

Stand: 01. Januar 2016

1 Geltungsbereich

- 1.1** Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten für den Verkauf und die Lieferung von Hardware- / Softwareprodukten sowie Dienstleistungen für Programmierung, Anpassung von Programmen, Erweiterungen an bestehenden Programmen, Schulungen, Einführungsunterstützung und ähnliche Dienstleistungen.

dialog erbringt alle Lieferungen und Leistungen ausschließlich zu diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen.

- 1.2** Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden die den Allgemeinen Geschäftsbedingungen der dialog widersprechen finden selbst dann keine Anwendung, wenn der Kunde in seinem Standard-Bestellformular oder sonst im Zusammenhang mit seiner Bestellung auf diese hinweist.

Nur durch schriftliche Vereinbarung können andere Regelungen als hier aufgeführt, vereinbart werden.

- 1.3** dialog ist nur an schriftlich von ihr gemachte Angebote gebunden, wenn diese innerhalb der Angebotsgültigkeit angenommen werden.

2 Serviceleistungen

- 2.1** dialog erbringt individuelle Serviceleistungen als Werkleistung oder Dienstleistung im Rahmen von Serviceprojekten, deren Inhalt und Umfang sich aus der Leistungsbeschreibung des jeweiligen individuellen Projektangebots ergeben.

- 2.2** Soweit Erfüllungsgehilfen im Betrieb des Kunden eingesetzt werden, verbleibt das Weisungs- und Aufsichtsrecht (Direktionsrecht) uneingeschränkt bei dialog, das heißt, dialog organisiert die zur Erfüllung des Vertrages notwendigen Handlungen selbst und eigenverantwortlich. Dabei behält sich dialog insbesondere vor:

- die Entscheidung über Auswahl der eingesetzten Erfüllungsgehilfen (Anzahl und Qualifikation von Personal)
- die Entscheidung über Ausbildung und Einarbeitung
- die Bestimmung der Arbeitszeit und Anordnung von Überstunden
- die Gewährung von Urlaub und Freizeit
- die Durchführung der Anwesenheitskontrolle
- die Überwachung der Ordnungsmäßigkeit der Arbeitsabläufe

- 2.3** dialog benennt einen Projektleiter und dessen Stellvertreter. Der dialog-Projektleiter ist allein berechtigt, gegenüber den Arbeitnehmern von dialog das Direktionsrecht wahrzunehmen und verbindliche Erklärungen für dialog abzugeben und entgegen zu nehmen.

Auch der Kunde benennt einen Projektleiter und dessen Vertreter. Der Kundenprojektleiter gibt die projektbezogenen Ausführungsanweisungen, die sich jedoch nur auf das Ergebnis und nicht auf die einzelnen Verrichtungen beziehen.

Die Projektleiter haben darüber hinaus die Aufgabe, alle zur Durchführung des Projekts erforderlichen Maßnahmen zu veranlassen, zu koordinieren und zu

überwachen.

3 Mitwirkung des Kunden

- 3.1** Infolge der hohen Komplexität und Individualität von Dienstleistungsprojekten ist der Projekterfolg von einer intensiven Kooperation zwischen dem Kunden und dialog abhängig.

Der Kunde übernimmt als wesentliche Vertragspflicht die vereinbarten Mitwirkungs- und Beistellungsleistungen in qualifizierter Form und zu den vereinbarten bzw. zu den für die Projektrealisierung erforderlichen Terminen.

- 3.2** Für den Systemtest und Abnahmetest stellt der Kunde Testdaten zur Verfügung, anhand derer die Funktionalität aller Programm-Module vollständig überprüft und abgenommen werden kann.

- 3.3** Der Kunde ist für die Richtigkeit, Vollständigkeit und Eindeutigkeit aller durch ihn vorgelegten Unterlagen und Informationen verantwortlich.

- 3.4** Werden Leistungen von dialog im Betrieb des Kunden durchgeführt, stellt dieser geeignete und mit ausreichenden Bürokommunikationsmitteln ausgestattete Räumlichkeiten bereit.

- 3.5** Kommt der Kunde seinen Kooperations-, Mitwirkungs- und Beistellungspflichten ganz oder teilweise nicht nach, ist dialog berechtigt, den Vertrag fristlos zu kündigen, sofern der Kunde auch innerhalb einer angemessenen Nachfrist nicht reagiert. Der Vergütungsanspruch der dialog bleibt erhalten.

4 Änderungen

- 4.1** Wünscht der Kunde nach Bestellung bzw. Abschluss des Vertrages Änderungen an bestellten Produkten oder Serviceleistungen, wird dialog prüfen, ob die gewünschten Änderungen möglich sind.

Für diesen Fall wird dialog dem Kunden innerhalb angemessener Frist ein entsprechendes Änderungsangebot unter Berücksichtigung der Auswirkungen auf die Preise, die Leistungsinhalte und den Zeitplan erstellen. dialog ist zur Abrechnung der bisher erbrachten Serviceleistungen und gelieferten Produkte berechtigt.

- 4.2** Liefer- und Leistungsfristen verlängern sich um die Kalendertage, an denen dialog Änderungswünsche prüft, Änderungsangebote erstellt, Verhandlungen mit dem Kunden über Änderungsangebote führt oder infolge des Änderungsverlangens die Projektrealisierung auf Verlangen des Kunden unterbrochen wurde, zuzüglich einer angemessenen Wiederanlaufzeit.

- 4.3** Wird über ein Änderungsangebot keine Einigung erzielt oder kann aus technischen, organisatorischen oder wirtschaftlichen Gründen ein dem Änderungswunsch des Kunden entsprechendes Angebot nicht abgegeben werden, setzt dialog die Leistungserbringung gemäß Vertrag bzw. Bestellung fort. Der Auftraggeber ist hierüber zu informieren.

Stand: 01. Januar 2016

5 Lieferung

- 5.1** Die Gefahr geht spätestens mit dem Eintreffen des Liefergegenstandes an der im Angebot bzw. der Auftragsbestätigung von dialog angegebenen Warenannahmestelle des Kunden auf diesen über. Die fristgerechte Annahme ist wesentliche Vertragspflicht des Kunden.
- 5.2** Teillieferungen sind zulässig und können gesondert in Rechnung gestellt werden.
- 5.3** Liefer- und Leistungsfristen sind nur verbindlich, wenn sie schriftlich vereinbart wurden. Nach Ablauf verbindlicher Liefertermine wird der Kunde dialog eine angemessene Nachfrist mit der Erklärung setzen, die Leistungen nach Ablauf dieser Frist abzulehnen.
- 5.4** Liefer- und Leistungsfristen verlängern sich für dialog angemessen bei Störungen aufgrund höherer Gewalt und anderer von dialog nicht zu vertretender Hindernisse, soweit solche Hindernisse - wie etwa Störungen bei der Eigenbelieferung, Streiks, Betriebsstörungen etc. - auf die Lieferung oder Leistung von dialog von erheblichem Einfluss sind.

6 Installation

- 6.1** Soweit nicht ausdrücklich darauf hingewiesen wird, ist eine Installation gelieferter Hardware und Software nicht Bestandteil der Lieferung. Sie kann jedoch gesondert in Auftrag gegeben werden.
- 6.2** Vor Beginn einer Installation müssen die für die Aufnahme der Installationsarbeiten erforderlichen Vorarbeiten durch den Kunden abgeschlossen sein, so dass die Installation sofort nach Ankunft des dialog-Mitarbeiters begonnen und ohne Unterbrechung durchgeführt werden kann.
- 6.3** Verzögert sich die Installation aus Gründen, die nicht von dialog zu vertreten sind, kann dialog Wartezeiten und weitere Anreisen von dialog-Mitarbeitern gesondert in Rechnung stellen.
- 6.4** Kann eine von dialog geschuldete Installation aus Gründen, die nicht von dialog zu vertreten sind, nicht durchgeführt werden, gilt die Leistung von dialog gleichwohl als erfüllt, wenn der Kunde, obwohl ihm dialog eine angemessene Frist gesetzt hat, innerhalb dieser Frist die Installation nicht ermöglicht.

7 Abnahme

- 7.1** Von dialog erbrachte Werkleistungen (z.B. Programmanpassungen) unterliegen der Abnahme, soweit ausdrücklich und schriftlich eine Abnahme für sie vereinbart wurde; die Zahlung der Schlussrechnung gilt ebenfalls als Abnahme. Von dialog erbrachte Dienstleistungen (z.B. Schulungen, Beratungen) unterliegen nicht der Abnahme.
- 7.2** Für abgrenzbare und wirtschaftlich selbständig nutzbare Leistungsteile kann dialog die Durchführung von Teilabnahmen verlangen. In diesem Fall gilt mit der letzten Teilabnahme ("Endabnahme") die gesamte Projektleistung als abgenommen. Bereits erfolgte Teilabnahmen

bleiben vom Erfolg der Endabnahme unberührt.

- 7.3** Sobald dialog die vertragsgegenständlichen Leistungen oder für eine Teilabnahme geeignete Teilleistungen abgeschlossen hat, erklärt dialog dem Kunden die Abnahmebereitschaft. Innerhalb einer angemessenen Frist nach Erhalt dieser Erklärung wird der Kunde die Abnahmeprüfung durchführen und die Abnahme in geeigneter Form erklären.
- Die Abnahme darf nicht verweigert werden, wenn Abweichungen vorliegen, die die Gesamtfunktionalität, gemessen an der Leistungsbeschreibung, nur unwesentlich beeinträchtigen (Leichte Fehler). Solche Abweichungen werden gesondert festgehalten und von dialog im Rahmen der Gewährleistung beseitigt.
- 7.4** Ergeben sich bei der Abnahme wesentliche Abweichungen von der geschuldeten Leistung (Erhebliche Fehler), kann der Kunde die Abnahme verweigern und dialog eine angemessene Nachfrist zur vertragsgemäßen Nachholung der Leistung setzen. Danach findet entsprechend eine erneute Abnahme statt.
- 7.5** Aufgrund von Fehlern in Geräten und Programmen anderer Hersteller und / oder Fehlverhalten im Betreiben der Anwendung, die nicht durch die dialog zu vertreten sind, kann weder der Abnahmetest verlängert, noch die Abnahme verweigert werden. Andere Hersteller im Sinne des Vorstehenden sind nicht die Subunternehmer der dialog.
- 7.6** Sobald Programm-Module vom Kunden produktiv eingesetzt werden, gelten sie als abgenommen. Die Abnahme (Teilabnahme) gilt gleichfalls als erklärt, wenn der Kunde, obwohl dialog nach Erklärung der Abnahmebereitschaft die Abnahme des Kunden unter Hinweis auf die Folgen des Fristablaufs und unter Setzung einer angemessenen Nachfrist angemahnt hat, auch innerhalb dieser Nachfrist die Abnahme nicht erklärt oder ohne ausreichenden Grund verweigert.

8 Preise

- 8.1** Die Preise ergeben sich im Falle der fristgerechten Annahme eines schriftlichen dialog-Angebotes aus diesem, ansonsten aus der zum Zeitpunkt der Auftragsannahme durch dialog gültigen dialog-Preisliste.
- 8.2** Die Preise verstehen sich zuzüglich der Transportkosten, sowie zuzüglich der Umsatzsteuer in der jeweiligen gesetzlichen Höhe.
- 8.3** Reisekosten werden nach dem tatsächlich entstandenen Aufwand berechnet. Reisezeiten werden mit dem halben Stundensatz für Serviceleistungen gemäß der aktuellen dialog-Preisliste berechnet, sofern nichts anderes vereinbart wurde.
- 8.4** Für vom Kunden verlangte Arbeiten an Samstagen werden 50% Zuschlag zu dem Stundensatz für Serviceleistungen gemäß der aktuellen dialog-Preisliste berechnet.
Für vom Kunden verlangte Arbeiten an Sonntagen oder Feiertagen werden 100% Zuschlag zu dem Stundensatz für Serviceleistungen gemäß der aktuellen dialog-Preisliste berechnet.

Stand: 01. Januar 2016

9 Zahlungsbedingungen

9.1 Für Standard-Software- und Hardware erfolgt die Rechnungsstellung nach Lieferung.

Für Dienstleistungen erfolgt die Rechnungsstellung monatlich nach Leistungserbringung entsprechend des geführten Leistungsnachweises.

Für Werkleistungen erfolgt die Rechnungsstellung nach Zahlungsplan, sofern dieser vereinbart wurde, andernfalls nach Abschluss der Leistungserbringung.

9.2 Zahlungen sind innerhalb von 14 Tagen nach Rechnungsstellung ohne Abzug fällig.

9.3 Der Kunde kann nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Forderungen aufrechnen. Überschreitet der Kunde die eingeräumten Zahlungsfristen, so werden, ohne dass es einer vorherigen Mahnung bedarf, ab Eintritt der Fälligkeit Zinsen in Höhe des aktuellen gesetzlichen Verzugszinssatz nach § 288 BGB (8,17% zum Stand 01.10.2015) auf den Kaufpreis geschuldet.

9.4 dialog ist berechtigt, Lieferungen nur gegen Vorkasse auszuführen, insbesondere wenn Tatsachen vorliegen, die erwarten lassen, dass sich die Vermögensverhältnisse des Kunden nach Vertragsschluss wesentlich verschlechtert haben, insbesondere wenn der Kunde fällige Forderungen von dialog nicht ausgleicht, und deshalb die Zahlungsansprüche von dialog gefährdet erscheinen. Darüber hinaus kann dialog in diesem Fall weitere Leistungen aussetzen, bis sämtliche fälligen Forderungen aus dem betreffenden Vertragsverhältnis oder aus hiermit wirtschaftlich zusammenhängenden Verträgen oder Voraufträgen vom Kunden bezahlt bzw. ausreichende Sicherheiten gestellt werden.

10 Eigentumsvorbehalt

10.1 Gelieferte Produkte bleiben bis zur vollständigen Zahlung Eigentum der dialog.

10.2 Bei Zugriffen Dritter auf Produkte, die laut §11 Abs. 1 Eigentum der dialog sind wird der Kunde auf das Eigentum von dialog hinweisen und dialog unverzüglich schriftlich benachrichtigen. Der Kunde trägt alle Kosten eines Interventionsverfahrens und anderer Abwehrmaßnahmen im Zusammenhang mit einem solchen Zugriff Dritter.

10.3 Bei vertragswidrigem Verhalten des Kunden - insbesondere Zahlungsverzug - oder wenn Tatsachen vorliegen, die eine Zahlungseinstellung erwarten lassen, kann dialog die Berechtigung des Kunden zur Nutzung von Produkten, die laut §11 Abs. 1 Eigentum der dialog sind, widerrufen und die Produkte auf Kosten des Kunden zurücknehmen bzw. die Abtretung von Herausgabensprüchen des Kunden gegen Dritte verlangen. Diese Rechte von dialog bestehen auch dann, wenn die gesicherten Forderungen bereits verjährt sind.

10.4 Sofern dialog zur Ausübung des Eigentumsvorbehalts berechtigt ist, gewährt der Kunde dialog zum Zwecke der Abholung der Produkte zu geschäftsüblichen Zeiten unwiderruflich und uneingeschränkt Zugang zu seinen

Geschäftsräumen bzw. seinem Betriebsgelände.

11 Gewährleistung

11.1 Die Gewährleistungsfrist beträgt 12 Monate und beginnt für Software und Hardware mit der Lieferung sowie für Werkleistungen mit dem Zeitpunkt der Abnahme.

dialog übernimmt die Gewähr, dass die von dialog gelieferte Hardware und Software die in der Leistungsbeschreibung genannten Funktionen erfüllt. Angezeigte Mängel müssen reproduzierbar von dieser Leistungsbeschreibung abweichen.

Mängel werden durch Ersatzlieferung, Reparatur oder Nachbesserung oder durch Hinweis zur Beseitigung oder zum Umgehen der Auswirkungen des Fehlers beseitigt.

bleiben wiederholte Nachbesserungen von dialog nach Mahnung und Setzen einer angemessenen Nachfrist erfolglos, kann der Kunde die Herabsetzung der Vergütung oder die Rückgängigmachung des Vertrages verlangen.

11.2 Der Kunde stellt alle zur Fehlerdiagnose und -beseitigung erforderlichen Unterlagen, Daten und Einrichtungen kostenlos zur Verfügung.

11.3 Ausgenommen von jeder Gewährleistung sind Verschleißteile sowie Schäden, die auf natürlicher Abnutzung, fehlerhafter Bedienung oder von dialog nicht ausdrücklich autorisierten Nachbesserungs- und Wartungsarbeiten oder Änderungen zurückzuführen sind.

11.4 Falls durch eine Mängelanzeige des Kunden für dialog Aufwendungen entstehen, die nicht auf Mängeln an von dialog gelieferten Produkten beruhen, kann dialog diese Aufwendungen gesondert in Rechnung stellen. Dies gilt insbesondere für den Aufwand der Fehlerlokalisierung.

12 Haftung

12.1 dialog haftet für Schäden, gleich aus welchem Rechtsgrund, unbegrenzt, soweit

- diese durch grobe Fahrlässigkeit oder Vorsatz verursacht wurden,
- das Produkthaftungsgesetz eine zwingende Haftung vorsieht.

12.2 dialog haftet darüber hinaus, soweit sich aus den vorstehenden Absätzen nichts anderes ergibt, nur in folgendem Umfang:

- Für die schuldhafte Verletzung wesentlicher Vertragspflichten insgesamt höchstens bis Euro 2.000.000 (in Worten: zwei Millionen Euro) für Personen- und Sachschäden und bis Euro 200.000 (in Worten: zweihunderttausend Euro) für sonstige Schäden.
- Im Falle eines von dialog zu vertretenden Verlustes von Daten oder Programmen für den Wiederherstellungsaufwand nur in Höhe des Aufwands, der entsteht, wenn der Vertragspartner regelmäßige Datensicherungen durchgeführt und dadurch sichergestellt hat, dass verloren gegangene Daten mit

Stand: 01. Januar 2016

vertretbarem Aufwand wiederhergestellt werden können.

- 12.3** Die Haftung von dialog ist, soweit dies gesetzlich zulässig ist,
- für entgangenen Gewinn, Mangelfolgeschäden und sonstige mittelbare Schäden,
 - für leichte Fahrlässigkeit und
 - für Schäden, deren Entstehung bei Vertragsschluss typischer Weise nicht vorhersehbar war, ausgeschlossen.
- 12.4** Soweit sich aus den vorstehenden Absätzen nichts anderes ergibt, ist jede Haftung von dialog, gleich aus welchem Rechtsgrund, ausgeschlossen.

13 Verschiedenes

13.1 Die Abtretung von Rechten und Ansprüchen aus einem Vertrag bedarf der vorherigen Zustimmung der anderen Vertragspartei. Dies gilt nicht für die Abtretung von Kaufpreis- bzw. Lizenzvergütungsansprüchen.

13.2 Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen ersetzen alle früheren Allgemeinen Geschäftsbedingungen auch in laufenden Projekten und Verträgen.

13.3 Erweist sich eine Bestimmung dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen als unwirksam, so berührt dies die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen nicht.

Etwa unwirksame Bestimmungen sind durch neue Regelungen, die dem angestrebten möglichst nahe kommen, zu ersetzen.

13.4 Die Nichtausübung eines Rechts durch dialog gemäß diesen Bestimmungen bedeutet keinen Verzicht auf die künftige Geltendmachung dieses Rechts.

13.5 Soweit der Kunde Vollkaufmann, juristische Person des öffentlichen Rechts oder ein öffentlich-rechtliches Sondervermögen ist, wird, vorbehaltlich eines abweichenden ausschließlichen Gerichtsstandes für alle Rechtsstreitigkeiten aus oder in Zusammenhang mit diesem Vertrag als Gerichtsstand Hannover vereinbart.

Für alle rechtlichen Beziehungen mit dialog gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland.

13.6 Sofern sich aus dem Vertrag nichts anderes ergibt, ist der Geschäftssitz von dialog Erfüllungsort.

13.7 Von den vorstehenden Bedingungen abweichende oder zusätzliche Vereinbarungen sind nur wirksam in Form einer schriftlichen Zusatzvereinbarung zu den Allgemeinen Geschäftsbedingungen.