

Allgemeine Geschäftsbedingungen der Crayon Deutschland GmbH

Stand: Juni 2020

I. Anwendungsbereich dieser Bedingungen

Für das Verhältnis zwischen Crayon Deutschland GmbH (nachfolgend Crayon) und dem Kunden gelten ausschließlich die nachfolgenden „Allgemeinen Geschäftsbedingungen“ in der zum Zeitpunkt der Bestellung gültigen Fassung. Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten für alle Lieferungen und Leistungen der Crayon gegenüber dem Kunden, insbesondere für Beratungs-, Schulungs- und andere Professional Services-Leistungen („Services“) sowie für die Überlassung von Nutzungsrechten an Software oder Cloud Services im Wege der Vermittlung einer direkten Bestellung des Kunden bei einem Hersteller („Direktes Licensing“) oder im Wege des Weiterverkaufs von Software durch Crayon an den Kunden („Indirektes Licensing“ oder „Reselling“). Hinsichtlich des Lizenzumfangs gelten sowohl im Falle des Direkten Licensing als auch im Falle des Indirekten Licensing die Lizenzbedingungen des jeweiligen Herstellers.

Abweichende Vereinbarungen, Ergänzungen sowie Abreden, Zusicherungen und Ähnliches sind nur verbindlich, wenn Crayon sie schriftlich oder in Textform bestätigt und in diesem Fall nur für diejenige Bestellung, für die sie vereinbart wurden. Etwaige allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden finden auch dann keine Anwendung, wenn sie in einer Bestellanfrage, Bestellung oder einem sonstigen Schreiben des Kunden in Bezug genommen werden oder enthalten sind und Crayon nicht widerspricht.

II. Vertragsschluss

A. Allgemeine Regelungen

Alle von Crayon in Katalogen, Preislisten, Anzeigen, elektronischen Medien und dergleichen angegebenen, abgedruckten oder gespeicherten Angebote und Preisangaben sind unverbindlich und freibleibend.

Ein wirksamer Vertrag über Services oder Licensing (jeweils ein „Vertrag“) kommt erst durch die verbindliche Annahme der Kundenbestellung durch Crayon zustande. Der Kunde verzichtet hierbei auf den Zugang einer Annahmeerklärung im Sinne von § 151 S. 1 BGB. Crayon informiert den Kunden über den Vertragsabschluss entweder durch eine Auftragsbestätigung oder spätestens durch Überlassung der bestellten Software (oder der zur Aktivierung erforderlichen Lizenzschlüssel) oder Erbringung der bestellten Services. Die Annahmeerklärung kann auch durch ein Angebot zum Download oder durch ein Angebot zur Erbringung der beauftragten Services erfolgen.

Erfolgt die Bestellung des Kunden in elektronischer Form, so behält sich Crayon vor, den Eingang der Bestellung zu bestätigen und deren Einzelheiten aufzuführen

(Bestellbestätigung). Diese Bestellbestätigung stellt keine verbindliche Annahme des Auftrages/der Anfrage des Kunden dar, sondern soll diesen nur darüber informieren, dass seine Bestellung bei Crayon eingegangen ist.

Sollte Crayon nach Vertragsabschluss feststellen, dass die bestellte Ware nicht mehr verfügbar ist oder die bestellte Ware oder Leistung aus rechtlichen Gründen nicht geliefert oder aus sonstigen von Crayon nicht zu vertretenden Gründen nicht erbracht werden kann, kann Crayon entweder eine in Qualität und Preis gleichwertige Ware bzw. Leistung anbieten oder vom Vertrag zurücktreten. Bereits erhaltene Zahlungen wird Crayon umgehend nach einem Rücktritt vom Vertrag erstatten.

B. Regelungen für Licensing

1. Gegenstand des Vertrags

Einzelheiten des Vertragsinhalts, insbesondere die Bezeichnung der über Crayon beschafften Software, die Anzahl der Lizzenzen, der Hersteller, die Art der Beschaffung (Direktes oder Indirektes Licensing) und weitere Einzelheiten ergeben sich aus der jeweiligen Auftragsdokumentation zum Vertrag.

2. Beschaffenheit der Software

Software ist Standardsoftware, die nicht für individuelle Bedürfnisse des Kunden hergestellt worden ist. Dem Kunden ist bekannt, dass es nach dem Stand der Technik unmöglich ist, Standardsoftware fehlerfrei für alle Anwendungsbedingungen zu entwickeln.

Software wird, wenn nicht anders vereinbart, in einer für das Betriebssystem Microsoft Windows geeigneten Fassung geliefert. Es besteht kein Anspruch seitens des Kunden auf Bekanntgabe des Quellcodes.

3. Nutzungsrechte

Soweit die Lieferung von Standardsoftware dritter Hersteller geschuldet ist, gelten sowohl im Falle des Direkten Licensing als auch im Falle des Indirekten Licensing die Lizenzbedingungen des Herstellers.

Im Falle des Direkten Licensing bestellt der Kunde direkt beim Hersteller und schließt direkt mit dem Hersteller einen Lizenzvertrag zu den Lizenzbedingungen des Herstellers ab (z.B. ein Enterprise Agreement).

Im Falle des Indirekten Licensing erkennt der Kunde mit der Bestellung bei Crayon die Geltung der Lizenzbedingungen des Herstellers an.

Unbeschadet aller weiteren Vereinbarungen im Vertrag und/oder in den Lizenzbedingungen des Herstellers erhält der Kunde grundsätzlich ein nicht ausschließliches Recht zur Nutzung der Software ohne eine Berechtigung zur Erteilung von Nutzungsrechten oder sonstigen Überlassung der Software an Dritte. Zeitlich befristete Nutzungsrechte sind grundsätzlich nicht übertragbar.

Vorhandene Urheberrechtsvermerke oder Registriermerkmale, vor allem die Registriernummer der Software, dürfen nicht entfernt werden.

4. Belieferung

Soweit nicht anderweitig vereinbart, erfolgt die Lieferung, indem der Kunde die lizenzierte Software per elektronischer Übertragung, durch elektronischen Zugriff oder als Download erhält.

5. Erfüllungsort/Lieferbedingungen

Der Erfüllungsort im Falle eines Lizenzgeschäfts ist der Sitz des Kunden, an dem die Freischaltung der Lizenzschlüssel erfolgt. In Ausnahmefällen wird noch ein Versand von Softwarelizenzen (Programmen) durchgeführt. In dem Fall geschieht die Erfüllung am Ort des Versenders (Crayon oder Partner).

Alle Lieferungen erfolgen ab Haus. Der Versand erfolgt stets im Auftrag und auf Kosten des Kunden. Die Auswahl des Transportunternehmens obliegt Crayon. Crayon ist zu Teillieferungen berechtigt.

Geht innerhalb von 10 Werktagen nach Erhalt der Lieferung keine Rüge bzgl. offener Mängel, sonstiger Abweichungen oder Fehlmengen bei Crayon ein, gilt die Ware als genehmigt. Ansprüche wegen verdeckter Mängel bleiben hiervon unberührt.

6. Export

Für die Beachtung von Exportkontrollvorschriften ist der Kunde allein verantwortlich. Crayon ist nicht verpflichtet, Waren an Orte zu versenden, für die Exportbeschränkungen gelten.

Dem Kunden ist bekannt, dass die Lizenz- oder Vertragsbedingungen der jeweiligen Hersteller Regelungen zur Exportkontrolle enthalten können, zu deren Einhaltung er sich verpflichtet.

C. Regelungen für Services

1. Gegenstand des Vertrages

Einzelheiten des Vertragsinhalts, insbesondere Art, Umfang, Ort und Zeit der von Crayon zu erbringenden Services sowie die Vergütung ergeben sich aus der jeweiligen Auftragsdokumentation zum Vertrag. Soweit in den Verträgen nichts anderes bestimmt ist, werden diese Dienstleistungen in Räumlichkeiten von Crayon erbracht. Dies gilt auch für etwaige Berichts- oder Dokumentationspflichten.

2. Vertragsdauer und Kündigung

Die Laufzeit eines Vertrags über Services ergibt sich aus der Auftragsdokumentation. Typischerweise wird ein Vertrag über Services für eine feste Grundlaufzeit (in der Regel bis zu drei Jahre) nach Festpreis oder zu vereinbarten Stunden- und Tagessätzen nach Abruf geschlossen.

Im Falle von Dauerschuldverhältnissen über Services gegen wiederkehrende Vergütung (Managed Services) verlängert sich die anfängliche Laufzeit jeweils automatisch um ein weiteres Vertragsjahr, sofern keine der Parteien den Vertrag mit einer Frist von drei Monaten zum jeweiligen Ablaufdatum schriftlich gekündigt hat.

Crayon ist berechtigt, einen Vertrag über Services jederzeit fristlos mit sofortiger Wirkung in folgenden Fällen zu kündigen:

- Der Kunde befindet sich in Zahlungsverzug und leistet trotz Ablauf einer angemessenen Nachfrist nicht.
- Der Kunde verletzt Mitwirkungspflichten, deren Erfüllung Voraussetzung für die Erbringung der Services durch Crayon ist, und erfüllt diese auch nach Ablauf einer von Crayon gesetzten angemessenen Frist von mindestens 30 Tagen nicht.

Das Recht beider Parteien zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt hiervon unberührt.

Soweit nicht anderweitig vereinbart, ist Crayon berechtigt, einen Vertrag über Services jederzeit mit einer Laufzeit von vier Wochen zum Ende eines Kalendermonats ordentlich zu kündigen.

3. Unterbeauftragung

Crayon ist berechtigt, Unterauftragnehmer mit der Erbringung der Services oder der Erbringung von Teilen der Services zu beauftragen. Crayon wird im Falle einer Unterbeauftragung gewährleisten, dass der Unterauftragnehmer im Wesentlichen den gleichen vertraglichen Vereinbarungen unterliegt wie Crayon. Auf Anfrage des Kunden wird Crayon den Kunden jederzeit eine Liste der für die Erbringung der Services eingesetzten Unterauftragnehmer zur Verfügung stellen.

4. Change Request

Änderungen eines Vertrags über Services erfolgen durch eine schriftliche Nachtragsvereinbarung nach dem im Folgenden aufgezeigten Change Request Prozedere.

Arten von Change Request

Abschluss eines neuen Vertrags über Services (neue Beauftragung)

Ein neuer Vertrag über Services wird nur dann abgeschlossen, wenn die vom Kunden geforderte Änderung nicht in einen vorhandenen Vertrag über Services integriert werden kann oder das Volumen der neuen Dienstleistung dies erforderlich macht.

Änderung eines Vertrags über Services

Wünscht eine Partei eine Änderung eines Vertrags über Services (etwa eine Änderung betreffend Art und Umfang der Leistungen, Terminen oder Ort), so teilt sie dies der anderen Partei unverzüglich schriftlich mit (Änderungsantrag, auch als Change Request bezeichnet). Der Change Request hat die betreffende Beauftragung

unter Angabe der zu ändernden Bestandteile der Beauftragung genau zu bezeichnen. Der Kunde und Crayon sind gleichermaßen berechtigt, einen Change Request zu stellen. Sofern beide Parteien Einigkeit über Änderungsumfang und Preis erzielt haben, wird die Änderung schriftlich dokumentiert. Die neue Version des Vertrags erhält eine neue Versionsnummer und wird von beiden Parteien unterzeichnet und dann zu einem vereinbarten Termin wirksam. Sofern der Change Request die Aufwendungen der Crayon verändert, wird im Rahmen dieses Vorganges auch eine Preisanpassung vorgenommen.

Kosten des Change Request

Crayon hat Anspruch auf Erstattung der Mehraufwendungen und Kosten, die durch die Durchführung des Änderungsverfahrens entstehen (Evaluation der Änderungsanträge, Erstellung einer Machbarkeitsstudie, etc.), sofern die dafür notwendigen Aufwendungen vier Stunden überschreiten und die Aufwendungen auf Grund eines Change Request vom Kunden erfolgten. Für die Berechnung der Mehraufwendungen gelten die vereinbarten Stundensätze / Tagessätze. Sollten die Parteien solche nicht vereinbart haben, gelten die allgemeinen Stundensätze / Tagessätze von Crayon.

III. Ansprechpartner, Mitarbeiter und Leistung

A. Allgemeine Regelungen

Die Parteien verpflichten sich zur konstruktiven Zusammenarbeit. Hierfür benennen Crayon und der Kunde in der jeweiligen Beauftragung jeweils einen Ansprechpartner, der im Rahmen der Leistungserbringung als Ansprechperson der Parteien dient. An diesen Ansprechpartner sind sämtliche Mitteilungen gemäß diesem Vertrag und/oder den Beauftragungen zu richten, es sei denn, die Parteien haben Abweichendes vereinbart.

B. Regelungen für Services

1. Mitarbeiter

Crayon trägt dafür Sorge, dass die zur Erbringung der in den Beauftragungen vereinbarten Leistungen eingesetzten Mitarbeiter die dafür erforderliche(n) Qualifikation(en) besitzen.

Verlangt der Kunde die Auswechselung eines Mitarbeiters von Crayon, weil dieser nachweislich die notwendige Sachkunde zur Leistungserbringung nicht besitzt und wechselt Crayon den betreffenden Mitarbeiter daraufhin nicht aus, ist der Kunde berechtigt, nach Ablauf einer angemessenen Frist die weitere Erfüllung des jeweiligen Vertrags in Bezug auf die betroffenen Leistungsteile abzulehnen und den Vertrag insoweit zu kündigen. Zur Klarstellung: Die Vergütungsansprüche von Crayon betreffend bereits erbrachte Leistungen sowie für die Leistungen, die bis zur Wirksamkeit der Kündigung noch erbracht werden, bleiben in diesem Fall unberührt;

ebenso bleibt der Vertrag im Übrigen, d.h. in Bezug auf Leistungen, die nicht von dem betreffenden Mitarbeiter erbracht werden, unberührt.

2. Leistungsstandard

Crayon wird die Services mit der nach der Art der Services angemessenen Sorgfalt erbringen. Zu diesem Zwecke wird Crayon die Dienstleistungen von einer angemessenen Anzahl entsprechend qualifizierter und geschulter Mitarbeiter mit der gebotenen Sorgfalt sowie in der Qualität ausführen, die der Kunde nach den jeweiligen Umständen berechtigterweise erwarten kann.

3. Mitwirkungspflichten und Beistellung von Lizizenzen

Mitwirkungspflichten

Der Kunde ist verpflichtet, Crayon sämtliche Informationen zur Verfügung zu stellen sowie jede sonstige Mitwirkung zu erbringen, die Crayon zur Erbringung der Services benötigt.

Zu den Mitwirkungspflichten des Kunden zählen insbesondere, aber nicht ausschließlich:

- rechtzeitige und vollständige Information über Auftrag und Umfeld,
- rechtzeitige und unentgeltliche Bereitstellung der für die Leistungserbringung notwendigen und in der Sphäre des Kunden befindlichen Informationen, Unterlagen und Hilfsmittel sowie sonstige Unterstützungshandlungen,
- Benennung von Entscheidungs- und Abstimminstanzen und
- Termineinhaltung von Mitarbeitern in Projektgruppe und Fachbereich.

Die Parteien stimmen darin überein, dass die aktive und kontinuierliche Mitwirkung der Mitarbeiter des Kunden eine für die vertragsgemäße Leistungserbringung notwendige Voraussetzung ist.

Crayon erbringt die vereinbarten Services auf der Grundlage der vom Kunden übermittelten Informationen. Der Kunde wird Crayon daher über die geschäftlichen, organisatorischen, technischen oder anderweitig für die Durchführung der Services wesentlichen Umstände seines Unternehmens umfassend informieren. Die Vollständigkeit der Informationen wird der Kunde Crayon auf Anfrage schriftlich bestätigen.

Der Kunde verpflichtet sich, (i) sämtliche die Durchführung der Services betreffenden Fragen vollständig, zutreffend und unverzüglich zu beantworten und (ii) Crayon von sämtlichen während der Durchführung des Beratungsauftrags auftretenden Veränderungen der für die Beantwortung dieser Fragen maßgeblichen Umstände unverzüglich zu unterrichten. Weitere spezifische Mitwirkungspflichten des Kunden sind in der Auftragsdokumentation des jeweiligen Vertrags geregelt.

Beistellung von Lizizenzen

Sofern es für die Erbringung der Services erforderlich ist, EDV-Systeme oder die IT-Infrastruktur des Kunden zu nutzen, stellt der Kunde sicher, dass die Mitarbeiter von Crayon zur Nutzung der Programme berechtigt sind und ihnen der Zugang ermöglicht wird. Soweit Dritte Ansprüche gegen Crayon wegen der Verletzung von Nutzungsrechten an solchen Programmen oder sonstigen damit im Zusammenhang stehenden Rechten geltend machen, wird der Kunde Crayon auf erstes Auffordern hiervon freistellen.

Crayon und der Kunde verpflichten sich zur gegenseitigen Loyalität. Insbesondere verpflichtet sich jede Partei, es - ohne vorherige Zustimmung der jeweils anderen Partei - zu unterlassen, gegenwärtige oder ehemalige Mitarbeiter der anderen Partei, die bei der Erbringung der Services oder anderweitig an der Erfüllung eines Vertrags mitgewirkt haben, innerhalb von 12 Monaten nach deren Einsatz im Rahmen der Services aktiv abzuwerben.

4. Rechtsfolgen bei Verstößen

Nachfristsetzung

Crayon kann dem Kunden eine angemessene Nachfrist zur Erfüllung der Mitwirkungspflicht setzen und dabei ankündigen, dass für den Fall des fruchtlosen Verstreichens der Frist entweder die Ersatzvornahme erfolgt oder die Beauftragung fristlos gekündigt wird.

Recht zur Ersatzvornahme

Nach fruchtlosem Verstreichen der Nachfristsetzung ist Crayon berechtigt, auf Kosten des Kunden die unterlassene Mitwirkungspflicht des Kunden auch selbst ersetztweise vornehmen, sofern dies zur ordnungsgemäßen Fortführung oder Erbringung der vereinbarten Leistung erforderlich ist.

Kündigung/ Schadensersatz

Im Falle einer Kündigung wegen Nichterfüllung der gesetzlichen oder vereinbarten Mitwirkungspflichten ist der Kunde verpflichtet, Crayon den daraus resultierenden Schaden zu ersetzen. Eventuelle in der Beauftragung vereinbarte Vergütungen für Wartezeiten von Crayon werden auf die angemessene Entschädigung angerechnet. Sonstige Ansprüche - insbesondere Vergütungsansprüche für bereits erbrachte Leistungen sowie der Ersatz der in der Vergütung nicht inbegriffenen Auslagen und Schadensersatzansprüche - bleiben unberührt.

5. Absagen von Terminen

Sofern der Kunde einen mit Crayon für die Erbringung von Services vereinbarten Termin (z.B. einen Workshop oder einen sonstigen bereits mit Datum vereinbarten Termin) weniger als 2 Werkstage vor dem Termin absagt, ist der Kunde Crayon zum Schadensersatz verpflichtet (d.h. insbesondere zum Ersatz von für den Termin bereits getätigten Aufwendungen sowie zur Vergütung der für den Termin eingeplanten Manntage von Crayon). Zum Aufwendungsersatz (etwa: Erstattung von Stornogebühren für gebuchte Reisen oder Hotels) ist der

Kunde auch im Falle einer früheren Absage eines Termins verpflichtet.

IV. Preise, Zahlungsbedingungen und Verzug

A. Allgemeine Regelungen

Die Preise von Crayon verstehen sich zuzüglich der jeweiligen gesetzlichen Umsatzsteuer, derzeit 19%, sowie eventuell auftretender Versand-, Versicherungs- und Verpackungskosten.

Soweit nicht im Vertrag anders vereinbart, ist die Vergütung innerhalb von 14 Tagen nach Rechnungsdatum ohne Abzug zu zahlen. Nach Ablauf dieser Frist gerät der Kunde automatisch in Verzug, ohne dass es einer weiteren Zahlungsaufforderung oder dergleichen bedarf. Skonto wird nicht gewährt.

Crayon ist berechtigt, auch bei entgegenstehender Tilgungsbestimmung des Kunden die Zahlung auf die älteste fällige Rechnung zu verrechnen.

Ist der Kunde mit vertraglich geschuldeten Zahlungen im Verzug, so gilt unbeschadet anderer Crayon zustehender Rechte und Rechtsmittel, dass der sich in Verzug befindliche Betrag zzgl. Verzugszinsen gem. § 288 II BGB mit jährlich neun (9) Prozentpunkten über dem jeweils gültigen Basiszinssatz für die Dauer des Verzuges auszugleichen ist.

Crayon behält sich – unbeschadet weiterer Rechte von Crayon im Verzugsfall – die Zurückbehaltung von Services während der Dauer des Verzuges vor.

Bei Vereinbarung einer Lieferfrist von mehr als 4 Monaten sowie bei Dauerschuldverhältnissen ist Crayon vorbehaltlich abweichender Vereinbarungen berechtigt, Kostensteigerungen, denen Crayon im Rahmen der Belieferung durch Crayons Zulieferer unterliegt, an den Kunden im erforderlichen und zumutbaren Umfang weiterzugeben.

B. Regelungen für Licensing

Im Falle des Indirekten Licensing sind sämtliche Nutzungsrechte des Kunden an im Wege des Indirekten Licensing lizenzierte Software zunächst auf einen Zeitraum von 30 Tagen ab der Aktivierung einer Lizenz durch den Kunden beschränkt. Erst mit vollständiger Bezahlung der für die Nutzungsrechte geschuldeten Vergütung erhält der Kunde die Nutzungsrechte für den im Vertrag konkret vereinbarten Zeitraum (d.h. im Falle von dauerhafter Lizenzierung unbefristet und im Falle von befristeten Lizzenzen für die vereinbarte Laufzeit).

Sofern der Kunde innerhalb von 45 Tagen ab Lieferung von Lizzenzen die geschuldete Vergütung nicht gezahlt hat, ist Crayon zum Rücktritt von dem betreffenden Vertrag berechtigt.

C. Regelungen für Services

Unbeschadet weiterer vertraglicher oder gesetzlicher Rechte ist Crayon berechtigt, für die in den Beauftragungen definierten Leistungen unter den

nachstehenden Voraussetzungen eine angemessene Preisanpassung zu verlangen:

- bei einem Change Request,
- bei Mehraufwand durch auftraggeberseitige Verletzung der Mitwirkungspflicht,
- bei Änderung der Projektrahmenbedingungen oder
- durch auftraggeberseitige Terminverzögerungen verursachte Mehraufwendungen.

Hierüber wird mit dem Kunden rechtzeitig verhandelt und eine für beide Seiten einvernehmliche Regelung erzielt.

V. Aufrechnungs- und Zurückbehaltungsrechte/Abtretung

Der Kunde ist zur Aufrechnung nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Forderungen berechtigt. Zur Ausübung von Zurückbehaltungsrechten ist der Kunde nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Forderungen aus demselben Rechtsverhältnis berechtigt.

Der Kunde ist nicht berechtigt, Ansprüche gegen Crayon ohne schriftliche Zustimmung durch Crayon an Dritte abzutreten.

Wird nach Vertragsschluss erkennbar, dass der Zahlungsanspruch von Crayon durch mangelnde Leistungsfähigkeit des Kunden gefährdet wird, so ist der Kunde zur Vorleistung verpflichtet.

Im Übrigen gilt § 321 BGB mit der Maßgabe, dass Crayon auch bei Gefährdung anderer Ansprüche aus dem gleichen rechtlichen Verhältnis die Leistung verweigern kann.

Ist Ratenzahlung vereinbart, so tritt die Fälligkeit der gesamten Restforderung ein, wenn der Kunde sich mit mindestens zwei aufeinander folgenden Raten ganz oder teilweise in Verzug befindet.

VI. Liefer- und Leistungshindernisse

A. Regelungen für Licensing

1. Vorbehalt der Selbstbelieferung

Die Lieferpflicht von Crayon steht – soweit die Software über Lieferanten bezogen wird – unter dem Vorbehalt der rechtzeitigen und richtigen Selbstbelieferung.

2. Leistungshindernisse

Von Crayon nicht zu vertretende Leistungshindernisse führen zu einer entsprechenden Verlängerung der Leistungsfrist. Besteht das Leistungshindernis auf unbekannte Zeit fort und wird hierdurch der Vertragszweck gefährdet, ist Crayon zum Rücktritt vom Vertrag berechtigt.

B. Regelungen für Services

1. Fristversäumnis aufgrund höherer Gewalt

Für den Fall, dass ein vereinbarter Termin von Crayon nicht eingehalten wird und/oder die Leistung wesentlich erschwert oder unmöglich wird und dies auf Umständen beruht, die Crayon nicht zu vertreten hat, ist die Frist zur Leistungserbringung angemessen zu verlängern, ohne dass weitere Ansprüche gegen Crayon aus der Fristversäumung entstehen. Crayon wird dem Kunden unverzüglich bekannt gewordene Umstände mitteilen, die voraussichtlich zu einer Fristverlängerung führen werden.

Diese Umstände liegen insbesondere vor bei höherer Gewalt, d.h. bei Ereignissen, die Crayon an der Leistung hindern und für Crayon unvorhersehbar und unverschuldet sind.

2. Unterbrechung

Unterbrechungen der vereinbarten Leistungserbringung über wiederkehrende Leistungen sind im gegenseitigen Einvernehmen schriftlich festzulegen

VII. Haftung

Sofern in diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen und/oder dem Vertrag nichts Abweichendes geregelt ist, haftet Crayon unbeschränkt für Vorsatz und Fahrlässigkeit.

Für einfache Fahrlässigkeit haftet Crayon – außer im Fall der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit – nur, wenn vertragswesentliche Pflichten (Kardinalspflichten) verletzt sind. Kardinalspflichten sind Pflichten, deren Erfüllung Voraussetzung für die ordnungsgemäße Vertragserfüllung ist, deren Nichteinhaltung den Vertragszweck gefährden würde und auf deren Erfüllung der Kunde regelmäßig vertraut. Die Haftung von Crayon für leichte Fahrlässigkeit ist dabei begrenzt auf den zum Zeitpunkt des Abschlusses des Vertrags vertragstypischen und vorhersehbaren Schaden. Im Falle der leicht fahrlässig verursachten Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit haftet Crayon unbeschränkt.

Die Haftung für mittelbare und unvorhersehbare Schäden, Produktions- und Nutzungsausfall, entgangenen Gewinn, ausgebliebene Einsparungen und Vermögensschäden wegen Ansprüchen Dritter, ist im Falle einfacher Fahrlässigkeit – außer im Falle der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit
- ausgeschlossen.

Die ordnungsgemäße Datensicherung obliegt dem Kunden. Für Datenverluste haftet Crayon - außer bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit – nicht, soweit der Kunde nicht in regelmäßigen Abständen Systemprüfungen und Datensicherungen durchgeführt hat und die Daten bei Durchführung entsprechender Prüfungen bzw. Datensicherungen mit reproduzierbar gewesen wären.

Vorstehende Haftungsbeschränkungen bzw. -ausschlüsse gelten nicht für eine gesetzlich zwingend vorgeschriebene verschuldensunabhängige Haftung (z.B. Ansprüche nach dem Produkthaftungsgesetz).

Soweit die Haftung ausgeschlossen oder beschränkt ist, gilt dies auch für die persönliche Haftung der Angestellten, Arbeitnehmer, Vertreter, Organe und Erfüllungsgehilfen von Crayon.

VIII. Mängel

A. Allgemeine Regelungen

Alle etwaigen Schadensersatzansprüche wegen Sach- oder Rechtsmängeln („**Mängel**“) unterliegen den unter Ziffer VII geregelten Haftungsbeschränkungen.

Etwaige Ansprüche des Kunden gegen Crayon wegen Sach- oder Rechtsmängel verjähren in zwölf Monaten ab dem gesetzlichen Beginn der Verjährungsfrist; dies gilt nicht im Fall von Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit seitens Crayon oder im Fall einer Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit; in den zuletzt genannten Fällen gelten die gesetzlichen Verjährungsregelungen.

B. Regelungen für Licensing

Soweit sich für Crayon im Rahmen der Nacherfüllung die Aufwendungen erhöhen, da die gekaufte Sache an einen anderen Ort als den Lieferort verbracht wurde, trägt diese Mehrkosten der Kunde, es sei denn, der Ortswechsel entspricht dem bestimmungsgemäßen Gebrauch der Sache.

Im Falle etwaiger Ansprüche des Kunden wegen Mängeln gegen Crayon ist bei dauerhafter Lizenzierung ein etwaiges Recht des Kunden auf Minderung ausgeschlossen. Im Fall befristeter Lizenzierung ist ein etwaiges Recht des Kunden auf Minderung auf das Recht zur Rückforderung bereits gezahlter Vergütung nach Bereicherungsrecht beschränkt.

Crayon ist berechtigt, zur Erfüllung etwaiger Mängelansprüche des Kunden etwaige eigene Mängelansprüche von Crayon gegen einen Dritten an den Kunden abzutreten, soweit die mangelhafte Sache von einem Dritten geliefert wurde.

Beim Kauf gebrauchter Waren sind die Rechte des Kunden wegen Mängeln ausgeschlossen. Dies gilt nicht für Schadensersatzansprüche und Ansprüche aus einer von Crayon erteilten Zusicherung oder Beschaffungs- oder Haltbarkeitsgarantie oder wenn der Mangel arglistig verschwiegen wurde.

C. Regelungen für Services

Sofern Crayon Services erbringt, die als Werkleistungen im Sinne des BGB einzustufen sind, hat Crayon im Falle von Mängeln das Recht zur mindestens zweimaligen Nachbesserung, jeweils innerhalb angemessener Frist.

IX. Datenschutz/Vertraulichkeit

1. Datenschutz

Crayon wird personenbezogene Daten im Sinne der Datenschutzgrundverordnung (DS-GVO) und anderer einschlägigen Datenschutzbestimmungen („personenbezogene Daten“) nur nach Maßgabe der jeweils einschlägigen gesetzlichen Bestimmungen erheben, verarbeiten und nutzen. Die Datenverarbeitung im Sinne dieses Vertrages erfolgt mit elektronischen und anderen Mitteln.

Crayon erhebt, verarbeitet und nutzt die vom Kunden zum Zweck der Erbringung der vertragsgegenständlichen Leistungen übergebenen oder zugänglich gemachten personenbezogenen Daten des Kunden im Wege der weisungsgebundenen Auftragsverarbeitung (Art. 28 DS-GVO) für den Kunden. Der Kunde behält die volle Kontrolle über die von Crayon für ihn zu erhebenden, zu verarbeitenden und zu nutzenden Daten. Es gelten die Regelungen der zwischen den Parteien separat abgeschlossenen Auftragsverarbeitungsvereinbarung.

2. Vertraulichkeit

Sofern in dem Vertrag nichts anderes geregelt ist, vereinbaren die Parteien, dass alle zwischen ihnen ausgetauschten Informationen nach deren Übermittlung als streng vertraulich zu behandeln sind, ausschließlich für die von den Parteien beabsichtigten Zwecke verwendet und die Parteien im Umgang mit diesen erhaltenen Informationen jeweils dieselben Vorkehrungen walten lassen werden, die sie auch zum Schutz ihrer eigenen vertraulichen Informationen anwenden, mindestens jedoch angemessene Schutzvorkehrungen, um deren Offenlegung zu verhindern und ihre Vertraulichkeit zu wahren. Ohne die vorherige schriftliche Zustimmung der jeweils anderen Partei dürfen diese Informationen nicht von der Empfängerpartei, deren Bevollmächtigten, Vertretern oder Mitarbeitern offengelegt werden.

Dadurch soll jedoch keine der Parteien an der Offenlegung von Informationen gehindert werden, die auf andere Weise als durch Offenlegung seitens der Empfängerpartei, ihrer Mitarbeiter, Bevollmächtigten, Vertreter oder anderer Personen, gegenüber denen die Empfängerpartei diese Informationen offen gelegt hat, öffentlich zugänglich werden; oder der Empfängerpartei bereits vor der Offenlegung durch die andere Partei auf nicht-vertraulichem Wege zur Verfügung standen, vorausgesetzt, diese vorherige Offenlegung und die Tatsache, dass diese nicht der Vertraulichkeit unterlag, sind schriftlich belegt; oder der Empfängerpartei oder Parteien auf nicht-vertraulicher Basis aus einer anderen Quelle als der anderen Partei dieses Vertrages zugänglich

werden, vorausgesetzt, diese Quelle unterliegt keiner Vertraulichkeitsvereinbarung mit der anderen Partei.

Darüber hinaus ist Crayon zur Weitergabe der vertraulichen Informationen berechtigt, soweit Crayon zu dieser Weitergabe von Gesetzes wegen, aufgrund eines vollstreckbaren Urteils eines Gerichts oder aufgrund einer vollstreckbaren Anordnung einer Verwaltungs- oder Aufsichtsbehörde verpflichtet ist und vorher den Kunden von der Verpflichtung zur Weitergabe der vertraulichen Informationen in Kenntnis gesetzt hat, soweit gesetzlich zulässig, und diesen bei eventuellen Bemühungen unterstützt hat, die Vertraulichkeit der Informationen zu schützen.

X. Sonstige Bestimmungen

1. Salvatorische Klausel

Soweit einzelne Bestimmungen dieses Vertrages unwirksam sind oder werden, wird die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen hiervon nicht berührt. An die Stelle der unwirksamen Bestimmungen tritt eine Ersatzregelung, die dem mit der unwirksamen Bestimmung angestrebten Zweck möglichst nahekommt.

Sollten die Vereinbarungen zwischen den Parteien lückenhaft sein, werden die Parteien zur Ausfüllung der Lücke Vereinbarungen treffen, die den Interessen der Parteien und dem mit den übrigen Vereinbarungen verfolgten Vertragszwecken gerecht werden.

2. Eskalationsmanagement

Die Parteien vereinbaren nachfolgendes Eskalationsmanagement. Die Parteien sind erst nach erfolglosem Durchlaufen des nachfolgend beschriebenen Streitbeilegungsverfahrens berechtigt, den ordentlichen Rechtsweg zu beschreiten. Das Recht der Parteien zur jederzeitigen Geltendmachung von Ansprüchen im Wege des einstweiligen Rechtsschutzes bleibt ausdrücklich unberührt.

Erste Eskalationsstufe

Für diese Stufe ist grundsätzlich der in der Auftragsdokumentation des jeweiligen Vertrags benannte Projektleiter zuständig.

Soweit die Meinungsverschiedenheit auf dieser Stufe nicht innerhalb von 15 Werktagen gelöst werden kann, ist die Angelegenheit durch die Projektleiter innerhalb von zehn weiteren Werktagen an das nächst höhere Entscheidungsgremium (2nd Level Eskalation) abzugeben. Die Parteien haben hierbei schriftlich den Sachverhalt unter Beifügung der unterschiedlichen Standpunkte festzuhalten.

Zweite Eskalationsstufe

Für diese Stufe sind die folgenden Ansprechpartner zuständig:

Crayon Deutschland GmbH	Auftraggeber
Director Software & Cloud Advisory Inselkammerstr. 12 82008 Unterhaching	

Kommt innerhalb von weiteren zehn Werktagen auch auf dieser Stufe keine Einigung zustande, ist jede Vertragspartei berechtigt, unabhängig von der anderen zu erklären, dass die Verhandlungen gescheitert sind. Erst danach sind die Vertragsparteien berechtigt, den Rechtsweg zu beschreiten.

3. Recht und Gerichtsstand

Die mit Crayon geschlossenen Verträge unterliegen in allen Fällen, auch bei Auslandsbezug, dem deutschen Recht. Ausschließlicher Gerichtsstand ist München.
