

I. GRUNDSÄTZLICHES FÜR ALLE VERTRÄGE

§1 Geltungsbereich

- 1) Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten ausschließlich für alle gegenwärtigen und zukünftigen Geschäftsbeziehungen, in denen wir mit der Herstellung von Waren beauftragt werden oder solche verkaufen, für sämtliche Verträge, Lieferungen und sonstigen Dienste- und Werkleistungen (Online-Produkte/SaaS-Lösungen, On-Premises-Lösungen, Etiketten, Software als Download, Online-Trainings, Loseblattwerke, Ergänzungslieferungen, Tabellen, Broschüren etc.)
- 2) Geschäftsbedingungen unserer Kunden werden hiermit ausdrücklich abgelehnt und sind nicht Vertragsbestandteil. Soweit ein Kunde die Einbeziehung seiner eigenen Geschäftsbedingungen wünscht, ist diese gesondert individuell schriftlich zu vereinbaren.
- 3) Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten in der jeweils gültigen Fassung. Dies betrifft die Fassung, wie sie zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses (bei Folgeverträgen zum Zeitpunkt des Folgevertrages) im Internet unter der Internetadresse www.itexia.com eingestellt ist. Mit Abschluss des jeweiligen Vertrages versichert der Kunde, dass er die Allgemeinen Geschäftsbedingungen zur Kenntnis genommen hat und dies Vertragsbestandteil wurden.

§2 Auftragserteilung/ Vertragsabschluss

- 1) Bei Präsentationen (beispielsweise im Internet) handelt es sich generell nicht um Angebote; diese sind freibleibend. Ein Vertrag kommt lediglich dann zu Stande, wenn ein rechtsverbindliches Angebot zwischen dem Kunden und unserem Unternehmen angenommen wurde. Ein Vertrag kommt auch dann zu Stande, wenn der Kunde aufgrund eines Angebotes unserer Leistungen in Anspruch nimmt.
- 2) Der Kunde ist verpflichtet, Auftragsbestätigungen unseres Unternehmens sowohl auf offensichtliche Schreibfehler und Rechenfehler sowie auf Abweichungen zwischen Bestellung, Bestätigung und Lieferung zu prüfen. Der Kunde ist ferner verpflichtet, unserem Unternehmen solche Unstimmigkeiten unverzüglich mitzuteilen.
- 3) Mit seiner elektronischen Bestellung gibt der Kunde ein verbindliches Angebot zum Abschluss eines Vertrages ab. Die Bestellung bestätigen wir automatisch; diese Zugangsbestätigung stellt keine Annahme dar. Der Vertrag kommt erst durch ausdrückliche Annahme des Angebots oder durch die Zusendung der Ware bzw. wenn mit der Ausführung der Dienstleistung begonnen wurde zustande.
- 4) Für die Lieferung von Produkten wie Klebeetiketten jeglicher Art (Barcode, QR-Code, RFID und andere) gelten nachfolgende Bestimmungen:
 - Technische Änderungen sowie Änderungen in Form, Farbe und Klebstoffverhalten bleiben im Rahmen des Zumutbaren vorbehalten, sofern hierfür ein triftiger Grund besteht.
 - Sofern das bestellte Produkt nicht verfügbar ist, weil wir mit dem Produkt von unseren Lieferanten ohne eigenes Verschulden nicht beliefert werden, können wir vom Vertrag zurücktreten. In diesem Fall werden wir den Besteller unverzüglich informieren und, sofern möglich, die Lieferung eines vergleichbaren Produktes vorschlagen. Wenn kein vergleichbares Produkt verfügbar ist oder wenn der Besteller die Lieferung eines vergleichbaren Produktes ablehnt, werden wir dem Besteller bereits erbrachte Gegenleistungen unverzüglich erstatten.
 - Bei Aufträgen mit Lieferung an Dritte gilt der Besteller als Auftraggeber, soweit keine andere ausdrückliche Vereinbarung getroffen wird.

§3 Korrekturvorgänge

- 1) Der Besteller hat die Vertragsgemäßheit der Ware sowie der zur Korrektur übersandten Vor- und Zwischenerzeugnisse in jedem Fall unverzüglich zu prüfen. Die Gefahr etwaiger Fehler geht mit der Druckreifeerklärung/ Freigabeerklärung auf den Besteller über, soweit es sich nicht um Fehler handelt, die erst in dem sich an die Druckreifeerklärung/ Freigabeerklärung anschließenden Fertigungsvorgang entstanden sind oder erkannt werden konnten. Das gleiche gilt für alle sonstigen Freigabeerklärungen des Bestellers. Ergeben sich nachträgliche, in Manuskript, Layout oder sonstigen Vorlagen nicht vorgesehene Text-, Form- oder Gestaltungsänderungen durch den Besteller, so werden diese nach Aufwand berechnet.
- 2) Bei Präge-, und Druckausführungen sind Änderungen im Nachgang nicht möglich, Neuanfertigungen werden gesondert berechnet.

§4 Lieferfrist

- 1) Die angegebene Lieferzeit versteht sich – mangels anderslautender Vereinbarungen – abgehend vom Büro in Dresden. Die vereinbarte Lieferfrist beginnt mit der letzten vereinbarten Mitwirkungshandlung des Bestellers.
- (2) Die Lieferfrist verlängert sich angemessen, wenn Hindernisse auftreten, die außerhalb unseres Willens liegen, insbesondere in Fällen höherer Gewalt, bei Betriebsstörungen, Streik und Aussperrung sowie verzögerter Korrekturfreigabe.
- 3) Bei Lieferverzug kann der Besteller die Rechte aus §323 BGB nur ausüben, wenn die Verzögerung durch uns zu vertreten ist. Eine Änderung der Beweislast ist mit dieser Regelung nicht verbunden.

§5 Lieferung

- 1) Die Lieferung erfolgt an die vom Besteller angegebene Lieferadresse, sofern nichts anderes vereinbart wurde.
- 2) Liefertermine bedürfen für ihre Gültigkeit unserer vorherigen schriftlichen Bestätigung. Zu Teillieferungen und Teilleistungen sind wir berechtigt.
- 3) Die Gefahr des zufälligen Untergangs und der zufälligen Verschlechterung der Ware geht mit der Übergabe, beim Versandkauf mit der Auslieferung der Sache an den Spediteur, den Frachtführer oder der sonst zur Ausführung der Versendung bestimmten Person oder Anstalt auf den Besteller über. Der Übergabe steht es gleich, wenn sich der Besteller in Annahmeverzug befindet.
- 4) Abrufaufträge bedürfen einer gesonderten Vereinbarung. Nimmt der Besteller die Ware zu den vereinbarten Terminen ganz oder teilweise nicht ab, so sind wir berechtigt, den bei uns noch lagernden Restbestand auszuliefern oder Lagerkosten zu berechnen.

§6 Preise und Zahlungsbedingungen

- 1) Die Angebotspreise gelten unter dem Vorbehalt, dass die zugrunde gelegten Auftragsdaten unverändert gegenüber den Angebotsunterlagen bleiben.
- 2) Als Zahlungsmethoden bieten wir derzeit die Bezahlung per Rechnung oder Bankeinzug. Soweit eine Zahlungsweise per Bankeinzug gewählt wird, wenden wir das SEPA-Lastschriftverfahren an. Wir werden Sie vor der Durchführung einer Lastschrift im SEPA-Lastschriftverfahren mit angemessenem zeitlichem Vorlauf darüber informieren, in der Regel fünf Tage vorher.
- 3) Die Lieferung erfolgt zu dem jeweils gültigen Bruttoendpreis (Nettopreis zuzüglich gesetzlicher Umsatzsteuer). Ausdrücklich vorbehalten bleibt die Möglichkeit, die jeweiligen Preise für die Produkte auch bei bestehenden Abonnement-/Update-Services jährlich in angemessener Weise anzupassen. Dieses Preisanpassungsrecht gilt insbesondere auch bei nachweisbar eingetretenen Erhöhungen von Produktions-, Versand- und Lohnkosten.
- 4) Der Kunde ist nicht berechtigt, Zahlungen zurückzuhalten, sofern ihm nicht aus demselben Vertragsverhältnis ein gesetzliches Zurückbehaltungsrecht zusteht. Die Aufrechnung ist nur zulässig, soweit die Forderung, mit der aufgerechnet wird, unbestritten oder rechtskräftig festgestellt ist. Kosten für unberechtigte Rücklastschriften sind vom Kunden zu tragen. Bei Zahlungsverzug sind vom Kunden Verzugszinsen in Höhe von 8 % p.a. über dem Basiszinssatz, den die Deutsche Bundesbank im Bundesanzeiger bekannt gibt, zu zahlen.
- 5) Die Abrechnung der Software- und Hardwareprodukte erfolgt mit der Bereitstellung beim Besteller.
- 6) Sämtliche Lieferungen erfolgen auf Kosten und Gefahr des Bestellers.
- 7) Der Besteller verpflichtet sich vorbehaltlich anderweitiger Vereinbarungen, den Rechnungsbetrag binnen 14 Tagen nach Erhalt und Fälligkeit der Rechnung zu zahlen. Lässt der Besteller diese Frist schuldhaft verstreichen, so kommt er auch ohne Mahnung in Verzug.

§7 Rücktritt vom Vertrag

Tritt der Kunde ohne unser Verschulden vom Vertrag zurück, so gelten die gesetzlichen Regelungen. Sofern den Kunden ein Verschulden trifft, ist darüber hinaus eine pauschale Bearbeitungsgebühr in Höhe von EUR 130,- fällig, es sei denn, der Kunde weist nach, dass uns ein geringerer Schaden entstanden ist.

§8 Aufrechnung, Zurückbehaltungsrecht, Abtretung

- 1) Die Aufrechnung kann nur mit rechtskräftig festgestellten oder von uns anerkannten Forderungen erklärt werden. Ein Zurückbehaltungsrecht kann nur aufgrund eines Gegenanspruchs ausgeübt werden, der auf demselben Vertragsverhältnis beruht.
- 2) Die Abtretung von Forderungen des Bestellers bedarf unserer vorherigen schriftlichen Zustimmung.

§9 Haftungsbeschränkungen und Verjährung

- 1) Ansprüche gegen uns wegen Sachmängeln verjähren innerhalb eines Jahres nach Ablieferung.
- 2) Wir haften unbeschränkt bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit, für die Verletzung von Leben, Leib und Gesundheit, nach den Vorschriften des Produkthaftungsgesetzes sowie im Umfang einer von uns übernommenen Garantie.
- 3) Bei leicht fahrlässiger Verletzung einer Pflicht, die wesentlich für die Erreichung des Vertragszwecks ist (Kardinalspflicht), ist unsere Haftung der Höhe nach begrenzt auf den Schaden, der nach der Art des jeweiligen Geschäfts vorhersehbar und typisch ist.
- 4) Eine weitergehende Haftung besteht nicht.
- 5) Die vorstehende Haftungsbeschränkung gilt auch für die persönliche Haftung unserer Mitarbeiter, Vertreter und Organe.
- 6) Soweit in den vorstehenden Bedingungen nichts anderes bestimmt ist, wird jegliche Haftung, insbesondere auch aus Verschulden bei Vertragsschluss, Nicht- oder Schlechterfüllung einschließlich einer Haftung für Folge- oder mittelbare Schäden, ausgeschlossen. Für den Verlust von Daten und Programmen, bzw. deren Wiederherstellung haften wir ebenfalls nur in dem aus §11 ersichtlichen Rahmen und auch nur insoweit, als dieser Verlust nicht durch angemessene Vorsorgemaßnahmen des Kunden, insbesondere die Anfertigung von Sicherungskopien aller Daten und Programme sowie der Durchführung von „accuracy checks“ vermeidbar gewesen wäre. Für vorsätzliches oder arglistiges Verhalten sowie bei Ansprüchen nach dem Produkthaftungsgesetz gelten die gesetzlichen Fristen.

§10 Mängelgewährleistung

- 1) Der Besteller hat die Vertragsgemäßheit der gelieferten Waren in jedem Fall zu prüfen, Mängel ordnungsgemäß zu rügen (§377HGB).
- 2) Als Beschaffenheit der Ware gilt grundsätzlich nur die Produktbeschreibung des Herstellers als vereinbart. Öffentliche Äußerungen, Anpreisungen oder Werbung des Herstellers stellen daneben keine vertragsgemäße Beschaffenheitsangabe der Ware dar.
- 3) Offensichtliche Mängel sind unverzüglich, spätestens aber innerhalb einer Frist von zwei Wochen ab Empfang der Ware schriftlich anzuzeigen. Verdeckte Mängel sind unverzüglich, spätestens aber zwei Wochen nach ihrer Entdeckung schriftlich anzuzeigen. Andernfalls können Gewährleistungsansprüche nicht mehr geltend gemacht werden.
- 4) Kein Mangel liegt vor, wenn Verschleißteile im Rahmen gewöhnlicher Abnutzung erneuert oder in Stand gesetzt werden müssen, es sei denn eine bestimmte Haltbarkeitsdauer wurde vertraglich vorausgesetzt oder anderweitig zugesichert.
- 5) Von der Haftung ausgeschlossen sind Fehler und Schäden, die durch Beschädigung, falsche Bedienung und nicht sachgerechten Einbau der Ware durch den Besteller hervorgerufen werden. Dasselbe gilt für Fehler und Schäden, die auf nachträgliche und nicht dem Stand der Technik entsprechenden Änderungen am Kaufgegenstand zurückzuführen sind, es sei denn, der Verkäufer hat hierzu ausdrücklich zugestimmt.
- 6) Der Besteller erkennt technologisch begründete branchenübliche Toleranzen etwa in Größe, Farbe, Klebstoff und sonstiger Ausführung als vertragsgemäße Beschaffenheit an.
- 7) Die Haftung für Mängel, die den Wert oder die Gebrauchstauglichkeit nicht oder nur unwesentlich beeinträchtigen, ist ausgeschlossen, soweit dies gesetzlich zulässig ist.
- 8) Die Eignung unserer Erzeugnisse für die vom Besteller vorgesehenen Anwendungszwecke gehört nicht zur vertraglich vereinbarten Beschaffenheit. Dies gilt insbesondere für selbstklebende Erzeugnisse, da bei ihnen die Reaktion des Klebstoffes auf bestimmten Materialien (z. B. Kunststoffe, Feinleder, Textilien usw.) nicht vorausgesehen werden kann. Es

ist daher erforderlich, dass der Besteller mit dem Selbstklebematerial eigene Klebversuche auf dem Originaluntergrund durchführt. Wir lehnen jede Haftung für irgendwelche Schäden oder Nachteile ab.

9) Für Mängel leisten wir zunächst nach unserer Wahl Nacherfüllung durch Nachbesserung oder Ersatzlieferung.

10) Schlägt die Nacherfüllung fehl, kann der Besteller grundsätzlich nach seiner Wahl Herabsetzung der Vergütung (Minderung) oder Rückgängigmachung des Vertrages (Rücktritt) verlangen. Bei einer nur geringfügigen Vertragswidrigkeit, insbesondere bei nur geringfügigen Mängeln, steht dem Besteller jedoch kein Rücktrittsrecht zu.

11) Mängel eines Teils der gelieferten Ware berechtigen nicht zur Beanstandung der gesamten Lieferung, es sei denn, dass die Teillieferung für den Besteller ohne Interesse ist.

12) Für Mängel an dem vom Besteller gelieferten Material wird nicht gehaftet.

13) Erklärt der Besteller wegen eines Mangels nach gescheiterter Nacherfüllung den Rücktritt vom Vertrag, so steht ihm daneben kein Schadensersatzanspruch wegen des Mangels zu. Die gelieferte Ware ist uns in diesem Fall unverzüglich zur Verfügung zu stellen. Wählt der Besteller nach gescheiterter Nacherfüllung Schadensersatz, verbleibt die Ware bei dem Besteller, wenn ihm dies zumutbar ist. Der Schadensersatz beschränkt sich auf die Differenz zwischen Kaufpreis und Wert der mangelhaften Sache. Dies gilt nicht, wenn wir die Vertragsverletzung arglistig verschwiegen haben oder eine Garantie für die Beschaffenheit der Sache übernommen hatten. Die Regelung in §11 Absatz 2 bleibt unberührt.

14) Zulieferungen (auch Datenträger, übertragene Daten) durch den Besteller oder durch einen von ihm eingeschalteten Dritten unterliegen keiner Prüfungspflicht seitens des Auftragnehmers. Dies gilt nicht für offensichtlich nicht verarbeitungsfähige oder lesbare Daten. Der Auftragnehmer ist berechtigt eine Kopie anzufertigen.

15) Wir bemühen uns, den Zugang zu den Online-Produkten permanent (365 Tage, 24h) zu ermöglichen. Die jederzeitige Verfügbarkeit wird jedoch ausdrücklich nicht garantiert. Insbesondere kann aus technischen Gründen, etwa wegen erforderlicher Wartungs- und Instandsetzungsarbeiten der Zugriff zeitweise beschränkt sein.

§11 Kündigung und Laufzeiten

1) Für Abonnements (Miete).

- Die Laufzeit Ihres anfänglichen Abonnements ist in Ihrer Bestellung angegeben. Sofern in Ihrer Bestellung nicht anders angegeben, verlängert sich Ihr Abonnement automatisch für die Abonnementlaufzeit oder für ein Jahr, wobei jeweils der kürzere Zeitraum maßgeblich ist.
- Frühzeitige Kündigung. Sie dürfen Ihr Abonnement frühzeitig kündigen. Wir erstatten Ihnen in diesem Fall jedoch keine vorausbezahlten Gebühren oder ungenutzten Abonnementgebühren und Sie entrichten unverzüglich alle nicht bezahlten und bis zum Ende der Abonnementlaufzeit fälligen Gebühren.
- Mitteilung über die Nichtverlängerung. Sofern in Ihrer Bestellung nicht anders angegeben, müssen wir bzw. Sie, wenn wir oder Sie Ihr Abonnement nicht verlängern möchten, die Nichtverlängerung schriftlich mitteilen. Die Frist zum Senden dieser Mitteilung beträgt einen Tag vor Ablauf der vereinbarten Abonnementlaufzeit.

2) Lizenz- und Serviceverträge (nur für On-Premises-Lösung).

- Die Laufzeit Ihres Lizenz- und Servicevertrag ist in Ihrer Bestellung angegeben. Sofern in Ihrer Bestellung nicht anders angegeben ist, beträgt die Grundlaufzeit drei Jahren und kann nicht vor der Zeit gekündigt werden.
- Nach Ablauf der Grundlaufzeit von drei Jahren, verlängert sich das Vertragsverhältnis um ein weiteres Jahr, sofern es nicht drei Monate vor Ablauf gekündigt wird.

3) Form der Kündigung.

Jede Kündigung hat in Textform (Brief, Telefax, E-Mail) zu erfolgen. Eine Annahmeverweigerung oder Nichtnutzung von Lieferungen und Dienstleistungen gilt nicht als Kündigung. Ohne rechtzeitig eingehende Kündigung verlängert sich die Vertragsdauer automatisch.

4) Kündigung aus wichtigem Grund.

Jeder der Vertragspartner kann diesen Vertrag aus wichtigem Grund bezüglich einzelner oder sämtlicher Abonnementdienste kündigen: (i) nach einer Benachrichtigung des jeweils anderen Vertragspartners über eine wesentliche Verletzung von Bestimmungen des Vertrags mit einer Frist von dreißig (30) Tagen, sofern eine solche Verletzung bei Ablauf dieser Frist nicht behoben wurde, oder (ii) sofort, wenn für den anderen Vertragspartner Konkurs angemeldet oder ein sonstiges Insolvenzverfahren, eine Geschäftsaufgabe, eine Liquidation oder eine Abtretung zugunsten von Gläubigern eingeleitet wurde. Wir können diesen Vertrag außerdem mit dreißig (30) Tagen Kündigungsfrist aus wichtigem Grund kündigen, wenn wir feststellen, dass Sie in einer Weise handeln oder gehandelt haben, die negativ auf uns, unsere potenziellen Kunden oder unsere Kunden zurückfallen könnte.

§12 Eigentumsvorbehalt

Das uneingeschränkte Eigentum bis zur vollständigen Erfüllung sämtlicher Zahlungsverpflichtungen bleibt vorbehalten. Bei Lieferungen/Leistungen an Weiterverkäufer ist dieser zur Weiterveräußerung im ordentlichen Geschäftsgang berechtigt. Er ist grundsätzlich ermächtigt, die Forderungen einzuziehen. Der Weiterverkäufer tritt sicherheitshalber alle Forderungen gegen seine Abnehmer in Höhe des Rechnungswertes der Ware ab (verlängerter Eigentumsvorbehalt).

§13 Urheber-/Nutzungsrechte

1) Mit Vertragsschluss wird dem Kunden das Recht eingeräumt, die Dienstleistungen und Warenlieferungen im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen zu nutzen.

2) Der Besteller gestattet, dass wir für eigene Werbezwecke mit den von uns für ihn gefertigten Produkten und Leistungen werben oder als Muster versenden dürfen.

3) Für Online-Produkte/SaaS-Lösungen, die nicht übertragbaren und nicht ausschließlichen Nutzungsrechte nur zeitlich befristet für die Dauer der vereinbarten Laufzeit des Nutzungsvertrags übertragen. Das Nutzungsrecht ist auf die nachfolgend beschriebene Nutzung beschränkt.

§14 Datenschutz und Datenspeicherung

1) Die Speicherung und Verarbeitung der Kundendaten erfolgen unter strikter Beachtung des Bundesdatenschutzgesetzes. Die Kundendaten werden maschinell im Rahmen der Zweckbestimmung des zum Kunden bestehenden Vertragsverhältnisses verarbeitet.

2) Die uneingeschränkte Nutzung (z. B. Komfort- und Sicherheitsfunktionen) der Online-Produkte/SaaS-Lösungen und sonstiger Online-Angebote setzt die Zustimmung zur Speicherung von Cookies voraus. Weitere Informationen zum Datenschutz sind in der Datenschutzerklärung enthalten.

- 3) Die Verarbeitung von Daten, die berufsrechtlichem Geheimnisschutz unterliegen (bspw. Patientendaten, Mandantendaten bei rechts- und steuerberatenden Berufen), durch externe Dienstleister kann die Zustimmung der Patienten beziehungsweise der Mandanten erfordern. Der Kunde ist selbst dafür verantwortlich, dass eine solche Zustimmungspflicht besteht und, falls ja, dass die entsprechende Zustimmungserklärung vorliegt.
- 4) Beim Erbringen von SaaS-Lösungen können wir Zugang zu personenbezogenen Daten erhalten. Bei der Verarbeitung und Nutzung personenbezogener Daten handeln wir u.U. im Auftrag und sind nach § 11 BDSG verpflichtet, ausschließlich den Weisungen des Kunden zu folgen. Die Weisung bedarf der Schriftform. Für die Zulässigkeit der Datenerhebung, -verarbeitung und -nutzung sowie für die Wahrnehmung der Rechte der Betroffenen ist der Kunde verantwortlich.
- 5) Wir dürfen Zugriffsberechtigungen für die zur Verfügung gestellten Daten nur an eigene Mitarbeiter, in dem für ihre jeweilige Aufgabe erforderlichen Umfang vergeben. Sollte ein Mitarbeiter von uns aus dem Unternehmen ausscheiden oder erfolgt ein Wechsel in der Tätigkeit, mit der Folge, dass der Mitarbeiter keinen Zugriff auf die Daten des Anwenders mehr benötigt, so ist die Zugriffsberechtigung dieses Mitarbeiters unverzüglich zu löschen.
- 6) Wir verpflichten uns, keinerlei Kopien oder andere Aufzeichnungen von den zur Verarbeitung übergebenen bzw. zur Verfügung gestellten personenbezogenen Daten anzufertigen oder der Anfertigung durch Dritte zu dulden bzw. an Dritte weiterzugeben. Hiervon ausgenommen sind Kopien oder andere Aufzeichnungen, die im Zuge einer ordnungsgemäßen Datenverarbeitung zwingend notwendig sind.
- 7) Außerhalb von Weisungen dürfen wir die zur Verarbeitung oder Nutzung überlassenen Daten weder für eigene Zwecke noch für Zwecke Dritter verwenden oder Dritten den Zugang zu diesen Daten ermöglichen.
- 8) Soweit der Kunde aufgrund geltender datenschutzrechtlicher Bestimmungen gegenüber einer Person verpflichtet ist, Auskünfte zur Erhebung, Verarbeitung oder Nutzung von Daten dieser Person zu geben, werden wir dabei unterstützen, diese Informationen bereitzustellen.
- 9) Wir setzen ausschließlich Mitarbeiter und Subunternehmer ein, die auf das Datengeheimnis verpflichtet sind.
- 10) Wir sichern sämtliche Daten, soweit dies mit technisch und wirtschaftlich vertretbarem Aufwand möglich ist, wirksam gegen unberechtigten Zugriff, Veränderung, Zerstörung oder Verlust, unerlaubter Übermittlung, anderweitiger unerlaubter Verarbeitung und sonstigem Missbrauch. Sofern eine Gefährdung von Daten und SaaS-Lösung auf andere Weise nicht mit technisch und wirtschaftlich angemessenem Aufwand oder nicht Erfolg versprechend beseitigt werden kann, sind wir berechtigt, mit schädigendem Inhalt versehene Daten zu löschen. Wir werden den Kunden per E-Mail an die uns genannte E-Mail-Adresse von dieser Absicht in Kenntnis setzen.

§15 Vertragsübernahme

Wir sind berechtigt, mit einer Ankündigungsfrist von drei (3) Monaten Rechte und Pflichten aus dem Vertragsverhältnis mit dem Kunden ganz oder teilweise auf einen Dritten zu übertragen. In diesem Fall ist der Kunde berechtigt, den Vertrag innerhalb von vier (4) Wochen nach Anzeige der Vertragsübernahme zu kündigen.

§16 Änderungen dieser Geschäftsbedingungen

Die Geltung entgegenstehender oder abweichender Geschäftsbedingungen ist ausgeschlossen, auch wenn wir ihnen nicht ausdrücklich widersprechen oder Leistungen vorbehaltlos annehmen. Wir behalten uns nach Maßgabe der nachfolgenden Bestimmungen das Recht vor, diese allgemeinen Geschäftsbedingungen zu ändern, sofern diese Änderung unter Berücksichtigung der Interessen von uns für Sie zumutbar ist; dies ist insbesondere der Fall, wenn die Änderung für Sie ohne wesentliche rechtliche oder wirtschaftliche Nachteile ist, z.B. bei Veränderungen im Registrierungsprozess, Änderungen von Kontaktinformationen. Im Übrigen werden wir Sie vor einer Änderung dieser Geschäftsbedingungen mit angemessenem Vorlauf, mindestens jedoch einen Monat vor dem beabsichtigten Inkrafttreten informieren. Die Information erfolgt an die von Ihnen benannte E-Mail-Adresse. Sollten Sie mit einer von uns beabsichtigten Änderung nicht einverstanden sein, haben Sie das Recht, der Änderung innerhalb eines Monats nach Mitteilung zu widersprechen. Wenn Sie fristgerecht widersprechen, sind wir berechtigt, den Vertrag mit einer Frist von einem Monat zum Ende des Kalendermonats schriftlich zu kündigen.

§17 REFERENZEN

- 1) Die ITEXIA ist berechtigt, auf seiner Internetpräsenz, auf seinen in den sozialen Netzwerken angelegten Konten (insb. LinkedIn, Twitter, Facebook, Instagram), in Presseartikeln sowie auf weiteren Kommunikations- oder Werbekanälen den Auftraggeber als Referenzkunden zu nennen.
- 2) Die Nennung des Auftraggebers schließt insb. aber nicht ausschließlich die Nennung von Wort-/Bildmarke sowie einer Beschreibung der Zusammenarbeit ein.
- 3) Die Nennung als Referenz kann vom Auftraggeber untersagt werden.

§18 Gerichtsstand

Erfüllungsort und Gerichtsstand für Kaufleute, juristischen Personen des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtlichen Sondervermögen. Sämtliche Rechtsbeziehungen aus diesem Vertragsverhältnis unterliegen dem Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN – Kaufrechts.
Reklamationen, Kündigungen, Widerrufe bitte an folgende Adresse senden:

ITEXIA GmbH
Hainstrasse 2
01097 Dresden

II. Besondere Geschäftsbedingungen für SaaS-Lösungen

Ergänzend zu den Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten für die SaaS-Lösungen die folgenden besonderen Geschäftsbedingungen.

II. §1 Vertragsgegenstand

- 1) Wir bieten verschiedene Softwarelösungen zur Unterstützung von Geschäftsprozessen an und stellen diese zur Nutzung über das Internet als Webapplikation bereit (SaaS-Lösung). Der konkrete Funktionsumfang der SaaS-Lösung

sowie die Anforderungen an die Hardware- und Softwareumgebung, die auf Kundenseite erfüllt sein müssen, ergeben sich aus dem jeweiligen Angebot und der Anwenderdokumentation. Die Überlassung der SaaS-Lösung (auf Datenträgern oder im Wege der online Übertragung) zur lokalen Installation ist nicht möglich.

2) Als Bestandteil der SaaS-Lösung wird Speicherplatz auf zentralen Servern zur Verfügung gestellt, auf den die mit der SaaS-Lösung erzeugten und verarbeiteten Daten für die Dauer des Vertragsverhältnisses gespeichert werden können. Die Archivierung der Daten entsprechend den handels- und steuerrechtlichen Aufbewahrungsfristen ist im Leistungsumfang nicht enthalten.

3) Leistungsübergabepunkt ist der Router-Ausgang des von uns genutzten Rechenzentrums zum Internet. Für die Anbindung an das Internet, das Bereitstellen oder das Aufrechterhalten der Netzverbindung zum Rechenzentrum sowie das Beschaffen und Bereitstellen von Netzzugangskomponenten für das Internet auf Kundenseite muss der Kunde selbst Sorge tragen.

4) Üblicherweise ist die SaaS-Lösung auch außerhalb der Betriebszeiten verfügbar (365 Tage, 24h), es besteht jedoch kein Anspruch hierauf. Soweit aus dringenden, unaufschiebbaren technischen Gründen ausnahmsweise Wartungsarbeiten während der Betriebszeiten erforderlich werden, mit der Folge, dass die SaaS-Lösung in dieser Zeit nicht zur Verfügung steht, werden wir nach Möglichkeit rechtzeitig mittels E-Mail an die von Ihnen genannte Adresse informieren.

Für SaaS-Lösungen gelten speziell die folgenden Servicelevel:

- Betriebszeit: Montag – Freitag, 09:00 Uhr – 16:00 Uhr
- Wartezeiten: grundsätzlich außerhalb der Betriebszeit.
- Verfügbarkeit während der Betriebszeiten: min. 97% im Mittel eines Kalendermonats.

5) Wir unternehmen die Analyse und Behebung dokumentierter, reproduzierbarer Fehler der SaaS-Lösung (nachfolgend „Supportleistungen“) durch kompetentes Personal und gemäß anerkannten Industriestandards. Wir stehen für den Erfolg bei der Beseitigung von Fehlern nicht ein und übernehmen insoweit auch keine Garantie. „Fehler“ im Sinne dieser Geschäftsbedingungen ist jede vom Kunden gemeldete Störung, die zur Folge hat, dass die Beschaffenheit und Funktionsfähigkeit von Angebot und Anwenderdokumentation abweicht und

- sich dies auf deren Gebrauchstauglichkeit mehr als unwesentlich auswirkt, oder
 - Korruption von Daten oder Verlust von Daten eintritt, die mit der SaaS-Lösung bearbeitet oder von ihr erzeugt werden.
- Falls eine aufgetretene Störung nicht reproduziert werden kann, gilt diese nicht als Fehler. Die Parteien werden in diesem Fall das weitere Vorgehen gemeinsam abstimmen.

6) Der Kunde muss auftretende Fehler unverzüglich mit genauer Beschreibung des Problems melden. Die Meldung kann zunächst mündlich erfolgen, ist jedoch spätestens am nächsten Werktag in Textform (E-Mail) zu wiederholen. Wir sind zur Entgegennahme von Fehlermeldungen Montag - Freitag von 09:00 Uhr bis 16:00 Uhr erreichbar.

7) Bei Fehlermeldungen werden die nachfolgend beschriebenen Aktivitäten innerhalb der Reaktionszeit durchgeführt. Die Reaktionszeit ist abhängig von der Fehlerklasse; es gelten folgende Fehlerklassen.

Fehlerklasse 1	Ein produktiver Einsatz der SaaS-Lösung ist nicht oder nur erheblich eingeschränkt möglich oder wesentliche Leistungsmerkmale werden verfehlt.
Fehlerklasse 2	Die Kernfunktionalität ist gewährleistet, es liegt jedoch ein wesentlicher Fehler in einem Teilmodul vor, der das Arbeiten mit diesem Modul verhindert oder erheblich einschränkt.
Fehlerklasse 3	Alle übrigen Fehler

8) Innerhalb der Reaktionszeiten legen wir einen Vorschlag für die Behebung des Fehlers vor. Er umfasst folgendes:

- Darstellung der Ergebnisse der durchgeführten Analyse;
- Darstellung der Auswirkungen auf andere Funktionalitäten (Kritikalität);
- Vorschlag einer Vorgehensweise, um den Fehler zu beheben.

Fehlerklasse 1	8 Stunden
Fehlerklasse 2	2 Werktage
Fehlerklasse 3	5 Werktage

9) Wir sind nicht verpflichtet, Supportleistungen zu erbringen:

- bei Fehlern, die auf unzulässigen Änderungen oder Anpassungen der SaaS-Lösung beruhen;
- für andere Software (insbesondere Fremdsoftware, die auf Kundensystemen eingesetzt wird);
- bei Fehlern, die auf unsachgemäßer oder nicht autorisierter Nutzung der SaaS-Lösung oder auf Bedienungsfehlern beruhen, sofern die Bedienung nicht in Übereinstimmung mit der Anwenderdokumentation vorgenommen wird;
- bei jeglichen Hardwaredefekten;
- bei Nutzung der SaaS-Lösung auf anderen als den in der Anwenderdokumentation angegebenen zulässigen Hardware- und Betriebssystemumgebungen;
- in Form von Vor-Ort-Einsätzen von unseren Mitarbeitern.
- in Form von Fernwartungen.
- Wir sind berechtigt, solche Leistungen als gesonderte Beauftragung zu behandeln und zu den Nutzungsgebühren für SaaS-Lösungen entsprechend den jeweils gültigen Dienstleistungssätzen in Rechnung zu stellen.

10) Die vorstehend genannten Leistungen sind abschließend. Darüber hinaus sind wir nicht zu weiteren Leistungen verpflichtet, insbesondere nicht zur Erbringung von Installations-, Anpassungs-, Programmier-, Beratungs- und Schulungsleistungen.

II. §2 Mitwirkungspflichten

Für die Durchführung der vertragsgegenständlichen Leistungen erforderlichen Mitwirkungsleistungen sind vollständig und rechtzeitig zu erbringen. Die Mitwirkungspflichten umfassen insbesondere folgende Tätigkeiten:

- bei der Nutzung sind alle anwendbaren Gesetze und sonstigen Rechtsvorschriften zu beachten. Untersagt ist, Daten oder Inhalte auf Server von uns zu übertragen, die gegen Rechtsvorschriften verstoßen oder fremde Schutz- oder Urheberrechte oder sonstige Rechte Dritter verletzen

- bei einer Fehlermeldung sind uns unverzüglich alle Dokumentationen, Protokolle und andere für die Fehlerbehebung relevanten Informationen zur Verfügung zu stellen
- der Kunde ist verpflichtet, regelmäßig an entsprechenden Produktschulungen teilzunehmen oder sich auf andere Weise das notwendige Wissen zur Nutzung der SaaS-Lösung anzueignen
- es dürfen nur solche Daten übermittelt werden, die frei von Computerviren oder anderem schädlichen Code sind
- es darf weder Software noch andere Techniken oder Verfahren im Zusammenhang mit der Nutzung der SaaS-Lösung verwendet werden, die geeignet sind, den Betrieb, die Sicherheit und die Verfügbarkeit zu beeinträchtigen.

II. §3 Anpassung der Vergütung

Wir sind berechtigt, die Vergütung während der Laufzeit des Vertrages anzupassen. Eine solche Preisänderung ist jedoch nur einmal im Jahr zulässig. Preiserhöhungen sind spätestens sechs Wochen vor ihrem Wirksamwerden in Textform anzukündigen. Für den Fall, dass die Preiserhöhung mehr als 10% der bisherigen Vergütung ausmacht hat der Kunde ein Sonderkündigungsrecht, dass er mit einer Frist von einem Monat zum Ende des Kalendermonats nach Zugang der Preiserhöhungsankündigung schriftlich ausüben kann.

II. §4 Sperrung von Daten

Macht ein Dritter uns gegenüber eine Rechtsverletzung durch Daten oder Inhalte geltend, die vom Kunden auf die von uns bereitgestellten Datenspeicher übermittelt wurden, sind wir berechtigt, die entsprechenden Daten oder Inhalte vorläufig zu sperren, wenn der Dritte die Rechtsverletzung schlüssig dargetan hat. Wir werden den Kunden in diesem Falle auffordern, innerhalb einer angemessenen Frist die Rechtsverletzung einzustellen oder die Rechtmäßigkeit der Inhalte nachzuweisen. Wird dieser Aufforderung nicht oder nicht genügend nachgekommen, sind wir unbeschadet weiterer Rechte und Ansprüche berechtigt, den Vertrag aus wichtigem Grund ohne Einhaltung einer Frist zu kündigen. Soweit die Rechtsverletzung vom Kunden zu vertreten ist, ist er auch zum Ersatz des daraus entstehenden Schadens verpflichtet und hat uns insoweit von etwaigen Ansprüchen Dritter auf erstes Anfordern freizustellen. Weitergehende Rechte bleiben vorbehalten.

II. §5 Leistungsänderungen

Wir sind jederzeit berechtigt, die SaaS-Lösungen teilweise oder insgesamt weiterzuentwickeln, zu ändern oder zu ergänzen. Wir werden vertragsrelevante, erhebliche Änderungen spätestens sechs Wochen vor ihrem Wirksamwerden per E-Mail auf das von Ihnen genannte E-Mail-Konto ankündigen. Der Kunde kann den Änderungen mit einer Frist von einem Monat ab Zugang der Änderungsmitteilung schriftlich oder per E-Mail widersprechen. Unwidersprochen werden die Änderungen Bestandteil des Vertrages. In der Änderungsmitteilung wird auf die Folgen des Widerspruchs entsprechend hinweisen. Im Falle des fristgerechten Widerspruchs sind wir berechtigt, den Vertrag mit einer Frist von einem Monat zum Ende des Kalendermonats schriftlich zu kündigen.

II. §6 Rechte bei Mängeln

1) Wird der in II.§1 Absatz 4 aufgeführte Service Level für die Dauer von drei (3) aufeinanderfolgenden Kalendermonaten oder von drei (3) Kalendermonaten innerhalb eines Zeitraums von sechs (6) Kalendermonaten unterschritten (Verfügbarkeit während der Betriebszeit unter 95 %) und haben wir dies zu vertreten, so ist der Kunde berechtigt, den Vertrag ohne Einhaltung einer Frist zu kündigen und Schadensersatz statt der Leistung zu verlangen.

2) In anderen Fällen nicht vertragsgemäßer Leistung sind wir zur Nacherfüllung berechtigt und verpflichtet. Falls die Nacherfüllung nicht innerhalb angemessener Frist erfolgt, kann eine angemessene Nachfrist mit Ablehnungsandrohung gesetzt werden. Nach erfolglosem Ablauf dieser Frist stehen die gesetzlichen Rechtsbehelfe zur Verfügung, wobei die Aufhebung des Vertrages (Rücktritt oder Schadensersatz statt der Leistung) nur eröffnet ist, wenn es sich bei den Mängeln um Fehler der Fehlerklassen 1 oder 2 handelt.

3) Die Verjährungsfrist für Rechte bei Mängeln beträgt zwölf (12) Monate

II. §7 Schutzrechte Dritter

1) Werden durch die vertragsgemäße Nutzung der SaaS-Lösung gewerblicher Schutzrechte und Urheberrechte Dritter verletzt und erheben Dritte wegen solcher Rechtsverletzung Ansprüche gegen den Kunden, so werden wir nach unserer Wahl auf eigene Kosten entweder

- das Recht zur Nutzung der SaaS-Lösung verschaffen oder
- die SaaS-Lösung so umarbeiten, dass sie nicht mehr gegen Rechte Dritter verstoßen und mindestens die vertraglichen bedingenen Eigenschaften aufweist.

2) Beruht die Forderung des Dritten nicht auf

- Änderungen der SaaS-Lösung, die von uns nicht im Rahmen dieses Vertrages oder in sonstiger Weise genehmigt wurden, oder
- der Nutzung der SaaS-Lösung in anderer Weise als gemäß der Zweckbestimmung dieses Vertrages vereinbart, oder
- der Nutzung der SaaS-Lösung auf von uns nicht freigegebenen Hardware-Plattform oder Betriebssystemumgebung, so werden wir den Kunden nach eigener Wahl verteidigen oder von Schäden, die sich unmittelbar aus einer solchen Forderung ergeben und gegen den Kunden gerichtlich geltend gemacht werden, im Rahmen der Haftungsbeschränkungen aus §9 freistellen und schadlos halten. Die Ersatzpflicht ist ausgeschlossen, wenn wir nachweisen, dass der Kunde die Verletzung von Rechten Dritter nicht zu vertreten hat.

3) Der Kunde ist verpflichtet, uns unverzüglich zu unterrichten, falls Dritte Schutzrechtsverletzungen gegen ihn geltend machen. Der Kunde ist nur berechtigt, Maßnahmen zu ergreifen, insbesondere sich gerichtlich gegen die Ansprüche zu verteidigen oder gesetzliche Ansprüche des Dritten unter Vorbehalt zu befriedigen, sofern wir zuvor mitgeteilt haben, dass wir den Kunden gegen den Anspruch nicht verteidigen werden.

II. §8 Vertraulichkeit

1) Die Vertragsparteien sind verpflichtet, die ihnen unter diesem Vertrag von der jeweils anderen Partei zugänglich gemachten Informationen sowie Kenntnisse, die sie bei Gelegenheit dieser Zusammenarbeit über Angelegenheiten etwa technischer, kommerzieller oder organisatorischer Art der jeweils anderen Vertragspartei erlangen, vertraulich zu

behandeln und während der Dauer sowie nach Beendigung dieser Vereinbarung ohne die vorherige schriftliche Zustimmung der betroffenen Partei nicht zu verwenden oder zu nutzen oder Dritten zugänglich zu machen. Die Weitergabe an Dritte, die einer gesetzlichen Verpflichtung zur Geheimhaltung unterliegen, ist nicht zustimmungspflichtig. Die Weitergabe an Mitarbeiter, welche die Informationen für ihre Tätigkeit bei Durchführung von vertragsgegenständlichen Leistungen benötigen, bedarf ebenfalls keiner Zustimmung. Die Parteien stellen jedoch sicher, dass solche Mitarbeiter an entsprechende Vertraulichkeitsverpflichtungen gebunden sind. Eine Nutzung dieser Informationen ist allein auf den Gebrauch für die Durchführung dieses Vertrages beschränkt. Jede Partei informiert die andere Partei unverzüglich nach Kenntniserlangung über etwaige unbefugte Offenlegungen oder einen möglichen Verlust vertraulicher Informationen.

2) Diese vorgenannte Verpflichtung gilt nicht für Informationen, die nachweislich

- die andere Partei von Dritten rechtmäßig erhalten hat oder erhalten wird,
- bei Abschluss dieses Vertrages bereits allgemein bekannt waren oder nachträglich ohne Verstoß gegen diese Vertraulichkeitsverpflichtung allgemein bekannt wurden,
- bei der Partei, die diese Informationen empfängt, bereits zuvor vorhanden waren, oder
- bei der Partei, die diese Informationen empfängt, bereits unabhängig von der Mitteilung entwickelt wurden.

3) Das Offenlegungsverbot gilt nicht, soweit die Parteien gesetzlich oder durch gerichtliche oder behördliche Anordnungen zur Offenlegung der Informationen verpflichtet sind. In diesem Fall ist die zur Offenlegung verpflichtete Partei jedoch verpflichtet, vorab die andere Partei von der Offenlegung der Informationen zu benachrichtigen, damit die andere Partei die Möglichkeit hat, sich gegen eine solche Offenlegung zu verteidigen und diese zu verhindern oder zu beschränken. Die zur Offenlegung verpflichtete Partei wird sich nach besten Kräften gegenüber den die Offenlegung anordnenden behördlichen Stellen dafür einsetzen, dass sämtliche vertraulichen Informationen, die offen zu legen sind, vertraulich behandelt werden.

4) Die Vertraulichkeitsbindungen dieses Vertrages bestehen auch nach Beendigung dieses Vertrages für einen Zeitraum von 2 Jahren fort. Hinsichtlich der Daten, die dem Datengeheimnis oder Berufsgeheimnis unterliegen, gilt die Vertraulichkeitsbindung zeitlich unbegrenzt.

II. §9 Beendigung, Folgen der Beendigung

1) Das Recht beider Parteien zur Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Wir sind insbesondere berechtigt, diesen Vertrag ohne Einhaltung einer Frist außerordentlich zu kündigen, wenn

- der Kunde mit der Bezahlung eines Betrags für einen Zeitraum von mehr als zwei Monaten im Verzug ist, der mindestens dem vereinbarten Entgelt für die Nutzung für den Zeitraum von zwei Monaten entspricht
- über das Vermögen des Kunden das Insolvenzverfahren oder ein anderes der Schuldenregulierung dienendes gerichtliches oder außergerichtliches Verfahren eingeleitet ist oder wird
- das Benutzerkonto übertragen oder die Zugangsdaten zur SaaS-Lösung ohne vorherige Zustimmung von uns Dritten zugänglich gemacht wurden
- der Kunde seinen Verpflichtungen aus diesem Vertrag im Übrigen verletzt hat und trotz Fristsetzung mit Ablehnungsandrohung die Vertragsverletzung nicht einstellt oder Maßnahmen nachweist, die geeignet sind, die Wiederholung der Vertragsverletzung künftig auszuschließen.

2) Im Falle der Beendigung des Vertragsverhältnisses, gleich aus welchem Rechtsgrund, sind die Parteien verpflichtet, das Vertragsverhältnis ordnungsgemäß abzuwickeln. Hierzu werden wir

- die im Rahmen des Vertrages bei uns gespeicherten Daten sowie gegebenenfalls im Rahmen des Vertragsverhältnisses erstellte Datenbanken auf eigene Kosten spätestens vier Wochen nach der Beendigung des Vertrages nach Wahl entweder im Wege der Datenfernübertragung oder auf Datenträger an den Kunden oder einen von ihm benannten Dritten übergeben
- die Daten nach Bestätigung der erfolgreichen Datenübernahme unverzüglich löschen und sämtliche angefertigten Kopien vernichten.
- eine Rückerstattung von bereits gezahlten Beträgen wird nicht gewährt.

Weitergehende Unterstützungsleistungen für die Migration der Daten können wir aufgrund gesonderter Beauftragung erbringen. Solche weitergehenden Unterstützungsleistungen werden gemäß der jeweils gültigen Preisliste vergütet.

Stand: April 2022