

Xantaro Deutschland GmbH

# ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN

---

Stand: November 2020

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

### § 1 GELTUNGSBEREICH

---

- (I) 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 mit dem Kunden vereinbarte Dienstleistungen für alle Phasen des Netzwerkbetriebs.
  - „**Wartungsleistungen**“ sind Leistungen in Bezug auf den Support von Hard- und Software.
  - „**Trainingsleistungen**“ sind
    - Standardschulungen, die in regelmäßigen Zyklen stattfinden und verschiedene Technologien erläutern,
    - Individuelle Schulungen, die kundenspezifisch und nach Vorgaben des jeweiligen Kunden unter Einbezug der dortigen Infrastruktur und entsprechend des spezifischen Know-hows der Teilnehmer des Kunden maßgeschneidert für den Kunden entwickelt werden und
    - Workshops, die einen „Know-How-Transfer“ zum Inhalt haben und sowohl als Training-on-the-Job als auch innerhalb eines Projektes oder Design-Workshops angeboten werden können.
- (II) 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.
- (III) 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.
- (IV) Der Kunde ist allein dafür verantwortlich, die in den vorgenannten Nutzungsbedingungen des Dritten beschriebenen Verpflichtungen einzuhalten.

### § 2 VERTRAGSABSCHLUSS

---

Xantaro sendet dem Kunden ein als „Angebot“ bezeichnetes Dokument zu, welches freibleibend und unverbindlich ist und demnach kein Angebot im Sinne des § 145 BGB darstellt.

Erfolgt auf Grundlage des „Angebots“ gem. § 2 Abs. 1 eine Bestellung durch den Kunden (juristisches Angebot im Sinne des § 145 BGB), so kommt der Vertrag durch Auftragsbestätigung, Lieferung oder Leistung seitens Xantaro zustande (nachfolgend als „Einzelvertrag“ bezeichnet).

### § 3 LIEFERUNG, GEFAHRÜBERGANG, ABNAHME

---

- (I) Die Lieferfrist bzw. der Leistungszeitraum sind der Auftragsbestätigung zu entnehmen. Die Einhaltung der Lieferfristen setzt voraus, dass der Kunde die ihm bezüglich der Lieferung obliegenden Vertragspflichten rechtzeitig erfüllt hat. Bei der Frage, ob der Kunde seinen Pflichten rechtzeitig im vorgenannten Sinne nachgekommen ist, muss, sofern die Lieferung auch eine Versendung von Waren/Produkten beinhaltet, die für einen etwaigen Versand für gewöhnlich notwendige Zeit, jedoch wenigstens 3 (drei) Werktage, zu Gunsten von Xantaro berücksichtigt werden. Sofern Xantaro im Verhältnis zum Kunden zur Lieferung von Software verpflichtet ist, so hat der Kunde an der Klärung technischer Fragen im erforderlichen Maße mitzuwirken. Die übrigen Verpflichtungen zur Mitwirkung, insb. solche des § 5, bleiben von vorstehender Regelung unberührt.
- (II) Der Vertragsschluss erfolgt unter dem Vorbehalt der richtigen und rechtzeitigen Selbstbelieferung durch den Hersteller/Distributor.
  - 1) Dies gilt nur, sofern Xantaro den Umstand, dass der Hersteller Xantaro nicht beliefert, nicht von Xantaro zu vertreten ist und Xantaro ein kongruentes Deckungsgeschäft mit betreffendem Hersteller abgeschlossen hat und die nicht ordnungsgemäße oder ausbleibende Selbstbelieferung für Xantaro nicht vorhersehbar, nicht mit zumutbarem Einsatz behebbar und nicht bloß nur vorübergehend ist.
  - 2) Sollte die von Xantaro geschuldete Ware nicht verfügbar sein, wird Xantaro den Kunden unverzüglich unterrichten und eine vom Kunden eventuell erbrachte Gegenleistung in diesem Falle unverzüglich zurückerstatten. Die Regelungen der §§ 7 und 14 bleiben von vorstehender Regelung unberührt.
- (III) Sofern Xantaro den Kunden mit Hardware beliefert wird klargestellt, dass es sich bei etwaig genannten Lieferterminen/Lieferzeiträumen lediglich um voraussichtliche Liefertermine/Lieferzeiträume handelt und die Einhaltung dieser Termine nicht dem Verantwortungsbereich von Xantaro unterliegt. Xantaro verpflichtet sich jedoch, den Kunden unverzüglich zu unterrichten, sobald Xantaro erfährt, dass keine rechtzeitige Belieferung erfolgen kann.
- (IV) Etwaig vereinbarte Lieferzeiten und/oder Leistungszeiten verlängern sich um die Zeitspanne, in der Xantaro an der Erfüllung Ihrer Verpflichtungen durch höhere Gewalt gehindert wird. Höhere Gewalt liegt vor, sofern und soweit Ereignisse für die Leistungsverhinderung ursächlich sind, die außerhalb des Einflussbereiches von Xantaro und die trotz Einhaltung zumutbarer Sorgfalt nicht abgewendet werden können (insbesondere – jedoch nicht ausschließlich – Krieg, Aufruhr, Streiks, Feuer, Überschwemmungen, nicht vorhersehbare Betriebsstörungen bei Zulieferern der Xantaro). Xantaro wird die Leistungshinderung dem Kunden unverzüglich mitteilen. Dauert das Ende des betreffenden Ereignisses länger als zwei Monate, ist jede Partei berechtigt, vom Einzelvertrag zurückzutreten. Etwaig bestehende weitere Rechte, insbesondere aus Gesetz sowie den §§ 7-10 der vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen, bleiben von vorstehender Regelung unberührt.
- (V) 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.
- (VI) Soweit nicht anders vereinbart, geht die Gefahr des zufälligen Untergangs oder der Verschlechterung der gelieferten Sachen mit Übergabe an den Kunden auf diesen über.
- (VII) 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 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 in Textform mitteilen.

Auf die ergänzenden Regelungen der §§ 13, 17 und 24 wird verwiesen.

## § 6 NUTZUNGSRECHTE AN STANDARD-SOFTWARE UND GEISTIGEM EIGENTUM

---

- (I) Nutzungsrechte für Standard-Software Dritter (nachfolgend „Drittsoftware“) bestimmen sich ausschließlich nach den Nutzungsbedingungen des jeweiligen Softwareherstellers. Soweit Xantaro Drittsoftware, zum Beispiel als Teil eigener Standard-Software, an den Kunden liefert, so gelten die Nutzungsbedingungen in Bezug auf die überlassene Drittsoftware vorrangig vor diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen. Xantaro versetzt den Kunden in die Lage, von den Nutzungsbedingungen der Drittsoftware Kenntnis zu erlangen. Der Kunde stellt sicher, dass jeder, der die Drittsoftware nutzt, diese Regelungen einhält. Auf § 8 Abs. 9 wird hingewiesen.
- (II) An eigener Standard-Software räumt Xantaro dem Kunden ein einfaches, nicht übertragbares Nutzungsrecht für seine internen Unternehmenszwecke ein, soweit die Nutzungsbedingungen bzw. vergleichbare Regelungen für diese Software nichts Abweichendes regeln.

## § 7 GEWÄHRLEISTUNG

---

- (I) Ansprüche wegen eines Mangels verjähren innerhalb von zwölf (12) Monaten, es sei denn, Xantaro hat den Mangel arglistig verschwiegen. Bei Werkleistungen beginnt die Verjährungsfrist mit der Abnahme. Im Falle eines Kauf- oder Mietgeschäftes (beispielsweise bei „Software as a Service“) beginnt die vorgenannte Verjährungsfrist mit Übergabe der Kaufsache oder Überlassung der Mietsache zur Nutzung durch den Kunden.
- (II) Bei Vorliegen eines Mangels kann der Kunde von seinem Recht auf Nacherfüllung Gebrauch machen. Xantaro kann den Nacherfüllungsanspruch nach eigener Wahl entweder durch Nachbesserung oder Neulieferung befriedigen, sofern dem Kunden nicht nur eine bestimmte Art der Nacherfüllung zumutbar ist. Die Parteien sind sich darüber einig, dass - unabhängig von der konkreten Form der Nacherfüllung – die Nacherfüllung keinen Neubeginn der unter Abs. 1 genannten Verjährungsfrist auslöst. Schlägt die Nacherfüllung fehl, so ist der Kunde - unbeschadet der in § 8 genannten Rechte - zur Minderung und zum Rücktritt berechtigt.
- (III) Die Nachbesserung kann, soweit sich die Nachbesserung auf mangelhafte Software erstreckt, 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.
- (VII) Auf die ergänzenden Gewährleistungsregelungen des § 14 (Lieferungen der Xantaro) wird verwiesen.

## § 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 lediglich auf Fahrlässigkeit beruhen haftet Xantaro nur für die Verletzung von Pflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Einzelvertrages überhaupt erst ermöglichen und auf deren Einhaltung der Vertragspartner regelmäßig vertrauen darf („Kardinalpflichten“).
- (III) Im Falle der Verletzung solcher Kardinalpflichten ist die Haftung von Xantaro begrenzt auf die typischerweise bei Vertragsschluss vorhersehbaren Schäden. Typischerweise bei Vertragsschluss vorhersehbare Schäden sind solche, die als mögliche Folge einer Vertragsverletzung voraussehbar waren oder die unter Berücksichtigung der Umstände, die zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses bekannt waren oder hätten bekannt sein müssen, bei Anwendung verkehrsüblicher Sorgfalt voraussehbar gewesen wären.

- (IV) Die vorstehend vereinbarten Haftungsbeschränkungen gelten entsprechend für die persönliche Haftung der Arbeitnehmer, Erfüllungsgehilfen und Vertreter von Xantaro. Für vorsätzlich oder grob fahrlässig durch Arbeitnehmer, Erfüllungsgehilfen und Vertreter herbeigeführte Schäden haftet Xantaro nicht, sofern nicht ein Fall gem. § 8 Abs. 1 vorliegt (Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit).
- (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 ordnungsgemäßen Sicherung der Daten verloren gegangen wären.
- (VI) Soweit Xantaro technische Auskünfte oder Ratschläge gibt, die über den vertraglich vereinbarten Leistungsumfang hinausgehen, so sind sich die Parteien darüber einig, dass es sich bei diesen Handlungen um bloße Gefälligkeiten handelt, die unentgeltlich erfolgen und für die Xantaro demnach auch keine Haftung übernimmt.
- (VII) Ansprüche nach dem Produkthaftungsgesetz bleiben unberührt.
- (VIII) Der Kunde ist allein dafür verantwortlich, die Nutzungsbedingungen von Drittsoftware (§ 6 Abs. 3) bei der Verwendung der von Xantaro überlassenen Software zu beachten. Xantaro übernimmt keine Haftung für Schäden, die dem Kunden aus einer vertragsverletzenden Verwendung von Drittsoftware entstehen.
- (IX) Ansprüche wegen der Verletzung von nicht vertragswesentlichen Pflichten verjähren nach einem Jahr 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.

## § 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.
- (IV) Sollten weitere Vereinbarungen zur Geheimhaltung bestehen, so gelten diese Abreden gegenüber den hier getroffenen Regelungen als vorrangig.

## § 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 verarbeitet, erfolgt dies, soweit nicht zwischen den Parteien weitere Vereinbarungen zum Datenschutz bestehen, aufgrund der unter <https://www.xantaro.net/avb/> abrufbaren Auftragsverarbeitungsbedingungen.
- (III) Besteht zwischen den Parteien ein datenschutzrechtlicher Vertrag gem. § 11 Abs. 2 S. 1, so gehen die dortigen Regelungen im Falle von Widersprüchen den unter Abs. 2 genannten Auftragsverarbeitungsbedingungen vor, in allen anderen Fällen gelten die unter Abs. 2 vereinbarten Auftragsverarbeitungsbedingungen als ergänzende Regelungen gegenüber dem datenschutzrechtlichen Vertrag.

## § 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 Köln.
- (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) Ergänzend zu § 5 verpflichtet sich der Kunde weiterhin:
- 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 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) Eine im Einzelfall mit dem Kunden vereinbarte Lieferung gebrauchter Gegenstände erfolgt unter Ausschluss jeglicher Gewährleistung.
- (II) 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.

### § 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 Vorbehaltseigentum 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 Vorbehaltware erfolgt stets im Namen und im Auftrag für Xantaro. Erfolgt eine Verarbeitung mit der Vorbehaltware gemeinsam mit Xantaro nicht gehörenden Produkten, so erwirbt Xantaro an dem neu entstandenen Produkt das Miteigentum im Verhältnis zum Wert von der Vorbehaltware. Dasselbe gilt, wenn die Vorbehaltware 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

---

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 jeweils zwischen den Parteien bestehenden Service-Level-Agreements („SLA“), zur Verfügung:

- **Hotline-Unterstützung**

Mit dem Xantaro Technical Assistance Center („**XTAC**“) steht dem Kunden eine 24x7 erreichbare, 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 übliche 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 auf eigene Gefahr verantwortlich. Der Kunde hat für die fachgerechte Verpackung Sorge zu tragen.

Der Gefahrübergang erfolgt entweder mit Übergabe der Komponente an Xantaro oder - bei Versendung durch den Kunden - Entgegennahme des Gerätes durch Xantaro.

Wird ein Gerät ausgetauscht, an dem Rechte bestehen (Vorbehaltsware), 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 für Drittsoftware**

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 SERVICESCHEINE

---

Zur Bestätigung und Zusammenfassung der erworbenen Wartungsleistungen erstellt Xantaro nach Abschluss des Einzelvertrages einen Serviceschein, der die Vertragsgeräte samt den dazugehörigen Leistungen und SLAs auflistet. Wurde der Beginn der Wartungslaufzeit nicht bereits im Einzelvertrag festgelegt, beginnt die Wartungslaufzeit mit dem im Serviceschein 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 Vergütungspflicht 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. Die technisch einwandfreie Funktionsweise des Gerätes wird zu Gunsten des Kunden vermutet, wenn es vom Beginn seiner Inbetriebnahme ohne Unterbrechung bei Xantaro und/oder beim jeweiligen Hersteller

1. unter Wartung gewesen ist und
2. notwendige Wartungen auch tatsächlich durchgeführt wurden und außerdem

3. nur mit Einwilligung von Xantaro und/oder dem Hersteller verändert oder an einen anderen Aufstellungsort verbracht worden ist.

Sind vorgenannte Voraussetzungen nicht erfüllt, kann Xantaro die Übernahme der Wartungsleistung davon abhängig machen, dass der Kunde die anfallenden Kosten für eine Wiederaufnahme der Wartung und/oder eine eventuell erforderliche (Erst-)Überprüfung der Funktionsfähigkeit der Hardware 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 (nachfolgend „Umsetzung“) bedarf der Zustimmung von Xantaro und ist mit einer (1) Woche Vorlauf in Textform anzukündigen. Xantaro wird die Wartung unverändert fortsetzen, wenn damit kein wesentlich erhöhter Aufwand verbunden ist. Beeinflusst die Umsetzung den Aufwand für die Erbringung der Leistung jedoch wesentlich, so ist Xantaro berechtigt, die Zustimmung zur Verlagerung des Leistungsortes von der Zahlung einer den veränderten Verhältnissen angemessenen Vergütung abhängig zu machen; auf § 22 Abs. 4 wird hingewiesen. 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 Umsetzung zu einem für Xantaro wesentlich erhöhten, insb. unzumutbaren Aufwand, wird Xantaro die Zustimmung gem. § 22 Abs. 3 rechtzeitig verweigern. Xantaros Verpflichtung zur Wartung 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, insb. - jedoch nicht ausschließlich - der Zahlungsverzug des Kunden mit mindestens zwei aufeinanderfolgenden Rechnungsbeträgen;
  - ein Zahlungsverzug des Kunden, der sich über einen längeren Zeitraum - wenigstens jedoch über zwei Kalendermonate – erstreckt, wobei für die Berechnung dieses Zeitraumes – für den Fall widerkehrender Zahlungen – auf die letzte fällige Zahlung abgestellt wird;
  - 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 von Geheimhaltungs- oder Betriebssicherheitsinteressen durch den Kunden;

- die wiederholt mangelhafte Leistungserbringung durch Xantaro, die zu Störungen und/oder Fehlern der Prioritätsklasse 1 führen und demnach die Betriebsbereitschaft über einen nicht nur unerheblichen Zeitraum hinaus beeinträchtigen;
- 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 (z. B. einem „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 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 TRAININGSMATERIAL**

---

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.