

Exact Software GmbH

Herausgeber: Exact Software GmbH

Stand 1. April 2014

Allgemeine Consultingbedingungen Exact Online

1. Geltungsbereich

1.1 Diese Allgemeinen Consultingbedingungen Exact Online der Exact Software GmbH (nachfolgend „Exact“) gelten für alle Dienstleistungen, die Exact selbst oder durch eines der Partnerunternehmen von Exact („Partner“) gegenüber Unternehmern (nachfolgend „Kunde“) im Zusammenhang mit der webbasierten Software-as-a-Service-Applikation (SaaS) „Exact Online“ erbringt, soweit auf die Geltung dieser Allgemeinen Consultingbedingungen Exact Online hingewiesen wurde.

1.2 Der Partner ist unabhängiger Vertragspartner von Exact und führt die Dienstleistungen eigenständig für Exact durch.

1.3. Die Auswahl des jeweiligen Partners steht im Ermessen von Exact.

1.4 Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden, die Aufträgen, Bestellungen, o.ä. beigelegt sind, werden, selbst wenn diesen nicht widersprochen wird, nicht Vertragsinhalt.

2. Vertragsgegenstand

Der Kunde kann Exact im Zusammenhang mit Exact Online beispielsweise und nicht abschließend mit Dienstleistungen der folgenden Art beauftragen:

- Schulungen an von Exact zur Verfügung gestellten Tagungsorten
- Vor-Ort-Schulungen/Consulting beim Kunden
- Online-Schulungen
- Fernwartungen
- Prozess- und Organisationsberatung
- Beratungsdienstleistung
- Sonstige Dienstleistungen

Einige der Dienstleistungen, die vom Kunden beauftragt werden können, sind in Paketen zusammengefasst. Die jeweils aktuellen Dienstleistungspakete sind unter www.exactonline.de unter dem Menüpunkt „Services“ abrufbar.

3. Leistungsumfang

3.1 Die Leistungen von Exact erfolgen ausschließlich zur Unterstützung des Kunden in einem Vorhaben, das der Kunde in alleiniger Verantwortung durchführt. Exact übernimmt im Zusammenhang mit der Erbringung der Leistung keine Verantwortung für ein bestimmtes Ergebnis.

3.2 Exact wird die Leistungen entsprechend den vertraglichen Vereinbarungen und dem Stand der Technik erbringen.

3.3 Soweit Exact Leistungen in den Räumen des Kunden erbringt, ist allein Exact gegenüber ihren eigenen Mitarbeitern weisungsberechtigt.

4. Vertragsschluss/Anmeldung, Buchungsbestätigung/Rechnung

4.1 Prozess- und Organisationsberatung, Beratungsdienstleistung, Unterstützung bei der Implementation, Online-Schulung (nachfolgend „Consulting“)

4.1.1 Der Kunde kann bei Auftragserteilung einen Wunschtermin angeben, soweit dies auf dem Auftragsformular von Exact vorgesehen ist. Exact wird versuchen, diesen Terminwunsch zu berücksichtigen. Sollte die Realisierung des Terminwunsches seitens Exact nicht möglich sein, kann der Kunde hieraus keine Ansprüche herleiten, insbesondere nicht vom Vertrag zurücktreten; oder das Angebot von Exact enthält bereits einen Terminvorschlag, den der Kunde mit Auftragserteilung bestätigt oder der Kunde erhält von Exact ein Angebot mit dem Hinweis, dass ein Termin noch zu vereinbaren ist. In diesem Fall setzt sich der Kunde telefonisch mit Exact zur Vereinbarung eines Termins in Verbindung. Der Kunde erhält dann ein neues Angebot mit dem vereinbarten Termin oder der Kunde und der Consultant entscheiden, dass ein weitere/r Termin/e benötigt wird/werden. Der Kunde erhält ein entsprechendes Angebot.

4.1.2 Nach Eingang des unterschriebenen Auftragsformulars geht dem Kunden grundsätzlich eine Auftragsbestätigung zu. Sollte dies in Einzelfällen nicht geschehen, hat dies keine Auswirkung auf den erteilten Auftrag, der Kunde kann jedoch eine Buchungsbestätigung anfordern.

4.2 Training und Schulung

4.2.1 Anmeldungen werden in der Reihenfolge des Einganges berücksichtigt. Der Kunde erhält nach Eingang des unterschriebenen Anmeldeformulars eine Buchungsbestätigung und die Rechnung. Der Vertrag kommt zustande, wenn Exact die Anmeldung durch Übermittlung einer Anmeldebestätigung (per E-Mail) nach dem Erhalt der Anmeldung annimmt. Wenn bereits alle Schulungsplätze ausgebucht sein sollten, ist Exact jederzeit berechtigt, die Annahme der Anmeldung zu verweigern. Gerne zeigt Exact Alternativ-Termine auf. Es besteht nur Anspruch auf Teilnahme, wenn die Schulungsrechnung vollständig bezahlt ist.

4.2.2 Es werden nur schriftliche Auftragserteilungen/Anmeldungen berücksichtigt.

5. Vergütung, Fälligkeit, Reisekosten, Umbuchungen, Stornierungen

5.1 Soweit nicht anders vereinbart, wird die Vergütung zu den bei Vertragsschluss allgemein gültigen Preisen von Exact berechnet. Vergütungen und Gebühren (Storno, Umbuchung) sind grundsätzlich Nettopreise zuzüglich nationaler und internationaler gesetzlich anfallender Steuern und Abgaben.

5.2 Bei Trainings und Schulungen erfolgt die Rechnungsstellung sofort nach Auftragserteilung, bei Consulting-Dienstleistungen nach Leistungserbringung.

5.3 Rechnungen sind sofort ohne Abzug zur Zahlung fällig und innerhalb von 14 Tagen ab Rechnungsdatum zu begleichen. Für die Rechtzeitigkeit der Zahlung kommt es auf den Zeitpunkt des Geldeingangs bzw. der vorbehaltslosen Gutschrift auf dem Konto von Exact an. Nach Wahl von Exact kann die Rechnungsstellung auch in elektronischer Form erfolgen. Dem Kunden wird in diesem Fall die Rechnung in seiner Exact Online Postbox zur Verfügung gestellt.

5.4 Exact kann bei Zahlungsverspätung als Ausgleich für den entstehenden Verwaltungsaufwand für jede Zahlungserinnerung/Mahnung eine einmalige Zahlung in Höhe von 3 Euro als Verzugsschaden verlangen. Der Betrag ist zu reduzieren, wenn der Kunde nachweist, dass der tatsächliche Aufwand niedriger anzusetzen ist, als der Pauschalbetrag nach Satz 1. Verlangt Exact zunächst bei Zahlungserinnerungen nur den ursprünglich geschuldeten Hauptbetrag, bedeutet dies nicht, dass Exact auf die

Geltendmachung von Verzugszinsen oder eines Verzugsschadens verzichtet.

5.5 Der Kunde kann nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Forderungen aufrechnen oder ein Zurückbehaltungsrecht ausüben.

5.6 Exact behält sich einzuräumende Rechte an den Leistungen bis zur vollständigen Bezahlung der geschuldeten Vergütung vor. Zuvor sind die Rechte stets nur vorläufig und durch Exact frei widerruflich eingeräumt.

5.7 Vor-Ort-Schulungen beim Kunden/Consulting.

5.7.1 Bei Consultingdienstleistungen zur Erstimplementierung von Exact Online ist die Vergütung nach tatsächlich erbrachtem Aufwand zu leisten, bei gebuchten und angefangenen ganzen Consulting-Tagen jedoch mindestens in der Höhe des jeweiligen Tagessatzes. In allen anderen Fällen erfolgt die Vergütung immer mindestens für den Aufwand, welcher mit dem Auftragsformular vom Kunden beauftragt wurde.

5.7.2 Ein Consulting-Tag entspricht 8 Stunden. Jede weitere angefangene Stunde wird mit EUR 130,00 berechnet. Für Dienstleistungen an Samstagen wird ein Zuschlag von 50 % auf den Tagessatz erhoben. Für Dienstleistungen an Sonn-/Feiertagen wird ein Zuschlag von 100 % auf den Tagessatz erhoben.

5.7.3 Die An- und Abreisekosten werden nach einer km-Pauschale von € 0,30 pro Kilometer/pro Termin in Rechnung gestellt, unabhängig von der Wahl des Verkehrsmittels. Findet ein Termin über mehrere zusammenhängende Tage statt, werden die An- und Abreisekosten grundsätzlich nur einmal in Rechnung gestellt. Beträgt die An- und Abreise einfach bis maximal 100 km können die angefallenen Kosten für die An- und Abreise auch für jeden einzelnen Tag in Rechnung gestellt werden, soweit nichts anderes vereinbart ist. Eventuell entstandene Übernachtungskosten werden nach Vorlage der Belege in Rechnung gestellt. Übernachtungskosten über EUR 80 brutto/Nacht bedürfen der vorherigen Genehmigung durch den Kunden.

5.7.4 Stornierungen sind grundsätzlich schriftlich per Post, Fax oder per E-Mail an Exact zu senden. Für Stornierungen werden 20 % des Auftragspreises berechnet. Stornierungen, die erst fünf Kalendertage vor dem vereinbarten Consultingtermin oder später eingehen, werden mit dem vollen Auftragspreis berechnet. Exact kann dem Kunden bereits entstandene Reisekosten (z.B. Flug, Bahn) in Rechnung stellen. Muss aus Gründen, die Exact nicht vorhersehen kann, z.B. Krankheit des Consultants, ein Termin abgesagt werden, wird Exact dem Kunden nach Rücksprache kurzfristig einen Ausweichtermin anbieten.

5.8 Schulungen an von Exact zur Verfügung gestellten Tagungsorten

5.8.1 In den Schulungsgebühren enthalten sind die Schulungsunterlagen und, außer bei Online-Schulungen, alle nichtalkoholischen Pausengetränke und bei ganztägigen Veranstaltungen das Mittagessen. Ein Anspruch auf Aushändigung von Schulungsunterlagen entsteht nur bei persönlicher Teilnahme an der jeweiligen Schulung.

5.8.2 Die Mindestteilnehmerzahl beträgt 10 Personen. Exact behält sich vor, bei Nichterreichen der Mindestteilnehmerzahl die Schulung auf einen anderen Termin zu verlegen bzw. abzusagen.

5.8.3 Übernachtungskosten, Parkgebühren, Frühstückskosten etc. sind nicht in den Schulungsgebühren enthalten.

5.8.4 Bei Schulungen sind die jeweiligen Teilnahmevoraussetzungen im Schulungsprospekt oder wie auf den entsprechenden Web-Seiten zur Online-Anmeldung und/oder Online-

Werbung veröffentlicht, zu beachten. Gerne übersenden wir Ihnen auch jederzeit auf Anforderung ein Exemplar der Teilnahmevoraussetzungen als PDF per E-Mail.

5.8.5 Umbuchungen auf einen anderen Schulungstermin aus derselben Schulungsreihe sind bis 14 Kalendertage vor Schulungsbeginn möglich, soweit bei der Schulung, auf welche umgebucht werden soll, noch ausreichend Plätze frei sind. Für das Umbuchen einer Schulungsanmeldung wird pro Teilnehmer eine Gebühr von € 50,00 berechnet.

5.8.6 Stornierungen sind grundsätzlich schriftlich per Post, Fax oder per E-Mail an Exact zu senden. Es wird eine Stornogebühr in Höhe von EUR 50,00 erhoben. Geht die Stornierung weniger als 14 Kalendertage vor Schulungsbeginn bei Exact ein, wird die volle Schulungsgebühr berechnet. Diese Regelung gilt auch, wenn die Teilnahme an einer Schulung aus derselben Schulungsreihe zu einem späteren Zeitpunkt neu angemeldet wird. Gerne kann der Kunde jedoch jederzeit kostenlos einen Ersatzteilnehmer für die Teilnahme an der angemeldeten Schulung benennen. Muss aus organisatorischen oder krankheitsbedingten Gründen ein Schulungs-termin seitens Exact abgesagt werden, ist Exact berechtigt, diese Schulung zu einem anderen Termin nachzuholen. Für ausgefallene Schulungen, die nicht nachgeholt werden können, werden die Schulungsgebühren zurückerstattet, weitergehende Ansprüche bestehen bei einer ausgefallenen Schulung nicht.

6. Vertragslaufzeit, Kündigung

6.1 Soweit keine bestimmte Vertragslaufzeit vorgesehen ist, erfolgt eine Beauftragung je nach Auftrag tage- oder projektweise.

6.2 Jede Kündigung bedarf der Schriftform. Für die Einhaltung der Form ist eine Kündigung per Telefax, nicht aber per E-Mail ausreichend.

7. Leistungen des Kunden

7.1 Der Kunde stellt sicher, dass alle erforderlichen Beistellungs- und Mitwirkungsleistungen rechtzeitig, im erforderlichen Umfang und kostenlos für Exact erbracht werden.

7.2 Der Kunde gewährt den Mitarbeitern von Exact bei deren Arbeiten im Betrieb des Kunden jede erforderliche Unterstützung. Zu dieser Unterstützung zählt u. a., dass der Kunde

- sicherstellt, dass ein qualifizierter Mitarbeiter am Erfüllungsort unterstützend zur Verfügung steht,
- dafür sorgt, dass den von Exact eingesetzten Mitarbeitern zu der vereinbarten Zeit freier Zugang zu dem jeweiligen Rechner und der Software gewährt wird,
- den Exact Mitarbeitern rechtzeitig die für ihre Tätigkeiten notwendigen Informationen zur Verfügung stellt.

7.3 Datenträger, die der Kunde zur Verfügung stellt, müssen inhaltlich und technisch einwandfrei sein. Ist dies nicht der Fall, so ersetzt der Kunde Exact alle aus der Benutzung dieser Datenträger entstehenden Schäden und stellt Exact von allen Ansprüchen Dritter frei.

7.4 Erbringt der Kunde eine erforderliche Leistung nicht, nicht rechtzeitig oder nicht in der vereinbarten Weise, so sind die hieraus entstehenden Folgen (z.B. Verzögerungen, Mehraufwendungen) vom Kunden zu tragen.

7.5 Der Kunde erklärt sich damit einverstanden, dass Exact grundsätzlich berechtigt ist, bei ihren Veranstaltungen Foto- und Filmmaterial zu fertigen, um dieses als Werbe- und Referenzmaterial zu veröffentlichen. Der Kunde erklärt sich zudem mit einer eventuellen Abbildung seiner Person einverstanden.

8. Fernwartung

8.1 Zur Durchführung einer kostenpflichtigen Fernwartung (Behandlung von Einrichtungsfehlern, Ferndiagnose o.ä.) hält der Kunde die hierfür nötigen Ferndiagnoseeinrichtungen bereit. Der Kunde setzt die Ferndiagnoseeinrichtungen im Bedarfsfall in Betrieb und autorisiert Exact für den Zugriff.

8.2 Die Fernwartung erfolgt entweder über das Internet via SSH Protokoll oder über eine direkte DSL- Verbindungen. Sowohl der Kunde als auch Exact bauen jeweils eine Verbindung zur Ferndiagnoseeinrichtung oder zur Umgebung des Kunden in Exact Online auf.

8.3 Der Kunde trägt die Kosten seiner Internetverbindung.

8.4 Exact führt die Fernwartung für Zwecke des Kunden durch. Für die Beurteilung der Zulässigkeit der Fernwartung sowie für die Wahrung der Rechte der Betroffenen bleibt der Kunde verantwortlich.

8.5 Der Kunde hat das Recht, Weisungen über Art, Umfang und Ablauf der Fernwartung zu erteilen. Mündliche Weisungen sind unverzüglich schriftlich zu bestätigen.

9. Beteiligung Dritter

Für Dritte, die auf Veranlassung oder unter Duldung des Kunden für ihn im Tätigkeitsbereich von Exact tätig werden, hat der Kunde wie für Erfüllungsgehilfen einzustehen. Exact hat es gegenüber dem Kunden nicht zu vertreten, wenn Exact aufgrund des Verhaltens eines der vorbezeichneten Dritten ihren Verpflichtungen gegenüber dem Kunden ganz oder teilweise nicht oder nicht rechtzeitig nachkommen kann.

10. Werkleistung

Sollte im Einzelfall eine Dienstleistung rechtlich als Werkleistung zu qualifizieren sein, gilt das Folgende:

Exact kann Teilleistungen zur Abnahme bereitstellen. Der Kunde wird jede (Teil-) Abnahme der von Exact erbrachten Leistungen unverzüglich durchführen. Im Übrigen finden die Regelungen dieser Bedingungen entsprechende Anwendung.

11. Haftung

11.1 Exact haftet unbegrenzt für einen Schaden, der auf eine vorsätzliche oder grob fahrlässige Pflichtverletzung zurückzuführen ist.

11.2 Ferner haftet Exact unbegrenzt unabhängig vom Grad des Verschuldens für Schäden aus der Verletzung des Körpers und der Gesundheit.

11.3 Exact haftet darüber hinaus auch unbegrenzt, wenn eine Pflicht, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglicht, verletzt wird, deren Verletzung die Erreichung des Vertragszwecks gefährdet und auf deren Erfüllung der Vertragspartner regelmäßig vertraut.

11.4 In Fällen leichter Fahrlässigkeit ist die Haftung, abgesehen von den Fällen des 11.2, auf den vertragstypischen und vorhersehbaren Schaden beschränkt. Dies gilt auch für entgangenen Gewinn und ausgebliebene Einsparungen.

11.5 Bei Vereinbarung einer Einmal-Vergütung ist die Haftung, abgesehen von den Fällen des 11.1, 11.2 und 11.3 dieser Allgemeinen Consultingbedingungen Exact Online, auf 10 % des Netto-Auftragsvolumens pro Schadensereignis und für alle Schäden innerhalb eines Vertragsjahres auf 25 % des Netto-Auftragsvolumens begrenzt.

11.6 Bei Datenverlust haftet Exact nur für denjenigen Aufwand, der für die Wiederherstellung der Daten bei ordnungsgemäßer Datensicherung durch den Kunden erforderlich ist. Bei leichter Fahrlässigkeit tritt diese Haftung nur ein, wenn der Kunde unmittelbar vor der zum Datenverlust führenden Maßnahme eine ordnungsgemäße Datensicherung durchgeführt hat.

11.7 Haftungsbegrenzungen in diesen Bedingungen finden keine Anwendung auf Ansprüche nach dem Produkthaftungsgesetz.

11.8 Die in diesen Bedingungen genannten Haftungsbegrenzungen gelten auch für die persönliche Haftung der Angestellten, Mitarbeiter, Vertreter und Unterauftragnehmer von Exact.

11.9 Ansprüche auf Schadensersatz verjähren mit Ablauf eines Jahres nach Beginn der gesetzlichen Verjährungsfrist. Die Verjährung nach Ablauf von einem Jahr gilt nicht, wenn Exact vorsätzlich eine ihr obliegende Pflicht verletzt, bei arglistigem Verschweigen von Mängeln oder bei einer anderslautenden Garantieübernahme durch Exact.

12. Nutzungs- und Urheberrechte

12.1 Sollten die von Exact erbrachten Leistungen, rechtlich, insbesondere urheberrechtlich geschützt sein, erhält der Kunde an diesen Leistungen ein nicht ausschließliches, zeitlich unbegrenztes und nicht unterlizensierbares Nutzungsrecht für eigene, interne Zwecke. Sämtliche sonstigen Rechte verbleiben bei Exact.

12.2 Der Kunde verpflichtet sich zur Beachtung des Urheberrechts an allen von Exact zur Verfügung gestellten und ausgehändigten Schulungsunterlagen.

12.3 Die Schulungsunterlagen dienen als Hilfsmittel und Unterstützung für die Schulung. Eine Reproduktion und/oder Weiterverwendung der Inhalte über den persönlichen Gebrauch hinaus ist nicht gestattet.

13. Geheimhaltung

13.1 Die Parteien verpflichten sich, über alle ihnen im Rahmen der Vorbereitung, Durchführung und Erfüllung dieses Vertrags zur Kenntnis gelangten vertraulichen Vorgänge, insbesondere Geschäfts- oder Betriebsgeheimnisse der anderen Partei Stillschweigen zu bewahren und diese weder weiterzugeben noch auf sonstige Art zu verwerten.

13.2 Die Geheimhaltungsverpflichtung gilt nicht für Mitteilungen, Daten und Informationen, wenn und soweit sie der jeweils anderen Partei im Zeitpunkt der Mitteilung bereits bekannt sind, der Öffentlichkeit im Zeitpunkt der Mitteilung bekannt oder allgemein zugänglich sind oder nach dem Zeitpunkt der Mitteilung bekannt oder allgemein zugänglich werden, ohne dass die jeweils andere Partei dafür verantwortlich ist. Weiterhin ausgenommen sind Mitteilungen, Daten und Informationen, die der jeweils anderen Partei von Dritten auf rechtlich zulässige Weise und ohne Einschränkung in Bezug auf die Geheimhaltung zugänglich gemacht werden oder aufgrund von hoheitlicher oder behördlicher Anordnung offen zu legen sind.

13.3 Diese Geheimhaltungsverpflichtung bleibt auch nach Beendigung dieses Vertrags bestehen, und zwar so lange, wie die Informationen vertraulich sind.

14. Übertragung von Rechten und Pflichten

Eine Übertragung der Rechte und Pflichten aus einem im Zusammenhang mit Exact Online abgeschlossenen Vertragsverhältnis, insbesondere Abtretungen und Verpfändungen, auf Dritte darf nur mit vorheriger schriftlicher Zustimmung von Exact erfolgen.

15. Datenschutz

15.1 Die Verarbeitung personenbezogener Daten ist nur zulässig, wenn ein Gesetz oder eine andere Rechtsvorschrift sie erlaubt oder anordnet oder soweit der Betroffene eingewilligt bzw. in Form eines Vertrages zugestimmt hat. Der Kunde stellt bei einer Verarbeitung der von ihm bereit gestellten Daten sicher, dass die erforderlichen Einwilligungen vorliegen. Gegenüber staatlichen Stellen werden die Daten nur offengelegt, wenn dies gesetzlich vorgeschrieben ist.

15.2 Exact verpflichtet ihre Mitarbeiter und/oder Dritte, derer sie sich Exact zur Erfüllung ihrer Dienste bedient, zur Wahrung des Datengeheimnisses nach Maßgabe des § 5 BDSG und weist sie auf die Rechtsfolgen von Verstößen hin.

15.3 Exact wird personenbezogene Daten, die vom Kunden transferiert oder von Exact erhoben werden, ausschließlich zum Zwecke der Vertragsanbahnung und Vertragsdurchführung verarbeiten. Dabei können Daten des Kunden von Exact an andere Konzernunternehmen, Tochtergesellschaften oder sonstige Auftragnehmer übermittelt werden, sofern die Übermittlung für die Vertragsdurchführung erforderlich ist oder Exact aus anderen Gründen zur Weitergabe der Daten berechtigt ist. Soweit diese Unternehmen ihren Sitz außerhalb des Europäischen Wirtschaftsraums haben, wird Exact darauf achten, dass ein gemäß den datenschutzrechtlichen Vorschriften der Europäischen Union ausreichendes Datenschutzniveau gewährleistet ist. Der Kunde ist dafür verantwortlich, dass alle gesetzlich notwendigen Voraussetzungen vorliegen (z. B. durch Einholung von Einwilligungserklärungen bzw. Beachtung von Mitbestimmungsrechten), damit Exact die vereinbarten Leistungen ohne Rechtsverletzungen erbringen kann.

16. Anwendbares Recht, Gerichtsstand

16.1 Dieser Vertrag unterliegt deutschem Recht, mit Ausnahme des UN-Kaufrechtsübereinkommens (CISG).

16.2 Ausschließlicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus oder im Zusammenhang mit einem im Rahmen von Exact Online abgeschlossenen Vertragsverhältnis ist Frankfurt.

17. Schlussbestimmungen

17.1. Die zwischen dem Kunden und Exact vereinbarten Allgemeinen Geschäftsbedingungen Exact Online finden ergänzend Anwendung, soweit in diesen Allgemeinen Consultingbedingungen Exact Online nichts oder etwas Abweichendes geregelt ist.

17.2. Sollten Bestimmungen des Vertrags unwirksam sein oder werden oder lückenhaft sein, so wird die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen davon nicht berührt. An die Stelle der unwirksamen oder lückenhaften Bestimmungen tritt eine angemessene Regelung, die dem am nächsten kommt, was die Parteien vereinbart hätten, hätten sie die unwirksame oder lückenhafte Bestimmung vorhergesehen.