Allgemeine Geschäftsbedingungen der pcvisit Software AG
Stand: 08.05.2024 Version 2024-05

I. Allgemeine Bestimmungen 3

§ 1 Geltungsbereich 3

§ 2 Definitionen 3

§ 3 Vertragsschluss 5

§ 4 Inhalt der Leistungen von PCVISIT 6

§ 5 Ort der Leistungserbringung durch PCVISIT 6

§ 6 Preise, Nebenkosten 6

§ 7 Zahlung und Verzug 7

§ 8 Termine, Fristen und Leistungshindernisse 8

§ 9 Mahnung und Nachfristsetzung durch den Kunden 9

§ 10 Preisänderungen bei Dauerschuldverhältnissen 9

§ 11 Aufrechnung, Zurückbehaltung und Abtretung 10

§ 12 Mitwirkungspflichten des Kunden 11

§ 13 Schutzrechte 12

§ 14 Vertragsdauer und Kündigung der Einzelverträge 13

§ 15 Haftung von PCVISIT 14

§ 16 Verjährung der Ansprüche des Kunden 15

§ 17 Abwerbung von Mitarbeitern 17

§ 18 Vertraulichkeit und Datenschutz 17

§ 19 Vertragsstrafe 17

II. FREE Version 18

§ 20 Vertragsgegenstand 18

§ 21 Nebenpflichten des Kunden 18

§ 22 Sperrung 19

§ 23 Sach- und Rechtsmängel 20

III. PROFI Version 20

§ 24 Vertragsgegenstand 20

§ 25 Umfang der Nutzungsrechte des Kunden 21

§ 26 Verfügbarkeit der PROFI Version 21

§ 27 Wartungsarbeiten 21

§ 28 Updates 22

§ 29 Support 23

§ 30 Nebenpflichten des Kunden 24

§ 31 Sperrung 24

§ 32 Sachmängel 25

§ 33 Rechtsmängel 27

IV. Fernwartungslösung auf mobile Endgeräte 28

§ 35 Umfang der Nutzungsrechte des Kunden 28

Für den Umfang der erlaubten Nutzung der Standardsoftware Remote2Office zum Zweck der Durchführung von Fernzugriffen auf Arbeitsplatzrechner gelten die „Lizenzbedingungen für die Standardso 28

§ 36 Verfügbarkeit der APP, Wartungsarbeiten, Updates, Support, Nebenpflichten des Kunden, Sperrung, Sach- und Rechtsmängel 28

V. Remote2Office 29

§ 37 Vertragsgegenstand 29

§ 38 Umfang der Nutzungsrechte des Kunden 29

§ 39 Verfügbarkeit von Remote2Office, Wartungsarbeiten, Updates, Support, Nebenpflichten des Kunden, Sperrung, Sach- und Rechtsmängel 30

VI. Teilnahme am Beta-Programm 30

§ 40 Vertragsgegenstand 30

§ 41 Nebenpflichten des Kunden, Sperrung, Sach- und Rechtsmängel 31

VII. Teilnahme am Partnerprogramm 31

§ 42 Teilnahmebedingungen 31

VIII. Schulungen 31

§ 43 Vertragsgegenstand 31

§ 44 Umfang der Nutzungsrechte 32

IX. Sonstige Bestimmungen 32

§ 45 Leistungsausschlüsse 32

§ 46 Referenzbenennung 33

§ 47 Mitteilungen und Erklärungen 33

§ 48 Übertragung von Rechten und Pflichten 34

§ 49 Schlussbestimmungen 34

1. Allgemeine Bestimmungen {#allgemeine-bestimmungen}

1. Geltungsbereich {#geltungsbereich}

1. Die pcvisit Software AG, Manfred-von-Ardenne-Ring 20, 01099 Dresden („PCVISIT“) erbringt ihre Lieferungen und Leistungen im Geschäftsverkehr mit Unternehmern, juristischen Personen des öffentlichen Rechts bzw. öffentlich-rechtlichen Sondervermögen ausschließlich auf der Grundlage dieser Allgemeinen

Geschäftsbedingungen („AGB“), soweit nicht einzelvertraglich etwas Abweichendes geregelt ist. Soweit im Folgenden von Leistung bzw. Leistungen gesprochen wird, werden darunter alle Lieferungen und Leistungen gleich welcher Art durch PCVISIT an den Kunden verstanden. Wird in Bezug auf Personen die männliche Form verwendet, so sind damit jeweils vorbehaltlich einer abweichenden Regelung im Einzelfall auch weibliche und diverse Personen gemeint.

2. PCVISIT erbringt keine Leistungen gegenüber Verbrauchern im Sinne von § 13 BGB. Die AGB gelten im Zusammenhang mit den in Absatz 1 genannten Leistungen auch für alle vorvertraglichen Schuldverhältnisse sowie für alle künftigen Verträge, auch wenn sie nicht nochmals ausdrücklich vereinbart werden. Für einen künftigen Vertrag gilt nicht die vorliegende, sondern eine neuere Fassung der AGB, wenn PCVISIT den Kunden vor oder spätestens bei Vertragsschluss über das Vorliegen der neueren Fassung und darüber informiert hat, wie der Kunde auf einfache Art vom Inhalt Kenntnis nehmen kann.

3. Für den Fall, dass der Kunde die AGB nicht gelten lassen will, hat er dies PCVISIT vor oder bei Vertragsschluss schriftlich anzuzeigen. Abweichenden (Einkaufs-)Bedingungen des Kunden oder Dritter wird widersprochen. Daher finden die Geschäftsbedingungen des Kunden oder Dritter auch dann keine Anwendung, wenn PCVISIT ihrer Geltung im Einzelfall nicht gesondert widerspricht oder wenn PCVISIT auf ein Schreiben Bezug nimmt, das Geschäftsbedingungen des Kunden oder eines Dritten enthält oder auf solche verweist.

4. Hinweise auf die Geltung gesetzlicher Vorschriften haben nur klarstellende Bedeutung. Auch ohne eine derartige Klarstellung gelten daher die gesetzlichen Vorschriften, soweit sie in diesen AGB nicht unmittelbar abgeändert oder ausdrücklich ausgeschlossen werden.

2. **Definitionen {#definitionen}**

Im Sinne dieser AGB ist oder sind

1. *Arbeitstag* Montag bis Freitag mit Ausnahme gesetzlicher Feiertage im Freistaat Sachsen mit Ausnahme des 24.12. und 31.12.;

2. *Bestellung* ein verbindliches Angebot des Kunden auf Abschluss eines *Einzelvertrags*;

3. *Einzelvertrag* der im Einzelfall im Geltungsbereich dieser AGB geschlossene Vertrag; bei *Bestellungen* im Onlineshop von PCVISIT ergibt sich der nähere Inhalt des *Einzelvertrags* insbesondere aus der vom Kunden getroffenen Auswahl während des Bestellvorgangs;

4. *freie Lizenz* eine unentgeltliche Nutzungslizenz, die die Nutzung, Weiterverbreitung und Änderung urheberrechtlich geschützter Werke unter bestimmten und in den Lizenzbedingungen näher bestimmten Voraussetzungen erlaubt (z.B. bei Open Source Software unter der BSD-Lizenz oder bei Bildern unter der Creative Commons License);

5. *Inhaltsdaten* Daten, die von vom Kunden im Rahmen der Nutzung der *Standardsoftware* auf die Server von PCVISIT hochgeladen werden;

6. *Standardsoftware* ein Computerprogramm gleich in welcher Erscheinungsform (z.B. Webprogrammierung, Tool, Programmmodul, Skript), das für die Bedürfnisse einer Mehrzahl von Kunden am Markt und nicht speziell für den Kunden entwickelt wurde, einschließlich einer gegebenenfalls geschuldeten Dokumentation; insbesondere handelt es sich bei der Fernwartungssoftware „pcvisit“ in allen Versionen sowie hinsichtlich sämtlicher Module, Erweiterungen und Features sowie bei der Software „Remote2Office“ um eine *Standardsoftware* im vorbezeichneten Sinne;

7. *übliche Geschäftszeiten* 9 bis 17 Uhr (MEZ) an *Arbeitstagen*;

8. *unzulässige Inhaltsdaten* solche *Inhaltsdaten*, welche gegen das Gesetz, eine behördliche Anordnung oder gegen die guten Sitten verstoßen oder Schadsoftware beinhalten bzw.

deren Verbreitung fördern; hierzu zählen insbesondere Verstöße gegen das Allgemeine Gleichbehandlungsgesetz und gegen die Bestimmungen des Jugend- und Datenschutzes, strafbare und wettbewerbswidrige Handlungen, Verletzungen von Rechten Dritter, namentlich des allgemeinen Persönlichkeitsrechts, des Rechts am eigenen Bild, von Urheberrechten, Namensrechten, Marken-, Firmen- und sonstigen gewerblichen Schutzrechten, Verletzungen eines Betriebs- oder Geschäftsgeheimnisses sowie pornografische, gewaltverherrlichende, diskriminierende, religiöse Gefühle verletzende, rassistische oder rechtsextreme Inhalte, Hassreden, Spam und sonstige unerwünschte Werbung, Viren, Würmer, Trojaner sowie Phishing-Links.

3. **Vertragsschluss {#vertragsschluss}**

1. Ein *Einzelvertrag* und damit eine vertragliche Bindung über die einzelnen Leistungen kommt durch eine Auftragsbestätigung von PCVISIT, durch schlüssiges Handeln, insbesondere wenn PCVISIT nach der *Bestellung* mit der vertragsgemäßen Leistungserbringung beginnt, oder dadurch zustande, dass der Kunde ein verbindliches Angebot von PCVISIT annimmt. Die Produkt- und Leistungsbeschreibungen von PCVISIT stellen noch kein verbindliches Angebot dar. Der Kunde hält sich an seine *Bestellungen* 14 Tage gebunden.

2. Bestellt der Kunde über den Onlineshop von PCVISIT, gilt zusätzlich zu Absatz 1 das Folgende: Nach Anlegen eines Kundenkontos, Öffnen des bereits bestehenden Kundenkontos oder, sofern ein solches nicht angelegt wird, der Eingabe der persönlichen Daten des Kunden und Füllen des Warenkorbs, erscheint vor Abschluss des Bestellvorgangs eine Übersichtsseite. Dort kann der Kunde die Richtigkeit seiner Angaben prüfen und fehlerhafte Angaben korrigieren. Der Kunde kann den Bestellvorgang jederzeit durch Betätigung des „Zurück“- bzw. eines vergleichbaren Buttons sowie durch Schließen des Browser-Fensters abbrechen. Nach Prüfung der Richtigkeit seiner Angaben auf der Übersichtsseite gibt der Kunde durch Betätigung des Buttons

„bestellen“ im abschließenden Schritt des Bestellvorgangs eine *Bestellung* ab. Nach erfolgreichem Bestelleingang erhält der Kunde eine E-Mail, in welcher der Eingang der *Bestellung* bestätigt wird und alle notwendigen Informationen zur *Bestellung* mitgeteilt werden. Diese Bestätigungsmail stellt nur dann eine verbindliche Annahme der Bestellung dar, wenn dies ausdrücklich durch PCVISIT erklärt wird. Für den Vertragsschluss steht ausschließlich Deutsch als Sprache zur Verfügung. Die Informationen zum *Einzelvertrag* werden dem Kunden per E-Mail zugesendet und stehen ihm im Falle der *Bestellung* über ein Kundenkonto bis zu deren Löschung zur Verfügung.

3. Soweit im Onlineshop dem Kunden die Möglichkeit eingeräumt wird, einzelne Mitarbeiter oder sonstige Vertreter des Kunden für die Auslösung von *Bestellungen* freizuschalten, stellt der Kunde sicher, dass die jeweilige Person über die ausreichenden Befugnisse zum Abschluss von Rechtsgeschäften verfügt und geschäftsfähig ist. Die Freischaltung gilt als Kundgebung der Bevollmächtigung im Sinne von § 171 BGB. Soll der jeweiligen Person die Vertretungsmacht wieder entzogen werden, so wird der Kunde die Freischaltung der betreffenden Person für die Durchführung von *Bestellungen* unverzüglich aufheben oder das Unterkonto löschen. Die Vollmacht kann nur durch Aufhebung der Freischaltung oder Löschung des Unterkontos widerrufen werden. Eine sonstige Erklärung des Widerrufs (z.B. per E-Mail) an PCVISIT führt hingegen nicht zum Fortfall der Vertretungsmacht.

4. **Inhalt der Leistungen von PCVISIT {#inhalt-der-leistungen-von-pcvisit}**

1. Der konkrete Inhalt der von PCVISIT geschuldeten Leistungen ergibt sich aus dem *Einzelvertrag* nebst gegebenenfalls vereinbarten Vertragsänderungen und -ergänzungen.

2. PCVISIT ist zu geringfügigen Abweichungen von der vereinbarten Leistungserbringung berechtigt, soweit diese die Qualität der Leistung nicht beeinträchtigen und für den Kunden zumutbar sind.

3. Produktbeschreibungen, Darstellungen, Testprogramme usw. sind Leistungsbeschreibungen und stellen keine Garantie von Beschaffenheiten dar. Die Garantie bedarf zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform. Sie kann wirksam nur durch einen Geschäftsführer oder Prokuristen von PCVISIT erklärt werden. Sonstige Mitarbeiter von PCVISIT sind zur Erklärung von Garantien nicht befugt.

4. Solange Leistungen von PCVISIT für den Kunden kostenfrei sind, etwa die Zurverfügungstellung der FREE Version, sind die Leistungen von PCVISIT rein freiwillig und der Kunde hat keinen Anspruch gegen PCVISIT auf Fortführung der Leistungen. PCVISIT behält sich vor, die kostenfreien Leistungen jederzeit ohne Vorankündigung ganz oder teilweise einzustellen. Der Kunde hat insoweit auch keinen Anspruch auf den Bezug von Updates.

5. PCVISIT darf seine Leistungen auch durch Dritte erbringen.

6. Außerhalb der Haftung für Sach- und Rechtsmängel (Ziff. II. §§ 23) schuldet PCVISIT bei digitalen Produkten (z.B. *Software*) eine Aktualisierung der digitalen Produkte nur, soweit dies ausdrücklich im *Einzelvertrag* vereinbart ist.

5. **Ort der Leistungserbringung durch PCVISIT {#ort-der-leistungserbringung-durch-pcvisit}**

Vorbehaltlich einer abweichenden Vereinbarung im *Einzelvertrag* erbringt PCVISIT sämtliche Leistungen am Geschäftssitz von PCVISIT. Soweit die Leistungserbringung einen Zugriff auf die Systeme des Kunden erfordert, erfolgt dies grundsätzlich im Wege der Fernwartung.

6. **Preise, Nebenkosten {#preise,-nebenkosten}**

Die Preise ergeben sich aus dem *Einzelvertrag* nebst gegebenenfalls vereinbarter Vertragsänderungen und -ergänzungen. Für den Fall des Fehlens einer ausdrücklichen Preisabrede ergeben sich die Preise aus der im Zeitpunkt des Abschlusses des *Einzelvertrags* geltenden aktuellen Preisliste, die jederzeit bei PCVISIT angefordert werden kann.

7. **Zahlung und Verzug {#zahlung-und-verzug}**

1. Soweit nicht anders vereinbart, sind die Rechnungen von PCVISIT sofort fällig und zur Meidung eines Verzugs spätestens eine Woche nach Zugang der Rechnung ohne Abzug zu zahlen. Im Falle einer zulässigen Teillieferung kann diese sofort fakturiert werden. Die Rechnungsstellung kann auf elektronischem Weg erfolgen. Soweit Zahlung im Voraus vereinbart ist, erfolgt die Leistung durch PCVISIT erst nach Zahlungseingang.

    2. Soweit einzelvertraglich nichts anderes vereinbart ist, gilt für die Zahlung laufender Vergütungen das Folgende. Soweit die Vergütung

        1. unabhängig von dem Umfang der Nutzung oder sonstigen Variablen ist, ist diese gemäß dem jeweiligen *Einzelvertrag* entweder jeweils monatlich im Voraus (monatliche Abrechnungsweise) oder jeweils jährlich im Voraus (jährliche Abrechnungsweise, z.B. bei Ferndiagnose oder PROFI) zu zahlen.

        2. abhängig von dem Umfang der Nutzung oder sonstigen Variablen ist, erfolgt die Abrechnung jeweils nach Ende des Abrechnungszeitraumes (monatliche Abrechnungsweise, z.B. Remote2Office monthly).

    3. Soweit der Kunde durch *Einzelvertrag* zur jeweiligen Hauptleistung Add-ons hinzubucht, richten sich hinsichtlich dieser Add-ons die Abrechnung und Fälligkeit nach den Regelungen zur Hauptleistung, bei einem Vertragsbeginn bzw. Vertragsende im laufenden Abrechnungszeitraum besteht die Zahlungspflicht anteilig.

    4. Zahlt der Kunde bei Fälligkeit nicht, so sind die ausstehenden Beträge ab dem Tag der Fälligkeit mit 5% p.a. zu verzinsen; die Geltendmachung höherer Zinsen und weiterer Schäden im Falle des Verzugs bleibt vorbehalten.

    5. Gerät der Kunde in Verzug, so werden ihm von dem betreffenden Zeitpunkt an Zinsen in gesetzlicher Höhe berechnet. Die Geltendmachung eines höheren Verzögerungsschadens bleibt PCVISIT vorbehalten. Sonstige Rechte von PCVISIT bleiben unberührt; dies gilt insbesondere auch für die Leistungsverweigerungsrechte von PCVISIT aus §§ 273 und 320 BGB sowie das Recht von PCVISIT zur Kündigung aus wichtigem Grund.

6. PCVISIT ist berechtigt, trotz anderslautender Bestimmungen des Kunden Zahlungen zunächst auf ältere Schulden anzurechnen und wird den Kunden über die Art der erfolgten Verrechnung informieren. Sind bereits Kosten und Zinsen entstanden, so ist PCVISIT berechtigt, die Zahlung zunächst auf die Kosten, dann auf die Zinsen und zuletzt auf die Hauptforderung anzurechnen.

7. Alle Zahlungen erfolgen in Euro und vorbehaltlich einer abweichenden Vereinbarung im *Einzelvertrag* durch Überweisung auf ein von PCVISIT benanntes Konto. Eine Zahlung gilt erst dann als erfolgt, wenn PCVISIT über den Betrag verfügen kann.

8. Wenn PCVISIT Umstände bekannt werden, welche die Kreditwürdigkeit des Kunden objektiv in Frage stellen, insbesondere der Kunde die Zahlungen einstellt oder eine Lastschrift in Ermangelung ausreichender Deckung zurückgegeben wird, ist PCVISIT berechtigt, die gesamte Restschuld fällig zu stellen. PCVISIT ist in diesem Falle außerdem berechtigt, Vorauszahlungen oder Sicherheitsleistung zu verlangen.

8. **Termine, Fristen und Leistungshindernisse {#termine,-fristen-und-leistungshindernisse}**

1. Liefer- und Leistungstermine oder -fristen werden als unverbindlich vereinbart. Sollen sie ausnahmsweise verbindlich sein, so bedarf dies einer ausdrücklichen und schriftlichen Vereinbarung.

2. Für eine Unmöglichkeit der Leistung oder Leistungsverzögerungen auf Grund höherer Gewalt oder sonstiger zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses nicht vorhersehbarer Ereignisse – hierzu gehören insbesondere Betriebsstörungen jeglicher Art, Schwierigkeiten in der Material- oder Energiebeschaffung, Transportverzögerungen, Pandemien, Streiks, rechtmäßige Aussperrungen, behördliche Anordnungen oder ausbleibende, nicht richtige oder nicht rechtzeitige Belieferung durch Lieferanten, auch wenn sie bei Lieferanten von PCVISIT oder deren Unterlieferanten eintreten, Probleme mit Produkten Dritter (z.B. Änderungen oder Ausfälle von Schnittstellen angebundener Drittsoftware) –, welche PCVISIT nicht zu

vertreten hat, haftet PCVISIT nicht. PCVISIT wird den Kunden unverzüglich über solche Umstände informieren.

3. Soweit von PCVISIT nicht zu vertretende Ereignisse im Sinne von Absatz 2 PCVISIT die Leistung wesentlich erschweren oder unmöglich machen und die Behinderung und das Hindernis nicht nur von vorübergehender Dauer ist, ist PCVISIT berechtigt, sich von der Verpflichtung zur Vertragserfüllung zu lösen; eine für den nicht erfüllten Teil bereits erbrachte Gegenleistung des Kunden wird PCVISIT unverzüglich erstatten. Führen solche Ereignisse zu Hindernissen von vorübergehender Dauer, verlängern sich die Liefer- oder Leistungsfristen oder verschieben sich die Liefer- oder Leistungstermine um den Zeitraum der Behinderung zuzüglich einer angemessenen Anlauffrist. PCVISIT wird dem Kunden die voraussichtlichen neuen Termine bzw. Fristen unverzüglich mitteilen. Wenn die Behinderung länger als zwei Monate dauert, ist der Kunde nach angemessener Nachfristsetzung mit Ablehnungsandrohung zur Beendigung des jeweiligen *Einzelvertrags* hinsichtlich des noch nicht erfüllten Teils berechtigt. Weitergehende gesetzliche Rechte des Kunden bleiben unberührt. Ebenso bleiben die zugunsten von PCVISIT bestehenden gesetzlichen Regelungen zum Ausschluss der Leistungspflicht nach § 275 BGB unberührt.

4. Absatz 3 Satz 2 gilt entsprechend, wenn der Kunde vertragswidrig eine Mitwirkungsleistung nicht erbringt, z.B. eine Information nicht gibt, einen Zugang nicht schafft, eine Beistellung nicht liefert oder Mitarbeiter nicht zur Verfügung stellt, oder der Kunde sich in Zahlungsverzug befindet. Ein Recht des Kunden zum Rücktritt bzw. zur Kündigung ist in diesen Fällen jedoch ausgeschlossen.

5. Vereinbaren die Parteien nachträglich andere oder zusätzliche Leistungen, die sich auf vereinbarte Fristen auswirken, so verlängern sich diese Fristen um einen angemessenen Zeitraum.

9. **Mahnung und Nachfristsetzung durch den Kunden {#mahnung-und-nachfristsetzung-durch-den-kunden}**

    1. Die Beendigung des weiteren Leistungsaustausches infolge Leistungsstörungen (z.B. bei Rücktritt, Kündigung aus wichtigem

Grund oder Schadensersatz statt der Leistung) sowie die Minderung der vereinbarten Vergütung durch den Kunden müssen unbeschadet der weiteren rechtlichen Voraussetzungen stets unter Benennung des Grundes und mit Setzung einer angemessenen Nachfrist zur Beseitigung angedroht werden. Erst nach fruchtlosem Fristablauf kann die Beendigung bzw. Minderung wirksam werden. In den Fällen des § 323 Abs. 2 BGB kann die Fristsetzung entfallen.

2. Alle Erklärungen des Kunden in diesem Zusammenhang, insbesondere Mahnungen und Nachfristsetzungen, bedürfen zur Wirksamkeit der Schriftform. Eine Nachfrist muss angemessen sein. Eine vom Kunden gesetzte Frist von weniger als zwei Wochen ist nur bei besonderer Eilbedürftigkeit angemessen.

3. Wegen einer Pflichtverletzung, die nicht in einem Mangel besteht, kann der Kunde nur zurücktreten oder kündigen, wenn PCVISIT die Pflichtverletzung zu vertreten hat.

10. **Preisänderungen bei Dauerschuldverhältnissen {#preisänderungen-bei-dauerschuldverhältnissen}**

    1. Preisänderungen bei laufenden Dauerschuldverhältnissen (z.B. bei Software as a Service oder Softwaremiete bei der PROFI Version) durch PCVISIT erfolgen im Wege der einseitigen Leistungsbestimmung in Ausübung billigen Ermessens nach § 315 BGB. Der Kunde kann dies nach § 315 Abs. 3 BGB zivilgerichtlich überprüfen lassen. Bei der einseitigen Leistungsbestimmung durch PCVISIT sind insbesondere Änderungen

        1. der Energiekosten,

        2. der Kosten für die Nutzung von Hard- und Software, Serverkosten, Kommunikationsnetzen, Räumen und Gebäuden,

        3. der Lohnkosten sowie

        4. sonstiger im Zusammenhang mit der von PCVISIT geschuldeten Leistung stehender Kosten infolge Änderungen der wirtschaftlichen oder rechtlichen Rahmenbedingungen

zu berücksichtigen.

2. PCVISIT ist bei Kostensteigerungen berechtigt, bei Kostensenkungen verpflichtet, eine Preisänderung durchzuführen. Bei der Preisermittlung ist PCVISIT verpflichtet, Kostensteigerungen nur unter Ansatz gegenläufiger Kostensenkungen zu berücksichtigen und eine Saldierung von Kostensteigerungen und Kostensenkungen vorzunehmen.

    3. PCVISIT hat den Umfang und den Zeitpunkt einer Preisänderung so zu bestimmen, dass Kostensenkungen nach denselben betriebswirtschaftlichen Maßstäben Rechnung getragen wird wie Kostenerhöhungen. Insbesondere darf PCVISIT Kostensenkungen nicht später weitergeben als Kostensteigerungen.

        4. Änderungen der Preise werden erst nach einer Mitteilung in Textform an den Kunden wirksam, die mindestens einen Monat vor der beabsichtigten Änderung erfolgen muss. Für die Rechtzeitigkeit kommt es auf den Zugang der Mitteilung beim Kunden an. PCVISIT wird dem Kunden in der Mitteilung die Preisänderungen und den Zeitpunkt deren Inkrafttretens unter Benennung der Gründe und des konkreten Umfangs auf transparente und verständliche Weise erläutern.

        5. Ändert PCVISIT die Preise, so hat der Kunde das Recht, den *Einzelvertrag* ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Preisänderung zu kündigen.

        6. Änderungen der Umsatzsteuer gemäß Umsatzsteuergesetz außerhalb einer Preisänderung nach den Absätzen 1 bis 5 wird PCVISIT ohne außerordentliche Kündigungsmöglichkeit an den Kunden weitergeben. PCVISIT wird den Kunden vor dem Inkrafttreten der Änderung in transparenter und verständlicher Weise über die Änderung informieren.

11. **Aufrechnung, Zurückbehaltung und Abtretung {#aufrechnung,-zurückbehaltung-und-abtretung}**

    1. Der Kunde ist zur Aufrechnung und Zurückbehaltung nur berechtigt, wenn die fälligen Gegenansprüche rechtskräftig festgestellt wurden, unstreitig oder entscheidungsreif sind. Der Kunde ist jedoch ohne die weiteren Voraussetzungen aus Satz 1 zur Aufrechnung auch dann berechtigt, wenn er mit einem Anspruch gegen eine Forderung von

PCVISIT aufrechnen will, welche zu dem Anspruch des Kunden in einem Gegenseitigkeitsverhältnis steht (z.B. Aufrechnung mit einem Schadensersatzanspruch wegen Nichterfüllung oder Verzuges gegen den Anspruch auf Zahlung der geschuldeten Vergütung).

2. Außer im Bereich des § 354a HGB kann der Kunde seine Ansprüche gegen PCVISIT nur mit vorheriger schriftlicher Zustimmung von PCVISIT an Dritte abtreten, es sei denn PCVISIT hat am Abtretungsverbot kein berechtigtes Interesse.

12. **Mitwirkungspflichten des Kunden {#mitwirkungspflichten-des-kunden}**

    1. Der Kunde wird PCVISIT bei der Erfüllung der vertraglichen Leistungen von PCVISIT in angemessenem Umfang unterstützen.

    2. Soweit im *Einzelvertrag* nichts anderes vereinbart ist, stellt der Kunde die in der Betriebssphäre des Kunden erforderliche Hard- und Softwareinfrastruktur zur Verfügung und trifft die erforderlichen Vorkehrungen gegen unberechtigte Zugriffe auf seine Systeme von außen, Datenverlust sowie die Infektion mit und Verbreitung von Schadsoftware (z.B. durch Antivirenprogramme, Firewalls, Penetrationstests, Datensicherung und insbesondere angemessene Back-up-Routinen nach dem jeweils aktuellen Stand der Technik sowohl für Daten als auch Programme, Störungsdiagnose, regelmäßige Prüfung der Ergebnisse, Notfallplanung). Der Kunde wird die jeweiligen Systemvoraussetzungen beachten und insbesondere auch vor Änderungen der Umgebungsbedingungen bzw. IT-Infrastruktur prüfen, ob diese den vereinbarten Systemvoraussetzungen noch entsprechen.

    3. Der Kunde ist verpflichtet, eine ihm durch PCVISIT überlassene bzw. zugänglich gemachte *Standardsoftware* durch geeignete Vorkehrungen vor dem unbefugten Zugriff Dritter zu schützen. Der Kunde wird dazu insbesondere Zugangsdaten und Benutzerdokumentationen an einem gesicherten Ort verwahren. Der Kunde wird außerdem seine Mitarbeiter und Erfüllungsgehilfen sowie sonstige Nutzer, die die *Standardsoftware* entsprechend den Bestimmungen des *Einzelvertrags* nutzen, nachdrücklich auf die

Einhaltung der vorliegenden Vertragsbedingungen und der Bestimmungen des Urheberrechts hinweisen.

4. Der Kunde hat

    1. bei erforderlichen Registrierungen und sonstigen zur Erreichung des Vertragszwecks erforderlichen Abfragen vollständige und wahrheitsgemäße Angaben zu machen,

    2. soweit bei der Registrierung erforderlich, einen Benutzernamen zu wählen, der weder gegen Rechte Dritter noch gegen sonstige Namens- und Markenrechte oder die guten Sitten verstoßen darf,

    3. das Passwort geheim zu halten und es Dritten keinesfalls mitzuteilen; der Kunde hat PCVISIT unverzüglich zu informieren, wenn es Anhaltspunkte dafür gibt, dass sein Zugang von Dritten missbraucht wird oder wurde,

    4. bei einer nachträglichen Änderung der abgefragten Daten diese PCVISIT unverzüglich mitzuteilen.

Absatz 3 Satz 2 gilt für Registrierungen und die Nutzung von Benutzerkonten entsprechend.

5. Der Kunde verpflichtet sich, PCVISIT unverzüglich mitzuteilen, sofern eine Änderung in der Person, der Anschrift, des Namens, der Rechtsform oder der Firma eintritt.

6. Sämtliche Mitwirkungspflichten des Kunden sind Hauptpflichten. Der Kunde ist verpflichtet, PCVISIT die Erfüllung seiner Pflichten jederzeit auf Anforderung unverzüglich nachzuweisen. Mitwirkungshandlungen nimmt der Kunde auf seine Kosten vor.

13. **Schutzrechte {#schutzrechte}**

    1. Vorbehaltlich einer abweichenden Regelung in diesen AGB sowie im *Einzelvertrag* stehen das Urheberrecht, Patentrechte, Markenrechte und alle sonstigen Schutzrechte an sämtlichen Gegenständen, die PCVISIT dem Kunden im Rahmen der Vertragsanbahnung und -

durchführung überlässt oder zugänglich macht, im Verhältnis der Parteien ausschließlich PCVISIT zu.

2. Soweit Dritten an den Gegenständen Schutzrechte zustehen oder diese unter einer *freien Lizenz* stehen, hat PCVISIT entsprechende Nutzungsrechte; in diesem Fall gelten abweichend die jeweils gültigen Lizenzbedingungen.

3. Soweit PCVISIT an diesen Gegenständen, bei *Standardsoftware* insbesondere auch im Quellcode sowie auf der Benutzeroberfläche, Hinweise auf seine Urheberschaft, auf sonstige Schutzrechte einschließlich der Schutzrechte Dritter, auf Nutzungs- und Lizenzbedingungen sowie Sicherheits- und Warnhinweise, Haftungsausschlüsse und -beschränkungen, Marken und Logos angebracht hat, darf der Kunde diese Hinweise ohne Zustimmung von PCVISIT nicht entfernen, verfälschen oder sonst verändern; PCVISIT wird die Zustimmung nicht verweigern, wenn für die Änderung ein wichtiger Grund besteht.

4. PCVISIT behält sich das Eigentum und Urheberrecht an allen von PCVISIT abgegebenen Angeboten und Kostenvoranschlägen sowie dem Kunden zur Verfügung gestellten Unterlagen und Hilfsmitteln vor. Der Kunde darf diese Gegenstände ohne ausdrückliche Zustimmung von PCVISIT weder als solche noch inhaltlich Dritten zugänglich machen, sie bekannt geben, selbst oder durch Dritte nutzen oder vervielfältigen. Der Kunde hat auf Verlangen von PCVISIT diese Gegenstände vollständig an PCVISIT zurückzugeben und eventuell gefertigte Kopien zu vernichten, wenn sie vom Kunden im ordnungsgemäßen Geschäftsgang nicht mehr benötigt werden oder Verhandlungen nicht zum Abschluss eines Vertrags führen.

14. **Vertragsdauer und Kündigung der Einzelverträge {#vertragsdauer-und-kündigung-der-einzelverträge}**

1. Vertragsbeginn und -ende der *Einzelverträge* ergeben sich aus dem jeweiligen *Einzelvertrag*.

2. Soweit im *Einzelvertrag* eine Mindestlaufzeit angegeben ist, kann der *Einzelvertrag* unter Wahrung einer Frist von 31 Tagen zum Ablauf der vereinbarten Mindestlaufzeit erstmalig ordentlich gekündigt werden.

Nach Ablauf der Mindestlaufzeit verlängert sich der *Einzelvertrag* um jeweils ein weiteres Jahr, solange er nicht innerhalb der in Satz 1 genannten Frist gekündigt wird.

3. Ist im *Einzelvertrag* eine feste Laufzeit oder ein festes Beendigungsdatum angegeben, so endet der *Einzelvertrag* mit Erreichen des betreffenden Zeitpunkts. Die Parteien sollen daher rechtzeitig Gespräche über das Ob und Wie einer möglichen Vertragsverlängerung führen.

4. Ein *Einzelvertrag*, der ein Dauerschuldverhältnis begründet, aufgrund dessen laufend wiederkehrende Leistungen und Gegenleistungen zu erbringen sind, und der keinerlei Angaben zur Vertragslaufzeit enthält, ist vorbehaltlich einer abweichenden Vereinbarung im *Einzelvertrag* unter Wahrung einer Frist von drei Monaten zum Ende eines Kalendermonats kündbar.

5. Soweit der Kunde durch *Einzelvertrag* zur jeweiligen Hauptleistung Add-ons mit jährlicher Abrechnungsweise hinzubucht, richten sich hinsichtlich dieser Add-ons die Vertragsdauer und Kündigung nach den Regelungen zur Hauptleistung. Im Falle monatlicher Abrechnungsweise sind die Add-ons durch den Kunden im self-service-Portal von PCVISIT unter dem Button Einstellungen/Vertrag jederzeit und ohne Einhaltung des Formerfordernisses nach Absatz 7 kündbar.

6. Kündigt ein Kunde Bestandteile der PROFI Version oder Add-ons, die er an seine Kunden lizenziert (vermietet) und im Rahmen dessen z.B. für seine Kunden installiert, einrichtet und wartet, (z. Bsp. Remote2Office), hat er selbstständig die betroffenen Accounts in der pcvisit MobileSupport zu deaktivieren bzw. den Zugriff zu entziehen. Führt der Kunde diesen Vorgang nicht fristgemäß trotz Erinnerung durch pcvisit aus, wird die Deaktivierung durch pcvisit durchgeführt.

7. Das Recht zur Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Als wichtiger Grund für eine Kündigung durch PCVISIT gilt insbesondere

    1. eine Verletzung von vertraglichen Hauptpflichten oder einer wesentlichen Vertragspflicht durch den Kunden,

2. eine nicht unerhebliche unmittelbare oder mittelbare (z.B. auch durch schuldrechtliche Vereinbarungen, Beherrschungsverträge, Treuhandverträge) Änderung der Eigentumsverhältnisse des Kunden („Change of Control“); es wird klargestellt, dass die bloße Einsetzung eines Insolvenzverwalters keinen Change of Control darstellt; in jedem Fall hat der Kunde PCVISIT von Veränderungen unverzüglich zu unterrichten,

3. der erfolglose Ablauf einer zur Zahlung bestimmten angemessenen Nachfrist im Falle des Zahlungsverzuges des Kunden, oder wenn der Kunde die Zahlung einer laufenden monatlichen Vergütung schuldet, wenn der Kunde für zwei aufeinander folgende Termine mit der Entrichtung der Vergütung oder eines nicht unerheblichen Teils der Vergütung in Verzug ist oder in einem Zeitraum, der sich über mehr als zwei Termine erstreckt, mit der Entrichtung der Vergütung in Höhe eines Betrages in Verzug ist, der die Vergütung für zwei Monate erreicht,

4. der Verstoß gegen den Mitarbeiterschutz nach § 17 dieser AGB,

5. ein Verstoß gegen die Verpflichtung zur Geheimhaltung und zum Datenschutz nach § 18 dieser AGB oder

6. eine sonstige nicht unerhebliche Verletzung von vertraglichen Verpflichtungen.

8. Jede Kündigung eines *Einzelvertrags* bedarf der Textform.

15. **Haftung von PCVISIT {#haftung-von-pcvisit}**

1. Die Haftung von PCVISIT auf Schadensersatz, gleich aus welchem Rechtsgrund (z.B. aus Unmöglichkeit, Verzug, mangelhafter oder falscher Lieferung oder Leistung, Vertragsverletzung und unerlaubter Handlung), ist, sofern die Haftung ein Verschulden von PCVISIT voraussetzt, nach Maßgabe dieses § 15 („Haftung von PCVISIT“) eingeschränkt.

2. Die Haftung von PCVISIT für einfache Fahrlässigkeit ist ausgeschlossen, soweit nicht die Verletzung einer

vertragswesentlichen Pflicht vorliegt, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Kunde vertrauen durfte und deren Nichterfüllung die Erreichung des Vertragszwecks gefährdet (sog. „Kardinalpflicht“). Im Falle der Verletzung einer solchen vertragswesentlichen Pflicht ist die Haftung von PCVISIT bei einfacher Fahrlässigkeit auf bei Vertragsschluss vorhersehbare, vertragstypische Schäden begrenzt. PCVISIT haftet bei einfacher Fahrlässigkeit jedoch höchstens in Höhe der im *Einzelvertrag* vereinbarten Haftungsgrenzen.

3. Bei grober Fahrlässigkeit ist die Haftung von PCVISIT auf bei Vertragsschluss vorhersehbare, vertragstypische Schäden begrenzt.

4. Die vorstehenden Haftungsausschlüsse und -beschränkungen der Absätze 2 und 3 gelten, auch rückwirkend, in gleichem Umfang für Ansprüche aus der Verletzung von Pflichten bei Vertragsverhandlungen.

5. Soweit PCVISIT nicht selbst zur Durchführung von Maßnahmen der Datensicherung verpflichtet ist, entspricht der bei Vertragsschluss vorhersehbare, vertragstypische Schaden bei Datenverlust dem typischen Wiederherstellungsaufwand. Der typische Wiederherstellungsaufwand bemisst sich nach dem Schaden, der bei der Vornahme zumutbarer Sicherungsmaßnahmen unter Zugrundelegung der Sorgfalt eines ordentlichen Kaufmanns durch den Kunden eingetreten wäre.

6. Soweit die Pflichtverletzung von PCVISIT Lieferungen und Leistungen betrifft, welche PCVISIT gegenüber dem Kunden unentgeltlich erbringt (z.B. bei der FREE Version, im Rahmen einer Schenkung, Leihe oder unentgeltlicher Geschäftsbesorgung sowie bei reinen Gefälligkeiten), ist die Haftung für einfache Fahrlässigkeit insgesamt ausgeschlossen. Ausgeschlossen ist in diesem Fall darüber hinaus die Haftung von PCVISIT für grobe Fahrlässigkeit, wenn der Kunde ein Unternehmer, eine juristische Person des öffentlichen Rechts oder ein öffentlich rechtliches Sondervermögen ist. Soweit PCVISIT nach Vertragsschluss technische Auskünfte gibt oder beratend tätig wird und diese Auskünfte oder Beratung nicht zu dem von PCVISIT

geschuldeten, vertraglich vereinbarten Leistungsumfang gehören, geschieht dies unentgeltlich und unter Ausschluss jeglicher Haftung für eine fahrlässige Falschauskunft bzw. -beratung.

7. Die Haftungsausschlüsse und -beschränkungen dieses § 15 („Haftung von PCVISIT“) gelten für Ansprüche auf Ersatz von vergeblichen Aufwendungen sowie für Freistellungsansprüche entsprechend.

8. Die Haftungsausschlüsse und -beschränkungen dieses § 15 („Haftung von PCVISIT“) gelten in gleichem Umfang zugunsten der Organe, gesetzlichen Vertreter, Angestellten und sonstigen Erfüllungsgehilfen von PCVISIT.

9. Die Haftungsausschlüsse und -beschränkungen dieses § 15 („Haftung von PCVISIT“) gelten nicht für die Haftung von PCVISIT wegen vorsätzlichen Verhaltens, wegen Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, in Fällen der Arglist, bei Übernahme einer Garantie oder bei Ansprüchen nach dem Produkthaftungsgesetz.

16. **Verjährung der Ansprüche des Kunden {#verjährung-der-ansprüche-des-kunden}**

    1. Die Verjährungsfrist für Ansprüche des Kunden gegen PCVISIT beträgt

        1. für Ansprüche aus Sach- oder Rechtsmängeln auf Rückzahlung der Vergütung aus Rücktritt oder Minderung ein Jahr ab Abgabe der wirksamen Rücktritts- oder Minderungserklärung; der Rücktritt oder die Minderung sind nur wirksam, wenn sie innerhalb der Frist des lit. b) für Sachmängel bzw. der Frist des lit. c) für Rechtsmängel erklärt werden;

        2. bei Ansprüchen aus Sachmängeln, welche nicht die Rückzahlung der Vergütung aus Rücktritt oder Minderung zum Gegenstand haben, ein Jahr;

        3. bei Ansprüchen aus Rechtsmängeln, welche nicht die Rückzahlung der Vergütung aus Rücktritt oder Minderung zum Gegenstand haben, zwei Jahre; liegt der Rechtsmangel in einem Ausschließlichkeitsrecht eines Dritten, auf Grund dessen der Dritte Herausgabe oder Vernichtung der dem Kunden

überlassenen Gegenstände verlangen kann, gilt jedoch die gesetzliche Verjährungsfrist;

4. bei nicht auf Sach- oder Rechtsmängeln beruhenden Ansprüchen auf Rückzahlung der Vergütung, Schadensersatz oder Ersatz vergeblicher Aufwendungen zwei Jahre.

2. Die Verjährung beginnt vorbehaltlich einer abweichenden einzelvertraglichen Regelung in den Fällen von Absatz 1 lit. b) und c) nach den gesetzlichen Vorschriften, insbesondere des anzuwendenden Mängelhaftungsrechts, im Falle des Absatz 1 lit. d) ab dem Zeitpunkt, in dem dem Kunden von den anspruchsbegründenden Umständen Kenntnis erlangt hat oder ohne grobe Fahrlässigkeit erlangen musste. Die Nachlieferung bzw. Nachbesserung führt nicht zum Lauf einer neuen Verjährung bzw. einer Verlängerung der Verjährungsfrist, es sei denn PCVISIT hat ausnahmsweise ein Anerkenntnis im Sinne des § 212 Abs. 1 Nr. 1 BGB erklärt. Die Verjährung tritt spätestens mit Ablauf der in § 199 BGB bestimmten Höchstfristen ein.

3. Abweichend vom Vorstehenden gelten die gesetzlichen Verjährungsregelungen

    1. in den in § 15 Absatz 9 genannten Fällen,

    2. im Falle grober Fahrlässigkeit bei Ansprüchen auf Schadensersatz, Ersatz vergeblicher Aufwendungen und Freistellungsansprüchen,

    3. bei Ansprüchen wegen eines Mangels in den Fällen des § 438 Abs. 1 Nr. 2 BGB und des § 634a Abs. 1 Nr. 2 BGB,

    4. bei Ansprüchen auf Ersatz von Aufwendungen nach Beendigung eines Mietvertrags sowie

    5. für alle anderen als die in Absatz 1 genannten Ansprüche.

17. **Abwerbung von Mitarbeitern {#abwerbung-von-mitarbeitern}**

Der Kunde verpflichtet sich, bis zum Ablauf von zwei Jahren nach Beendigung der vertraglichen Zusammenarbeit nicht selbst oder durch Dritte Mitarbeiter von

PCVISIT abzuwerben oder abwerben zu lassen oder Dritte hinsichtlich solcher Abwerbemaßnahmen zu fördern oder zu unterstützen.

18. **Vertraulichkeit und Datenschutz {#vertraulichkeit-und-datenschutz}**

    1. Der Kunde verpflichtet sich, den Inhalt der auf Grundlage dieser AGB geschlossenen *Einzelverträge* sowie alle im Zusammenhang mit der Vertragsverhandlung und -durchführung erlangten Informationen und Erkenntnisse, soweit sie nach dem ausdrücklichen Wunsch von PCVISIT und/oder nach den Umständen des Einzelfalls erkennbar geheimhaltungsbedürftig sind, vertraulich zu behandeln und keinem Dritten gegenüber offen zu legen, es sei denn, dass dies zur Durchführung des Vertrags erforderlich sein sollte oder die Offenlegung gesetzlich vorgeschrieben ist oder durch ein Gericht oder eine Behörde bindend angeordnet wurde. Der Kunde wird PCVISIT vorab über die erzwungene Offenlegung informieren, soweit dies rechtmäßig ist, und die Offenlegung auf das notwendige Maß beschränken. Weitergehende gesetzliche Pflichten zur Geheimhaltung bleiben unberührt.

    2. Der Kunde wird die jeweils aktuell geltenden datenschutzrechtlichen Vorschriften beachten. Dies beinhaltet auch dem aktuellen Stand der Technik angepasste technische Sicherheitsmaßnahmen (Art. 32 DSGVO) und die Verpflichtung der Mitarbeiter zur Wahrung der Vertraulichkeit von personenbezogenen Daten (Art. 28 Abs. 3 lit. b) DSGVO). Liegt eine Auftragsverarbeitung (Art. 28 DSGVO) oder eine gemeinsame Verantwortlichkeit (Art. 26 DSGVO) vor, so ist der Kunde auf Anforderung von PCVISIT jederzeit verpflichtet, eine geschäftsübliche und den gesetzlichen Mindestanforderungen entsprechende datenschutzrechtliche Vereinbarung abzuschließen.

    3. Die Verpflichtungen zur Vertraulichkeit nach Absatz 1 und zur Einhaltung datenschutzrechtlicher Pflichten nach Absatz 2 gelten unbefristet.

19. **Vertragsstrafe {#vertragsstrafe}**

Für den Fall der schuldhaften Verletzung einer Pflicht aus § 17 („Abwerbung von Mitarbeitern“) oder § 18 („Vertraulichkeit und Datenschutz“) verpflichtet sich der Kunde an PCVISIT eine von PCVISIT im Einzelfall nach billigem Ermessen zu

bestimmende und im Falle des Streites über die Angemessenheit vom zuständigen Gericht zu überprüfende Vertragsstrafe zu zahlen; für die Verletzung einer Pflicht nach § 18 („Vertraulichkeit und Datenschutz“) ist die Verpflichtung zur Zahlung einer Vertragsstrafe jedoch auf Pflichtverletzungen innerhalb von fünf Jahren nach Ausführung des letzten auf der Grundlage dieser AGB geschlossenen *Einzelvertrags* begrenzt. Weitergehende Schadensersatzansprüche sind durch die Vertragsstrafe nicht ausgeschlossen.

II. FREE Version {#ii.-free-version}

20. **Vertragsgegenstand {#vertragsgegenstand}**

    1. Soweit PCVISIT die *Standardsoftware* in der FREE Version bereitstellt, erfolgt dies freiwillig und bis auf jederzeitigen Widerruf; die Leistungseinstellung kann auch ohne Vorankündigung erfolgen. Eine bestimmte Mindestverfügbarkeit wird nicht gewährleistet. Die FREE Version darf vom Kunden ausschließlich zu gewerblichen oder selbstständigen Zwecken genutzt werden. Die näheren Einzelheiten, insbesondere zur Beschaffenheit und zum Leistungsumfang sowie zur Art und Anzahl der Lizenzen, ergeben sich aus dem *Einzelvertrag*. Der reibungslose Ablauf der *Standardsoftware* in der FREE Version setzt die Einhaltung der Systemvoraussetzungen voraus, die im Internet unter https://pcvisit.de/systemvoraussetzungen abrufbar sind.

        2. Für den Umfang der erlaubten Nutzung der *Standardsoftware* in der FREE Version gelten die „Lizenzbedingungen für die FREE Version der Standardsoftware pcvisit („Lizenzbedingungen pcvisit FREE“)“ in ihrer jeweils gültigen Fassung.

        3. Die Durchführung von Datensicherungen und Backups schuldet PCVISIT nicht.

21. **Nebenpflichten des Kunden {#nebenpflichten-des-kunden}**

    1. Den Kunden treffen zum Zweck der Gewährleistung einer ordnungsgemäßen Nutzung der *Standardsoftware* Verhaltenspflichten, deren Nichtbefolgung zu Nachteilen, insbesondere zur Kündigung des *Einzelvertrags* und Schadensersatzansprüchen führen kann.

2. Der Kunde ist insbesondere verpflichtet, die *Standardsoftware* nicht rechtsmissbräuchlich oder in sittenwidriger Weise zu nutzen und die Gesetze sowie die Rechte Dritter zu respektieren. Dies schließt folgende Pflichten ein:

    1. Der Kunde stellt vor jeder Verarbeitung von *Inhaltsdaten* sicher, dass der Kunde nicht *unzulässige Inhaltsdaten* verarbeitet.

    2. *Inhaltsdaten* dürfen nur insoweit personenbezogene Daten enthalten, als dies zur Erreichung des betreffenden Verarbeitungszwecks zwingend erforderlich und eine Anonymisierung oder Pseudonymisierung ausgeschlossen oder unzumutbar ist. Enthalten *Inhaltsdaten* personenbezogene Daten, so wird der Kunde alle datenschutzrechtlichen Vorgaben erfüllen, insbesondere den Betroffenen hinreichend über die Datenverarbeitung informieren, eine gegebenenfalls erforderliche Einwilligung des Betroffenen einholen und die Erfüllung der datenschutzrechtlichen Anforderungen beweissicher dokumentieren und aufbewahren. Die Aufzeichnungen sind zu vernichten, sobald sie nicht länger benötigt werden. Der Kunde ist darüber hinaus hinsichtlich der *Inhaltsdaten* „Verantwortlicher“ im Sinne der EU-Datenschutzgrundverordnung und daher insoweit für die Einhaltung aller weiteren Pflichten des Verantwortlichen nach der EU-Datenschutzgrundverordnung verantwortlich.

    3. Der Kunde wird vor jeder Verarbeitung von *Inhaltsdaten* prüfen, ob dem Kunden die erforderlichen Rechte am Werk (z.B. Texte, Fotografien, Bilder, Grafiken) sowie an Markennamen, Firmennamen, Logos und sonstigen Kennzeichen und Rechten zustehen. Bei Fotografien ist die weitere Prüfung erforderlich, ob von den abgebildeten Personen die erforderliche Einwilligung vorliegt; ohne diese Einwilligung darf eine Verarbeitung nicht erfolgen. Der Kunde räumt PCVISIT die zur ordnungsgemäßen Erbringung der Leistungen durch PCVISIT erforderlichen Nutzungsrechte ein.

    4. Eine übermäßige Belastung der Systeme von PCVISIT durch unsachgemäße Nutzung ist zu unterlassen.

3. Der Kunde hat PCVISIT den aus einer Verletzung einer Pflicht nach Absatz 2 resultierenden Schaden zu ersetzen, es sei denn, dass der Kunde diesen nicht zu vertreten hat. Der Kunde stellt PCVISIT von allen Nachteilen frei, welche PCVISIT aufgrund der Inanspruchnahme durch Dritte wegen vom Kunden zu vertretender schädigender Handlungen des Kunden entstehen. PCVISIT ist berechtigt, die Zahlung eines angemessenen Vorschusses auf eventuelle Rechtsverteidigungs- und/oder Rechtsberatungskosten zu verlangen.

4. Da sich PCVISIT bei der FREE Version vorbehält, die Leistung jederzeit und ohne Vorankündigung einzustellen, wird der Kunde stets alle von ihm benötigten Daten gesondert speichern, um diese auch nach Leistungseinstellung weiterverwenden zu können.

22. **Sperrung {#sperrung}**

1. PCVISIT kann den Zugang des Kunden bei der FREE Version jederzeit und ohne Begründung vorübergehend sperren und/ oder die Verbindung der dem Kunden von PCVISIT zur Verfügung gestellten Ressourcen mit dem Internet unterbrechen. PCVISIT führt eine solche Sperrung bzw. Unterbrechung insbesondere dann durch, wenn Anhaltspunkte dafür bestehen, dass der Kunde *unzulässige Inhaltsdaten* verarbeiten könnte. PCVISIT kann statt einer Unterbrechung betroffene *Inhaltsdaten* vorübergehend sperren oder dauerhaft löschen. PCVISIT wird dabei die Belange der Kunden in angemessener Weise berücksichtigen und auf Anforderung des Kunden die Gründe der Maßnahme mitteilen. Der Kunde wird stets alle von ihm benötigten Daten gesondert speichern, um diese auch nach Einstellung der unentgeltlichen Leistung weiterverwenden zu können.

2. Weitere Ansprüche und Rechte von PCVISIT, insbesondere auf Leistungseinstellung sowie Schadensersatz, bleiben unberührt.

23. **Sach- und Rechtsmängel {#sach–und-rechtsmängel}**

1. Die *Standardsoftware* wird in ihrer FREE Version unentgeltlich zur Nutzung überlassen. Daher ist PCVISIT dem Kunden nur dann zum Ersatz des Schadens wegen eines Sach- oder Rechtsmangels

verpflichtet, wenn PCVISIT vorsätzlich gehandelt hat, insbesondere arglistig den Mangel verschwiegen oder arglistig das Fehlen eines Mangels vorgespiegelt hat. Jede weitere Gewährleistung wegen Sach- und Rechtsmängeln ist ausgeschlossen.

2. Die Einschränkungen dieses § 23 („Sach- und Rechtsmängel“) gelten nicht für die Haftung von PCVISIT bei Übernahme einer Garantie oder bei Ansprüchen nach dem Produkthaftungsgesetz.

3. Für sonstige Ansprüche auf Schadensersatz oder Aufwendungsersatz gilt Ziffer I. § 15 („Haftung von PCVISIT“).

III. PROFI Version {#iii.-profi-version}

24. **Vertragsgegenstand {#vertragsgegenstand-1}**

1. Soweit PCVISIT die *Standardsoftware* in der PROFI Version bereitstellt, ergeben sich die näheren Einzelheiten, insbesondere zur Beschaffenheit und zum Leistungsumfang sowie zur Art und Anzahl der Lizenzen aus dem *Einzelvertrag*. Der reibungslose Ablauf der *Standardsoftware* in der PROFI Version setzt die Einhaltung der Systemvoraussetzungen voraus, die im Internet unter https://pcvisit.de/systemvoraussetzungen abrufbar sind.

    2. Der Kunde hat keinen Anspruch auf Überlassung des Quellcodes. Soweit eine Dokumentation geschuldet ist, erfolgt diese innerhalb der Programmfunktionen über das Menü „Hilfe“ oder eine vergleichbare Funktion.

    3. Vorbehaltlich einer abweichenden Vereinbarung im *Einzelvertrag* schuldet PCVISIT keine

        1. Anpassung der *Standardsoftware* an sich ändernde äußere Rahmenbedingungen technischer, wirtschaftlicher oder rechtlicher Art,

        2. Anpassung der *Standardsoftware* an sonstige sich ändernde Rahmenbedingungen,

        3. Fortentwicklung in Bezug auf Qualität und Modernität.

Die Verpflichtung zur Bereitstellung neuer Programmversionen, insbesondere von Bugfixes und Patches, mit denen bestehende Sachmängel, insbesondere im Sinne von Sicherheitsmängeln oder Funktionsfehlern, sowie Rechtsmängel beseitigt werden, bleibt hiervon unberührt.

4. Die Durchführung von Datensicherungen und Backups schuldet PCVISIT nur dann und nur insoweit, als dies im *Einzelvertrag* vereinbart ist.

25. Umfang der Nutzungsrechte des Kunden {#umfang-der-nutzungsrechte-des-kunden}

1. Für den Umfang der erlaubten Nutzung der *Standardsoftware* in der PROFI Version gelten die „Lizenzbedingungen für die PROFI Version der Standardsoftware pcvisit („Lizenzbedingungen pcvisit PROFI“)“ in ihrer im *Einzelvertrag* vereinbarten Fassung.

2. Soweit der Kunde mit der PROFI Version die Möglichkeit einer Unterlizenzierung bzw. Weitervermietung von *Standardsoftware* an seine Endkunden erhält, ergeben sich der Umfang der Nutzung und die mit der Unterlizenzierung bzw. Weitervermietung einhergehenden Verpflichtungen des Kunden ebenfalls aus den Lizenzbedingungen pcvisit PROFI. Der Umfang der erlaubten Nutzung durch den Endkunden wiederum folgt aus den Lizenzbedingungen für die an den Endkunden unterlizenzierte bzw. weitervermietete *Standardsoftware*.

26. Verfügbarkeit der PROFI Version {#verfügbarkeit-der-profi-version}

1. PCVISIT stellt dem Kunden die *Standardsoftware* in der PROFI Version mit der im *Einzelvertrag* genannten Verfügbarkeit zur Nutzung bereit und in Ermangelung einer Regelung im *Einzelvertrag* mit einer Verfügbarkeit von 95% im Monatsdurchschnitt zur Verfügung. Davon nicht umfasst sind solche Zeiten, während derer die Nutzung der *Standardsoftware* in der PROFI Version wegen erforderlicher Wartungsarbeiten (§ 27) oder aus von PCVISIT nicht zu vertretenden technischen Gründen unterbrochen oder beeinträchtigt ist.

2. Die Pflichten von PCVISIT umfassen nicht den Zugang des Kunden in das Internet oder den Betrieb von Datenleitungen oder Datennetzen als Teile des öffentlichen Internets. PCVISIT übernimmt daher keine

Verantwortung für die Funktionsfähigkeit solcher Datennetze oder solcher Datenleitungen zu seinen Servern mit Ausnahme der Datenleitungen zwischen seinen Servern und dem jeweiligen Übergabepunkt in das öffentliche Internet. PCVISIT übernimmt insbesondere keine Verantwortung für Energieausfälle oder für Ausfälle von Netzen oder Servern, soweit diese das öffentliche Internet betreffen.

27. **Wartungsarbeiten {#wartungsarbeiten}**

Das regelmäßige Wartungsfenster von PCVISIT liegt zwischen 18.00 Uhr und 24.00 Uhr, MEZ. Den Zeitpunkt und die genaue Dauer der Arbeiten sowie den konkreten Umfang der Nutzungsbeeinträchtigung teilt PCVISIT dem Kunden zwei *Arbeitstage* im Voraus mit. In begründeten Einzelfällen, insbesondere zur Beseitigung von IT-Sicherheitsrisiken, können die Wartungsarbeiten auch außerhalb des regelmäßigen Wartungsfensters und mit einer kürzeren Ankündigungsfrist oder auch ohne Ankündigung erfolgen. Die Gesamtdauer der Wartungsarbeiten darf pro Vierteljahr maximal zwölf Stunden betragen.

28. **Updates {#updates}**

1. Soweit der *Einzelvertrag* die Lieferung von Updates der PROFI Version umfasst, wird PCVISIT die *Standardsoftware* an sich ändernde Anforderungen der Informationssicherheit und Datensicherheit nach Maßgabe des im *Einzelvertrag* vereinbarten Zeitplans bzw., sollte ein solcher fehlen, jeweils innerhalb angemessener Frist anpassen, soweit diese Änderungen für die vertragsgemäße Nutzung der *Standardsoftware* erheblich sind. Diese Verpflichtung besteht im Rahmen der betrieblichen und wirtschaftlichen Möglichkeiten von PCVISIT und entfällt, soweit die Anpassung für PCVISIT mit unzumutbarem Aufwand verbunden ist. Eine darüber hinausgehende Weiterentwicklung in Bezug auf Qualität und Modernität ist nur insoweit geschuldet, als dies im *Einzelvertrag* vereinbart ist.

    2. Vorbehaltlich einer abweichenden Vereinbarung im *Einzelvertrag*

        1. sind von der Verpflichtung zur Bereitstellung von Updates neue Versionen, welche einen erweiterten Funktionsumfang oder sonstige erweiterte Leistungsmerkmale aufweisen, nicht

umfasst, insbesondere also Upgrades und Major-Releases; PCVISIT kann dem Kunden die Bereitstellung solcher Programmversionen zu einem angemessenen Preis anbieten, welcher sich am Umfang der erweiterten Funktionen und Leistungsmerkmale gegenüber der aktuellen Programmversion orientiert,

2. gelten für die Nutzungsrechte an einer neuen Programmversion die Regelungen zu den Nutzungsrechten zu der vorhergehenden Programmversion entsprechend, sowie

3. bestimmt PCVISIT die Anzahl der Updates nach billigem Ermessen.

3. Bietet PCVISIT dem Kunden ein neues Update an und bedarf das Update der lokalen Installation, so hat der Kunde das Update gemäß den Installationsanweisungen von PCVISIT zu installieren. Wünscht der Kunde eine Installation durch PCVISIT, so ist diese entsprechend der jeweils gültigen Preisliste von PCVISIT gesondert zu vergüten.

4. Wenn sich der Kunde mit zwei oder mehr lokal zu installierenden Updates im Rückstand hinter der aktuellen Version befindet,

    1. besteht kein Anspruch des Kunden auf Fehlerbeseitigung hinsichtlich der veralteten Version und

    2. PCVISIT ist im Falle sich aus der unterlassenen Installation der Updates ergebender IT-Sicherheitsrisiken berechtigt,

- den Kunden nach § 31 („Sperrung“) zu sperren,
- die betroffenen lokalen Installationen der *Standardsoftware* nach Vorankündigung per E-Mail, die wenigstens sechs Wochen vor dem Update zu erfolgen hat, selbst im Wege der Fernwartung upzudaten, es sei denn der Kunde hat dem durch Aktivierung eines dafür vorgesehenen Buttons bzw. Links widersprochen, der Kunde ist auf das Recht zum Widerspruch und die Rechtsfolge der Unterlassung des Widerspruchs deutlich hinzuweisen, und
- den *Einzelvertrag* außerordentlich zu kündigen.

29. **Support {#support}**

1. Soweit der *Einzelvertrag* den Support umfasst, beantwortet PCVISIT Anfragen des Kunden und seiner Mitarbeiter zur *Standardsoftware* in der PROFI Version und ihrer Funktionsweise.

2. Der Support kann im *Einzelvertrag* auf eine maximale Stundenzahl pro Monat beschränkt werden.

3. Vorbehaltlich einer abweichenden Vereinbarung im *Einzelvertrag* gilt für den Support das Folgende:

    1. Der Support wird als Telefon- und als E-Mail-Support geleistet.

    2. Der Telefonsupport steht innerhalb der *üblichen Geschäftszeiten* zur Verfügung.

    3. E-Mail-Support innerhalb von drei *Arbeitstagen* nach Eingang der E-Mail geleistet.

    4. Soweit PCVISIT für den Support ein Ticketsystem bereitstellt, ist dieses Ticketsystem durch den Kunden vorrangig zu nutzen. Für die Bearbeitungszeit gilt lit. c) entsprechend

4. Weitere Einzelheiten zu Art und Umfang des Supports können im *Einzelvertrag* – insbesondere auch durch Vereinbarung entsprechender *Service Levels* – vereinbart werden.

5. Wendet sich der Kunde wegen eines Sachmangels an den Support von PCVISIT, so gilt dafür § 32 („Sachmängel“). Insbesondere wird der Kunde auftretende Probleme konkret beschreiben, PCVISIT umfassend informieren und PCVISIT die für die Mangelbeseitigung erforderliche Zeit und Gelegenheit gewähren.

30. **Nebenpflichten des Kunden {#nebenpflichten-des-kunden-1}**

1. Für die Nebenpflichten des Kunden gilt Ziff. II. § 21 („Nebenpflichten des Kunden“) mit Ausnahme dessen Absatz 4 entsprechend.

2. Soweit der Kunde mit der PROFI Version die Möglichkeit einer Unterlizenzierung bzw. Weitervermietung von *Standardsoftware* an seine Endkunden erhält, ergeben sich die Einzelheiten und Konditionen der vertraglichen Beziehung zwischen dem Kunden und

seinem Endkunden aus dem zwischen dem Kunden und dem Endkunden geschlossenen Vertrag. Der Kunde ist in diesem Zusammenhang verpflichtet, mit dem Endkunden geeignete Vereinbarungen in Schrift- oder Textform abzuschließen, in welche die einschlägigen Lizenzbedingungen der unterlizenzierten bzw. weitervermieteten *Standardsoftware* einzubeziehen sind,

31. **Sperrung {#sperrung-1}**

    1. PCVISIT kann den Zugang des Kunden aus wichtigem Grund vorübergehend sperren und/ oder die Verbindung der dem Kunden von PCVISIT zur Verfügung gestellten Ressourcen mit dem Internet unterbrechen. Ein wichtiger Grund für eine Sperrung bzw. Unterbrechung durch PCVISIT liegt insbesondere vor, wenn

        1. der Kunde gegen eine der in § 30 i.V.m. Ziff. II. § 21 („Nebenpflichten des Kunden“) Absatz 2 genannten Pflichten verstößt,

        2. PCVISIT von Dritten darauf hingewiesen wird, dass der Kunde *unzulässige Inhaltsdaten* bereithält oder verbreitet, sofern die Behauptung einer Rechtsverletzung nicht offensichtlich unrichtig ist, oder

        3. der Kunde mit der Entrichtung der Vergütung oder eines nicht unerheblichen Teils der Vergütung in Verzug ist und PCVISIT dem Kunden erfolglos eine angemessene Nachfrist zur Zahlung gesetzt hat.

In den Fällen von lit. a) und b) kann PCVISIT statt einer Unterbrechung betroffene *Inhaltsdaten* vorübergehend sperren oder dauerhaft löschen. Weitere Ansprüche und Rechte von PCVISIT, insbesondere auf Kündigung sowie Schadensersatz, bleiben unberührt.

    2. Die Sperrung des Zugangs, die Unterbrechung der Verbindung sowie die Sperrung und Löschung von *Inhaltsdaten* sind erst nach erfolglosem Ablauf einer zur Abhilfe bestimmten Frist oder nach erfolgloser Abmahnung zulässig. Die Bestimmung einer Frist zur Abhilfe und eine Abmahnung sind im Fall endgültiger Leistungsverweigerung oder wenn sonstige besondere Umstände

vorliegen, die unter Abwägung der beiderseitigen Interessen die betreffende Handlung rechtfertigen, entbehrlich.

32. **Sachmängel {#sachmängel}**

    1. Die Lieferung oder Leistung hat die vereinbarte Beschaffenheit, wie sie insbesondere im *Einzelvertrag* beschrieben ist, eignet sich für die vertraglich vorausgesetzte, sonst die gewöhnliche Verwendung und hat die bei Lieferungen bzw. Leistungen dieser Art übliche Qualität.

    2. Sachmängelansprüche sind insbesondere ausgeschlossen bei

        1. Vertragsverhältnissen, für die das Gesetz keine Sachmängelansprüche vorsieht, wie z.B. bei Dienstverträgen;

        2. nur unerheblichen Abweichungen von der vereinbarten Beschaffenheit und bei nur unerheblichen Beeinträchtigungen der Brauchbarkeit;

        3. Beeinträchtigungen, welche aus, dem Einsatz außerhalb der vereinbarten Umgebungsbedingungen und Systemvoraussetzungen, der Fehlbedienung. der vertragswidrigen Änderung, fehlerhafter Installation oder einer vom Kunden beigestellten Sache oder erbrachten Mitwirkung folgen, soweit dies nicht von PCVISIT zu vertreten ist;

        4. Mängeln, die dem Kunden bei Vertragsschluss infolge grober Fahrlässigkeit unbekannt geblieben sind;

        5. einer Lieferung oder Leistung in ein Gebiet außerhalb der Bundesrepublik Deutschland sowie im Falle, dass die Lieferung oder Leistung bestimmungsgemäß in ein Gebiet außerhalb der Bundesrepublik Deutschland weitervertrieben oder dort genutzt werden soll, soweit die Lieferung oder Leistung im betreffenden Gebiet gegen technische Normen, gesetzliche oder sonstige hoheitliche Bestimmungen verstößt, die PCVISIT weder kannte noch kennen musste; PCVISIT ist zur Prüfung der Besonderheiten ausländischen Rechts nicht verpflichtet; erfolgt die Nutzung außerhalb der Bundesrepublik Deutschland entgegen der vertraglichen Bestimmung, so sind Sachmängelansprüche

wegen der vorstehend genannten Fälle bereits wegen der bestimmungswidrigen Nutzung ausgeschlossen.

Alle weiteren gesetzlichen bzw. vertraglichen Ausschlüsse von Mängelansprüchen bleiben unberührt.

3. Der Kunde wird PCVISIT bei der Fehleranalyse und Mangelbeseitigung unterstützen, indem der Kunde auftretende Probleme konkret beschreibt und PCVISIT umfassend informiert. Insbesondere teilt der Kunde PCVISIT Mängel unter genauer Beschreibung der Fehlersymptomatik und dem erwarteten Anwendungsverhalten mit und übermittelt zudem, soweit möglich und zumutbar, aussagekräftige Logfiles und Screenshots; Änderungen der Fehlersymptomatik wird der Kunde PCVISIT unter genauer Beschreibung der Änderungen unverzüglich anzeigen. Soweit PCVISIT ein Ticketsystem bereitstellt, hat der Kunde dieses für die Anzeige zu verwenden. Der Kunde hat PCVISIT die für die Untersuchung der behaupteten Mangelhaftigkeit sowie für die Mangelbeseitigung erforderliche Zeit und Gelegenheit zu gewähren.

4. Die Mangelbeseitigung erfolgt nach Wahl von PCVISIT durch Beseitigung des Mangels vor Ort oder in den Geschäftsräumen von PCVISIT oder durch Lieferung einer *Standardsoftware*, die den Mangel nicht hat. Wegen eines Mangels sind zumindest drei Nachbesserungsversuche hinzunehmen. Soweit die Mangelbeseitigung im Wege der Fernwartung möglich und dem Kunden zumutbar ist, kann PCVISIT die Mangelbeseitigung durch Fernwartung erbringen; in diesem Fall hat der Kunde auf eigene Kosten für die erforderlichen technischen Voraussetzungen zu sorgen und PCVISIT nach entsprechender vorheriger Ankündigung entsprechenden elektronischen Zugang zu gewähren.

5. Die Mangelbeseitigung kann vorübergehend bis zur endgültigen Mangelbeseitigung, welche in einem angemessenen Zeitraum nachzuholen ist, auch dadurch erfolgen, dass PCVISIT Möglichkeiten aufzeigt, die Auswirkungen des Mangels im Sinne einer Umgehungslösung zu vermeiden, soweit und solange dies für den Kunden zumutbar ist. Ein neuer oder ein vorhergehender Programmstand, der den Mangel nicht enthält, ist vom Kunden zu übernehmen, wenn dies für den Kunden zumutbar ist.

6. Befindet sich die Sache an einem anderen Ort als dem Ort des bestimmungsgemäßen Gebrauchs, so hat der Kunde die sich daraus für die Prüfung der Mangelhaftigkeit und Mangelbeseitigung ergebenden Mehraufwendungen zu tragen. Soweit ein vom Kunden mitgeteilter Mangel nicht festgestellt werden kann oder PCVISIT, insbesondere gemäß Absatz 2 Satz 1 lit. c), für die Beeinträchtigung nicht verantwortlich ist, trägt der Kunde die Kosten von PCVISIT nach den vereinbarten bzw. üblichen Preisen, es sei denn, die fehlende Mangelhaftigkeit war für den Kunden nicht erkennbar.

7. Bei Mängeln an von Dritten hergestellten oder gelieferten Sachen, die Bestandteil der Lieferung oder Leistung von PCVISIT sind und die PCVISIT aus lizenzrechtlichen oder tatsächlichen Gründen nicht beseitigen kann, wird PCVISIT nach seiner Wahl seine Mängelansprüche gegen den Dritten geltend machen oder an den Kunden abtreten. Mängelansprüche nach Maßgabe dieses § 32 gegen PCVISIT bestehen im Falle der Abtretung der Mängelansprüche an den Kunden nur, soweit die gerichtliche Durchsetzung der vorstehend genannten Ansprüche gegen den Dritten von PCVISIT erfolglos war, ohne dass der Kunde dies zu vertreten hat, oder beispielsweise aufgrund einer Insolvenz aussichtslos ist. Während der Dauer des Rechtsstreits ist die Verjährung der betreffenden Mängelansprüche des Kunden gegen PCVISIT gehemmt. PCVISIT erstattet dem Kunden die nach den Kostengesetzen erstattungsfähigen Kosten des Rechtsstreits, soweit der Kunde und seine Prozessbevollmächtigten diese nach den Umständen für erforderlich halten durften und sie beim Dritten nicht beitreiben konnten.

8. Der Kunde kann bei Mängeln die laufende Vergütung nicht mindern. Ein eventuell bestehendes Recht zur Rückforderung unter Vorbehalt gezahlter Vergütung bleibt unberührt. Ein Anspruch auf Schadensersatz oder Ersatz vergeblicher Aufwendungen wegen eines Mangels, welcher bereits bei Vertragsschluss vorhanden ist, besteht nur dann, wenn PCVISIT den Mangel zu vertreten hat; eine Haftung für anfängliche Mängel nach § 536a Abs. 1 BGB, gegebenenfalls in Verbindung mit § 548a BGB, ist ausgeschlossen.

9. Die Ausschlüsse und Beschränkungen der Rechte des Kunden nach diesem § 32 gelten nicht, soweit PCVISIT arglistig gehandelt oder eine

Garantie für die Beschaffenheit der Sache übernommen hat.

10. Für den Umfang und die Höhe der Haftung auf Schadensersatz und Ersatz vergeblicher Aufwendungen wegen eines von PCVISIT zu vertretenden Sachmangels gilt Ziff. I. § 15 („Haftung von PCVISIT“).

33. **Rechtsmängel {#rechtsmängel}**

    1. PCVISIT gewährleistet vorbehaltlich einer abweichenden Vereinbarung im *Einzelvertrag*, dass der Lieferung oder Leistung im vereinbarten Lizenzgebiet (das Gebiet der Bundesrepublik Deutschland, Österreich und der Schweiz) keine Rechte Dritter entgegenstehen. Zur Prüfung entgegenstehender gewerblicher Schutzrechte oder sonstigen geistigen Eigentums Dritter ist PCVISIT nur für das in Satz 1 genannte Gebiet verpflichtet.

    2. Im Falle einer Lieferung oder Leistung in ein Gebiet außerhalb des in Absatz 1 Satz 1 genannten Gebiets sowie im Falle, dass die Lieferung oder Leistung bestimmungsgemäß in ein Gebiet außerhalb des in Absatz 1 Satz 1 genannten Gebiets weitervertrieben oder dort genutzt werden soll, liegt ein Rechtsmangel wegen eines entgegenstehenden gewerblichen Schutzrechts oder sonstigen geistigen Eigentums Dritter nur vor, wenn PCVISIT dieses bei Vertragsschluss kannte oder kennen musste. Der Kunde wird daher vor der Lieferung bzw. Nutzung im Ausland selbst die erforderlichen Schutzrechtsrecherchen durchführen.

    3. Bei Rechtsmängeln leistet PCVISIT dadurch Gewähr, dass PCVISIT nach Wahl von PCVISIT

        1. die Lieferung bzw. Leistung derart abändert oder austauscht, dass der Rechtsmangel beseitigt ist und dies zu keiner Minderung der Qualität, der Quantität und des Werts führt und für den Kunden auch im Übrigen zumutbar ist, oder

        2. der Kunde durch Abschluss eines Lizenzvertrags das Nutzungsrecht verschafft.

    4. Der Kunde unterrichtet PCVISIT unverzüglich schriftlich, falls Dritte Schutzrechte (z.B. Urheber-, Marken- oder Patentrechte) an der

Lieferung oder Leistung geltend machen. Der Kunde ermächtigt PCVISIT, die Auseinandersetzung mit dem Dritten allein zu führen. Macht PCVISIT von dieser Ermächtigung Gebrauch, darf der Kunde von sich aus die Ansprüche des Dritten nicht ohne Zustimmung von PCVISIT anerkennen. PCVISIT wehrt dann die Ansprüche des Dritten ab. Soweit der Kunde die Geltendmachung der Schutzrechtsverletzung zu vertreten hat (z.B. infolge einer vertragswidrigen Nutzung oder bei Unterlassung von Schutzrechtsrecherchen durch den Kunden, stellt der Kunde PCVISIT von allen mit der Abwehr dieser Ansprüche verbundenen zweckmäßigen Kosten frei und erstattet PCVISIT alle darüber hinausgehenden Schäden und Aufwendungen; PCVISIT hat in diesem Fall Anspruch auf Zahlung eines angemessenen Vorschusses.

5. Für den Umfang und die Höhe der Haftung auf Schadensersatz und Ersatz vergeblicher Aufwendungen wegen eines von PCVISIT zu vertretenden Rechtsmangels gilt § 15 („Haftung von PCVISIT“).

6. § 32 Absatz 2 Satz 1 lit. a), b), d) und e), Satz 2 sowie Absatz 8, 9 und 10 gelten entsprechend.

IV. Fernwartungslösung auf mobile Endgeräte {#lv.-fernwartungslösung-auf-mobile-endgeräte}

34. Vertragsgegenstand
    (1) Soweit PCVISIT die *Standardsoftware* Fernwartungslösung aus mobile Endgeräte bereitstellt, ergeben sich die näheren Einzelheiten, insbesondere zur Beschaffenheit und zum Leistungsumfang sowie zur Art und Anzahl der Lizenzen aus dem *Einzelvertrag*. Der reibungslose Ablauf der *Standardsoftware* App setzt die Einhaltung der Systemvoraussetzungen voraus, die im Internet unter https://pcvisit.de/systemvoraussetzungen abrufbar sind.

(2) Ziff. III. § 24 („Vertragsgegenstand“) Absätze 2, 3 und 4 gelten entsprechend.

35. **Umfang der Nutzungsrechte des Kunden {#umfang-der-nutzungsrechte-des-kunden-1}**

Für den Umfang der erlaubten Nutzung der *Standardsoftware* Remote2Office zum Zweck der Durchführung von Fernzugriffen auf Arbeitsplatzrechner gelten die „Lizenzbedingungen für die Standardso

{#für-den-umfang-der-erlaubten-nutzung-der-standardsoftware-remote2office-zum-zweck-der-durchführung-von-fernzugriffen-auf-arbeitsplatzrechner-gelten-die-„lizenzbedingungen-für-die-standardso}

36. **Verfügbarkeit der APP, Wartungsarbeiten, Updates, Support, Nebenpflichten des Kunden, Sperrung, Sach- und Rechtsmängel {#verfügbarkeit-der-app,-wartungsarbeiten,-updates,-support,-nebenpflichten-des-kunden,-sperrung,-sach–und-rechtsmängel}**

Die folgenden Regelungen gelten für **die APP** entsprechend:

1. Ziff. III. § 26 („Verfügbarkeit der PROFI Version“);
2. Ziff. III. § 27 („Wartungsarbeiten“);
3. Ziff. III. § 28 („Updates“);
4. Ziff. III. § 29 („Support“);
5. Ziff. III. § 30 („Nebenpflichten des Kunden“) Abs. 1;
6. Ziff. III. § 31 („Sperrung“);
7. Ziff. III. § 32 („Sachmängel“);
8. Ziff. III. § 33 („Rechtsmängel“).

V. Remote2Office {#v.-remote2office}

37. **Vertragsgegenstand {#vertragsgegenstand-2}**

1. Soweit PCVISIT die *Standardsoftware* Remote2Office bereitstellt, ergeben sich die näheren Einzelheiten, insbesondere zur Beschaffenheit und zum Leistungsumfang sowie zur Art und Anzahl der Lizenzen aus dem *Einzelvertrag*. Der reibungslose Ablauf der *Standardsoftware* Remote2Office setzt die Einhaltung der Systemvoraussetzungen voraus, die im Internet unter https://pcvisit.de/systemvoraussetzungen abrufbar sind.
2. Ziff. III. § 24 („Vertragsgegenstand“) Absätze 2, 3 und 4 gelten entsprechend.

38. **Umfang der Nutzungsrechte des Kunden {#umfang-der-nutzungsrechte-des-kunden-2}**

Für den Umfang der erlaubten Nutzung der *Standardsoftware* Remote2Office zum Zweck der Durchführung von Fernzugriffen auf Arbeitsplatzrechner gelten die „Lizenzbedingungen für die Standardsoftware Remote2Office („Lizenzbedingungen Remote2Office“)“ in der im *Einzelvertrag* vereinbarten Fassung. Handelt es sich beim Kunden hingegen um einen IT-Dienstleister („Supporter“), der Remote2Office als Bestandteil der PROFI Version an seine Kunden lizenziert (vermietet) und im Rahmen dessen nutzt (z.B. für seine Kunden installiert, einrichtet und wartet), gelten für die Nutzungsrechte des IT-Dienstleisters an Remote2Office einschließlich seines Rechts zur Unterlizenzierung (Weitervermietung) die Lizenzbedingungen pcvisit PROFI.

39. **Verfügbarkeit von Remote2Office, Wartungsarbeiten, Updates, Support, Nebenpflichten des Kunden, Sperrung, Sach- und Rechtsmängel {#verfügbarkeit-von-remote2office,-wartungsarbeiten,-updates,-support,-nebenpflichten-des-kunden,-sperrung,-sach–und-rechtsmängel}**

Die folgenden Regelungen gelten für Remote2Office entsprechend:

1. Ziff. III. § 26 („Verfügbarkeit der PROFI Version“);
2. Ziff. III. § 27 („Wartungsarbeiten“);
3. Ziff. III. § 28 („Updates“);
4. Ziff. III. § 29 („Support“);
5. Ziff. III. § 30 („Nebenpflichten des Kunden“) Abs. 1;
6. Ziff. III. § 31 („Sperrung“);
7. Ziff. III. § 32 („Sachmängel“);
8. Ziff. III. § 33 („Rechtsmängel“).

VI. Teilnahme am Beta-Programm {#vi.-teilnahme-am-beta-programm}

40. **Vertragsgegenstand {#vertragsgegenstand-3}**

1. Soweit PCVISIT die *Standardsoftware* als unentgeltliche Beta-Version bereitstellt, erfolgt dies freiwillig und bis auf jederzeitigen Widerruf; die Leistungseinstellung kann auch ohne Vorankündigung erfolgen. Eine bestimmte Mindestverfügbarkeit wird nicht gewährleistet. Der Kunde nutzt die Beta-Version auf eigene Gefahr. Die näheren Einzelheiten, insbesondere zur Beschaffenheit und zum Leistungsumfang sowie zur Art und Anzahl der Lizenzen, ergeben sich aus dem *Einzelvertrag*. Teilnahmeberechtigt sind Kunden, die mit PCVISIT in einer laufenden Vertragsbeziehung über eine kostenpflichtige *Standardsoftware* stehen. PCVISIT ist darin frei, Kunden in das Beta-Programm aufzunehmen oder abzulehnen.

    2. Die Nutzungsrechte an der Beta-Version richten sich nach den jeweiligen Lizenzbedingungen in ihrer jeweils gültigen Fassung für die betreffende *Standardsoftware* unter besonderer Berücksichtigung, dass die Überlassung unentgeltlich erfolgt.

    3. Die Durchführung von Datensicherungen und Backups schuldet PCVISIT nicht.

41. **Nebenpflichten des Kunden, Sperrung, Sach- und Rechtsmängel {#nebenpflichten-des-kunden,-sperrung,-sach–und-rechtsmängel}**

Die folgenden Regelungen gelten für die Teilnahme am Beta-Programm entsprechend:

Ziff. II. § 21 („Nebenpflichten des Kunden“);

Ziff. II. § 22 („Sperrung“);

Ziff. III. § 23 („Sach- und Rechtsmängel“).

VII. Teilnahme am Partnerprogramm {#vii.-teilnahme-am-partnerprogramm}

42. **Teilnahmebedingungen {#teilnahmebedingungen}**

    1. PCVISIT bietet zur Werbung neuer Kunden ein Partnerprogramm an. Teilnahmeberechtigt sind Kunden, die mit PCVISIT in einer laufenden

Vertragsbeziehung über eine kostenpflichtige *Standardsoftware* stehen. PCVISIT ist darin frei, Kunden in das Partnerprogramm aufzunehmen oder abzulehnen.

2. PCVISIT zahlt dem teilnehmenden Kunden je vermittelten gewerblichen Neukunden eine Provision. Die Einzelheiten zur Provisionshöhe, -zahlung und zusammensetzung ergeben sich aus dem *Einzelvertrag* bzw. aus den Informationen zum Partnerprogramm auf der Webseite von PCVISIT. Endet der Vertrag mit dem vermittelten Neukunden bzw. stellt dieser die Zahlungen ein, so endet damit auch der Anspruch auf Zahlung der Umsatzprovision.

3. Die teilnehmenden Kunden üben die Vermittlungstätigkeit selbständig im Nebenberuf aus.

4. Die Teilnahme am Partnerprogramm kann von beiden Parteien mit einer Frist von einem Monat zum Schluss eines Kalendermonats gekündigt werden. Sie endet, ohne dass es einer Kündigung bedarf, wenn die laufende Vertragsbeziehung des Kunden mit PCVISIT über eine kostenpflichtige *Standardsoftware* endet.

VIII. Schulungen {#vlll.-schulungen}

43. **Vertragsgegenstand {#vertragsgegenstand-4}**

1. Soweit PCVISIT Schulungen durchführt, ergeben sich die näheren Einzelheiten, insbesondere zur Beschaffenheit und zum Leistungsumfang aus dem *Einzelvertrag*.

2. Vorbehaltlich einer abweichenden Vereinbarung im *Einzelvertrag* bestimmt PCVISIT die Inhalte sowie die Art und Weise der Durchführung der Schulungen nach billigem Ermessen. Insbesondere bleibt PCVISIT die Entscheidung über den die Schulung durchführenden Mitarbeiter vorbehalten. PCVISIT wird nur dafür geeignete und entsprechend fachlich qualifizierte Mitarbeiter für die Durchführung der Schulungen bestimmen.

44. **Umfang der Nutzungsrechte {#umfang-der-nutzungsrechte}**

Vorbehaltlich einer abweichenden Vereinbarung im *Einzelvertrag* bleiben die Schulungsunterlagen im Eigentum von PCVISIT. Im Übrigen findet Ziffer I. § 13 („Schutzrechte“) Anwendung.

IX. Sonstige Bestimmungen {#lx.-sonstige-bestimmungen}

45. **Leistungsausschlüsse {#leistungsausschlüsse}**

    1. Vom Leistungsumfang eines auf der Grundlage dieser AGB geschlossenen *Einzelvertrags* sind insbesondere

        1. sämtliche Leistungen, die auf Anforderung des Kunden außerhalb der *üblichen Geschäftszeiten* von PCVISIT vorgenommen werden, es sei denn die vertraglich vereinbarte Leistung ist außerhalb der *üblichen Geschäftszeiten* zu erbringen;

        2. sämtliche Leistungen, die auf Anforderung des Kunden an einem anderen Ort als dem Firmensitz von PCVISIT durchgeführt werden;

        3. die Fehlerbeseitigung nach Ende der Mängelhaftung und außerhalb eines Softwarepflege- und -supportvertrags;

        4. Arbeiten und Leistungen, die durch unsachgemäße Nutzung durch den Kunden wie z.B. die Nichtbeachtung von Gebrauchsanweisungen erforderlich werden, gleichgültig, ob diese durch den Kunden, seine Erfüllungsgehilfen oder andere Personen im Einflussbereich des Kunden erfolgt sind;

        5. die Durchführung von Workshops, Einweisungen und Schulungen;

        6. Arbeiten und Leistungen, die durch höhere Gewalt oder sonstige nicht von PCVISIT zu vertretende Umstände erforderlich werden;

        7. Arbeiten und Leistungen, die aus geänderten bzw. neuen individuellen Nutzungsanforderungen des Kunden resultieren;

        8. Arbeiten und Leistungen an nicht vertragsgegenständlicher Software, z.B. MS Outlook Exchange-Server, ERP-Systemen, Betriebssystemen und Datenbanken, sowie an Hardware

einschließlich der Server- und Netzwerkinfrastruktur sowie mobilen Endgeräten;

9. Arbeiten und Leistungen, die durch eine über das gewöhnliche Maß hinaus gehende Nutzung der *Standardsoftware* sowie der gepflegten Programme durch den Kunden oder seiner Erfüllungsgehilfen ausgelöst werden, z.B. häufiger Massenversand von Dokumenten, dauerhafte Exporte im Vollabgleich und die Wirkungen einer solchen Nutzung, wie insbesondere erhöhter Datenverkehr, erhöhte Inanspruchnahme von Speicherplatz und Rechenleistung auf den Servern, erhöhte Auslastung der Netze und Datenleitungen sowie zusätzlicher Aufwand an Arbeit und Personal von PCVISIT

ohne besondere ausdrückliche Regelung nicht umfasst.

2. Die in Absatz 1 genannten Leistungen erfolgen nur aufgrund gesonderter Vereinbarung im *Einzelvertrag* und nur gegen gesonderte Vergütung. Eine gesonderte Vergütung ist nur dann nicht geschuldet, wenn dies ausdrücklich im *Einzelvertrag* geregelt ist.

46. **Referenzbenennung {#referenzbenennung}**

PCVISIT ist berechtigt, Firma und Logo des Kunden sowie eine Kurzbeschreibung des Projekts in Referenzlisten aufzuführen und diese im Internet, in Printmedien, bei Präsentationen oder sonst zur sachlichen Information zu veröffentlichen und zu verbreiten. Ein darüber hinausgehender Gebrauch ist mangels anderslautender Regelung nicht gestattet.

47. **Mitteilungen und Erklärungen {#mitteilungen-und-erklärungen}**

1. Vorbehaltlich einer abweichenden Regelung in den vorliegenden AGB ist für die Wirksamkeit von Erklärungen und Mitteilungen die Textform gemäß § 126b BGB (z.B. E-Mail und Telefax) ausreichend, aber auch erforderlich. Hingegen bedürfen Erklärungen, für die die vorliegenden AGB oder das Gesetz dies ausdrücklich vorschreiben, der Schriftform (§ 126 BGB), wobei eine telekommunikative Übermittlung zur Fristwahrung ausreichend ist, wenn dem Empfänger alsbald die schriftliche Erklärung im Original zugeht.

2. Eine E-Mail gilt vorbehaltlich eines Gegenbeweises als von der anderen Partei stammend, wenn die E-Mail den Namen und die E-Mail-Adresse des Absenders sowie eine Wiedergabe des Namens des Absenders als Abschluss der Nachricht, bei Kunden zusätzlich die Kunden-ID enthält.

48. **Übertragung von Rechten und Pflichten {#übertragung-von-rechten-und-pflichten}**

PCVISIT kann alle Rechte und Pflichten aus diesen AGB und den auf deren Grundlage geschlossenen *Einzelverträgen* jederzeit auf Dritte übertragen. Der Kunde kann der Übertragung innerhalb von einem Monat widersprechen, wenn durch die Übertragung berechtigte Interessen des Kunden beeinträchtigt werden, z.B. weil das übernehmende Unternehmen ein direkter Konkurrent des Kunden ist, nicht die erforderlichen Kenntnisse und Qualifikationen bietet oder begründete Zweifel an seiner wirtschaftlichen Leistungsfähigkeit bestehen.

49. **Schlussbestimmungen {#schlussbestimmungen}**

1. Diese AGB sowie alle unter ihrer Einbeziehung geschlossenen *Einzelverträge* unterliegen ausschließlich dem Recht der Bundesrepublik Deutschland. Das UN-Kaufrecht (CISG) wird ausgeschlossen; zwingende Regelungen des UN-Kaufrechts (insb. Art. 12, Art. 28 und Art. 89 ff. CISG) bleiben unberührt.

2. Ist der Kunde Kaufmann, eine juristische Person des öffentlichen Rechts oder ein öffentlich-rechtliches Sondervermögen oder hat der Kunde in der Bundesrepublik Deutschland keinen allgemeinen Gerichtsstand, so ist ausschließlicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten im Zusammenhang mit den unter Einbeziehung dieser AGB geschlossenen *Einzelverträgen* der Geschäftssitz von PCVISIT. Für Klagen von PCVISIT gegen den Kunden gilt zudem jeder weitere gesetzliche Gerichtsstand. Zwingende gesetzliche Bestimmungen über ausschließliche Gerichtsstände bleiben von den vorstehenden Regelungen unberührt.

3. Die Gerichtsstandsvereinbarungen nach Absatz 2 bestimmen sich ausschließlich nach dem Recht der Bundesrepublik Deutschland.

4. Ist der Kunde Kaufmann, eine juristische Person des öffentlichen Rechts oder ein öffentlich-rechtliches Sondervermögen, ist Erfüllungsort der Geschäftssitz von PCVISIT, soweit sich aus den vorstehenden Regelungen bzw. dem *Einzelvertrag* nichts anderes ergibt.

5. Soweit der auf der Grundlage dieser AGB mit dem Kunden geschlossene *Einzelvertrag* Regelungslücken enthält, gelten zur Ausfüllung dieser Lücken diejenigen rechtlich wirksamen Regelungen als vereinbart, welche die Parteien nach den wirtschaftlichen Zielsetzungen des *Einzelvertrags* vereinbart hätten, wenn sie die Regelungslücke gekannt hätten.