

Xantaro Deutschland GmbH

# ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN

---

Stand: Juli 2020

## TEIL I: ALLGEMEINE BEDINGUNGEN FÜR LIEFERUNGEN, WARTUNGS-, SERVICE- UND TRAININGSLEISTUNGEN

### § 1 GELTUNGSBEREICH

---

- (I) Sämtliche Lieferungen und/oder Leistungen von Xantaro erfolgen aufgrund der gesetzlichen Grundlagen, es sei denn diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen regeln etwas Anderes.
- (II) Im Rahmen dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen haben die folgenden Begriffe die nachfolgende Bedeutung:
  - „**Lieferungen**“ sind der Verkauf und die Übergabe von Hard- und/oder Software an den Kunden.
  - „**Service-Leistungen**“ sind individuell mit dem Kunden vereinbarte Dienstleistungen für alle Phasen des Netzwerkbetriebs.
  - „**Wartungsleistungen**“ sind Leistungen in Bezug auf den Support von Hard- und Software basierend auf mit dem Kunden vereinbarten Service-Leveln.
  - „**Trainingsleistungen**“ sind Standardschulungen, die in regelmäßigen Zyklen stattfinden und verschiedene Technologien erläutern. Es können aber auch Schulungen sein, die kundenspezifisch nach individuellen Vorgaben unter Einbezug der eigenen Infrastruktur und entsprechend des Know-hows der Teilnehmer des Kunden für den Kunden entwickelt werden sowie Know-how-Transfer im Rahmen von Workshops sowohl als Training-on-the-Job innerhalb eines Projektes oder als Design-Workshop.
- (III) Geschäftsbedingungen des Kunden oder Dritter finden keine Anwendung, auch wenn Xantaro ihrer Geltung im Einzelfall nicht gesondert widerspricht. Selbst wenn Xantaro auf ein Schreiben Bezug nimmt, das Geschäftsbedingungen des Lieferanten oder eines Dritten enthält oder auf solche verweist, liegt darin kein Einverständnis mit der Geltung jener Geschäftsbedingungen.
- (IV) Sollte der Kunde oder Dritte hiermit nicht einverstanden sein, hat er der Geltung dieser Bedingungen unverzüglich und ausdrücklich schriftlich (E-Mail ist hierbei ausreichend) zu widersprechen.
- (V) Soweit Xantaro unter diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen Software von Dritten liefert, gelten deren Lizenzbedingungen oder sonstigen Bedingungen vorrangig vor diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen. Der Kunde ist deshalb verpflichtet, die lizenzvertraglichen und urheberrechtlichen Bestimmungen der jeweiligen Dritten einzuhalten.

### § 2 VERTRAGSABSCHLUSS

---

Xantaro sendet dem Kunden ein sogenanntes „Angebot“ zu. Dieses „Angebot“ ist freibleibend und unverbindlich. Erst der Kunde unterbreitet Xantaro durch seine Bestellung ein juristisches Angebot, welches Xantaro durch eine Auftragsbestätigung, Lieferung oder Leistung annimmt (jeder solche Vertragsschluss nachfolgend „Einzelvertrag“).

### § 3 LIEFERUNG, GEFAHRÜBERGANG, ABNAHME

---

- (I) Die Lieferfrist bzw. der Leistungszeitraum sind der Auftragsbestätigung zu entnehmen. Die Einhaltung der Fristen bzw. Zeiträume setzt voraus, dass der Kunde die ihm obliegenden Vertragspflichten rechtzeitig erfüllt hat und alle technischen Fragen geklärt sind.
- (II) Vereinbarte Liefertermine und Leistungszeitangaben stehen unter dem Vorbehalt der Selbstbelieferung durch den Hersteller/Distributor. Xantaro verpflichtet sich, den Kunden unverzüglich zu unterrichten, sobald Xantaro erfährt, dass keine rechtzeitige Belieferung erfolgen kann.
- (III) Lieferzeiten und Leistungszeiten verlängern sich, wenn Xantaro an der Erfüllung von Verpflichtungen durch höhere Gewalt oder sonstige Ereignisse gehindert wird, die außerhalb des Einflussbereiches von Xantaro liegen und trotz zumutbarer Sorgfalt nicht abgewendet werden können (z. B. Krieg, Aufruhr, Streiks, Feuer, Überschwemmungen, nicht vorhersehbare Betriebsstörungen, auch bei Zulieferern). Xantaro wird dies dem Kunden unverzüglich mitteilen. Dauert das Ende des betreffenden Ereignisses länger als zwei Monate, ist jede Partei berechtigt, vom Einzelvertrag zurückzutreten.
- (IV) Xantaro ist zu Teillieferungen berechtigt, wenn die Teillieferungen für den Kunden im Rahmen des vertraglichen Bestimmungszwecks verwendbar sind und dem Kunden hierdurch kein erheblicher Mehraufwand oder zusätzliche Kosten entstehen.
- (V) Soweit nicht anders vereinbart, geht die Gefahr des zufälligen Untergangs oder der Verschlechterung der Lieferung mit Übergabe an den Kunden auf diesen über.
- (VI) Soweit Werkleistungen erbracht werden, sind diese vom Kunden unverzüglich zu überprüfen. Liegen keine wesentlichen Mängel vor, ist der Kunde verpflichtet, die Abnahme zu erklären. Über festgestellte Mängel hat der Kunde Xantaro umgehend schriftlich (E-Mail ist hierbei ausreichend) zu unterrichten. Werden innerhalb von zwei (2) Wochen nach Erbringung der Werkleistung weder die Abnahme erklärt noch Mängel gerügt, so gilt die Abnahme als erfolgt.

### § 4 PREISE, ZAHLUNG, RECHNUNGSSTELLUNG

---

- (I) Die Höhe der Vergütung ergibt sich aus dem Einzelvertrag bzw. der Rechnung.
- (II) Alle Preise verstehen sich zuzüglich der gesetzlichen Umsatzsteuer.
- (III) Soweit nicht anders vereinbart, ist die Zahlungsart Vorkasse. Bei Teillieferung/-leistung gelten die vorstehenden Bedingungen dieses Paragraphen ebenfalls.
- (IV) Sofern eine Vergütung auf Aufwandsbasis vereinbart ist und sofern zwischen Xantaro und dem Kunden nicht ausdrücklich anderweitig vereinbart, sind erbrachte Leistungen vom Kunden anhand der von Xantaro bereitgestellten Leistungsnachweise abzuzeichnen.
- (V) Dem Kunden steht hinsichtlich der von ihm geschuldeten Zahlungen ein Aufrechnungs- oder Zurückbehaltungsrecht nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Gegenansprüchen zu.

### § 5 MITWIRKUNGSPFLICHTEN DES KUNDEN

---

- (I) Der Kunde ist verpflichtet, Xantaro bei der Erfüllung des Einzelvertrages, soweit zumutbar, erforderlich und zweckdienlich, zu unterstützen. Der Kunde verpflichtet sich insbesondere zu folgenden Mitwirkungsleistungen:

- Der Kunde wird schriftlich einen Verantwortlichen benennen, der zur Inanspruchnahme zusätzlicher Leistungen und zur Kommunikation mit Xantaro berechtigt ist und alle für die Zwecke der Durchführung des Einzelvertrages erforderlichen Entscheidungsbefugnisse und Vollmachten besitzt.
- Der Kunde wird Änderungen der Betriebsbedingungen sowie sonstige, für die Erbringung der Leistung wesentliche Umstände rechtzeitig schriftlich (E-Mail ist hierbei ausreichend) mitteilen.

## § 6 NUTZUNGSRECHTE AN SOFTWARE UND GEISTIGEM EIGENTUM

---

- (I) Nutzungsrechte für Standard-Software Dritter bestimmen sich ausschließlich nach den Lizenzbedingungen des jeweiligen Softwareherstellers und werden dem Kunden auf Grundlage sogenannter End-User-License-Agreements bzw. vergleichbarer Regelungen eingeräumt. Der Kunde stellt sicher, dass jeder, der die Standard-Software nutzt, diese Regelungen einhält.
- (II) An eigener Standard-Software räumt Xantaro dem Kunden ein einfaches, nicht übertragbares Nutzungsrecht für seine internen Unternehmenszwecke ein, soweit die Lizenzbedingungen bzw. vergleichbare Regelungen für diese Standard-Software nichts Abweichendes regeln.

## § 7 GEWÄHRLEISTUNG BEI WERKLEISTUNGEN

---

- (I) Es gelten die gesetzlichen Grundlagen mit Ausnahme der nachstehenden Regelungen.
- (II) Ansprüche wegen eines Mangels verjähren innerhalb von zwölf (12) Monaten ab Abnahme, es sei denn, Xantaro hat den Mangel arglistig verschwiegen.
- (III) Die Nacherfüllung kann auch durch Überlassung einer Ersatz- oder Umgehungslösung oder durch telefonische, schriftliche oder elektronische Handlungsanweisung an den Kunden erfolgen.
- (IV) Soweit Xantaro eine Umgehungslösung zur Verfügung stellt, gilt die erbrachte Leistung nicht als mangelhaft; in diesem Zusammenhang ist Xantaro auch berechtigt, Veränderungen an der Konfiguration von vertragsgegenständlicher Hardware vorzunehmen, wenn und soweit die Betriebsfähigkeit dieser Hardware einzeln oder insgesamt dadurch nicht beeinträchtigt wird.
- (V) Der Kunde ist **nicht** berechtigt, Fehler selbst zu beseitigen und Ersatz der hierfür erforderlichen Aufwendungen zu verlangen.
- (VI) Die vorstehenden Ansprüche erlöschen, wenn der Kunde oder Dritte an vertragsgegenständlicher Hardware Änderungen vornehmen, denen Xantaro nicht ausdrücklich zugestimmt hat. Etwas anderes gilt nur insoweit, als der Kunde nachweist, dass (i) vorhandene Fehler oder Störungen nicht auf die Veränderungen zurückzuführen sind und (ii) diese die Fehleridentifizierung und Fehlerbeseitigung nicht erschwert haben.

## § 8 HAFTUNG

---

- (I) Xantaro haftet für Schäden die durch vorsätzliches oder grob fahrlässiges Verhalten hervorgerufen wurden sowie für Schäden auf Grund der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit.

- (II) Für Schäden, die auf leichter und einfacher Fahrlässigkeit beruhen haftet Xantaro nur für die Verletzung von Pflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Einzelvertrages überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Vertragspartner regelmäßig vertrauen darf („Kardinalpflichten“).
- (III) Im Falle der Verletzung solcher Kardinalpflichten ist die Haftung von Xantaro begrenzt auf den vorhersehbaren, vertragstypischen Schaden, maximal aber bis zu einem Betrag von fünfzig Prozent (50%) des Auftragswertes für jeden einzelnen Schadensfall. Vertragstypisch sind Schäden, die Xantaro bei Vertragsschluss als mögliche Folge einer Vertragsverletzung vorausgesehen hat oder unter Berücksichtigung der Umstände, die Xantaro bekannt waren oder die Xantaro hätte kennen müssen, bei Anwendung verkehrsüblicher Sorgfalt hätte voraussehen müssen.
- (IV) Die vorstehend vereinbarten Haftungsbeschränkungen gelten auch für die persönliche Haftung der Arbeitnehmer und Vertreter von Xantaro. Für Schäden, die von einfachen Erfüllungsgehilfen vorsätzlich oder grob fahrlässig herbeigeführt werden, haftet Xantaro begrenzt auf vertragstypische Schäden, maximal aber bis zu einem Betrag von fünfzig Prozent (50%) des Auftragswertes für jeden einzelnen Schadensfall.
- (V) Der Kunde ist für die regelmäßige Sicherung seiner Daten verantwortlich. Bei einem von Xantaro verschuldeten Datenverlust haftet Xantaro insoweit der Höhe nach begrenzt auf die Kosten, die bei ordnungsgemäßer Sicherung der Daten durch den Kunden entstanden wären, insbesondere die Kosten der Vervielfältigung der Daten von den vom Kunden zu erstellenden Sicherheitskopien und für die Wiederherstellung der Daten, die auch bei einer ordnungsgemäß erfolgten Sicherung der Daten verloren gegangen wären.
- (VI) Soweit Xantaro technische Auskünfte gibt oder beratend tätig wird und diese Auskünfte oder Beratung nicht zu dem von Xantaro geschuldeten, vertraglich vereinbarten Leistungsumfang gehören, geschieht dies unentgeltlich und unter Ausschluss jeglicher Haftung.
- (VII) Soweit die Haftung durch die vorstehenden Vorschriften summenmäßig begrenzt ist, haftet Xantaro bis zu einem Gesamtbetrag von einer (1) Million € pro Jahr.
- (VIII) Ansprüche nach dem Produkthaftungsgesetz bleiben unberührt.
- (IX) Ansprüche wegen der Verletzung von nicht vertragswesentlichen Pflichten verjähren in zwei (2) Jahren von ihrer Entstehung an.

## § 9 RÜCKTRITTSRECHT

---

Unbeschadet gesetzlicher Rücktrittsrechte ist Xantaro berechtigt, vom Einzelvertrag zurückzutreten, wenn sich entgegen der vor Vertragsschluss bestehenden Annahme ergibt, dass der Kunde nicht kreditwürdig ist. Kreditwürdigkeit kann ohne weiteres angenommen werden, wenn der Kunde die Zahlung einstellt oder ein erfolgloser Zwangsvollstreckungsversuch beim Kunden stattgefunden hat. Nicht erforderlich ist, dass es sich um Beziehungen zwischen Xantaro und dem Kunden handelt.

## § 10 VERTRAULICHKEIT

---

- (I) Die Parteien verpflichten sich, über alle ihnen zur Kenntnis gelangten vertraulichen Informationen, insbesondere Geschäfts- oder Betriebsgeheimnisse der anderen Partei, strengstes Stillschweigen zu bewahren und diese weder weiterzugeben noch auf sonstige Art zu verwerten. In Zweifelsfällen ist die jeweilige Partei verpflichtet, die andere Partei vor einer Weitergabe um Zustimmung zu bitten.

- (II) "Vertrauliche Informationen" sind alle Informationen, unabhängig von ihrer Form, die von oder im Namen einer Partei (die „**offenlegende Partei**“) der jeweils anderen Partei (die „**empfangende Partei**“) gegenüber offengelegt werden, sofern und soweit diese zum Zeitpunkt der Offenlegung oder im unmittelbaren Anschluss daran ausdrücklich als vertraulich gekennzeichnet wurden oder sich deren Vertraulichkeit aus den Umständen ergibt. Umfasst sind insbesondere, aber nicht ausschließlich, technische Daten, Geschäftsgeheimnisse, Know-how, Formeln, Verfahren, Systemarchitektur, Pläne, Arbeitsablaufdiagramme, Zeichnungen, gesetzlich geschützte Informationen sowie alle anderen nicht öffentlichen Informationen, Materialien oder Daten mit Bezug auf die laufenden und/oder zukünftigen Geschäfte und Transaktionen der offenlegenden Partei und alle von Drittlieferanten der offenlegenden Partei zur Verfügung gestellten Informationen, Materialien oder Daten und alle Analysen, Kompilierungen, Studien, Zusammenfassungen, Auszüge oder andere von der empfangenden Partei erstellte Dokumentationen, die auf den von der offenlegenden Partei enthüllten Daten beruhen.
- (III) Nicht als vertrauliche Informationen gelten Informationen,
- die sich nachweisbar bereits vor Offenlegung im rechtmäßigen Besitz der empfangenden Partei befunden haben und bezüglich ihrer Offenlegung keiner Einschränkung unterlagen;
  - die die empfangende Partei nachweisbar von Dritten erhalten hat, die nach Kenntnis oder Kennenmüssen der empfangenden Partei nicht zur Geheimhaltung verpflichtet waren, oder ohne selbst auf Geheimhaltung verpflichtet worden zu sein;
  - die ohne Verletzung von Verschwiegenheitspflichten der empfangenden Partei öffentlich bekannt werden oder sind;
  - die durch einen berechtigten Vertreter der offenlegenden Partei schriftlich zur Veröffentlichung freigegeben wurden;
  - die die empfangende Partei selbständig und ohne Verwendung von Informationen nach entwickelt hat;
  - die aufgrund gesetzlicher Verpflichtungen oder gerichtlicher Anordnung offengelegt werden müssen.

## § 11 DATENSCHUTZ

---

- (I) Sowohl Xantaro als auch der Kunde sind verpflichtet, die einschlägigen datenschutzrechtlichen Vorschriften zu beachten.
- (II) Sofern Xantaro mit personenbezogenen Daten von Betroffenen in Berührung kommt oder solche sogar im Auftrag des Kunden erhebt, verarbeitet oder nutzt, erfolgt dies, soweit nicht zwischen den Parteien anders vereinbart, aufgrund der unter <https://www.xantaro.net/avb/> abrufbaren Auftragsverarbeitungsbedingungen.

## § 12 SCHLUSSBESTIMMUNGEN

---

- (I) Der Kunde ist nur mit schriftlicher Zustimmung von Xantaro berechtigt, Rechte und Pflichten aus den mit Xantaro geschlossenen Einzelverträgen ganz oder teilweise an Dritte zu übertragen.
- (II) Gerichtsstand für alle Streitigkeiten ist Hamburg.
- (III) Anwendbar ist das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechts.
- (IV) Jede Änderung des Einzelvertrages muss in Textform erfolgen.

- (V) Sollte eine Regelung dieser Bedingungen unwirksam sein oder werden, berührt dies die Wirksamkeit der übrigen Regelungen nicht. Die Parteien verpflichten sich, hierdurch eventuell auftretende Regelungslücken schnellstmöglich durch eine Regelung zu schließen, die dem entspricht, was die Parteien bei Kenntnis von der Unwirksamkeit jener Regelung vereinbart hätten. Sollte dies nicht möglich sein, tritt an die Stelle der unwirksamen Regelung die gesetzliche Regelung.

## TEIL II: ZUSÄTZLICHE BEDINGUNGEN FÜR LIEFERUNGEN

---

In Bezug auf Lieferungen der Xantaro gelten die nachfolgenden Zusätzlichen Bedingungen für Lieferungen ergänzend zu den Allgemeinen Bedingungen in Teil I.

### § 13 MITWIRKUNGSPFLICHTEN DES KUNDEN IN BEZUG AUF LIEFERUNGEN

---

- (I) Der Kunde ist verpflichtet, Xantaro bei der Erfüllung des Einzelvertrages, soweit zumutbar, erforderlich und zweckdienlich, zu unterstützen. Der Kunde verpflichtet sich insbesondere zu folgenden Mitwirkungsleistungen:
- Der Kunde ist verpflichtet, die Vertragshardware bzw. die vertragsgegenständlichen Produkte unverzüglich nach Anlieferung auf deren ordnungsgemäße Funktion und Vollständigkeit hin (auch hinsichtlich der Dokumentation) zu überprüfen. Etwaige Mängel wird der Kunde Xantaro unverzüglich schriftlich (E-Mail ist hierbei ausreichend) mitteilen (377 HGB).
  - Der Kunde trägt dafür Sorge, dass die für die Inbetriebnahme der Produkte erforderliche Systemumgebung gemäß den Richtlinien des Herstellers bereitsteht.

### § 14 GEWÄHRLEISTUNGSANSPRÜCHE BEI LIEFERUNGEN

---

- (I) Es gelten die gesetzlichen Grundlagen mit Ausnahme der nachstehenden Regelungen.
- (II) Ansprüche wegen eines Mangels verjähren innerhalb von zwölf (12) Monaten ab Lieferung, es sei denn Xantaro hat den Mangel arglistig verschwiegen.
- (III) Eine im Einzelfall mit dem Kunden vereinbarte Lieferung gebrauchter Gegenstände erfolgt unter Ausschluss jeglicher Gewährleistung.
- (IV) Bei Vorliegen eines Mangels kann der Kunde von seinem Recht auf Nacherfüllung Gebrauch machen. Xantaro wird nach eigener Wahl entweder Nachbesserung oder Neulieferung vornehmen, sofern dem Kunden nicht nur eine bestimmte Art der Nacherfüllung zumutbar ist.
- (V) Werden durch eine Lieferung von Xantaro Rechte Dritter verletzt, wird Xantaro nach eigener Wahl und auf eigene Kosten i) dem Kunden das Recht zur Nutzung der Lieferung verschaffen oder ii) die Lieferung rechtsverletzungsfrei gestalten oder iii) die Lieferung unter Erstattung des dafür vom Kunden geleisteten Entgelts (abzüglich einer angemessenen Nutzungsentschädigung) zurücknehmen, wenn Xantaro keine andere Abhilfe mit angemessenem Aufwand erzielen kann. Xantaro wird die Interessen des Kunden dabei angemessen berücksichtigen.
- (VI) Die vorstehenden Ansprüche erlöschen, wenn der Kunde oder Dritte an vertragsgegenständlicher Hardware Änderungen vornehmen, denen Xantaro nicht ausdrücklich zugestimmt hat. Etwas anderes gilt nur insoweit, als dass der Kunde nachweist, dass auftauchende Fehler oder Störungen nicht auf die Veränderungen zurückzuführen sind und dass diese die Fehleridentifizierung und Fehlerbeseitigung nicht erschwert haben.



## § 15 EIGENTUMSVORBEHALT

---

- (I) Xantaro behält sich das Eigentum und die Rechte an der vertragsgegenständlichen Lieferung bis zum vollständigen Ausgleich des jeweiligen Rechnungswertes vor (nachfolgend „**Vorbehaltsware**“).
- (II) Der Kunde hat die Vorbehaltsware pfleglich zu behandeln, solange sie im Vorbehalts Eigentum von Xantaro steht. Bei einer Pfändung oder jeder anderen Beeinträchtigung der Rechte von Xantaro durch Dritte, insbesondere bei Zugriffen auf die Vorbehaltsware, hat der Kunde den Dritten auf die Rechte von Xantaro hinzuweisen und Xantaro unverzüglich zu informieren. Nachteile und Schäden durch die Verletzung dieser Pflicht trägt der Kunde.
- (III) Der Kunde ist berechtigt, die Vorbehaltsware im ordentlichen Geschäftsgang weiter zu veräußern. Der Kunde tritt Xantaro bereits jetzt die Forderung in Höhe des Rechnungsbetrages ab, die ihm durch die Weiterveräußerung gegen einen Dritten erwächst. Xantaro nimmt die Abtretung an. Nach der Abtretung ist der Kunde grundsätzlich zur Einziehung der Forderung ermächtigt. Xantaro behält sich jedoch vor, die Forderung selbst einzuziehen, sobald der Kunde seinen Zahlungsverpflichtungen nicht ordnungsgemäß nachkommt und in Zahlungsverzug gerät. Auf Verlangen hat der Kunde erforderliche Daten zur Durchsetzung der Forderung mitzuteilen, insbesondere Namen, Adresse, Telefonnummer des Endkunden und die an ihn veräußerten Gegenstände.
- (IV) Die Be- und Verarbeitung der Vorbehaltsware erfolgt stets im Namen und im Auftrag für Xantaro. Erfolgt eine Verarbeitung mit der Vorbehaltsware gemeinsam mit Xantaro nicht gehörenden Produkten, so erwirbt Xantaro an dem neu entstandenen Produkt das Miteigentum im Verhältnis zum Wert von der Vorbehaltsware. Dasselbe gilt, wenn die Vorbehaltsware von Xantaro mit anderen, Xantaro nicht gehörenden Produkten vermischt wird.
- (V) Wird die Lieferung von Xantaro mit einem Grundstück verbunden, so tritt der Kunde Xantaro die Forderungen zur Sicherheit ab, die ihm auf Grund der Verbindung gegen einen Dritten erwachsen.

## § 16 EINHALTUNG VON EXPORTVORSCHRIFTEN

---

- (I) Hard- und Software einschließlich technischer Daten können im Einzelfall Exportbeschränkungen unterliegen, insbesondere der Verordnung (EG) Nummer 1334/2000 des Rates der Europäischen Union und dem U.S. Export Administration Act sowie damit zusammenhängenden Regelungen. Auch in anderen Ländern können die Liefergegenstände besonderen gesetzlichen Regelungen zum Im- und Export unterfallen. Der Kunde verpflichtet sich, die einschlägigen gesetzlichen Export- und Importbeschränkungen einzuhalten und die notwendigen Lizenzen für den grenzüberschreitenden Transport von Liefergegenständen einschließlich Software auf eigene Kosten zu erwerben.

### TEIL III: ZUSÄTZLICHE BEDINGUNGEN FÜR WARTUNGSLEISTUNGEN

#### § 17 MITWIRKUNGSPFLICHTEN DES KUNDEN IN BEZUG AUF WARTUNGSLEISTUNGEN

---

- (I) Der Kunde ist verpflichtet, Xantaro bei der Erfüllung des Einzelvertrages, soweit zumutbar, erforderlich und zweckdienlich, zu unterstützen. Der Kunde verpflichtet sich insbesondere zu folgenden Mitwirkungsleistungen:
- Der Kunde wird Xantaro bei Fehlern unverzüglich durch qualifiziertes Fachpersonal informieren, die aufgetretenen Symptome sowie die System- und Hardwareumgebung detailliert beobachten und Störungen einschließlich dazugehöriger Daten und Speicherinhalte melden. Er wird zudem Anweisungen hinsichtlich der Systembedienung bzw. Vorschläge zur Fehlersuche und -behebung ausführen.
  - Der Kunde ist für die mindestens arbeitstägliche Sicherung des gesamten Datenbestandes einschließlich Konfigurationsdaten verantwortlich. Im Falle von durchzuführenden Instandsetzungs- und Instandhaltungsmaßnahmen wird der Kunde darüber hinaus den gesamten Datenbestand vor Beginn der Arbeiten komplett sichern.
  - Darüber hinaus gewährleistet der Kunde bei Einsätzen vor Ort die Einhaltung aller arbeitsschutzrechtlicher Bestimmungen.
  - Der Kunde wird Änderungen der Betriebsbedingungen sowie sonstiger, für die Erbringung der Leistung wesentlicher Umstände rechtzeitig schriftlich mitteilen.
  - Der Kunde wird, soweit nötig, den Beauftragten von Xantaro den Zugang zum Einsatzort ermöglichen und eigene Mitarbeiter zur Zusammenarbeit mit Xantaro und/oder etwaigen Erfüllungsgehilfen anhalten, soweit zur Erbringung der Leistung erforderlich. Der Kunde gewährleistet, dass mit der Leistungserbringung unverzüglich nach Ankunft der Xantaro-Mitarbeiter begonnen und diese ohne Verzögerung bis zur Abnahme durch den Kunden durchgeführt werden kann.
  - Der Kunde wird Anweisungen hinsichtlich der Systembedienung bzw. Vorschläge zur Fehlersuche und -behebung ausführen.
  - Der Kunde stellt erforderliche Arbeits- und Aufenthaltsräume (einschließlich sanitärer Einrichtungen), Heizung, Beleuchtung, Betriebskraft, Wasser einschließlich der erforderlichen Anschlüsse bereit.
  - Der Kunde wird im Bedarfsfall eine Gelegenheit zur geschützten Lagerung von Materialien in Nähe der Arbeitsstätte kostenlos zur Verfügung stellen.
  - Gelten für den Betrieb des Kunden oder den Aufstellungsort der Geräte einschließlich der stationären Verbindungen besondere Sicherheitsauflagen, wie z.B. die Durchführung der Arbeiten unter Hilfestellung eines zweiten Mannes, so wird der Kunde rechtzeitig und ohne Mehraufwand für Xantaro die notwendigen Voraussetzungen zur ungehinderten Vertragserfüllung schaffen.

#### § 18 LEISTUNGSUMFANG

---

Der Umfang der Wartungsleistungen wird im Einzelvertrag festgelegt und im Service-Schein dokumentiert. Folgende Leistungen stehen, in Abhängigkeit des jeweiligen Service-Level-Agreements („SLA“), zur Verfügung:

**▪ Hotline-Unterstützung**

Mit dem Xantaro Technical Assistance Center („**XTAC**“) steht dem Kunden eine 24x7 erreichbare, technisch hochqualifizierte Hotline zur Seite, die per E-Mail, Ticket oder fernmündlich Fehlermeldungen entgegennimmt und den Kunden bei der Behebung von Störungen unterstützt.

**▪ Remote-Unterstützung**

Remote-Unterstützung umfasst den Fernzugriff für Diagnose und Wartung. Für die Durchführung der Remote-Unterstützung greift Xantaro auf Remote-Konferenzdienste zurück.

**▪ Hardware-Austausch/Onsite-Service**

Stellt sich heraus, dass ein Fehler auf eine defekte Hardwarekomponente zurückzuführen ist, wird je nach vereinbartem SLA

- ein Ersatzgerät bestellt und geliefert, nachdem das defekte Gerät eingeschickt wurde,
- ein Ersatzgerät kostenfrei innerhalb des vereinbarten Zeitrahmens von Xantaro geliefert oder
- innerhalb der zugesicherten Zeit ein Ersatzgerät zusammen mit einem Techniker am Einsatzort eintreffen, welcher den Austausch vor Ort vornimmt (sog. Onsite-Service).

Der Kunde ist für die Rücksendung des defekten Gerätes an Xantaro auf eigene Kosten und insoweit für dessen fachgerechte Verpackung verantwortlich.

Der Gefahrübergang erfolgt mit Übergabe oder Zustellung des Gerätes an Xantaro.

Wird ein Gerät ausgetauscht, an dem Rechte (z.B. Sicherungseigentum) bestehen, so tritt das Austauschgerät mit dem Austausch an die Stelle des defekten Geräts. Alle Rechte an dem defekten Gerät bestehen an dem Austauschgerät unverändert fort.

**▪ Software-Update-Service**

Im Rahmen des Software-Update-Services stellt Xantaro dem Kunden vom Hersteller freigegebene und in der Herstellerwartung enthaltene Software-Updates oder -Upgrades inklusive der dazugehörigen Dokumentation zum kostenlosen Download bereit, sofern diese herstellerseitig ebenfalls kostenlos sind. Sind Software-Updates oder -Upgrades mit erweitertem Funktionsumfang herstellerseitig nur gegen Aufpreis erhältlich, so kann der Kunde diese Software von Xantaro erwerben. Für die Installation der Software-Updates ist der Kunde selbst verantwortlich. Auf Wunsch und gegen gesonderte Vergütung kann Xantaro den Kunden bei der Einbringung der Software unterstützen.

Der Software-Update-Service ist davon abhängig, dass auf den Vertragsgeräten vom Hersteller unterstützte Versionen der Software installiert sind. Xantaro informiert den Kunden auf Nachfrage über die herstellerseitig unterstützten Software-Versionen, sofern der Kunde diesen Zugriff auf Herstellerinformationen nicht hat.

Die im Rahmen eines Updates gelieferte Software ersetzt die auszutauschende Software. Insbesondere bleibt die Lizenz der aktualisierten Software auf die jeweilige Seriennummer des Gerätes beschränkt.

Schaden, der Xantaro durch den Einsatz von Software entgegen der Lizenzbestimmungen des Herstellers entsteht, ist vom Kunden zu ersetzen.

## § 19 SERVICE-SCHEINE

---

Zur Bestätigung und Zusammenfassung der erworbenen Wartungsleistungen erstellt Xantaro nach Abschluss des Einzelvertrages einen Service-Schein, der die Vertragsgeräte samt den dazugehörigen Leistungen und SLAs auflistet. Wurde der Beginn der Wartungslaufzeit nicht bereits im Einzelvertrag final festgelegt, beginnt die Wartungslaufzeit mit dem im Service-Schein genannten Datum.

## § 20 NICHT UMFASSTE LEISTUNGEN

---

- (I) Folgende Leistungen sind vom Umfang der Wartungspauschale nicht erfasst:
- Veränderungen an der System-Software, die Bereitstellung von Bug-Fixes oder Software-Patches ist dem Hersteller vorbehalten;
  - Arbeiten, die infolge der Verbringung der Vertragsgegenstände an einen anderen als bei Vertragsschluss bestehenden Aufstellungsort notwendig werden;
  - Behebung von Störungen, Ausfällen oder sonstigen Schäden, die durch unsachgemäße Behandlung (Nichtbeachtung von Gebrauchsanweisungen und funktionswidrigem Gebrauch) seitens anderer Personen als Mitarbeitern oder Erfüllungsgehilfen der Xantaro hervorgerufen werden;
  - Behebung von Störungen, Ausfällen oder sonstigen Schäden, die von anderen Personen als Mitarbeitern oder Erfüllungsgehilfen der Xantaro auf sonstige Weise grob fahrlässig oder vorsätzlich verursacht wurden;
  - Behebung von Störungen, Ausfällen oder sonstigen Schäden, die infolge der Verwendung von nicht von Xantaro empfohlener, gelieferter und aktueller Software oder von nicht von Xantaro bezogenem Zubehör auftreten, es sei denn, der Kunde weist nach, dass die Störung nicht auf die Verwendung der vorgenannten Software oder Produkte zurückzuführen ist;
  - Behebung von Störungen, Ausfällen oder sonstigen Schäden durch höhere Gewalt oder sonstige unvorhergesehene Ereignisse wie Blitzschlag, Energieversorgungsschwierigkeiten.
- (II) Um eine optimale Betreuung zu gewährleisten, wird Xantaro im Störfall auf Anfrage des Kunden – sofern zumutbar – unverzüglich mit der Leistungserbringung beginnen, auch wenn im Einzelfall die vom Kunden gewünschte Leistung von dem vereinbarten SLA nicht abgedeckt sein sollte. Xantaro ist berechtigt, die erbrachten Leistungen hierfür separat in Rechnung zu stellen. Xantaro weist den Kunden auf die gesonderte Vergütungspflichtigkeit der übernommenen Tätigkeit hin, sobald erkennbar wird, dass die jeweilige Leistung nicht von der Pauschale abgedeckt ist.

## § 21 LEISTUNGSVORAUSSETZUNGEN

---

Sofern Wartungsleistungen nicht im Zuge des Erwerbs der relevanten Produkte von Xantaro gekauft werden, ist Xantaro nur zur Übernahme der Wartung für Geräte verpflichtet, die sich in technisch einwandfreiem Zustand befinden und an einem geeigneten Betriebsort aufgestellt sind. Als technisch einwandfrei gilt das Gerät, wenn es von Anbeginn seiner Inbetriebnahme ohne Unterbrechung bei Xantaro und/oder beim Hersteller unter Wartung gewesen ist und nur mit Einwilligung von Xantaro und/oder dem Hersteller verändert oder an einen anderen Aufstellungsort verbracht worden ist. Sind diese Voraussetzungen nicht gegeben, kann Xantaro die Leistung davon abhängig machen, dass der Kunde die anfallenden Kosten für eine Wiederaufnahme der Wartung und eine eventuell erforderliche Prüfung der Hardware durch den Hersteller oder Xantaro übernimmt.

## § 22 LEISTUNGORT

---

- (I) Leistungsort für die Wartung der Vertragsgeräte vor Ort ist die im Service-Schein genannte Betriebsstätte des Kunden.
- (II) Ist kein Leistungsort vermerkt und wurden die Vertragsgeräte von Xantaro geliefert, gilt als Leistungsort die Lieferadresse.
- (III) Eine Verlagerung des Leistungsortes bedarf der Zustimmung von Xantaro und ist mit einer (1) Woche Vorlauf schriftlich (E-Mails ist hierbei ausreichend) anzukündigen. Xantaro wird die Wartung unverändert fortsetzen, wenn damit kein erhöhter Aufwand verbunden ist. Beeinflusst die Umsetzung den Aufwand für die Erbringung der Leistung nicht nur unwesentlich, so ist Xantaro berechtigt, die Zustimmung zur Verlagerung des Leistungsortes von der Zahlung einer den veränderten Verhältnissen angemessenen Vergütung abhängig zu machen. Sofern eine Ersatzteilbevorratung vereinbart wurde, wird sich Xantaro bis zum Abschluss der Umlagerung der Ersatzteile bestmöglich darum bemühen, die vereinbarten Austauschzeiten einzuhalten.
- (IV) Führt die Verlagerung zu einem für Xantaro unzumutbaren, zusätzlichen Aufwand, wird Xantaro die Zustimmung hierzu rechtzeitig verweigern. Xantaros Verpflichtung zur Wartung der von der Verlagerung betroffenen Vertragsgeräte endet in diesem Fall mit dem Tag der Umsetzung.

## § 23 VERTRAGSDAUER UND KÜNDIGUNG

---

- (I) Die Laufzeit des Wartungsvertrags ergibt sich aus dem Einzelvertrag, wird in dem Service-Schein festgehalten und beträgt – sofern nicht ausdrücklich anders vereinbart – mindestens ein (1) Jahr. Die ordentliche Kündigung eines Wartungsvertrags vor Ablauf der Wartungslaufzeit ist nicht zulässig.
- (II) Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund oder wegen schwerwiegender Vertragsverletzung bleibt unberührt. Als wichtiger Grund zur außerordentlichen Kündigung gilt insbesondere:
  - der wiederholte Zahlungsverzug des Kunden;
  - der Zahlungsverzug des Kunden mit mindestens zwei aufeinanderfolgenden Wartungspauschalen;
  - die drohende Zahlungsunfähigkeit oder Überschuldung des Kunden und/oder die Eröffnung des Insolvenz- oder Vergleichsverfahrens;
  - wiederholte ungenehmigte oder unangekündigte substantielle Veränderungen der Vertragsgeräte durch den Kunden;
  - die trotz Abmahnung erfolgende, wiederholte Verletzung oder verzögerte Beibringung der Mitwirkungspflichten dieser Bedingungen durch den Kunden;
  - die Verletzung offensichtlicher Geheimhaltungs- oder Betriebssicherheitsinteressen durch den Kunden;
  - die wiederholt mangelhafte Leistungserbringung durch Xantaro, die zu Störungen und/oder Fehlern der Prioritätsklasse 1 oder 2 führen;
  - die wiederholte Nichterbringung geschuldeter Leistungen trotz Mahnung und Fristsetzung durch den Kunden.

## TEIL IV: ZUSÄTZLICHE BEDINGUNGEN FÜR SERVICE-LEISTUNGEN

### § 24 MITWIRKUNGSPFLICHTEN DES KUNDEN IN BEZUG AUF SERVICE-LEISTUNGEN

---

Der Kunde ist verpflichtet, Xantaro bei der Erfüllung des Einzelvertrages, soweit zumutbar, erforderlich und zweckdienlich, zu unterstützen. Der Kunde verpflichtet sich insbesondere zu folgenden Mitwirkungsleistungen:

- Der Kunde ist für die mindestens arbeitstägliche Sicherung des gesamten Datenbestandes verantwortlich.
- Der Kunde wird Änderungen der Betriebsbedingungen sowie sonstiger, für die Erbringung der Leistung wesentlicher Umstände rechtzeitig schriftlich mitteilen.
- Der Kunde wird den von Xantaro Beauftragten den Zugang zum Einsatzort ermöglichen und seine Mitarbeiter, soweit zur Erbringung der Leistung erforderlich, zur Zusammenarbeit mit Xantaro und/oder etwaigen Erfüllungsgehilfen anhalten. Die technische Hilfeleistung des Kunden muss gewährleisten, dass mit der Leistungserbringung unverzüglich nach Ankunft der Xantaro-Mitarbeiter begonnen und diese ohne Verzögerung bis zur Abnahme durch den Kunden durchgeführt werden kann.
- Der Kunde stellt gegebenenfalls erforderliche Arbeits- und Aufenthaltsräume (einschl. sanitärer Einrichtungen), Heizung, Beleuchtung, Betriebskraft, Wasser einschließlich der erforderlichen Anschlüsse bereit.
- Der Kunde trägt Kommunikationskosten und stellt vorhandene Übertragungsgeräte kostenlos zur Verfügung.
- Der Kunde wird im Bedarfsfall eine Gelegenheit zur geschützten Lagerung von Materialien in Arbeitsnähe kostenlos zur Verfügung stellen.
- Gelten für den Betrieb des Kunden oder den Aufstellungsort der Geräte einschließlich der stationären Verbindungen besondere Sicherheitsauflagen, wie z.B. die Durchführung der Arbeiten unter Hilfestellung eines zweiten Mannes, so wird der Kunde rechtzeitig und ohne Mehraufwand für uns die notwendigen Voraussetzungen zur ungehinderten Vertragserfüllung schaffen.

### § 25 LEISTUNGSUMFANG

---

Der Umfang der Xantaro-Service-Leistungen ergibt sich aus der Leistungsbeschreibung (Statement of Work), das dem Einzelvertrag beiliegt.

### § 26 EINSATZ VON MITARBEITERN

---

Sollten zur Erbringung der Leistungen vorübergehend Xantaro-Mitarbeiter im Betrieb des Kunden tätig werden, sind diese Mitarbeiter Weisungen des Kunden im Hinblick auf Zeit, Art und Weise der Durchführung der Leistungen nicht unterworfen. Sie treten mit dem Kunden in kein Arbeitsverhältnis. Es gelten für diese Mitarbeiter lediglich die Hausordnung des Kunden sowie Anweisungen zur Betriebssicherheit. Die Durchführung der Leistungen wird jeweils von einem von Xantaro zu benennenden Projektleiter koordiniert, der alleiniger

Ansprechpartner des Kunden für alle Fragen der Leistungserbringung und -ausführung ist und diesbezügliche Weisungen des Kunden entgegennimmt und umsetzt.

**TEIL V: ZUSÄTZLICHE BEDINGUNGEN FÜR TRAININGSLEISTUNGEN****§ 27 STORNIERUNG UND UMBUCHUNG**

---

- (I) Der Kunde kann die Trainingsleistungen bis zwei (2) Wochen vor Beginn der Leistungserbringung kostenfrei stornieren. Bei einer Stornierung bis zu einer Woche vor Beginn der Leistungserbringung ist Xantaro berechtigt, 50% des Trainingsentgeltes als Stornogebühren zu verlangen. Storniert der Kunde weniger als eine Woche vor Beginn der Leistungserbringung, so bleibt er zur Entrichtung des vollen Trainingsentgeltes verpflichtet. Maßgeblich ist der Zeitpunkt des Zugangs der Erklärung bei Xantaro.
- (II) Bei Nichterreichen der festgesetzten Mindestteilnehmerzahl ist Xantaro berechtigt, vom Vertrag zurückzutreten. Die Mindestteilnehmerzahl wird im Angebot angegeben. Der Rücktritt kann bis spätestens zwei (2) Wochen vor dem geplanten Trainingstermin erklärt werden. Xantaro wird den Kunden insoweit spätestens zwei (2) Wochen vor dem Termin darüber informieren, ob dieser stattfindet oder nicht. Etwaig vom Kunden bereits geleistete Zahlungen werden im Falle eines Rücktritts unverzüglich rückerstattet.
- (III) Eine nur teil- oder zeitweise Teilnahme an den Trainingsleistungen berechtigt nicht zur Minderung des Trainingsentgeltes.
- (IV) Erscheint ein Teilnehmer des Kunden zu einem Training nicht, ohne dass der Kunde vom Vertrag zurückgetreten wäre oder das Training umgebucht hätte, so hat der Kunde das volle Trainingsentgelt zu zahlen. Der Kunde hat das Recht, einen Ersatzteilnehmer zu benennen, sofern dieser die Voraussetzungen zur Teilnahme am Training erfüllt. Dies bedarf einer gesonderten Anmeldung des Ersatzteilnehmers.
- (V) Kann ein Teilnehmer krankheitsbedingt den Veranstaltungstermin nicht wahrnehmen, und weist der Kunde dies durch Vorlage eines entsprechenden ärztlichen Attestes für den Teilnehmer nach, so kann der Kunde den Teilnehmer kostenfrei auf einen anderen Termin für das Training umbuchen. Kann Xantaro keinen Ausweichtermin anbieten, so kann sich der Kunde das entrichtete Trainingsentgelt auf ein beliebiges zukünftiges Training anrechnen lassen.

**§ 28 NUTZUNGSBEDINGUNGEN FÜR DAS TRAININGSSMATERIAL**

---

Xantaro bleibt Inhaber sämtlicher zum Veranstaltungszeitpunkt bestehenden Schutz- und Urheberrechte an Trainingsunterlagen, Trainingsinhalten sowie anderen von Xantaro zur Verfügung gestellten Dokumenten oder Medien (nachfolgend „Trainingsmaterial“ genannt). Ohne vorherige schriftliche Genehmigung von Xantaro ist die vollständige oder auszugsweise Vervielfältigung, Bearbeitung, Übersetzung, Weitergabe an Dritte, Verbreitung oder öffentliche Wiedergabe von Trainingsmaterial in jedweder Form (Fotokopie, Mikrofilm, unter Verwendung elektronischer Systeme oder anderer Verfahren) und zu jedwedem Zweck, insbesondere zum Zwecke eigener Unterrichtsgestaltung, unzulässig. Soweit Dokumente oder sonstige Medien zum Einsatz kommen, an denen Dritte Rechte haben, verbleiben diese Rechte beim jeweiligen Urheber.