

DEUTSCH

ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN

§ 1 Geltungsbereich und Änderungen der Allgemeinen Geschäftsbedingungen

- (1) Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen regeln das zwischen dem Kunden und der DEKOM AG, Kellerbleek 3, 22529 Hamburg begründete Vertragsverhältnis über Lieferungen und Leistungen von DEKOM AG. Ergänzend finden die Servicebedingungen und die besonderen Mietbedingungen Anwendung, sofern sie wirksam in das Vertragsverhältnis einbezogen wurden.
- (2) Mündliche Nebenabreden bestehen nicht. Änderungen dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen, der Leistungsbeschreibungen und der Service- und besonderen Mietbedingungen werden dem Kunden durch Angebot von DEKOM AG schriftlich mitgeteilt. Schweigt der Kunde im Falle eines Dauer-schuldverhältnisses auf das Angebot von DEKOM AG und/oder widerspricht er diesem nicht binnen eines Monats nach Zugang der Änderungsmitteilung, so stellt dies eine Annahme des Angebots dar und die Änderungen werden wirksam, sofern DEKOM AG den Kunden in der Änderungsmitteilung ausdrücklich auf diese Folge hingewiesen hat.
- (3) Abweichende Bedingungen des Kunden gelten nicht. Sie finden auch dann keine Anwendung, wenn DEKOM AG ihnen nicht ausdrücklich widerspricht oder Lieferungen oder Leistungen vorbehaltlos erbringt.

§ 2 Zustandekommen des Vertragsverhältnisses

Alle Angebote von DEKOM AG sind unverbindlich und freibleibend. Ein Vertragsverhältnis kommt durch telefonischen, schriftlichen oder elektronischen Auftrag des Kunden (Telefax, Post, E-Mail) und der anschließenden schriftlichen Auftragsbestätigung durch DEKOM AG zustande und richtet sich ausschließlich nach dem Inhalt der Auftragsbestätigung sowie der Allgemeinen Geschäftsbedingungen von DEKOM AG. Geringfügige, technisch unvermeidbare und dem Kunden zumutbare Abweichungen vom Vertrag behält sich DEKOM AG auch nach Bestätigung des Auftrags vor.

§ 3 Preise / Zahlung

- (1) Maßgeblich sind die von DEKOM AG im Zeitpunkt des Angebots des Kunden genannten Preise, zuzüglich der gesondert ausgewiesenen, gesetzlichen Mehrwertsteuer. Sollten dem Kunden keine Preise ausdrücklich genannt werden, gilt die jeweils gültige Preisliste. Versand- und Versicherungskosten sind vom Kunden zu tragen.
- (2) Entgelte für Lieferungen und Leistungen werden mit Zugang der Rechnung fällig. Erfüllungsort für alle Zahlungen ist der Geschäftssitz von DEKOM AG.
- (3) DEKOM AG hat über die vereinbarte Vergütung hinaus Anspruch auf Erstattung der für die Erbringung der vertragsgemäßen Leistungen notwendigen Auslagen, insbesondere Reisekosten und Spesen. DEKOM AG weist diese auf der Rechnung gesondert aus.
- (4) DEKOM AG wird die Vergütung für Dienstleistungen vorzugsweise monatlich abrechnen. Soweit aufwandsbezogen abgerechnet wird, enthalten die Rechnungen Angaben zur Zahl der geleisteten Arbeitsstunden, zum Tagessatz der Mitarbeiter, deren Leistungen abgerechnet werden, sowie eine Beschreibung der abgerechneten und zu erstattenden Auslagen. Für die Abrechnungsart aller übrigen Leistungen gelten die im jeweiligen Vertrag vereinbarten Modalitäten.
- (5) DEKOM AG behält sich vor, die Hereinnahme von Schecks oder Wechseln als Zahlungsmittel abzulehnen. In jedem Fall werden Schecks oder Wechsel nur erfüllungshalber angenommen. Die mit ihrer Verwertung verbundenen Kosten gehen zu Lasten des Kunden. Der Entgeltanspruch erlischt erst mit Einlösung der Schecks oder Wechsel.
- (6) Stehen mehrere Forderungen gegen den Kunden offen und reicht eine Zahlung des Kunden nicht zur Tilgung sämtlicher Forderungen aus, so erfolgt die Tilgung nach den gesetzlichen Vorschriften, selbst wenn der Kunde ausdrücklich auf eine bestimmte Forderung gezahlt hat.

§ 4 Liefer- und Leistungsumfang

- (1) Die von DEKOM AG gegenüber dem Kunden zu erbringenden Leistungsteile bzw. die zu liefernden Gegenstände werden im Detail in der Auftragsbestätigung festgelegt.
- (2) Die genannten Liefertermine sind unverbindlich, sofern nicht schriftlich ausdrücklich anders vereinbart. Sie gelten unter Vorbehalt rechtzeitiger Erfüllung aller für die rechtzeitige Lieferung erforderlichen Verpflichtungen des Kunden.

ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN

- (3) Werden bei der Installation des Liefergegenstands Leistungen Dritter benötigt, können diese Vorleistungen die Lieferfristen verlängern. Die Verpflichtungen von DEKOM AG zur Leistung und Leistungszeit gelten vorbehaltlich richtiger und rechtzeitiger Selbstbelieferung der Vorleistungen. Gleiches gilt für Streiks, Aussperrungen sowie andere Fälle höherer Gewalt und für behördliche Maßnahmen.
- (4) Der Rücktritt des Kunden vom Vertrag wegen Nichteinhaltung eines Liefertermins setzt schriftliche Mahnung nach Ablauf der Lieferfrist und Setzung einer angemessenen Nachfrist voraus. Schadenersatzansprüche wegen Lieferverzugs sind ausgeschlossen, es sei denn DEKOM AG hat den Verzug vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht.
- (5) DEKOM AG ist, wenn nicht ausdrücklich anders vereinbart, zu Teillieferungen berechtigt.

§ 5 Installation und Miete von Videokonferenzsystemen

- (1) DEKOM AG erbringt die Installation von Videokonferenzsystemen aufgrund gesonderter schriftlicher Vereinbarung gegen Aufwandsvergütung auf der Grundlage der jeweils aktuellen Preisliste von DEKOM AG.
- (2) Bei einer kostenlosen Testinstallation durch DEKOM AG ist DEKOM AG jederzeit berechtigt, die Herausgabe der Testware zu verlangen. Die Ware ist in dem vertragsgemäßen Zustand zurückzugeben. Kommt der Kunde dem Herausgabeverlangen nicht nach, kann DEKOM AG eine Nutzungsentschädigung gemäß gültiger Preisliste verlangen. Der Kunde haftet bei Schäden an der Testinstallation aufgrund vertragswidrigen Gebrauchs für Vorsatz und Fahrlässigkeit unbeschränkt. DEKOM AG haftet nur für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit. Während der Testinstallation anfallende Kosten für Unterhalt und Betrieb hat der Kunde zu tragen.
- (3) Präsentationen und sonstige Beratungsleistungen von DEKOM AG sind stets unverbindlich, soweit nicht anders vereinbart. DEKOM AG behält sich vor, für Beratungen und Präsentationen eine angemessene Aufwandsentschädigung in Rechnung zu stellen. Beauftragte Produktschulungen sind stets kostenpflichtig.
- (4) Für die Anmietung von Videokonferenzanlagen von DEKOM AG gelten die besonderen Mietbedingungen und die jeweils gültige Preisliste. Die Anmietung von Räumlichkeiten erfolgt aufgrund gesonderter schriftlicher Vereinbarung.

§ 6 Gefahrübergang

- (1) Der Versand erfolgt ab Lager auf Rechnung und Gefahr des Kunden, auch wenn frachtfreie Lieferung vereinbart ist oder DEKOM AG die Installation übernommen hat. Die Gefahr geht mit Übergabe der Ware an die Transportperson auf den Kunden über. In der Wahl des Transportweges und des Transportmittels ist DEKOM AG frei. DEKOM AG kann auch eigene Mitarbeiter mit dem Transport beauftragen. Der Abschluss einer Transportversicherung obliegt dem Kunden.
- (2) Wird durch das Verhalten des Kunden der Versand verzögert, geht die Gefahr mit der Mitteilung der Versandbereitschaft an den Kunden auf diesen über.

§ 7 Abnahme von Werkleistungen

- (1) Soweit es sich bei den Leistungen von DEKOM AG um Werkleistungen handelt, bedürfen diese der Abnahme nach Maßgabe dieser Bestimmung. Dies gilt nicht für von DEKOM AG zu erbringende Dienstleistungen, insbesondere Beratungs- und sonstige Unterstützungsleistungen, es sei denn, in der Auftragsbestätigung ist die Abnahmebedürftigkeit ausdrücklich bestimmt.
- (2) DEKOM AG wird dem Kunden die Abnahmebereitschaft der Lieferung oder Leistung jeweils schriftlich mitteilen.
- (3) Ist nach der Beschaffenheit der Lieferung oder Leistung die Abnahme ausgeschlossen, so tritt an die Stelle der Abnahme ihre Vollendung.
- (4) DEKOM AG kann Teillieferungen oder Teilleistungen zur Abnahme vorlegen (Teilabnahmen). Eine Teilabnahme kann etwa erfolgen nach:
 - Abschluss einer in sich abgeschlossenen Phase der Werkerstellung oder
 - Erbringung in sich abgeschlossener, in sich funktionsfähiger Leistungsteile.
- (3) Für Teilabnahmen gelten die Bestimmungen über die Abnahme entsprechend. Soweit Teilabnahmen vorgesehen sind, ist DEKOM AG berechtigt, weitere Teillieferungen oder Teilleistungen zurückzuhalten, solange der Kunde mit der Abnahme von Teillieferungen oder Teilleistungen oder der Bezahlung abgenommener Teillieferungen oder Teilleistungen in Verzug ist.

§ 8 Eigentumsvorbehalt

- (1) DEKOM AG behält sich das Eigentum an den von DEKOM AG gelieferten Gegenständen (Vorbehaltsware) vor, bis alle Forderungen aus der Geschäfts-

ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN

verbindung mit dem Kunden befriedigt sind. Eine Übereignung der Vorbehaltsware auf Dritte ist nur erlaubt, sofern sie im Rahmen des ordnungsmäßigen Geschäftsverkehrs des Kunden erfolgt und dieser sich das Eigentum an der Vorbehaltsware bis zur Bezahlung aller seiner Forderungen aus der Geschäftsverbindung mit dem Dritten vorbehält. Der Kunde ist nicht berechtigt, die Vorbehaltsware zu verpfänden oder zur Sicherheit zu übereignen. Der Kunde hat die Vorbehaltsware pfleglich zu behandeln. DEKOM AG ist unverzüglich zu unterrichten, falls die Vorbehaltsware gepfändet oder beschädigt wird oder abhanden kommt sowie im Falle einer Verlegung der Geschäftsräume des Kunden. Verletzt der Kunde die hier genannten Pflichten erheblich, so kann DEKOM AG den Rücktritt vom Vertrag erklären. Im Falle des Zahlungsverzugs des Kunden ist DEKOM AG ferner berechtigt, die Vorbehaltsware zurückzunehmen, zu verwerten und den aus der Verwertung erzielten Erlös auf bestehende Ansprüche anzurechnen; dasselbe gilt bei einer erst nach Vertragsschluss erkennbar gewordenen Verschlechterung der Vermögenslage des Kunden, die eine Gefährdung der Gegenleistung des Kunden zur Folge hat.

- (2) Der Kunde tritt hiermit seine Forderungen aus der Weiterveräußerung mit allen Nebenrechten bis zu der Höhe der DEKOM AG zustehenden Forderungen gegen den Kunden an DEKOM AG ab. DEKOM AG nimmt die Abtretung hiermit an. Bis auf Widerruf ist der Kunde zum Einzug der abgetretenen Forderungen im eigenen Namen berechtigt; der Widerruf ist nur zulässig, wenn der Kunde mit der Zahlung in Verzug ist.
- (3) Bis zur vollständigen Bezahlung der vereinbarten Vergütung ist DEKOM AG berechtigt, die Vorbehaltsware auf Kosten des Kunden ausreichend gegen Diebstahl, Zerstörung und Beschädigung zu versichern, es sei denn, der Kunde weist DEKOM AG nach, dass er eine solche ausreichende Versicherung auf seine Kosten abgeschlossen hat.

§ 9 Fernabsatzverträge

DEKOM AG tritt grundsätzlich nur mit Geschäftskunden in Vertragsbeziehungen. Darüber hinaus gewährt DEKOM AG nur Gewerbetreibenden, Unternehmern sowie freiberuflich Tätigen mit eigenem angemeldetem Gewerbe Zugang zum DEKOM AG-Online-Shop und zur Verkaufsberatung. Die Vorschriften für Haustürgeschäfte sowie für Fernabsatzverträge und somit das zweiwöchige Widerrufsrecht finden daher entsprechend keine Anwendung.

§ 10 Vertragliches Rücktrittsrecht, Vertragsstrafe

- (1) DEKOM AG hat in folgenden Fällen das Recht, vom Vertrag zurückzutreten:
 - a) bei fehlender, von DEKOM AG unverschuldeter Lieferung durch einen Vorlieferanten;
 - b) bei höherer Gewalt wie Arbeitskämpfen, Naturkatastrophen und vergleichbaren Ereignissen, soweit diese es DEKOM AG nicht nur vorübergehend wesentlich erschweren oder unmöglich machen, die Leistungen zu erbringen;
 - c) wenn über die Vermögensverhältnisse oder die Kreditwürdigkeit des Kunden im Nachhinein ungünstige Umstände bekannt werden;
 - d) bei fehlerhaften, den Vertragszweck erheblich gefährdenden Angaben des Kunden über seine Vermögensverhältnisse oder Kreditwürdigkeit;
 - e) bei vertragswidrigem Verhalten des Kunden und Geschäften des Kunden, die gegen die guten Sitten verstoßen oder unerlaubte Handlungen darstellen.
- (2) Bei Schadensersatzansprüchen von DEKOM AG wegen vom Kunden zu vertretender Unmöglichkeit oder aufgrund Rücktritts vom Vertrag aus gesetzlichen oder vertraglichen und vom Kunden zu vertretenden Gründen (Ziff. 1c-e) steht DEKOM AG ein pauschalierter Schadensersatz in Höhe von 25 % der jeweiligen vertraglichen Vergütung zu, es sei denn, der Kunde weist einen geringeren Schaden nach. Die Geltendmachung weitergehender Schadensersatzansprüche bleibt unberührt.

§ 11 Verzug, Vermögensverschlechterung des Kunden

- (1) Bei Überschreitung eines Zahlungsziels ist DEKOM AG berechtigt, ohne Mahnung ab Verzug Zinsen in Höhe von 8 % p.a. über dem Basiszinssatz zu verlangen. Die Geltendmachung weiterer Ansprüche bleibt unberührt.
- (2) Befindet sich der Kunde mit der Bezahlung einer Rechnung in Verzug oder haben sich seine Vermögensverhältnisse nach Vertragsschluss wesentlich verschlechtert, werden sämtliche Verbindlichkeiten gegenüber DEKOM AG sofort fällig. DEKOM AG ist berechtigt, ausstehende Lieferungen nur gegen Sicherheitsleistung oder Vorkasse auszuführen.
- (3) Kommt der Kunde für zwei aufeinander folgende Monate mit der Bezahlung eines nicht unerheblichen Teils des geschuldeten Entgelts oder der Vergütung in Verzug, so kann DEKOM AG den Vertrag, im Rahmen dessen der Verzug eingetreten ist, ohne Einhaltung einer Frist kündigen.

§ 12 Gewährleistung sowie Untersuchungs- und Rügepflichten bei Kauf

- (1) Der Kunde hat die Ware unverzüglich nach Eingang zu untersuchen und etwaige äußerlich erkennbare Transportschäden, Transportmängel oder Falschliefereien auf den Frachtpapieren zu vermerken. Sämtliche gelieferte Ware ist auf Vollständigkeit, auch hinsichtlich einzelner Komponenten der Ware zu untersuchen. Bei Übergabe erkennbare quantitative Abweichungen oder Mängel sind spätestens innerhalb von drei Tagen nach Eingang

ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN

der Ware bei DEKOM AG schriftlich zu rügen. Äußerlich nicht erkennbare Mängel oder Schäden sind im Rahmen der gesetzlichen Gewährleistungsfristen innerhalb von zwölf Monaten nach Erhalt der Ware schriftlich anzuzeigen. Der bemängelte Gegenstand ist unverändert und gesichert aufzubewahren. Weitere Anweisungen sind bei DEKOM AG einzuholen. Wird die Ware zurückgesandt, ist sie für den Transport geeignet zu verpacken.

- (2) Ist die gelieferte Ware mangelhaft, ist DEKOM AG zur Nacherfüllung verpflichtet. Handelt es sich um neu hergestellte Waren, ist dem Kunden das Recht vorbehalten, bei Fehlschlägen der Nacherfüllung zu mindern oder nach seiner Wahl vom Vertrag zurückzutreten. Der Kunde hat DEKOM AG für die Nacherfüllung angemessene Zeit und Gelegenheit zu geben. Der Kunde kann die Lieferung einer mangelfreien Sache erst verlangen, wenn zwei Nachbesserungsversuche an dem defekten Gerät gescheitert sind. Im Übrigen kann DEKOM AG die vom Kunden gewählte Art der Nacherfüllung verweigern, wenn sie nur mit unverhältnismäßigen Kosten möglich ist.
- (3) Die Gewährleistung erstreckt sich nicht auf natürliche Abnutzung oder auf Schäden, die aufgrund fehlerhafter Behandlung der Ware entstanden sind. Ebenso entfällt die Gewährleistung, wenn Betriebs- und Wartungsanweisungen nicht oder falsch befolgt werden, Verbrauchsmaterialien verwendet werden, die nicht den Originalspezifikationen entsprechen oder das Produkt durch den Kunden oder Dritte verändert wird, es sei denn der Gewährleistungsfall beruht nicht auf den vorgenannten Gründen und die Mängelbeseitigung ist durch die Änderung nicht unzumutbar erschwert.
- (4) Wird von DEKOM AG eine Garantie für die Beschaffenheit der Ware übernommen, so beginnt der Garantiezeitraum mit Zugang der Rechnung beim Kunden.

§ 13 Gewährleistung bei Werkvertrag

- (1) Weist eine Werkleistung von DEKOM AG einen Mangel auf, kann der Kunde binnen angemessener Frist Beseitigung des Mangels verlangen. Mängelbeseitigung erfolgt nach Wahl von DEKOM AG durch Nachbesserung oder Ersatzlieferung. Softwaremängel, welche die bestimmungsgemäße Nutzung nicht nur unerheblich beeinträchtigen, werden nach Wahl von DEKOM AG je nach Bedeutung des Fehlers entweder durch die Lieferung einer verbesserten Software-Version oder durch Hinweise zur Beseitigung oder zur Umgehung der Auswirkung des Fehlers berichtigt.
- (2) Der Kunde ist verpflichtet, DEKOM AG erkennbare Mängel unverzüglich anzuzeigen. Eine Haftung für Schäden aufgrund verspäteter Mängelbeseitigung greift nur, soweit der Kunde den erkennbaren Mangel rechtzeitig angezeigt hat. Mängelrügen sind mit einer nachvollziehbaren Schilderung der Fehlersymptome schriftlich und soweit möglich durch schriftliche Dokumentation, Hardkopien oder sonstige die Mängel veranschaulichende Unterlagen unverzüglich nach Kenntnis an DEKOM AG zu übermitteln.
- (3) Hat der Kunde den Mangel zu vertreten oder liegt ein vom Kunden gemeldeter Mangel nicht vor, ist DEKOM AG berechtigt, seine aufgrund der Mängelbeseitigung entstandenen Kosten vom Kunden ersetzt zu verlangen.
- (4) DEKOM AG kann die Nachbesserung, Ersatzlieferung oder -leistung verweigern, bis der Kunde an DEKOM AG die vereinbarte Vergütung, abzüglich des Teils, der dem wirtschaftlichen Wert des Mangels oder der zugesicherten Eigenschaft entspricht, bezahlt hat.
- (5) Der Kunde hat das Recht, bei Fehlschlägen der Mängelbehebung kostenfrei den Vertrag zu wandeln oder Minderung der Vergütung zu verlangen. Ein Fehlschlagen der Mängelbehebung liegt frühestens nach zwei erfolglosen Nachbesserungsversuchen vor. Im Übrigen gilt § 12 Abs. 3 entsprechend für Werkleistungen.

§ 14 Haftung

- (1) DEKOM AG haftet für Schäden aus dem Fehlen etwaiger zugesicherter Eigenschaften in dem Umfang des Vermögensinteresses des Kunden, das von dem Zweck der Zusicherung gedeckt und bei Zusicherung der Eigenschaften von DEKOM AG erkennbar war.
- (2) Im Fall leicht fahrlässiger Verletzung wesentlicher Vertragspflichten, die für die Erreichung des Vertragszwecks unverzichtbar sind und auf deren strikte Einhaltung der Kunde daher vertrauen können muss, haftet DEKOM AG nach Maßgabe der gesetzlichen Bestimmungen beschränkt bis zur Höhe von Euro 5.000.- auf solche vertragstypischen Schäden, die für DEKOM AG bei Vertragsschluss voraussehbar waren.
- (3) Im Übrigen ist jede Haftung von DEKOM AG aus jedem Rechtsgrund ausgeschlossen.
- (4) Die vorgenannten Haftungsbeschränkungen gelten nicht, soweit DEKOM AG eine Garantiehaftung oder eine Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz trifft oder bei vorsätzlich oder fahrlässig verursachten Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit.
- (5) DEKOM AG haftet dem Kunden gegenüber nicht für die Rechtmäßigkeit oder Mangelfreiheit der vom Kunden beigestellten Gegenstände. Wird DEKOM AG von Dritten einschließlich Behörden wegen der Rechtswidrigkeit oder Mangelhaftigkeit solcher Gegenstände in Anspruch genommen, stellt der Kunde DEKOM AG insoweit frei.

ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN

(6) DEKOM haftet dem Kunden gegenüber nicht für die Rechtmäßigkeit oder Mangelfreiheit der vom Kunden beigestellten Gegenstände. Wird DEKOM von Dritten einschließlich Behörden wegen der Rechtswidrigkeit oder Mangelhaftigkeit solcher Gegenstände in Anspruch genommen, stellt der Kunde DEKOM insoweit frei.

§ 15 Nutzungsrechte für IT-Dienstleistungen

- (1) Soweit IT-Dienstleistungen vertraglich im Einzelfall nicht anders geregelt sind, überlässt DEKOM AG dem Kunden Software im maschinenlesbaren Objektcode neben einer Anwenderdokumentation gemäß der jeweiligen Vereinbarung mit dem Kunden nach Maßgabe der Auftragsbestätigung („Lizenzgegenstand“).
- (2) Der Lizenzgegenstand ist nur für den vertragsmäßigen Gebrauch des Kunden, im Rahmen einer einfachen, nicht übertragbaren Lizenz und nur auf den von DEKOM AG gelieferten Produkten zu nutzen. Das Nutzungsrecht umfasst das Recht
- die überlassenen Computer- oder Videokommunikationsprogramme auf dem IT-System oder - bei dessen Ausfall - auf einem Back-Up-System des Kunden zu nutzen,
 - Kopien für Archivzwecke, als Ersatz oder zur Fehlersuche anzufertigen. Sofern Originale einen auf Urheberrechtsschutz hinweisenden Vermerk tragen, ist dieser vom Kunden auch auf Kopien anzubringen.
 - die Dokumentation zu nutzen, um den Kunden bei der Nutzung der überlassenen Computer- und Videokommunikationsprogramme zu unterstützen, sowie
 - die überlassenen Computer- oder Videokommunikationsprogramme durch Drittunternehmen (z.B. Systemintegratoren) für den Kunden installieren, integrieren und implementieren zu lassen.
- (3) Ein Recht des Kunden zur Übersetzung, Bearbeitung oder anderen Umarbeitung des Lizenzgegenstands bedarf stets ausdrücklicher schriftlicher Vereinbarung. Der Kunde ist nicht berechtigt, den Quellcode der überlassenen Computer- oder Videokommunikationsprogramme durch DEKOM (Schweiz) AG, Disassemblierung, Zurückentwicklung (Reverse Engineering) oder in sonstiger Weise zu generieren.
- (4) Ergänzend zu dieser Nutzungsbestimmung gelten die jeweiligen Nutzungsbestimmungen der Hersteller, die dem Kunden mit der Software ausgehändigt wurden.

§ 16 Schutz- und Urheberrechte

- (1) Der Kunde ist verpflichtet, DEKOM AG unverzüglich über eine Verletzung von Schutz- und Urheberrechten durch ein von DEKOM AG geliefertes Produkt hinzuweisen. Der Kunde wird bei einer etwaigen Auseinandersetzung mit einem Rechteinhaber in zumutbarer Weise DEKOM AG unterstützen.
- (2) Umgekehrt wird der Kunde DEKOM AG gegen alle Ansprüche des Rechteinhabers verteidigen bzw. freistellen, welche gegen DEKOM AG entstehen, weil DEKOM AG Instruktionen des Kunden aufgrund einer Rechtsverletzung befolgt hat.

§ 17 Mitwirkungspflichten des Kunden

- (1) Der Kunde stellt sicher, dass alle erforderlichen Mitwirkungen des Kunden oder seiner Erfüllungsgehilfen rechtzeitig und, soweit nicht ausdrücklich in der Auftragsbestätigung anders festgelegt, für DEKOM AG kostenlos erbracht werden.
- (2) Der Kunde wird DEKOM AG unverzüglich sämtliche Informationen zukommen lassen, die DEKOM AG für die Erbringung der vereinbarten Leistungen benötigt. Der Kunde wird DEKOM AG außerdem während der Laufzeit dieses Vertragsverhältnisses über jede wesentliche Änderung unterrichten.
- (3) Der Kunde gewährt den für DEKOM AG tätigen Personen bei deren Arbeiten im Betrieb des Kunden jede erforderliche Unterstützung und hat ihnen zu den notwendigen Objekten den erforderlichen Zutritt zu verschaffen.
- (4) Der Kunde benennt DEKOM AG eine Kontaktperson, die den Mitarbeitern von DEKOM AG während der Durchführung des Vertrags für alle Fragen zur Verfügung steht und dazu ermächtigt ist, notwendige Erklärungen zur Leistungserbringung abzugeben und Entscheidungen zu treffen.
- (5) Datenträger, die der Kunde zur Verfügung stellt, müssen inhaltlich und technisch einwandfrei und frei von schadensstiftender Software (z.B. Viren) sein. Ist dies nicht der Fall, so ersetzt der Kunde DEKOM AG allen daraus entstehenden Schaden und stellt DEKOM AG von allen Ansprüchen Dritter frei.
- (6) Von allen DEKOM AG übergebenen Unterlagen und Datenträgern behält der Kunde Kopien, auf die DEKOM AG jederzeit kostenlos zurückgreifen kann.

ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN

(7) Der Kunde hat DEKOM AG das Recht zur Benutzung und Umarbeitung von Systemen Dritter zu verschaffen, soweit dieses notwendig ist, um die nach dem jeweiligen Vertrag geschuldeten Leistungen zu erbringen.

§ 18 Change-Request

(1) Änderungen und Ergänzungen des Inhalts oder Umfangs der von DEKOM AG nach dem Vertrag geschuldeten Leistungen können von jedem Vertragspartner dem jeweils anderen Vertragspartner vorgeschlagen werden. Der Vorschlag muss mindestens die folgenden Angaben enthalten:

- gegenständliche Spezifizierung der Änderung oder Ergänzung,
- Begründung in fachlicher und IT-technischer Hinsicht, zu erwartende Auswirkungen auf den Ablauf- und Zeitplan und
- Aufwandsschätzung einschließlich des angefallenen und noch anfallenden Aufwands für die Prüfung des Änderungs- und Ergänzungswunsches.

(2) Der andere Vertragspartner hat den Vorschlag zu prüfen und hierzu gegenüber dem vorschlagenden Vertragspartner Stellung zu nehmen. Die Entscheidung über die Durchführung des Änderungs- und Ergänzungsvorschlags trifft der Kunde. DEKOM AG kann die Durchführung der Änderung oder Ergänzung ablehnen, wenn sie technisch nicht machbar oder mit unverhältnismäßigem, unzumutbarem Aufwand verbunden ist.

(3) Für Mehraufwendungen, die DEKOM AG durch die Realisierung des Änderungs- oder Ergänzungswunsches sowie durch die Durchführung des Change-Request-Verfahrens entstehen, hat DEKOM AG Anspruch auf eine zusätzliche aufwandsbezogene Vergütung unter Zugrundelegung der jeweils aktuellen Preisliste von DEKOM AG.

§ 19 Rücknahme von Hardware

(1) Zur Rücknahme gebrauchter Hardware muss das von DEKOM AG bereitgestellte Auftragsformular verwendet werden. Jede Rücknahme von gebrauchter Hardware unterliegt einem eigenständigen Vertrag, auf den diese Geschäftsbedingungen Anwendung finden. Eine Rücknahme ist jedoch nur bei gleichzeitigem Kauf eines neuen Gerätes möglich, welches im Auftragsformular näher bezeichnet ist.

(2) Eine Auszahlung bzw. Gutschrift ist erst nach Eingang und Prüfung des gebrauchten Gerätes durch DEKOM AG möglich. DEKOM AG behält sich vor, die Annahme gebrauchter Geräte zu verweigern, sofern sie unbrauchbar sind oder nicht den Angaben im Auftragsformular entsprechen bzw. die Angaben unvollständig sind.

§ 20 Testkäufe („Try & Buy“)

(1) Soweit in der Auftragsbestätigung ausdrücklich als „Try & Buy“-Geschäft bezeichnet, hat der Kunde das Recht, innerhalb von 30 Tagen nach Zugang oder - im Fall einer Installation durch DEKOM AG - nach Installation der Ware die als „Try & Buy“ gekennzeichnete Ware ohne Angabe eines Grundes an die DEKOM AG, Kellerbleek 3, D-22529 Hamburg zurückzusenden. Zur Wahrung der Frist ist der Zeitpunkt des Wareneingangs bei DEKOM AG maßgeblich. Die Ware ist für den Versand ordnungsgemäß und in der Originalverpackung zu verpacken. Das Risiko und die Kosten der Rücksendung trägt der Versender. Der Kunde erhält den vereinbarten Kaufpreis der zurückgesandten Ware in voller Höhe erstattet. Die Kosten für Installation, Service und Transport trägt der Kunde. Zubehör fällt grundsätzlich nicht unter ein „Try & Buy“-Geschäft, es sei denn es wurde als solches ausdrücklich vereinbart.

(2) Mit Rücksendung der Ware erlöschen alle Nutzungsrechte an der Software und an anderen Schutzrechten. Während der Testphase sind Kopien der Software nicht gestattet. Marken und andere Kennzeichen dürfen nicht entfernt werden.

(3) Das Rücktrittsrecht gemäß Abs. 1 sowie die Nutzungsrechte nach Abs. 2 sind nicht auf Dritte übertragbar. Sollte der Kunde die Ware während der Testphase an Dritte veräußern oder übertragen, erlischt das Rücktrittsrecht. DEKOM AG behält sich vor, die Ware nach Rücksendung zu prüfen und etwaige vom Kunden zu vertretende Schäden an der Ware geltend zu machen. Sollte die Ware erhebliche Schäden aufweisen oder die Ware abhanden gekommen sein (z.B. Verlust, Diebstahl), kann DEKOM AG auch den vollen vereinbarten Kaufpreis verlangen.

§ 21 Aufrechnung, Abtretung, Zurückbehaltungsrecht

(1) Gegen Ansprüche von DEKOM AG kann der Kunde nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Gegenansprüchen aufrechnen.

(2) Der Kunde kann die ihm zustehenden Ansprüche nur mit vorheriger schriftlicher Zustimmung von DEKOM AG an Dritte übertragen.

(3) Dem Kunden steht die Geltendmachung eines Zurückbehaltungsrechts nur wegen unmittelbar aus dem jeweiligen Vertragsverhältnis herrührender Gegenansprüche zu. Im Übrigen kann der Kunde ein Zurückbehaltungsrecht wegen Gegenansprüchen gegen DEKOM AG nur geltend machen, wenn diese Gegenansprüche unbestritten sind oder rechtskräftig festgestellt wurden.

ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN

§ 22 Datenschutz

- (1) Der Kunde und DEKOM sind verpflichtet, die gesetzlichen Bestimmungen über den Datenschutz in Ausführung des Vertragsverhältnisses zu beachten und die Einhaltung dieser Bestimmungen ihren Mitarbeitern aufzuerlegen. Die Vertragspartner verpflichten sich gegenseitig, ihren jeweiligen Datenschutzbeauftragten auf Verlangen die Einhaltung dieser Verpflichtung in der nach den gesetzlichen Bestimmungen erforderlichen Form nachzuweisen.
- (2) DEKOM und verbundene Unternehmen erheben, verarbeiten und nutzen personenbezogene Daten (Bestandsdaten) sowie Nutzungs- und Abrechnungsdaten des Kunden im automatisierten Verfahren, soweit sie für die Begründung, inhaltliche Ausgestaltung oder Änderung des Vertragsverhältnisses erforderlich sind, gemäß §§ 5 Abs. 1, 6 Abs. 1 TDDSG, 18 Abs. 1, 19 Abs. 1 MDStV.
- (3) DEKOM wird den Kunden regelmäßig über neue Produkte und Dienstleistungen im Zusammenhang mit Telekommunikationsdiensten informieren. Der Kunde kann einer weiteren Zusendung oder Information jederzeit widersprechen.
- (4) Sobald Sie ein Produkt von uns bestellt haben, speichern wir Ihre Daten zur Auftragsbearbeitung entsprechend der gesetzlichen Vorgaben des BDSG, HGB und der AO. Ferner verwenden wir Ihre Daten in diesem Fall im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen, um Ihnen Werbung zu weiteren Produkten zukommen zu lassen. Selbstverständlich können Sie einer derartigen werblichen Nutzung Ihrer Kundendaten gern jederzeit per Telefon, Mail oder Brief widersprechen.

§ 23 Schlussbestimmungen

- (1) Ergänzungen oder Änderungen dieses Vertragsverhältnisses bedürfen der Schriftform. Genügen sie dieser nicht, so sind sie nichtig. Dies gilt auch für Änderungen dieser Schriftformbestimmung.
- (2) Ereignisse höherer Gewalt, die einem Vertragspartner eine Leistung oder Obliegenheit wesentlich erschweren oder unmöglich machen, berechtigen den betroffenen Vertragspartner, die Erfüllung dieser Verpflichtung oder Obliegenheit um die Dauer der Behinderung und um eine angemessene Anlaufzeit hinauszuschieben. Der höheren Gewalt stehen Arbeitskämpfe in den Betrieben der Vertragspartner oder Arbeitskämpfe in dritten Betrieben und ähnliche Umstände, von denen die Vertragspartner unmittelbar oder mittelbar betroffen sind, gleich.
- (3) DEKOM AG darf sich Dritter, insbesondere verbundener Unternehmen, als Erfüllungsgehilfen bei der Erfüllung seiner Liefer- und Leistungsverpflichtungen bedienen. Die vertraglichen Pflichten von DEKOM AG bleiben hiervon unberührt.
- (4) Als ausschliesslicher Gerichtsstand ist Hamburg vereinbart. Ist die Rechtsbeziehung grenzüberschreitend und sind die Parteien Kaufleute gilt das UN-Kaufrecht (CISG United Nations Convention on Contracts for International Sale of Goods vom 11.04.1980).
- (5) Sollte eine Bestimmung dieser allgemeinen Geschäftsbedingungen unwirksam sein oder werden, so bleibt die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen hiervon unberührt. Die Vertragspartner sind in einem solchen Falle verpflichtet, an der Schaffung von Bestimmungen mitzuwirken, durch die ein der unwirksamen Bestimmung wirtschaftlich möglichst nahekommendes Ergebnis rechtswirksam erzielt wird.
- (6) Sollte eine Bestimmung dieser allgemeinen Geschäftsbedingungen unwirksam sein oder werden, so bleibt die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen hiervon unberührt. Die Vertragspartner sind in einem solchen Falle verpflichtet, an der Schaffung von Bestimmungen mitzuwirken, durch die ein der unwirksamen Bestimmung wirtschaftlich möglichst nahekommendes Ergebnis rechtswirksam erzielt wird.

Stand: Juli 2017

ENGLISH

GENERAL TERMS AND CONDITIONS

§ 1 Area of applicability and changes to the general terms and conditions

- (1) These general terms and conditions govern the contractual relationship established between the customer and DEKOM AG, Kellerbleek 3, 22529 Hamburg regarding deliveries and performances by DEKOM AG. In addition, the service terms and conditions and specific terms and conditions of hire shall also apply insofar as they are effectively included in the contractual relationship.
- (2) No verbal subsidiary agreements have been made. The customer shall be notified in writing of changes to these general terms and conditions, performance descriptions and to service and specific conditions of hire due to offers by DEKOM AG. If, in the event of a continuing obligation, the customer does not respond to DEKOM AG's proposal and/or does not object to it within a month following receipt of the notification of change, this shall be deemed acceptance of the proposal and the changes shall become effective, provided that DEKOM AG has expressly indicated this consequence to the customer in the notification of change.
- (3) Customer terms and conditions which differ from these terms and conditions shall not apply. They shall remain inapplicable even if they are not expressly rejected by DEKOM AG, or if DEKOM AG provides deliveries or performances unconditionally.

§ 2 Conclusion of the contractual relationship

All quotes provided by DEKOM AG are non-binding and subject to confirmation. A contractual relationship shall be established when the customer places an order by telephone, in writing or electronically (fax, post, email) and DEKOM AG subsequently confirms the order in writing, and shall be governed solely by the content of the order confirmation and DEKOM AG's general terms and conditions. DEKOM AG reserves the right to deviate from this contract, even after confirmation of the order, where such deviations are minor, technically unavoidable and not unreasonable to the customer.

§ 3 Prices/payment

- (1) The prices stated by DEKOM AG on the customer quote, plus statutory VAT at the current rate (shown separately), shall apply. If no prices were expressly provided to the customer, the latest applicable price list shall apply. Shipping and insurance costs shall be borne by the customer.
- (2) Payments for deliveries and performances shall be due on receipt of the invoice. All payments shall be made to DEKOM AG's registered office.
- (3) In addition to the agreed payment, DEKOM AG shall be entitled to reimbursement for necessary expenses incurred while providing the performances agreed upon in the contract, particularly travel and subsistence costs. DEKOM AG shall indicate these separately on the invoice.
- (4) DEKOM AG shall invoice payments primarily on a monthly basis. Where expenses are billed, invoices shall contain details of the number of hours worked, the daily rate at which the employee's services are charged, and a description of the expenses billed and to be reimbursed. The terms agreed in the respective contract shall apply to the billing method for all other performances.
- (5) DEKOM AG reserves the right to refuse to accept cheques or bills of exchange as a method of payment. In all cases, cheques or bills of exchange shall only be accepted as conditional payments. The costs associated with processing these payments shall be borne by the customer. The entitlement to payment shall expire on clearance of the check or bill of exchange.
- (6) If there are multiple invoices outstanding against the customer, and a payment from the customer is not sufficient to settle all of their accounts, the payment shall be applied according to legal regulations (§ 366 para. 2 of the German Civil Code) even if the customer has expressly made the payment against a particular invoice.

§ 4 Scope of supply and performance

- (1) The parts of the performance to be provided or the items to be delivered by DEKOM AG to the customer shall be specified in detail in the order confirmation.
- (2) The stated delivery dates shall be non-binding, unless otherwise expressly agreed in writing. They shall be subject to the customer's timely fulfilment of all obligations necessary for timely delivery.
- (3) Should performance from a third party be required during installation of the delivery item, this preliminary performance may lengthen the delivery time.

GENERAL TERMS AND CONDITIONS

DEKOM AG's obligations regarding performance and performance time shall be subject to DEKOM AG receiving correct and timely provision of the preliminary performance. The same shall apply to strikes, lock-outs and other instances of force majeure, and to governmental orders.

(4) In order to withdraw from the contract due to failure to meet a delivery deadline, the customer must have issued a written reminder after expiry of the delivery deadline and set an appropriate grace period. Claims for damages due to late delivery shall not be accepted unless the delay was caused by gross negligence or wilful intent on the part of DEKOM AG.

(5) Unless otherwise expressly agreed, DEKOM AG shall be entitled to make partial deliveries.

§ 5 Installation and hire of video conferencing systems

(1) Following a separate written agreement, DEKOM AG shall provide installation of video conferencing systems in return for payment of expenses based on the latest applicable DEKOM AG price list.

(2) In the event that DEKOM AG provides a free trial installation, DEKOM AG shall be entitled to require the trial goods to be returned at any time. The goods must be returned in the condition stipulated in the contract. If the customer does not return the goods when requested, DEKOM AG may require compensation for use to be paid in line with the latest price list. The customer's liability for damage to the trial installation due to non-contractual use shall be unlimited in the event of negligence or wilful intent. DEKOM AG shall be liable only in the event of gross negligence or wilful intent. Maintenance and operation costs incurred during the trial installation shall be borne by the customer.

(3) All presentations and other advisory services provided by DEKOM AG shall be non-binding, unless otherwise agreed. DEKOM AG reserves the right to invoice for reasonable compensation of expenses. All product training requested shall be subject to a fee.

(4) Hire of video conferencing systems from DEKOM AG shall be subject to the specific conditions of hire and the latest applicable price list. Hire of premises shall be subject to a separate written agreement.

§ 6 Transfer of risk

(1) Dispatch shall be ex warehouse at the customer's expense and risk, even if free delivery has been agreed or if DEKOM AG is to carry out the installation. Risk shall transfer to the customer on handover of the goods to the carrier. The choice of the shipping route and shipping method shall be at DEKOM AG's discretion. DEKOM AG may also assign the task of shipping to their own employees. The customer shall be responsible for arranging transportation insurance.

(2) Should dispatch be delayed due to the customer's actions, the risk shall transfer to the customer when they are notified that the goods are ready for dispatch.

§ 7 Acceptance of work

(1) Work performed by DEKOM AG must be accepted in accordance with this provision. This shall not apply to services to be provided by DEKOM AG, particularly consulting and other support services, unless the order confirmation expressly specifies that acceptance is required.

(2) DEKOM AG shall notify the customer in writing that the delivery or performance is ready for acceptance.

(3) If acceptance is impossible due to the nature of the delivery or performance, completion shall take the place of acceptance.

(4) DEKOM AG may submit partial deliveries or partial performances for acceptance (partial acceptances). A partial acceptance may occur for instance after:

- completion of a self-contained work phase, or
- provision of self-contained, independently functional parts of the performance.

(3) The acceptance terms shall apply mutatis mutandis for partial acceptances. Where partial acceptances are required, DEKOM AG shall be entitled to withhold further partial deliveries and performances for as long as the customer is in arrears with the acceptance of partial deliveries or performances, or with payment for accepted partial deliveries or performances.

§ 8 Retention of title

(1) DEKOM AG shall retain ownership of items delivered by DEKOM AG (retained goods) until receivables arising from the business relationship with the customer are paid. Transfer of the retained goods to a third party shall be permitted only if this occurs in the ordinary course of the customer's business,

GENERAL TERMS AND CONDITIONS

and if they retain ownership of the retained goods until payment of all receivables arising from the business relationship with the third party. The customer shall not be entitled to pledge the retained goods or use them as security. The customer shall handle retained goods with care. DEKOM AG must be notified immediately if the retained goods are seized, damaged or lost, and in the event that the customer relocates their business premises. Should the customer materially breach these obligations, DEKOM AG may withdraw from the contract. In the event of late payment by the customer, DEKOM AG shall furthermore be entitled to take back and sell the retained goods, and to credit the amount obtained from the sale against existing claims; the same shall apply in the event of a deterioration in the customer's financial situation which does not become apparent until after concluding the contract and which poses a risk to the customer's counterperformance.

- (2) The customer hereby assigns to DEKOM AG their receivables from resale of the goods up to the amount owed to DEKOM AG by the customer, together with all ancillary rights. DEKOM AG hereby accepts this assignment. Until revoked, the customer shall be entitled to collect assigned receivables in their own name; revocation shall only be permissible if the customer is in arrears with payment.
- (3) Until full payment of the agreed price, DEKOM AG shall be entitled to adequately insure the retained goods against theft, destruction and damage, at the customer's expense, unless the customer can provide DEKOM AG with evidence that they have taken out such adequate insurance at their own expense.

§ 9 Distance contracts

DEKOM AG will only enter into contractual relationships with business customers. Furthermore, DEKOM AG will only provide access to the DEKOM AG online shop and sales advice to tradesmen, contractors and freelancers with registered businesses. Regulations on doorstep selling and distance contracts (§ 312 ff. of the German Civil Code), including the two week right of withdrawal are therefore not applicable.

§ 10 Right to withdraw from contract, contractual penalty

- (1) DEKOM AG shall be entitled to withdraw from the contract in the following cases:
 - a) in the event of non-delivery by an upstream supplier, through no fault of DEKOM AG;
 - b) in the event of force majeure such as industrial disputes, natural disasters and comparable events which, for more than a temporary period, significantly hinders or prevent DEKOM AG from providing services;
 - c) if unfavourable circumstances relating to the customer's financial situation or creditworthiness are discovered in retrospect;
 - d) in the event that the customer provides inaccurate details of their financial situation or creditworthiness which would significantly jeopardise the purpose of the contract;
 - e) in the event that the customer or the customer's businesses breaches the contract through unethical behaviour or unlawful acts.
- (2) In the event of claims for damages by DEKOM AG due to impossibility of performance caused by the customer, or due to withdrawal from the contract on legal or contractual grounds for which the customer is responsible (points 1c-e), DEKOM AG shall be entitled to flat-rate damages amounting to 25% of the respective contractual payment, unless the customer can provide evidence that the damages incurred were lower. The right to assert further claims for damages shall remain unaffected.

§ 11 Arrears, deterioration of customer's financial situation

- (1) If a payment deadline is exceeded, DEKOM AG shall be entitled to charge interest at 8% p.a. above the base rate from the start of the arrears and without a reminder. The right to assert further claims shall remain unaffected.
- (2) Should the customer be in arrears with payment of an invoice, or should their financial situation have deteriorated significantly since concluding the contract, all liabilities towards DEKOM AG shall become due with immediate effect. DEKOM AG shall be entitled to require payment in advance before making any outstanding deliveries.
- (3) Should the customer be in arrears with payment of a substantial portion of the price or fee owed for two consecutive months, DEKOM AG may, without notice, terminate the contract in which the arrears have occurred.

§ 12 Warranty and inspection and notification duties for purchases

- (1) The customer shall inspect the goods immediately upon receipt, and record any externally visible shipping damage, shipping defects or incorrect deliveries on the shipping documents. All delivered goods shall be inspected for completeness, including with regard to individual components. Quantitative discrepancies or defects identifiable on delivery must be reported to DEKOM AG in writing within three days following receipt of the goods. Defects

GENERAL TERMS AND CONDITIONS

or damage which are not externally visible must be reported in writing within the statutory warranty period of twelve months following receipt of the goods. The defective item must be stored securely and without modification. Further instructions should be obtained from DEKOM AG. If the goods are returned, they must be suitably packaged for shipping.

- (2) If the delivered goods are defective, DEKOM AG shall be obligated to provide subsequent performance. In the event of failed subsequent performance for newly manufactured goods, the customer may reserve the right to a reduction or to withdraw from the contract, at their discretion. The customer shall grant DEKOM AG reasonable time and opportunity for subsequent performance. The customer may only require delivery of a non-defective item after two attempts to repair the defective device have failed. Moreover, DEKOM AG may refuse the method of subsequent performance chosen by the customer if it is only possible with disproportionate costs.
- (3) The warranty shall not extend to natural wear or damage caused by improper handling of the goods. The warranty shall also not apply if operating and maintenance instructions are ignored or followed incorrectly, if consumables are used which do not meet the original specifications, or if the product is altered by the customer or a third party, unless the warranty claim is not based on the aforementioned reasons and the modification does not cause unreasonable difficulties in rectifying the defect.
- (4) If DEKOM AG issues a guarantee for the quality of the goods, the guarantee period shall begin when the customer receives the invoice.

§ 13 Warranty for service contracts

- (1) Should the work performed by DEKOM AG be defective, the customer may require the defect to be rectified within an appropriate period of time. Defects shall be rectified by repair or replacement, at DEKOM AG's discretion. Software defects with a material impact on the intended use shall, at DEKOM AG's discretion and depending on the significance of the fault, be rectified either by supplying an improved version of the software or by providing instructions for eliminating or circumventing the effects of the fault.
- (2) The customer is obligated to notify DEKOM AG immediately of apparent defects. Liability for damages due to a delay in rectifying defects shall only apply if the customer provided timely notification of the apparent defect. DEKOM AG shall be notified of defects in writing immediately after the customer becomes aware of them, with a comprehensive description of the error indications and where possible written documentation, hard copies or other data illustrating the defect.
- (3) If the customer is responsible for the defect, or a defect reported by the customer does not exist, DEKOM AG shall be entitled to require reimbursement from the customer of the costs incurred in rectifying the defect.
- (4) DEKOM AG may refuse repairs, replacements or compensation until the customer has paid DEKOM AG the agreed price, less an amount corresponding to the economic value of the defect or guaranteed feature.
- (5) Should attempts to rectify the defect fail, the customer shall be entitled to require a free of charge contract modification or a price reduction. Rectification of the defect shall not be deemed to have failed until two repair attempts have been unsuccessful. § 12 para. 3 shall otherwise apply mutandis for work performed.

§ 14 Liability

- (1) DEKOM AG's liability shall be unlimited in the event of gross negligence or wilful intent.
- (2) DEKOM AG shall be liable for damages resulting from an absence of guaranteed features in the amount of the customer's financial interest which was covered by the purpose of the assurance and apparent to DEKOM AG when the features were guaranteed.
- (3) In the event of a slightly negligent breach of material contractual obligations which are indispensable to achieving the purpose of the contract, and with which the customer must therefore be able to expect strict compliance, DEKOM AG shall, in accordance with statutory provisions, be liable only for such contract-specific damages as were foreseeable by DEKOM AG on conclusion of the contract, up to a limit of €5,000.
- (4) DEKOM AG shall otherwise accept no liability on any legal grounds.
- (5) The aforementioned liability limits shall not apply if DEKOM AG is liable under the German Product Liability Act, or for damages arising from death, physical injury or damage to health caused wilfully or through gross negligence.
- (6) DEKOM AG shall not be liable to the customer for the legality of items supplied to the customer, or the absence of defects in these items. Should claims be asserted against DEKOM AG by third parties, including the authorities, due to the illegality or defectiveness of such items, the customer shall indemnify DEKOM AG in this respect.

GENERAL TERMS AND CONDITIONS

§ 15 Rights of use for IT services

- (1) Unless IT services are otherwise contractually stipulated in individual cases, DEKOM AG shall supply the customer with software in the form of machine-readable object code, along with user documentation as per the relevant agreement with the customer in accordance with the order confirmation ("licence").
- (2) The licence is a single, non-transferrable licence solely for the use of the customer within the terms of the contract, and may only be used with the products supplied by DEKOM AG. The right of use includes the right:
 - to use the supplied computer or video communications programs on the customer's IT system, or in the event of a breakdown, on a backup system.
 - to make copies for archive purposes, as replacements or for troubleshooting. If the originals carry a copyright notice, the customer must also affix this to the copies.
 - to use the documentation to support the customer's use of the supplied computer and video communications programs, and
 - for third party companies (e.g. system integrators) to install, integrate and implement the supplied computer or video communications programs on behalf of the customer.
- (3) The customer's right to translate, edit or otherwise alter the licence requires express written consent in all cases. The customer shall not be entitled to decompile, disassemble or reverse engineer the supplied computer or video communications programs, or use any other method to generate the source code.
- (4) Supplementary to these terms of use, the relevant manufacturer's terms of use, which were delivered to the customer with the software, shall also apply.

§ 16 Intellectual property rights

- (1) The customer is obligated to notify DEKOM AG immediately in the event that a product supplied by DEKOM AG breaches intellectual property rights. The customer shall support DEKOM AG in a reasonable manner during any potential disputes with rights holders.
- (2) Conversely, the customer shall defend or indemnify DEKOM AG against all claims by rights holders against DEKOM AG which arise as a result of a rights infringement where DEKOM AG was following the customer's instructions.

§ 17 Customer's obligation to cooperate

- (1) The customer shall ensure that all cooperation required from the customer or their agents is provided in a timely manner and, unless otherwise expressly stipulated in the order confirmation, free of charge for DEKOM AG.
- (2) The customer shall immediately provide DEKOM AG with all information required by DEKOM AG in order to deliver the agreed performance. The customer shall also inform DEKOM AG of any significant changes during the term of this contractual relationship.
- (3) The customer shall afford DEKOM AG employees all necessary assistance when working on the customer's premises, and shall provide them with the necessary access to any property required.
- (4) The customer shall provide DEKOM AG with the name of a contact who will be available to DEKOM AG employees in the event of any questions while carrying out the contract, and who is authorised to provide clarifications regarding performance delivery and make decisions.
- (5) Data media provided by the customer must have no technical or content problems, and be free of harmful software (e.g. viruses). If this should not be the case, the customer shall compensate DEKOM AG for any resulting damages and indemnify DEKOM AG against any third party claims.
- (6) The customer shall keep copies of all documents and data media supplied to DEKOM AG, which DEKOM AG may access at any time, free of charge.
- (7) The customer shall grant DEKOM AG the right to use and modify third party systems, insofar as this is necessary in order to deliver the performance required under the relevant contract.

§ 18 Change requests

- (1) Changes or additions to the content or scope of performance required from DEKOM AG under the contract may be proposed by either contracting party to the other contracting party. The proposal must include at least the following details:

GENERAL TERMS AND CONDITIONS

- a concrete specification of the change or addition,
 - justification from a professional and IT perspective and the expected impact on processes and scheduling, and
 - estimated costs, including costs which have been or will be incurred for reviewing the change or addition request.
- (2) The other contracting party shall review the proposal and provide their opinion to the proposing party. The decision to implement the proposal for a change or addition shall be made by the customer. DEKOM AG may refuse to implement a proposal for a change or addition if it is technically unfeasible or involves disproportionate, unreasonable costs.
- (3) Taking the latest applicable DEKOM AG price list as a basis, DEKOM AG shall be entitled to additional expense-related compensation for any additional costs they incur by implementing the change or addition request or by carrying out the change request process.

§ 19 Hardware buy-back

- (1) In order for DEKOM AG to buy back used hardware, this must be requested using the order form provided. Any buy-back of used hardware is subject to a separate contract, to which these terms and conditions are applicable. However, buy-back is only possible when purchasing a new device at the same time, as specified on the order form.
- (2) A payment or voucher may only be issued after DEKOM AG has received and tested the used device. DEKOM AG reserves the right to refuse to accept used devices if they are unserviceable or do not match the details on the order form, or if these details are incomplete.

§ 20 Test purchases ("Try & Buy")

- (1) If a transaction is expressly indicated as "Try & Buy" on the order confirmation, the customer shall have the right to return goods identified as "Try & Buy" to DEKOM AG, Kellerbleek 3, D-22529 Hamburg within 30 days after receipt or - the event they are installed by DEKOM AG - installation of the goods. The time that the goods are received by DEKOM AG shall be used to determine whether the deadline has been met. The goods must be properly packed for shipment and returned in the original packaging. The risks and costs of returns shall be borne by the sender. The customer shall be reimbursed in full for the agreed purchase price of the returned goods. Installation, service and transport costs shall be borne by the customer. In principle, accessories shall not be included in "Try & Buy" transactions, unless expressly agreed as such.
- (2) All rights of use concerning the software and other proprietary rights shall expire on return of the goods. Copies of the software are not permitted during the trial period. Trademarks may not be removed.
- (3) The right of withdrawal under para. 1 and rights of use under para. 2 are not transferrable to third parties. Should the customer sell or transfer the goods to a third party during the trial period, the right of withdrawal shall expire. In the event of substantial damage to or loss of the goods (e.g. loss or theft), DEKOM AG may also require the agreed purchase price to be paid in full.

§ 21 Set-off, assignment, right of retention

- (1) The customer may only offset claims by DEKOM AG with claims that are undisputed or have been established as legally valid.
- (2) The customer may only transfer claims to which they are entitled to third parties with prior written consent from DEKOM AG.
- (3) The customer shall only be entitled to assert a right of retention on the basis of counterclaims directly arising from the respective contractual relationship. Moreover, the customer may only assert a right of retention on the basis of counterclaims against DEKOM AG if these counterclaims are undisputed or have been established as legally valid.

§ 22 Data protection

- (1) The customer and DEKOM AG are obligated to respect statutory data protection regulations when fulfilling the contractual relationship, and to require their employees to comply with these regulations. The contracting parties undertake, on request, to provide their respective data protection officers with evidence, in the legally required format, of their compliance with these regulations.
- (2) DEKOM and affiliated companies will collect, process and use the customer's personal data (inventory data) and usage and billing data in an automated process, insofar as this is required in order to establish, shape the content of or modify the contractual relationship, pursuant to §§ 5 para. 1, 6 para. 1, 18 para. 1 and 19 para. 1 of the Interstate Agreement on Media Services.
- (3) DEKOM AG shall regularly inform the customer of new products and services related to telecommunications services. The customer may opt out of any further mailings or information at any time.

GENERAL TERMS AND CONDITIONS

(4) If you have ordered a product from us, we will store your data for order processing in accordance with the legal provisions of the BDSG, German Commercial Code and the AO. We also use your data in this case in the context of the legal provisions to provide you with advertising on other products. Of course you can object at any time by phone, email or letter to such promotional use of your customer data like.

§ 23 Final provisions

- (1) Changes or additions to this contractual relationship must be made in writing. Amendments or supplements that do not satisfy this requirement shall be void. This also applies to changes in the written form requirement.
- (2) In the event of force majeure which significantly hinders or prevents performance or fulfilment of an obligation by one of the contracting parties, the affected party shall be entitled to postpone this obligation for the duration of the obstruction and an for appropriate start-up time. Industrial disputes within the contracting parties' companies or industrial disputes in third party companies and similar situations which directly or indirectly affect the contracting parties shall be considered as force majeure.
- (3) DEKOM AG may make use of third parties, in particular affiliated companies, as agents in fulfilling their delivery and performance obligations. This shall not affect DEKOM AG's contractual obligations.
- (4) The laws of the Federal Republic of Germany shall apply to all legal relationships between DEKOM AG and the customer. If the legal relationship is international, and the parties are commercial entities, the United Nations Convention on Contracts for the International Sale of Goods (CISG) of 11 April 1980 shall apply.
- (5) Hamburg is agreed as the sole place of jurisdiction, provided that the customer is a merchant as defined by the German Commercial Code and the contract forms a part of their business, or the customer has no registered office or place of residence in the Federal Republic of Germany when legal action is taken. DEKOM AG shall be entitled to bring action before any other legally competent court instead of a court in the place of jurisdiction agreed above.
- (6) If any clause in these general terms and conditions should be or become invalid, the validity of the remaining clauses shall not be affected. In such a case, the contracting parties shall be obligated to cooperate in drawing up provisions which will achieve a legally valid result that comes as close as possible to the intent of the invalid clause.

Stand: July 2017