

## **Allgemeine Geschäftsbedingungen der CRM InformationSystems GmbH,**

**Deisenhofner Str. 9,  
82064 Straßlach-Dingharting,  
HRB 132870**

Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten für alle Lieferungen, Leistungen und Angebote der CRM InformationSystems GmbH - nachfolgend CRM genannt – insbesondere für Standard-Softwarelieferungen, Individual-Softwareentwicklung, Softwareanpassungen und sonstige Dienstleistungen. Für die Lieferung von Hardware und Fremdsoftware gelten die Geschäftsbedingungen der Vorlieferanten.

Abweichungen von diesen Geschäftsbedingungen bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform.

### **I. Urheberrecht und Nutzungsrechte**

1. Jeder erteilte Auftrag ist ein Urheberwerksvertrag, der auf die Einräumung von Nutzungsrechten an den Werkleistungen gerichtet ist.
2. Die Programme unterliegen dem Urheberrechtsgesetz. Die Bestimmungen des Urheberrechtsgesetzes gelten auch dann, wenn die nach § 2 UrhG erforderliche Schöpfungshöhe nicht erreicht ist.
3. Die CRM überträgt dem Auftraggeber die für den jeweiligen Zweck erforderlichen Nutzungsrechte. Soweit nichts anderes vereinbart ist, wird jeweils nur das einfache Nutzungsrecht übertragen.
4. Die Weitergabe der Nutzungsrechte an Dritte bedarf der ausdrücklichen vertraglichen Vereinbarung. Im Übrigen ist eine Weitergabe der Nutzungsrechte an Dritte durch den Auftraggeber nicht gestattet. Bei Zuwiderhandlung fallen sämtliche Nutzungsrechte an die CRM zurück und der Auftraggeber hat an die CRM eine Vertragsstrafe in Höhe des Auftragswertes zu zahlen.

5. Die Nutzungsrechte gehen erst nach vollständiger Bezahlung der vereinbarten Vergütung auf den Auftraggeber über.
6. Vorschläge des Auftraggebers haben keinen Einfluss auf die Vergütung. Sie begründen kein Miturheberrecht.
7. Der Auftraggeber ist berechtigt, zur eigenen Nutzung Kopien des Quelltextes des Programms, wie er ihn erhalten hat anzufertigen. Der Quelltext darf Dritten ohne schriftliche Genehmigung von CRM nicht zugänglich gemacht werden. Der Auftraggeber ist berechtigt das Programm im Rahmen des ihm übertragenen Nutzungsrechts ganz oder teilweise zu verändern, wodurch ein auf dem Programm basierendes Datenwerk entsteht. In diesem Fall müssen die Dateien mit einem Vermerk versehen werden, der auf die vorgenommene Modifizierung und das Datum der Änderung hinweist. Für die Vervielfältigung und Weiterverbreitung derartiger Bearbeitungen gilt Ziff. I 4. entsprechend.
8. An Kostenvoranschlägen und anderen Unterlagen und Dokumenten behält sich CRM Eigentums-, Urheber- und gewerbliche Schutzrechte vor. Sie dürfen Dritten nicht zugänglich gemacht werden. Wird der Auftrag nicht an CRM vergeben, sind diese Unterlagen unverzüglich zurückzugeben.

## II. Lieferfristen, Termine, Abnahme

1. Fristen und Termine sind nur verbindlich, wenn sie von CRM schriftlich als verbindlich zugesagt wurden. Die Einhaltung der Lieferfristen und Termine setzt den rechtzeitigen Zugang aller von CRM zur Auftragsabwicklung benötigten und vom Auftraggeber herbeizubringenden Unterlagen, Dokumente, Genehmigungen, Freigaben etc. voraus. CRM ist zur Teillieferung und/oder Teilleistung berechtigt.
2. Soweit nichts anderes vereinbart wurde, führen Auftragsänderungen oder –ergänzungen zur Aufhebung vereinbarter Termine und Fristen. Das gleiche gilt, wenn nach Ablieferung einer abnahmefähigen Leistung auf Wunsch des Auftraggebers Nachbesserungen oder Änderungen vorgenommen werden.

3. Haftung: Bei Nichteinhaltung der Fristen und Termine aus von CRM zu vertretenden Gründen kann der Auftraggeber bei nachweislichem Eintritt eines Verzugsschadens nach fruchtlosem Ablauf einer schriftlich gesetzten angemessenen Nachfrist Schadensersatz bis zur Höhe des vertragstypischen, vorhersehbaren Schadens verlangen. Für nicht vorhersehbare Schäden wird die Haftung ausgeschlossen. Die Haftung wegen Vorsatz und grober Fahrlässigkeit bleibt unberührt. Ebenso bleibt das Recht des Auftraggebers zum Rücktritt nach fruchtlosem Ablauf einer gesetzten angemessenen Nachfrist unberührt.
4. Offensichtliche Mängel sind durch den Auftraggeber innerhalb einer Frist von 30 Tagen nach Lieferung schriftlich geltend zu machen. Werden innerhalb dieser Frist keine Mängel angezeigt, gilt die Leistung als mängelfrei abgenommen.

### III. Pflichten des Auftraggebers

1. Für die ordnungsgemäße Installation der von CRM gelieferten Standardsoftware ist, wenn vertraglich nichts anderes vereinbart ist, der Kunde verantwortlich. Bei kundenspezifischer Individualsoftware erfolgt die Installation durch CRM. Der Auftraggeber hat hierbei folgende Voraussetzungen zu schaffen:

Vor Beginn der Installation müssen die für die Installationsarbeiten notwendigen Vorarbeiten seitens des Auftraggebers abgeschlossen sein, so dass die Installation durch CRM sofort und ohne Unterbrechung durchgeführt werden kann. Ebenso hat er bei der Bedienung aller angeschlossenen Fremdgeräte behilflich zu sein und –falls erforderlich– die Arbeit auch außerhalb der normalen Arbeitszeiten zu ermöglichen.

2. Der Auftraggeber verpflichtet sich vor Beginn der Installation durch CRM eine komplette, mindestens vortagesaktuelle Datensicherung des oder der betroffenen Bereiche anzufertigen, die durch die Arbeiten von CRM betroffen sind oder sein könnten. Sofern er dies unterlässt, übernimmt CRM keine Haftung für eventuell durch die Installation verursachten Datenverlust.

### III. Haftung

1. CRM haftet für von ihr oder ihrem Erfüllungsgehilfen grob fahrlässig oder vorsätzlich verursachte Schäden, für die Verletzung von Kardinalpflichten, sowie für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit die wenigstens auf einer fahrlässigen Pflichtverletzung beruhen. In allen übrigen Fällen wird die Haftung auf vertragstypische, vorhersehbare Schäden begrenzt. Bei Verlust oder Beschädigung von Daten oder Datenträgermaterial umfasst die Ersatzpflicht nicht die Wiederbeschaffung verlorener Daten.
2. Alle Schadensersatzansprüche gegen CRM verjähren nach 12 Monaten ab Schadenseintritt, soweit nicht gesetzlich eine kürzere Verjährungsfrist gilt. Ausgenommen sind Ansprüche aus Delikt sowie gemäß den Vorschriften des Produkthaftungsgesetzes; hier gelten die gesetzlichen Verjährungsvorschriften.

### IV. Gewährleistung

1. CRM übernimmt die Gewähr, dass die überlassene Software die in den Leistungsbeschreibungen genannten Funktionen erfüllt. Softwaremängel sind nur Fehler, bei denen die Programmfunktionen reproduzierbar von den Funktionen gemäß Leistungs- und Funktionsbeschreibung abweichen und dies nachweislich nicht auf Fehler in der Hardware, Systemsoftware oder anderen nicht von CRM gelieferten Systemteilen zurückzuführen sind. CRM haftet nur für solche Fehler, die die vertragsgemäße Nutzung nicht nur unerheblich beeinträchtigt.
2. Die Mängel werden nach Wahl von CRM durch die Installation einer verbesserten Softwareversion oder durch Hinweis zur Beseitigung oder zum Umgehen der Auswirkungen des Fehlers beseitigt. Ersatzvornahme kann der Auftraggeber nur geltend machen, wenn er CRM eine angemessene Frist zur Nachbesserung gesetzt hat oder der Mangel durch wiederholte Nachbesserung nicht beseitigt werden konnte. Aufwendungen für Mängelbeseitigung sind auf den Auftragswert begrenzt. Der Auftraggeber stellt alle zur Fehlerdiagnose erforderlichen Unterlagen sowie die zur Fehlerbeseitigung erforderlichen Rechneranlagen unentgeltlich zur Verfügung.

3. Ausgenommen von jeder Gewährleistung sind Verschleißteile sowie Schäden, die auf natürlicher Abnutzung, fehlerhafter Bedienung oder von CRM nicht ausdrücklich autorisierte Nachbesserungs- und Wartungsarbeiten oder Änderungen zurückzuführen sind. Falls durch eine Mängelrüge Aufwendungen entstehen, die nicht auf Mängel in den von CRM gelieferten Produkten beruhen, sind CRM die Aufwendungen durch den Auftraggeber zu ersetzen. Dies gilt insbesondere für den Aufwand der Fehlerlokalisierung. Aufwendungen, die dadurch entstehen, dass keine tagesaktuelle Datensicherung vorhanden ist, werden ebenfalls ersetzt.
4. Die Gewährleistungsfrist beträgt 6 Monate und beginnt bei Standardsoftware mit der Lieferung, bei Individualsoftware mit der Abnahme.
5. Für von CRM gelieferte Fremdsoftware haftet CRM nur im Umfang der Gewährleistung des Zulieferers.

#### V. Schlussbestimmungen

1. Sollten einzelne dieser Bestimmungen unwirksam sein, bleiben die übrigen Bestimmungen wirksam.
2. Von vorstehenden Bedingungen abweichende Vereinbarungen bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform.
3. Sofern der Auftraggeber Unternehmer ist, wird für alle mit dem Vertragsverhältnis im Zusammenhang stehenden Ansprüche als Erfüllungsort und Gerichtsstand München vereinbart.
4. Für alle Rechtsbeziehungen zwischen den Vertragsparteien gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland.

Stand, Juli 2018