zu stellen, wie er stünde, wenn er seine Datensicherungsobliegenheit erfüllt hätte. Die Haftung von **PCS** in den Fällen der Ziffer C.9.02 bleibt davon unberührt.

#### **C.7.02**

Sofern **PCS** Fernwartungen durchführt oder sonstige Leistungen per Datenfernübertragung erbringt, übernimmt **PCS** keine Haftung für nicht von **PCS** verursachte Datenverluste oder Datenverfälschungen, die während der Datenfernübertragung auftreten. **PCS** weist darauf hin, dass bekanntermaßen die Datenintegrität bei Datenfernübertragungen insbesondere durch Leitungsstörungen sowie mangelhafte DFÜ-Endgeräte gefährdet ist. Wenn ein Fall von Verfälschung, Korruption oder Verlust von Daten vorliegt, den **PCS** zu vertreten hat, wird **PCS** ohne Neuberechnung die Arbeiten erneut vornehmen, wenn der Kunde – falls Kundendaten betroffen sind – entsprechende gesicherte Daten zur Verfügung stellt. Weitergehende Ansprüche des Kunden sind ausgeschlossen.



## **C.8. Mängelansprüche des Kunden (Gewährleistung)**

*Gewährleistung* in diesen Geschäftsbedingungen bedeutet: Ansprüche wegen Schlechtleistung aufgrund Lieferung einer mangelhaften Sache.

### **C.8.01**

Unberührt von der Haftungsbeschränkung in diesem Abschnitt C.8. bleiben die gesetzlichen Sondervorschriften bei Endlieferung der Sache an einen Verbraucher (Lieferantenregress gem. §§ 478, 479 BGB).

### **C.8.02**

Kommt der Kunde den unter Abschnitt C.6. aufgeführten Kontroll- und Rügeobliegenheiten nicht nach, ist die Haftung von **PCS** für den nicht angezeigten Mangel ausgeschlossen.

### **C.8.03**

Die allgemeine Verjährungsfrist für Ansprüche aus Sach- und Rechtsmängeln beträgt **12 Monate** ab Ablieferung bzw., soweit eine Abnahme vereinbart ist, ab Abnahme.

Unberührt bleiben die gesetzlichen Sonderregelungen zur Verjährung (insbesondere §§ 438 Abs.1 Nr. 1 und Nr. 2, Abs. 3, 444, 479 BGB bzw. § 634a Abs. 1 Nr. 2 und Nr. 3, Abs. 3 BGB).

### **C.8.04**

Die Verjährungsfrist von **12 Monaten** gilt auch für vertragliche und außervertragliche Schadenersatzansprüche, die auf einem Mangel der Sache beruhen.

Diese Verjährungsverkürzung gilt indes nicht

- soweit die Schadensursache auf Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit von **PCS** oder ihrer Vertreter oder Erfüllungsgehilfen beruht;
- bei Schäden aus der Verletzung von Leben, Körper und Gesundheit;
- bei Verzug, soweit ein fixierter Liefertermin vereinbart ist;
- bei arglistigem Verschweigen eines Mangels;
- bei Übernahme einer Garantie und/oder des Beschaffungs- oder Herstellerrisikos im Sinne von § 276 BGB durch **PCS**;
- in Fällen der zwingenden gesetzlichen Haftung, insbesondere nach dem Produkthaftungsgesetz.

Eine Beweislastumkehr zulasten des Kunden ist mit den vorstehenden Regelungen nicht verbunden.

### **C.8.05**

Sofern durch von **PCS** durchgeführte Arbeiten oder Ersatzlieferungen die Gewährleistungsfrist gehemmt oder unterbrochen wird, erstreckt sich eine solche Hemmung oder Unterbrechung nur auf die von der Ersatzlieferung oder Nachbesserung betroffene funktionale Einheit.

### **C.8.06**

Für den Fall, dass der Kunde ein Recht auf Nacherfüllung hat, entscheidet zunächst **PCS**, ob die Nacherfüllung durch die Beseitigung des Mangels (Nachbesserung) oder durch Lieferung einer mangelfreien Sache (Ersatzlieferung) erfolgt. Das Recht, die Nacherfüllung unter den gesetzlichen Voraussetzungen zu verweigern, bleibt unberührt.

### **C.8.07**

Es wird keine Gewähr übernommen für Schäden, die nicht von **PCS** zu vertreten sind. Dazu zählen zum Beispiel Schäden, die aus nachfolgenden Gründen entstanden sind: Ungeeignete oder unsachgemäße Verwendung, fehlerhafte Montage oder Inbetriebsetzung durch den Kunden oder durch Dritte, natürliche Abnutzung, fehlerhafte oder nachlässige Behandlung, ungeeignete Betriebsmittel oder Austauschwerkstoffe, mangelhafte Bauarbeiten, ungeeigneter Baugrund, oder chemische, elektromagnetische, elektrochemische oder elektrische Einflüsse, sofern sie nicht auf Verschulden von **PCS** zurückzuführen sind.

### **C.8.08**

**PCS** übernimmt keine Gewährleistung für vom Kunden gestellte Komponenten. Für die Tauglichkeit und Beschaffenheit solcher Komponenten ist allein der Kunde verantwortlich, sofern nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart wurde.

### **C.8.09**

Im Falle der Nichtbeachtung der Betriebs- und Wartungsanleitung durch den Kunden wird vermutet, dass ein entstandener Schaden darauf zurückzuführen ist. Der Kunde trägt in dem Fall die Darlegungs- und Beweislast für das Gegenteil.

### **C.8.10**

**PCS** ist berechtigt, die Nacherfüllung davon abhängig zu machen, dass der Kunde den fälligen Kaufpreis bezahlt. Der Kunde ist jedoch berechtigt, einen im Verhältnis zum Mangel angemessenen Teil des Kaufpreises zurückzubehalten.

#### **C.8.11**

Arbeiten an von **PCS** gelieferten Sachen oder sonstigen von **PCS** erbrachten Leistungen gelten nur dann als Arbeiten zur Mängelbeseitigung oder Nachbesserung

- soweit die Mangelhaftigkeit ausdrücklich von **PCS** anerkannt worden ist
- oder soweit Mängelrügen nachgewiesen sind
- und soweit diese nachgewiesenen Mängelrügen berechtigt sind.

Ohne diese Voraussetzungen sind derartige Arbeiten als Sonderleistung anzusehen.

#### **C.8.12**

Auch im Übrigen werden Nachbesserungen oder Ersatzlieferungen von **PCS** als Sonderleistungen erbracht, wenn sie nicht ausdrücklich in Anerkennung einer Rechtspflicht erfolgen.

#### **C.8.13**

**PCS** kann seiner Gewährleistungspflicht im Falle von Programmfehlern oder ähnlichem auch dadurch nachkommen, dass **PCS** dem Kunden eine Lösung anbietet, welche die Auswirkungen des Fehlers beseitigt (Umgehung). Sollte die Nutzerfreundlichkeit des Programms dadurch nicht erheblich beeinträchtigt werden, sind weitergehende Ansprüche des Kunden ausgeschlossen.

#### **C.8.14**

Die zum Zweck der Prüfung und Nacherfüllung erforderlichen Aufwendungen, insbesondere Transport-, Wege-, Arbeits- und Materialkosten (nicht: Ausbau- und Einbaukosten), trägt grundsätzlich **PCS**, wenn tatsächlich ein Mangel vorliegt. Andernfalls kann **PCS** vom Kunden die aus dem unberechtigten Mangelbeseitigungsverlangen entstandenen Kosten (insbesondere Prüf- und Transportkosten) ersetzt verlangen, es sei denn, die fehlende Mangelhaftigkeit war für den Kunden nicht erkennbar.

#### **C.8.15**

Für den Fall, dass von **PCS** gelieferte Anlagen außerhalb der Hauptniederlassung des Kunden aufgestellt oder betrieben werden, obwohl der betreffende Vertrag mit einer in Deutschland befindlichen Niederlassung oder Hauptstelle des Kunden geschlossen wurde, hat der Kunde aber die Mehrkosten zu tragen, die dadurch entstehen, dass etwaige von **PCS** zu erbringende Gewährleistungsmaßnahmen Transportkosten, Reisekosten und sonstigen Aufwand mit sich bringen, die bzw. der die Grenzen Deutschlands überschreitet.

#### **C.8.16**

Zur Vornahme von als Gewährleistung geschuldeten Nachbesserungen und Ersatzlieferungen hat der Kunde **PCS** die erforderliche Zeit und Gelegenheit zu geben. Nur in dringenden Fällen der Gefährdung der Betriebssicherheit und zur Abwehr unverhältnismäßig großer Schäden, wobei **PCS** sofort –nach Möglichkeit vorher- zu verständigen ist, oder wenn **PCS** mit der Beseitigung eines Mangels in Verzug ist, hat der Kunde das Recht, den Mangel selbst oder durch Dritte zu beseitigen und von **PCS** Ersatz der notwendigen Kosten zu verlangen.

#### **C.8.17**

Wenn die Nacherfüllung fehlgeschlagen ist oder eine für die Nacherfüllung vom Kunden zu setzende angemessene Frist erfolglos abgelaufen (§ 323 Abs. 1 bzw. § 281 Abs. 1 BGB) oder nach den gesetzlichen Vorschriften entbehrlich ist (§ 323 Abs. 2 bzw. § 281 Abs. 2 BGB) oder von **PCS** gem. § 439 Abs. 3 BGB bzw. § 635 Abs. 3 BGB verweigert werden kann oder dem Kunden unzumutbar ist, kann der Kunde vom Vertrag zurücktreten. Bei einem unerheblichen Mangel besteht jedoch kein Rücktrittsrecht.

#### **C.8.18**

Das Recht auf Herabsetzung des Preises (Minderung) steht dem Kunden nur zu, wenn **PCS** dem zustimmt.

#### **C.8.19**

**Ansprüche des Kunden auf Schadenersatz bzw. Ersatz vergeblicher Aufwendungen sind auch bei Mängeln nach Maßgabe von Ziffer C.9.01 ausgeschlossen und bestehen nur in den Fällen von Ziffer C.9.02.**

### **C.9. Sonstige Haftung**

#### **C.9.01**

**Soweit in diesen allgemeinen Geschäftsbedingungen nichts anderes bestimmt ist, sind vorbehaltlich nachstehender Ziffer C.9.02 Schadens- und Aufwendungsersatzansprüche des Kunden gleich aus welchem Rechtsgrund gegen **PCS** ausgeschlossen. Dies gilt insbesondere auch für Schadenersatzansprüche aus Delikt (z.B. § 823 BGB).**

**Soweit die Haftung ausgeschlossen oder beschränkt ist, gilt dies auch für die persönliche Haftung der Angestellten, Arbeitnehmer, Mitarbeiter, Vertreter und Erfüllungsgehilfen von **PCS**.**

### C.9.02

Die Haftungsbeschränkungen in diesen allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten nicht

- soweit die Schadensursache auf Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit von **PCS** oder ihrer Vertreter oder Erfüllungsgehilfen beruht;
- bei schuldhaftem Verstoß gegen wesentliche Vertragsverpflichtungen, wobei in diesem Fall der Schadenersatz auf den bei Vertragsschluss vorhersehbaren vertragstypischen Schaden beschränkt ist. Wesentliche Vertragspflichten sind solche Verpflichtungen, die vertragswesentliche Rechtspositionen des Vertragspartners schützen, die ihm der Vertrag nach seinem Inhalt und Zweck gerade zu gewähren hat; wesentlich sind ferner solche Vertragspflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglichen und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertraut hat und vertrauen darf;
- bei Schäden aus der Verletzung von Leben, Körper und Gesundheit;
- bei Verzug, soweit ein fixierter Liefertermin vereinbart ist;
- bei arglistigem Verschweigen eines Mangels;
- bei Übernahme einer Garantie und/oder des Beschaffungs- oder Herstellerrisikos im Sinne von § 276 BGB durch **PCS**;
- in Fällen der zwingenden gesetzlichen Haftung, insbesondere nach dem Produkthaftungsgesetz.

Eine Beweislastumkehr zulasten des Kunden ist mit den vorstehenden Regelungen nicht verbunden.

### C.9.03

Wegen einer Pflichtverletzung, die nicht in einem Mangel besteht, kann der Kunde nur zurücktreten oder kündigen, wenn **PCS** die Pflichtverletzung zu vertreten hat. Ein freies Kündigungsrecht des Kunden (insbesondere gem. §§ 651, 649 BGB) ist ausgeschlossen. Im Übrigen gelten die gesetzlichen Voraussetzungen und Rechtsfolgen.

## C.10. Leistungs- und Erfüllungsort

### C.10.01

Leistungs- und Erfüllungsort für die von **PCS** zu erbringenden Leistungen ist immer der Betrieb von **PCS**.

### C.10.02

Leistungs- und Erfüllungsort für alle vom Kunden zu erbringenden Leistungen ist der Sitz von **PCS**.

## C.11. Abruf-Aufträge

### C.11.01

Werden Aufträge auf Abruf nicht innerhalb von 4 Wochen nach Ablauf der Abruf-Frist abgerufen, ist **PCS** berechtigt, Zahlung zu verlangen.

### C.11.02

Das gleiche gilt für Abruf-Aufträge ohne besonders vereinbarte Abruf-Frist, wenn seit Zugang der Mitteilung von **PCS** über die Versandbereitschaft 4 Monate ohne Abruf verstrichen sind.

## C.12. Eigentumsvorbehalt / Lizenzvorbehalt

### C.12.01

Sämtliche Lieferungen erfolgen unter Eigentumsvorbehalt.

Für Softwarelieferungen bedeutet das, dass das Nutzungsrecht an der Software unter der auflösenden Bedingung eines berechtigten Herausgabeverlangens der **PCS gemäß Ziffer C.12.04** übertragen wird.

### C.12.02

Dieser Vorbehalt nebst der nachstehenden Erweiterung gilt bis zur Bezahlung sämtlicher Forderungen aus der Geschäftsverbindung mit dem Kunden und bis zur vollständigen Freistellung aus Eventualverbindlichkeiten, die **PCS** im Interesse des Kunden eingegangen ist.

### C.12.03

Eine Verpfändung der gelieferten Gegenstände und Software ist nicht zulässig.

### C.12.04

**PCS** ist berechtigt, die Vorbehaltsware und Software bei wichtigem Grund, insbesondere bei Zahlungsverzug gegen Anrechnung des Verwertungserlöses herauszuverlangen, ohne dass dies als Rücktritt vom Vertrag gilt.

In dem Augenblick, in dem **PCS** von dem Kunden die Herausgabe der Software verlangt, weil dieser

sich wegen irgendeiner Forderung aus der Geschäftsverbindung oder wegen einer Freistellung aus Eventualverbindlichkeiten, die **PCS** im Interesse des Kunden eingegangen ist, im Verzug befindet, erlischt jegliches Nutzungsrecht in Ansehung dieser Software, ohne dass dies als Rücktritt vom Vertrag gilt. Voraussetzung ist, dass **PCS** das Herausgabeverlangen mit einer dem Kunden gesetzten Leistungsfrist von 7 Tagen angedroht hat. Diese Fristsetzung kann gleichzeitig mit der Mahnung erfolgen.

**Wenn der Kunde nach fruchtlosem Fristablauf die Software weiter nutzt, ist das eine Straftat nach § 106 UrhG und kann von der Staatsanwaltschaft von Amts wegen bei besonderem öffentlichen Interesse bzw. nach Strafantrag verfolgt.**

#### **C.12.05**

Wenn und soweit das zurückgenommene Gut von **PCS** anderweitig im üblichen Geschäftsgang als neu veräußert werden kann, schuldet der Kunde ohne näheren Nachweis 10% des Warenrechnungswerts als Rücknahmekosten. Ist eine Veräußerung als neu im üblichen Geschäftsgang nicht möglich, schuldet der Kunde ohne näheren Nachweis weitere 30% des Warenrechnungswerts für Wertverlust. Dem Kunden bleibt jeweils das Recht vorbehalten, nachzuweisen, dass **PCS** gar kein oder ein wesentlich niedrigeren Schaden als die angegebenen Prozentsätze entstanden ist.

#### **C.12.06**

**PCS** behält sich die Geltendmachung eines anderen, weitergehenden Schadens vor.

#### **C.12.07**

Die Be- und Verarbeitung der von **PCS** gelieferter Ware und Software erfolgt stets im Auftrag von **PCS**, so dass die Ware unter Ausschluss der Folgen des § 950 BGB in jedem Be- und Verarbeitungszustand und auch als Fertigware Eigentum von **PCS** bleibt. Wenn die Vorbehaltsware mit anderen ebenfalls unter Ausschluss der Rechtsfolgen des § 950 BGB gelieferten Gegenständen verarbeitet wird, erwirbt **PCS** zumindest das Miteigentum an der neuen Sache im Verhältnis des Rechnungswertes der Ware von **PCS** zum Rechnungswert der anderen verarbeiteten Gegenstände.

#### **C.12.08**

Der Kunde tritt im Voraus hiermit alle Forderungen aus dem Weiterverkauf, der Verarbeitung, dem Einbau und der sonstigen Verwertung unserer Ware und Software an **PCS** ab.

Soweit in den vom Kunden veräußerten, verarbeiteten oder eingebauten Produkten Gegenstände mit enthalten sind, die nicht im Eigentum des Kunden

stehen und für die andere Lieferanten ebenfalls Eigentumsvorbehalt mit Veräußerungsklausel und Vorausabtretung vereinbart haben, erfolgt die Abtretung in Höhe des Miteigentumsanteils von **PCS**, der dem Bruchteil der Forderung entspricht, andernfalls in voller Höhe.

#### **C.12.09**

Die dem Kunden trotz Abtretung verbleibende Einziehungsermächtigung erlischt durch jederzeit zulässigen Widerruf.

#### **C.12.10**

Übersteigt der Wert der **PCS** zustehenden Sicherheiten die Forderung von **PCS** gegen den Kunden um mehr als 20%, so ist **PCS** auf dessen Verlangen verpflichtet, in entsprechendem Umfang Sicherheiten nach Wahl von **PCS** freizugeben.

### **C.13. Überschriften/ Definition**

#### **C.13.01**

Überschriften in den Geschäftsbedingungen von **PCS** dienen lediglich der leichteren Lesbarkeit und haben keinen Einfluss auf die Bedeutung und Auslegung der einzelnen Regelungen.

#### **C.13.02**

Als schriftliche Willens- und Wissenserklärunen im Sinne der Geschäftsbedingungen von **PCS** sind auch solche Erklärungen anzusehen, die von einem Handlungsbevollmächtigten in Textform (etwa per Telefax, eMail oder Brief) übermittelt werden.

### **C.14. Gerichtsstand und materielles Recht**

#### **C.14.01**

Für alle Streitigkeiten aus oder im Zusammenhang mit dem Vertragsverhältnis zwischen dem Kunden und **PCS** ist Gerichtsstand der Sitz von **PCS**.

**PCS** ist in vorstehendem Fall berechtigt, den Vertragspartner, auch an dessen jeweiligen Sitz zu verklagen.

#### **C.14.02**

Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss internationalen Einheitsrechts, insbesondere des UN-Kaufrechts (CISG).

Voraussetzungen und Wirkungen des Eigentumsvorbehalts gem. Abschnitt **C.12.** unterliegen dem Recht am jeweiligen Lageort der Sache, soweit danach die getroffene Rechtswahl zugunsten des deutschen Rechts unzulässig oder unwirksam ist.

### **C.15. Schlussbestimmung**

Sollte eine Bestimmung dieser Geschäftsbedingungen oder eine später in sie aufgenommene Bestimmung ganz oder teilweise unwirksam, nichtig oder nicht durchführbar sein oder werden oder sollte sich eine Lücke in diesen Geschäftsbedingungen herausstellen, wird dadurch die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen nicht berührt. § 306 Abs. 2 und 3 BGB bleiben davon unberührt.

### **C.16. Spezielle Bedingungen**

Ergänzend zu den vorstehenden Allgemeinen Leistungsbedingungen gelten, soweit einschlägig, für von **PCS** erbrachte Wartungsleistungen, Beratungsleistungen und sonstige Dienstleistungen, die jeweiligen diesbezüglichen speziellen Bedingungen von **PCS**.

## **D. Bedingungen für Beratungsleistungen und Angebotsarbeiten**

### **D.0. Vertragsgegenstand**

Gegenstand des Vertrags ist die Beratung des Kunden auf dem Gebiet der EDV-Organisation, insbesondere bezogen auf ERP/PPS-Systeme mit integrierten Visualisierungsfunktionen für Küchen- und Badmöbelhersteller.

Die Beratung kann auch darin bestehen, dass der Kunde, bestimmte Lösungen oder Programmänderungen wünscht und **PCS** das Problem analysiert und dem Kunden auf Grundlage dieser Analyse ein Angebot unterbreitet. Die Angebotserstellung selbst ist in dem Fall kostenpflichtig.

### **D.1. Pflichtenumfang**

**PCS** ist aufgrund besonderer Sach- und Fachkenntnis der berufene Berater für derartige Systeme. **PCS** erbringt ihre Beratungsleistung aufgrund der dieser Sachkenntnis entspringenden Erfahrung. Liegen im Bereich des Kunden besondere, von der allgemeinen Erfahrung abweichende Umstände vor, ist **PCS** bei der Beratung für die Beachtung dieser Umstände nur dann verantwortlich, wenn der Kunde **PCS** über derartige Besonderheiten aufgeklärt hat.

### **D.2. Vergütung**

Die von **PCS** geleistete Beratung im Sinne der Ziffer **D.1** wird von anderen Leistungen gemäß der dann gültigen **PCS** Preisliste jeweils gesondert in Rechnung gestellt.

### **D.3. Fälligkeit**

Sofern nicht ausdrücklich anderes vereinbart ist, sind die Zahlungen für Beratungsleistungen, die **PCS** während eines Monats erbringt, 10 Tage nach Rechnungsstellung fällig. Das gilt auch, wenn sich die von **PCS** für den Kunden erbrachten Beratungsleistungen über mehrere Monate erstrecken.

### **D.4. Allgemeine Leistungsbedingungen**

Im Übrigen gelten für die Vertragsbeziehung der Parteien und auch für Beratungsleistungen ergänzend die Allgemeinen Leistungsbedingungen von **PCS** gem. Abschnitt C.

## E. Bedingungen für Schulungen

### E.0. Vertragsgegenstand / Zertifikate

#### E.01

Diese Bedingungen für Schulungen gelten in allen Fällen, in denen **PCS** für den Kunden Schulungen seiner Mitarbeiter durchführt.

#### E.02

**PCS** stellt den Schulungsteilnehmern entsprechende **PCS-USER-Zertifikate** aus, die den Kunden berechtigen, durch den zertifizierten Schulungsteilnehmer Support-Leistungen wie die telefonische Kundenbetreuung (Siehe Sonderbedingungen in Abschnitt F.4) in Anspruch zu nehmen.

#### E.03

Das **PCS-USER-Zertifikat** ist jeweils zwei Jahre gültig.

#### E.04

**PCS** behält sich vor, Usern des Kunden, die bekanntermaßen im Umgang mit der betreffenden Software sehr qualifiziert sind, gegebenenfalls nach einem Test, auch ohne Schulung das **PCS-USER-Zertifikat** zu verleihen.

### E.1. Anmeldung / Bestätigung / Übernachtung

#### E.1.01

Die Anmeldung des Kunden für die Schulung, sei es online oder per eMail oder per Fax, ist für den Kunden verbindlich. Er ist an die Anmeldung sechs Wochen gebunden.

#### E.1.02

Der Schulungsvertrag kommt mit Bestätigung der Teilnahme des Kunden durch **PCS** zustande.

#### E.1.03

Falls **PCS** dem Kunden Namen von Hotels mitteilt, die der Kunde zur Übernachtung nutzen kann, gibt **PCS** keine Gewähr für diese Hotels oder dafür, dass entsprechende Übernachtungskapazitäten zur Verfügung stehen.

### E.2. Ausfall und Absagen/ Aufwandspauschalen

#### E.2.01

**PCS** hat das Recht, eine Schulung abzusagen oder zu verschieben bei Krankheit des Schulungspersonals, höherer Gewalt oder sonstigen unvorhersehbaren Ereignissen. Die Schulungsgebühren werden dem Kunden erstattet, wenn und soweit er den etwaigen Ersatztermin nicht wahrnehmen kann. Weitere Ansprüche an **PCS** bestehen in dem Fall nicht.

#### E.2.02

Absagen des Kunden haben per eMail oder per Telefax zu erfolgen.

Wenn eine Teilnahme durch den Kunden bis 14 Tage vor Schulungsbeginn abgesagt wird, zahlt der Kunde eine Aufwandspauschale von 40,00 Euro je abgesagten Teilnehmer.

Wenn der Kunde weniger als 14 Tage vor Schulungsbeginn absagt, zahlt der Kunde einen Pauschalersatz in Höhe von 20% der Seminargebühr je abgesagten Teilnehmer.

Für Teilnehmer, die ohne ordentliche Absage nicht erscheinen, bleibt der gesamte Schulungspreis geschuldet.

Dem Kunde bleibt jeweils das Recht erhalten, nachzuweisen, dass der Aufwand bei **PCS** gar nicht oder niedriger als die angegebenen Pauschalen entstanden ist.

**PCS** behält sich vor, einen über die vorstehenden Pauschalen konkret bezifferten Schaden geltend zu machen.

### E.3. Allgemeine Leistungsbedingungen

Im Übrigen gelten für die Vertragsbeziehung der Parteien und auch für Schulungen ergänzend die Allgemeinen Leistungsbedingungen der **PCS** gem. Abschnitt C.

## F. Bedingungen für Software-Pflegeverträge für PCS-Standard-Software (SPV)

### F.0. Vertragsgegenstand / Begriffe

#### F.0.1

**PCS** wird im Rahmen des Software-Pflegevertrags für **PCS-Standardsoftware (SPV)** die Pflege der von dem Kunden erworbenen **PCS-Standardsoftware-Module** sowie die Betreuung des Kunden hinsichtlich der Standardsoftware-Module übernehmen. **PCS** wird über die zu betreuenden Softwaremodule einen Pflegeschein für den Kunden erstellen, der die zu pflegenden Softwaremodule bezeichnet.

Diese Bedingungen gelten nur für die Pflege der vom Kunden eingesetzten **Standardsoftware-Module**.

#### F.02

Änderungen der **PCS-Standard-Software** werden wie folgt klassifiziert:

Beispiel

Klasse	<b>PCS Galaxy</b>
Programm	<b>PCS Galaxy 2</b>
Version	<b>PCS Galaxy 2.1</b>
Release	<b>PCS Galaxy 2.1.12</b>
Built	<b>PCS Galaxy 2.1.12.4</b>

Auf **Built**-Ebene werden kleinere Veränderungen der Software als Hotfixes oder Patches veröffentlicht.

**Releases** sind weitergehende Veränderungen, die freigegeben werden. Sie werden mit der zweiten Stelle hinter dem Versions-Dezimalpunkt identifiziert.

**Versionen** sind erhebliche Änderungen der Software, die für den Nutzer merkbare Veränderungen mit sich bringen. Sie werden mit der ersten Stelle hinter dem Versions-Dezimalpunkt identifiziert.

Die Zahlen vor dem Versions-Dezimalpunkt kennzeichnen Programmstände, die sich so stark von denen mit der nächstniedrigen Zahl unterscheiden, dass es sich quasi um unterschiedliche **Programme** handelt.

### F.1. Individualanpassungen

Individualanpassungen der Standardsoftware-Module von **PCS** sind nur dann Gegenstand des SPV, wenn und soweit sie im Wartungsschein ausdrücklich mit aufgeführt sind.

Wenn ansonsten Änderungen der Standardsoftware eine Nachführung der Individualanpassungen beim Kunden notwendig machen, übernimmt **PCS**, wenn eine derartige Nachführung mit nach

billigem Ermessen von **PCS** vertretbarem Aufwand möglich ist, diese Nachführung auf Grundlage gesonderter nach den geltenden Dienstleistungsätzen abzurechnender Vereinbarungen.

### F.2. Leistungen innerhalb des SPV

#### F.2.01

**PCS** verpflichtet sich, die dem Kunden installierte Software während der Dauer dieses Vertrages zu pflegen und den Kunden bei Problemen in der Nutzung der Software zu unterstützen (**Support**).

#### F.2.02

Der Support bezieht sich auf das jeweils aktuelle, von **PCS** freigegebene Release und das diesem Release vorhergehende Release. Die Verpflichtung von **PCS** endet - ohne dass es einer gesonderten Kündigung durch **PCS** bedarf - wenn der Kunde die Anhebung auf einen neueren Releasestand nicht vollzieht und weder das jeweils aktuelle noch das vorhergehende Release nutzt, obschon **PCS** den Kunden auf diese Konsequenz mit einer Fristsetzung von vier Wochen hingewiesen hat.

Der Vertrag endet in diesem Fall mit Ablauf des entsprechenden Kalenderjahres. Die vom Kunden im Voraus geleistete Pflegegebühr wird nicht zurückgezahlt.

### F.3. Pflege

Der Support umfasst folgende Leistungen:

#### F.3.01

Zum Support gehört die Beseitigung von reproduzierbaren Programmfehlern sowohl innerhalb des Programmcodes, als auch innerhalb der Onlinedokumentation. Ein Programmfehler in diesem Sinne liegt vor, wenn die Software bei vertragsgemäßer Nutzung die in der Leistungsbeschreibung vereinbarten Leistungen nicht erbringt und sich dies auf deren vertragliche Gebrauchstauglichkeit nicht nur unwesentlich auswirkt. Die Fehlerbeseitigung kann nach Wahl von **PCS** auch durch die Zurverfügungstellung einer neuen Programmversion erfolgen.

Kann ein Fehler im Einzelfall nicht sofort behoben werden, so wird **PCS** bis zur endgültigen Fehlerbeseitigung eine Zwischenlösung herbeiführen, der gegebenenfalls die Beachtung besonderer Bedienungsanweisungen durch den Kunden erfordert.



### F.3.02

Zum Support gehört die Überlassung neuer, aktualisierter und von **PCS** freigegebener Programmstände der Standardsoftware auf Built- und Release-Ebene (**Updates**). Neue Versionen sind nicht umfasst. Die Updates werden von **PCS** nach Wahl von **PCS** vor Ort beim Kunden installiert, per Fernzugriff installiert oder zum Download auf einem Internetportal zur Verfügung gestellt. Wenn im Rahmen des Updates aufgrund erheblicher Änderungen die Neuerungen der überlassenen Programmversionen geschult werden und wenn notwendige Tests zur Überprüfung der Installationen vorgenommen werden, sind solche Dienstleistungen entsprechend F.8.01 kostenpflichtig.

### F.3.03

Nicht eingeschlossen ist die Konvertierung des Softwarecodes von Individualanpassungen auf neue Programmstände. Die Nachführung der Individualanpassungen erfolgt gegen gesonderte Berechnung (siehe F.1.)

### F.3.04

Die Aktualisierung der zu der Standardsoftware gehörenden Onlinehilfe entsprechend den jeweils vorgenommenen Programmänderungen.

## F.4. Betreuung

### F.4.01

**PCS** steht den Kunden im Rahmen des Service während der üblichen Bürozeit (montags bis freitags (gesetzliche Feiertage sind nicht erfasst) zwischen 08:00 Uhr und 16:30 Uhr) (**Ansprechzeit**) für telefonische Auskünfte bei Problemen in der Nutzung der Software zur Verfügung, unabhängig davon, ob Gegenstand der Anfrage Programmfehler oder Bedienfehler sind.

### F.4.02

Um zu verhindern, dass unqualifizierte Fragen gestellt werden, die den Aufwand erhöhen und die Hotline sehr teuer machen würden, kann der Kunde den Support nur durch Mitarbeiter in Anspruch nehmen, die ein gültiges **PCS-USER-Zertifikat** haben (siehe Sonderbedingungen E.02).

### F.4.03

**PCS** wird die Key-User des Kunden über ergänzende Softwareprodukte und neue Releases informieren.

## F.5. Reaktionszeiten

Während des Bestehens eines gültigen SPV wird **PCS** mit der Bearbeitung von gemeldeten Fehlern der Software innerhalb der folgenden Reaktionszeiten beginnen:

### F.5.01

Bei Störungen, die wesentliche Teile der Software betreffen und ein Arbeiten unmöglich machen, unverzüglich, spätestens jedoch innerhalb von 4 Stunden nach Eingang der Fehlermeldung.

### F.5.02

Bei allen anderen Störungen innerhalb von 1 Arbeitstag nach Eingang der Meldung des Kunden innerhalb der *Ansprechzeit*.

## F.6. Durchführung der Pflege

### F.6.01

Mängelberichte sind während der *Ansprechzeit* bei **PCS** einzureichen. Außerhalb der *Ansprechzeit* eingehende Mängelberichte gelten als zu Beginn der nächsten *Ansprechzeit* eingegangen. Mit den Pflegearbeiten wird innerhalb des auf den Tag des Eingangs des Mängelberichts folgenden Werktages begonnen.

Eine Verpflichtung zur Pflege besteht von SPV nur, wenn eine betriebsbereite Fernwartungsverbindung gem. Ziff. 7 Abs. 2 den Fernwartungszugriff ermöglicht. Die Arbeiten von **PCS** erfolgen in der Regel während der *Ansprechzeit* in den Räumen von **PCS** oder in Ausnahmefällen nach Absprache beim Kunden.

## F.7. Mitwirkungspflichten des Kunden

### F.7.01

Der Kunde benennt für die Abwicklung der von **PCS** im Rahmen dieses Vertrages zu erbringenden Leistungen mindestens einen fachkundigen, in der Bedienung des Systems und der Programme geschulten Mitarbeiter, der **PCS** als Ansprechpartner (Key-User) zur Verfügung steht. Der Key-User koordiniert die Anfragen der Benutzer im Hause des Kunden. Soweit möglich wird die Kommunikation zwischen den Parteien über den Key-User geführt.

Über eventuelle Änderungen in der Person der Key-User wird der Kunde **PCS** umgehend informieren.

### F.7.02

Der Kunde verpflichtet sich, die Kommunikation über eine Fernwartungs-Software zu ermöglichen und die anfallenden Kosten zu tragen. **PCS** gibt die Fernwartungssoftware und Zugangspunkte vor. Die Einwahl in das Kundennetzwerk soll über eine gesicherte VPN-Verbindung erfolgen.

#### **F.7.03**

Bei auftretenden Problemen ist der Kunde zunächst verpflichtet, die betreffende Software gemäß Dokumentation bzw. Online-Hilfe selbst zu überprüfen, bevor er sich durch den Key-User an **PCS** wendet.

#### **F.7.04**

Gelingt dem Kunden die Behebung des Problems nicht, erstellt er einen Mängelbericht und eine Fehleraufzeichnung nach Vorgabe von **PCS**, der **PCS** unverzüglich per eMail zu übersenden ist. Der Kunde wird seine Fehlermeldungen und Fragen nach Kräften präzisieren und wird hierfür auf kompetente Mitarbeiter (Key-User) zurückgreifen. Der anfragende Mitarbeiter des Kunden muss über ein gültiges **PCS-USER-Zertifikat** verfügen. Der Kunde hat ferner jeder schriftlichen Meldung den Namen sowie die Telefondurchwahl des zuständigen Mitarbeiters hinzuzufügen.

Kommt der Kunde der Verpflichtung zur unverzüglichen und vertragsgemäßen Fehlermeldung nicht nach, hat **PCS** eine beim Kunden dadurch eintretende Erhöhung eines etwaigen Schadens nicht zu vertreten.

#### **F.7.05**

Sollten nach Durchführung von Pflegeleistungen Testläufe notwendig sein, stellt der Kunde hierfür kompetente Mitarbeiter mit **PCS-USER-Zertifikat** ab, die bevollmächtigt sind, über Mängel, Funktionserweiterungen, Funktionskürzungen sowie Änderungen der Programmstruktur zu urteilen und zu entscheiden. Gegebenenfalls sind andere Arbeiten mit der Computeranlage während der Zeit der Pflegearbeiten einzustellen.

### **F.8. Leistungen gegen gesonderte Berechnung**

#### **F.8.01**

Dienstleistungs-, Reisekosten und Transportkosten sowie die Zurverfügungstellung von Software auf Nichtstandard-Datenträgern auf Wunsch des Kunden sind in der Pflegepauschale nicht enthalten und werden, soweit sie nicht zur ordnungsgemäßen Erfüllung der Pflichten von **PCS** aus diesem SPV anfallen, gesondert berechnet. Ihre Berechnung erfolgt nach Aufwand.

Dienstleistungen wie Installation, Inbetriebnahme, Funktionstest, Anhebung der Individual-Anpassungen auf das neue Release, Beratung und Schulung, werden nach tatsächlichen geleisteten Stunden (gem. den zur Zeit der Ausführung gültigen Stundensätzen laut der jeweils aktuellen **PCS** Preisliste) berechnet. Außerdem übernimmt der Kunde die Kosten für An- und Abreise ab dem nächstgelegenen **PCS** Standort, Tagesspesen und Übernachtung.

#### **F.8.02**

Bestellt der Kunde Leistungen bei **PCS**, die über die Pflege und Betreuung im Sinne des SPV hinausgehen und somit gesondert vergütungspflichtig sind, werden diese zu den jeweils gültigen Bedingungen und Preisen von **PCS** erbracht, soweit es die Personalkapazität von **PCS** erlaubt und die Leistungen möglich sind.

### **F.9. Vergütungs- und Zahlungsbedingungen**

#### **F.9.01**

Die Pflegegebühr für Software gemäß Software-Pflegeschein wird in Kalenderjahresbeträgen berechnet. Sie wird von **PCS** zu Beginn jedes Kalenderjahres im Voraus in Rechnung gestellt und ist mit Erhalt der Rechnung fällig. Bei unterjährigem Beginn des Vertrags und bei unterjähriger Einbeziehung neuer Software wird für das laufende Kalenderjahr anteilig berechnet.

#### **F.9.03**

**PCS** behält sich vor, die Vergütung zu Beginn eines Kalenderjahres entsprechend der dann geltenden **PCS** Preisliste anzupassen. **PCS** teilt dem Kunden eine Änderung der Vergütung 3 Monate vorher schriftlich mit, der Kunde hat in diesem Falle das Recht zur ordentlichen Kündigung mit einer Frist von 6 Wochen zum Ende des Kalenderjahres.

### **F.10. Vertragsdauer und Kündigung**

#### **F.10.01**

Der SPV beginnt mit Installation der Softwaremodule und hat eine Mindestlaufzeit bis zum Ende von zwei vollen Kalenderjahren. Ein mitten im Jahr beginnender Vertrag hat also eine Mindestlaufzeit bis zum 31.12. des übernächsten Jahres. Nach Ablauf der Mindestlaufzeit verlängert sich der Vertrag um jeweils weitere 12 Monate, sofern die Vereinbarung nicht vorher mit einer Frist von 3 Monaten zum Jahresende gekündigt wird.

#### **F.10.02**

Eine Kündigung nach § 649 BGB ist ausgeschlossen. Davon unberührt bleibt das Recht zur Kündigung aus wichtigem Grund. Ein wichtiger Grund liegt vor, wenn die andere Partei gegen wesentliche Vertragspflichten verstößt.

#### **F.10.03**

Jede Kündigung hat schriftlich zu erfolgen.

#### **F.10.04**

Eine Beendigung dieses Vertrages hat keinen Einfluss auf weitere zwischen den Parteien geschlossene Verträge.

## **F.11. Umgang mit Daten**

### **F.11.01**

**PCS** wird bei der Durchführung des Vertrages die Bestimmungen des Bundesdatenschutzgesetzes (BDSG) beachten. Die **PCS** Mitarbeiter sind in gleicher Weise auf die Einhaltung der Bestimmungen des BDSG verpflichtet.

### **F.11.02**

Der Kunde hat sicherzustellen, dass von ihm übergebene Datenträger nur insoweit Daten im Sinne des BDSG enthalten, wie es zur Durchführung dieses Vertrages erforderlich ist.

## **F.12 Allgemeine Leistungsbedingungen**

Im Übrigen gelten für die Vertragsbeziehung der Parteien ergänzend die Allgemeinen Leistungsbedingungen von **PCS** gem. Abschnitt C.

## G. Bedingungen für Hotline-Leistungen

### G.0. Vertragsgegenstand

Gegenstand des Vertrags ist die telefonische, gegebenenfalls fernzugriffsgestützte, durch Telefonanruf oder Rückrufbitte des Kunden bei **PCS** initiierte Beratung des Kunden auf dem Gebiet der EDV-Organisation, insbesondere bezogen auf ERP/PPS-Systeme mit integrierten Visualisierungsfunktionen für Küchen- und Badmöbelhersteller.

### G.1. Leistungen außerhalb eines SPV

Bei den Hotline-Leistungen im Sinne dieser Bedingungen handelt sich um Leistungen, die **PCS** für den Kunden außerhalb eines Softwarepflegevertrags (SPV) gemäß den Bedingungen Abschnitt F. erbringt. Die Leistungen können auch über Mitarbeiter des Kunden in Anspruch genommen werden, die nicht über ein gültiges **PCS-USER-Zertifikat** verfügen.

### G.2 Abrechnung

Die Abrechnung erfolgt auf Zeitbasis je angefangene 15 Minuten gemäß der Dauer des Telefonats. Es gelten die jeweils im Zeitpunkt des Telefonats gültigen Hotline-Minuten-Tarife von **PCS**. **PCS** behält sich vor, zu besonderen Zeiten zu besonderen Tarifen abzurechnen. Die jeweils gültigen Preise gem. Preisliste werden dem Kunden auf erstes Anfordern von **PCS** zur Verfügung gestellt.

Die Abrechnung der Leistungen erfolgt jeweils monatlich für den Vormonat.

### G.3 Anwendbarkeit der Bedingungen für Beratungsleistungen

Ergänzend gelten die Bedingungen für Beratungsleistungen gemäß Abschnitt D.

### G.4 Allgemeine Leistungsbedingungen

Im Übrigen gelten für die Vertragsbeziehung der Parteien und auch für Hotline-Leistungen ergänzend die Allgemeinen Leistungsbedingungen von **PCS** gem. Abschnitt C.