

# Allgemeine Geschäftsbedingungen

Rainer Willmanns  
Unternehmensberater für  
erfolgreiches Kunden-Kontakt-Management  
und  
Highway-CRM Rainer Willmanns  
Beide Firmen werden künftig als „Willmanns“ genannt

## 1. Ehrenkodex

Ehrenkodex und Selbstverständnis:

Willmanns unterstützt jeden Auftraggeber mit bestmöglicher Beratung, verlässlicher und zügiger Durchführung und einer förderlichen Nachbetreuung. Die Unternehmerphilosophie von Willmanns ist daher stets zum Wohle und zum Vorteil des Auftraggebers angelegt und entspricht einem vorbildlichen Preis/Leistungs-Verhältnis.

Für alle Geschäftsbeziehungen gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen sowie ergänzend jeweils die besonderen Geschäftsbedingungen von Willmanns für:

2. die Durchführung von Seminaren
3. die Leistungen als Referent, Dozent, Publizist
4. die Hotlinebereitstellung
5. den Vertrieb von Hardware
6. den Vertrieb von Software
7. die Installation von Hardware
8. die Installation von Software
9. die Instandhaltung von Hardware
10. die Instandhaltung von Software
11. die Herstellung von Individualprogrammen
12. die Reparatur und Erweiterung von Fremdperipherie
13. die Zahlungs- und Lieferbedingungen

### 1.1 Haftung

Die Haftung von Willmanns beschränkt sich auf Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit.

### 1.2 Nebenabreden

Nebenabreden bedürfen der Schriftform.

### 1.3 Aufrechnung

Gegen Forderungen von Willmanns sind Aufrechnungen jedweder Art unzulässig, es sei denn, die Gegenforderung ist unbestritten oder rechtskräftig festgestellt. Gleiches gilt für die Ausübung eines Zurückbehaltungsrechtes, wenn der Vertragspartner Kaufmann ist.

### 1.4 Abweichende Geschäftsbedingungen

Etwaige abweichende Geschäftsbedingungen des Vertragspartners werden nicht anerkannt.

### 1.5 Gerichtsstand

Ist der Auftraggeber Vollkaufmann, so wird als ausschließlicher Gerichtsstand Leverkusen vereinbart.

### 1.6 Anwendung deutschen Rechtes

Für die Vertragsbeziehungen gilt ausschließlich gesamtdeutsches Recht.

### 1.7 Unwirksamkeit

Sind oder werden die Geschäftsbedingungen ganz oder teilweise unwirksam, so wird dadurch die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen der AGB nicht berührt.

Es soll dann die Regelung gelten, die dem wirtschaftlichen und rechtlichen Zwecke der Vereinbarung möglichst nahe kommt.

## 2. Besondere Geschäftsbedingungen für die Durchführung von Seminaren

### 2.1 Allgemein

Für alle Geschäftsbeziehungen gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen von Willmanns sowie für die Software-schulung ergänzend die nachstehenden Bedingungen.

### 2.2 Leistungsumfang für Firmenauftraggeber

Den Zeitumfang von Seminartagen und Seminarstunden bestimmt ausschließlich der zu jedem Seminar vom Kunden vor der Schulung unterschriebene Kursauftrag. Dieser Kursauftrag muss spätestens 14 Arbeitstage nach dem Erstellungsdatum vom Auftraggeber wieder unterschrieben bei Willmanns eingetroffen sein. Ansonsten besteht keine Garantie für die Durchführung und die Preisgestaltung.

Unterlässt der Auftraggeber die rechtzeitige Einsendung des unterschriebenen Auftrages, obwohl er telefonisch, per Fax oder mündlich die Durchführung weiterhin ordert, und dann letztlich doch absagt, trägt der Kunde 100% der Kosten. Wird innerhalb eines halben Jahres der ausgefallene Kurs durchgeführt, werden von den einst gezahlten 100% Seminargebühren 50% angerechnet.

Die Lernziele sind - wenn nicht anders besprochen und schriftlich skizziert - den Unterrichtsmaterialien zu entnehmen oder in das Ermessen des Seminarleiters gelegt. Ein Anspruch auf den Einsatz von Unterrichtsmaterial besteht nicht.

Formen des Unterrichtes sind Grundkurse, Aufbaukurse, Profikurse, Workshops, Training on the job und Coaching.

### 2.3 Leistungsumfang für Privatpersonen

Alle Anmeldungen müssen bis spätestens drei Wochen vor Kursbeginn an Willmanns gerichtet sein. Jede Anmeldung wird schriftlich bestätigt. Die Teilnehmergebühren werden mit der Auftragsbestätigung fällig.

Die Lernziele sind - wenn nicht anders besprochen und schriftlich skizziert - den Unterrichtsmaterialien zu entnehmen oder in das Ermessen des Seminarleiters gelegt. Ein Anspruch auf den Einsatz von Unterrichtsmaterialien besteht nicht.

### 2.4 Urheberrecht

Alle Rechte für die ausgehändigten Schulungsunterlagen liegen bei Willmanns. Ohne dessen schriftliche Genehmigung darf nicht, auch nicht auszugsweise, vervielfältigt oder an Dritte weitergegeben werden. Ein Erwerb der genannten Unterlagen zum Selbststudium ist möglich.

### 2.5 Gewährleistung

Willmanns verpflichtet sich, ein als Seminarauftrag vom Kunden rechtzeitig unterschriebenes Training mit eigenen oder mit Fremdkräften oder zu anderen Partnern übergebene Seminare mit bestem Wissen und Gewissen durchzuführen. Didaktische, pädagogische und medienpädagogische Gestaltungsweisen obliegen der Verantwortung des Trainers, der nicht unbedingt mit dem Trainernamen des Seminarauftrages übereinstimmen muss.

### 2.6 Rücktritt

Stornierungen mehr als 2 Wochen vor Kursbeginn sind kostenfrei. Danach wird 50% der Kursgebühr in Rechnung gestellt (bzw. bei Privatpersonen zurückerstattet). Sollte bis spätestens 5 Arbeitstage vor Kursbeginn keine Stornierung erfolgt sein und der Privatteilnehmer trotzdem nicht am gebuchten Kurs teilnimmt, werden 80% der bezahlten Gebühr einbehalten.

Bei Hotelstornierungen gibt Willmanns die berechneten Hotelkosten an den Auftraggeber weiter. In Absprache mit Willmanns ist die Teilnahme an einem Seminar an eine nicht auf dem Antragsformular genannte Person übertragbar.

### 2.7 Teilnehmerzahl

Ein Einzelseminar, ein Einzelcoaching gilt für 1 Person.

Ein Kleingruppenseminar gilt für 2-7 Personen.

Ein Gruppenseminar gilt für 8 bis 10 Personen.

Falls eine Mindestteilnehmerzahl bei offenen Ausschreibungen nicht erreicht werden sollte, behält sich Willmanns vor, den Kurs abzusagen bzw. auf einen anderen Termin zu verlegen. Bereits gezahlte Schulungsgebühren werden in diesem Fall gutgeschrieben oder auf Wunsch zurückerstattet. Freibleibende Plätze können auch bei Firmenseminaren durch Willmanns mit weiteren Teilnehmern besetzt werden.

### 2.8 Preise

Die Preise ergeben sich aus dem Angebot bzw. Rahmenvertrag, der zwischen Willmanns und dem Kunden abgeschlossen wurde. Grundsätzlich nicht im Angebot wörtlich enthalten sind Spesen, Kilometerverrechnungen, Material- und evtl. Aufwandskosten.

### 2.9 Haftung

Die Haftung wird auf Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit beschränkt. Willmanns haftet nicht bei unverhofftem Nichtzustandekommen eines Seminars durch Tod des Instructors, plötzlicher Erkrankung oder sonstiger unberechenbarer Ereignisse, wie z.B. Natureinflüsse, Krieg, Epidemien und schwerer Autopannen. Sollten Seminare in Hotels oder in anderen, vom Auftraggeber für die Durchführung des Seminars angemieteten Räumen, ausfallen, kann Willmanns nicht zur Haftung herangezogen werden, auch nicht für die Belegung von Zimmern für die Teilnehmer. Willmanns verpflichtet sich bei Bekanntwerden eines oben genannten Ausfallgrundes den Auftraggeber unverzüglich zu kontaktieren und zu informieren.

### 2.10 Lehrmittelmängel

Ergeben sich Defekte an von Willmanns gestellten arbeitsplatzspezifischen Geräten während eines Seminars, wird dies als unkalkulierbares Risiko akzeptiert.

### **3. Besondere Geschäftsbedingungen für die Leistungen als Referent, Dozent, Publizist**

#### **3.1 Allgemein**

Für alle Geschäftsbeziehungen gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen von Willmanns sowie für die Leistungen als Referent, Dozent und Publizist ergänzend die nachstehenden Bedingungen.

#### **3.2 Leistungsumfang**

Jede Beauftragung an Willmanns, an einem öffentlichen Symposium, einem Kongress, einer Messe, einer Fachtagung als Dozent, Referent oder Redner wird zuvor schriftlich fixiert. Willmanns verpflichtet sich, dem inhaltlichen Auftraggeberwunsch gerecht zu werden und fachlich korrekte Inhalte zu vermitteln. Der Einsatz von Willmanns in einer Veranstaltung des Auftraggebers soll zum Gelingen beitragen und den Teilnehmern ein perfektes Gesamtbild des Veranstalters vermitteln. Von Teilnehmern gewünschte Unterlagen werden zusätzlich nach vorheriger Absprache berechnet.

#### **3.4 Urheberrecht**

Alle Rechte für ausgehändigte Unterlagen an den Auftraggeber oder an die Teilnehmer liegen bei Willmanns. Ohne dessen schriftliche Genehmigung darf nicht, auch nicht auszugsweise, vervielfältigt oder an Dritte weitergegeben werden. Ein Erwerb der genannten Unterlagen zum Selbststudium ist möglich.

#### **3.5 Gewährleistung**

Willmanns verpflichtet sich, eine Veranstaltung, dessen Beauftragungsvertrag vom Auftraggeber rechtzeitig unterschriebenen vorliegt, mit bestem Wissen und Gewissen durchzuführen. Didaktische, pädagogische und medienpädagogische Gestaltungsweisen obliegen der Verantwortung des Referenten. Willmanns behält sich vor, bei persönlicher Unabkömmlichkeit eine Ersatzkraft zu stellen.

#### **3.6 Rücktritt**

Stornierungen mehr als 2 Wochen vor Beginn sind kostenfrei. Danach wird 50% des Honorares in Rechnung gestellt.

#### **3.7 Teilnehmerzahl**

Die Teilnehmerzahl wird separat verhandelt und entsprechend in der Honorierung vergütet.

#### **3.8 Honorar**

Die Honorarhöhe ergibt sich aus dem Angebot bzw. Rahmenvertrag, der zwischen Willmanns und dem Kunden abgeschlossen wurde. Grundsätzlich nicht im Angebot wörtlich enthalten sind Spesen, Kilometerverrechnungen, Material- und evtl. Aufbaurkosten.

#### **3.9 Haftung**

Willmanns haftet nicht bei unverhofftem Nichtzustandekommen eines Vortrages u.d.gl. durch plötzliche Erkrankung des Referenten oder sonstiger unberechenbarer Ereignisse, wie z.B. Natureinflüsse, Krieg, Epidemien und schwerer Autopannen bzw. Unfällen. Sollten Seminare in Hotels oder in anderen, vom Auftraggeber für die Durchführung der Veranstaltung angemieteten Räumen ausfallen, kann Willmanns nicht zur Haftung herangezogen werden, auch nicht für die Belegung von Zimmern für die Teilnehmer. Willmanns verpflichtet sich bei Bekanntwerden eines oben genannten Ausfallgrundes, den Auftraggeber unverzüglich zu kontaktieren und zu informieren.

#### **3.10 Lehrmittelmängel**

Ergeben sich Defekte an von Willmanns gestellten vortragsspezifischen Geräten während einer Veranstaltung, wird dies als unkalkulierbares Risiko akzeptiert.

## 4. Besondere Geschäftsbedingungen für die Hotlinedienste

### 4.1 Allgemein

Für alle Geschäftsbeziehungen gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen von Willmanns sowie für die Hotlinedienste die nachstehenden Bedingungen.

### 4.2 Hotlineberechtigung

Jeder Seminarteilnehmer, der an einem Willmanns-Seminar teilgenommen hat, hat ab erstem Seminartag das Recht, von Willmanns eine kostenlose, telefonische Hotlinehilfe zum Lerninhalt zu erhalten. Gleiches gilt für den Kundenkreis, der von Willmanns cobra Software® erworben und installiert hat oder ein Training erhalten hat. Die Anwender werden sogar aufgefordert, von dieser Möglichkeit regen Gebrauch zu machen. Die Kommunikationsgebühren trägt der Anrufer.

Für Fragen außerhalb der Trainings- und Installationsmaßnahmen steht Willmanns ebenfalls zur Verfügung. Hier jedoch müssen die Hotlinegesuche mit dem aktuellen Stundensatz im 15-Minuten-Takt plus gesetzlicher MwSt. plus der aktuellen Bearbeitungspauschale berechnet werden. Ein separater Auftrag des Auftraggebers ist hierfür nicht zwingend erforderlich.

Für TT-Member-Card-Mitglieder des Trainertreffens Deutschland und bei der Highway-CRM registrierte Trainer gilt eine bevorzugte Hotlinegarantie.

Die telefonische Hilfesuche wird pro Minute zum aktuellen Betrag abgerechnet zzgl. einer Bearbeitungspauschale zum aktuellen Betrag.

Sollte sich herausstellen, dass ein Vor-Ort-Service notwendig wird, stellt die Highway einen Techniker. Pauschal wird hier

nach dem Punktesystem von Willmanns zum aktuellen Betrag pro Stunde abgerechnet. Eine Fehlerbehebungsgarantie wird aufgrund der unüberschaubar großen Anzahl von Hardware-, Telefonie-, Internet- und Softwarekombinationen grundsätzlich ausgeschlossen. Alle Leistungen der TT-Member-Card werden per Bankeinzug generiert.

### 4.3 Gewährleistung

Eine Gewährleistung für funktionierende Lösungsschritte kann der Hilfesuchende nicht erwarten. Insbesondere dann nicht, wenn Funktionsfehler der Software und / oder der Hardware inkl. der Telefonanlage vorliegen.

Komplexe Probleme werden auch telefonunabhängig von Willmanns bearbeitet. Lösungsvorschläge gibt Willmanns zu einem späteren Zeitpunkt telefonisch oder schriftlich an den Anrufer weiter. Die Berechnungsgrundlagen entsprechen dem Punkt 4.2.

### 4.4 Datenaustausch und Datenfernübertragung

Das Einklinken via Modem in ein DV-Kundensystem geht grundsätzlich zu Lasten des Kunden. Befehlsverformungen durch Übertragungsfehler in der Telefonleitung und / oder in der Übertragungssoftware können nicht ausgeschlossen werden. Für Folgefehler im Soft- und Hardwarebereich besteht keine Haftungsmöglichkeit. Jede angefangene Minute wird zum aktuellen Betrag in Rechnung gesetzt.

## 5. Besondere Geschäftsbedingungen für den Vertrieb von Hardware

### 5.1 Allgemein

Für alle Geschäftsbeziehungen gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen von Willmanns sowie für den Vertrieb von Hardware.

### 5.2 Leistungsumfang

Der Umfang der Leistung von Willmanns bestimmt sich ausschließlich nach dem geschlossenen Vertrag. Die Angebote von Willmanns sind gültig bis zum gesetzten Datum oder bis zur Auftragsannahme. Preisänderungen durch Wechselkurschwankungen, Tagesgeschäfte oder Lieferantenkonkurse können - nach schriftlicher Information an den Kunden - bis zu 10% des Gesamtvolumens von Willmanns aus vorgenommen werden, ohne dass der Vertrag geändert werden muss.

### 5.3 Lieferfrist

Die Lieferfrist läuft ab Auftragsannahme. Die Lieferfrist ist eingehalten, wenn die Ware innerhalb der bestellten Frist versandbereit ist.

Die Einhaltung der Lieferfrist setzt die Erfüllung der Vertragspflicht des Bestellers aus dieser oder früherer Leistung von Willmanns voraus. Fälle höherer Gewalt und unvorhergesehene Ereignisse, die nach Vertragsschluss eingetreten sind, verlängern die Lieferfrist angemessen.

Teillieferungen sind zulässig. Lieferung erfolgt ab Lager Willmanns Leverkusen.

### 5.4 Allgemein

Erweiterter Eigentumsvorbehalt gilt für gelieferte Ware bis zur vollständigen Bezahlung sämtlicher Forderungen aus der Geschäftsverbindung von Willmanns mit dem Besteller und / oder dem Wiederverkäufer. Dies gilt auch dann, wenn

Forderungen des Verkäufers in eine laufende Rechnung aufgenommen wurden und der Saldo gezogen und anerkannt ist.

### 5.5 Gewährleistung

Willmanns leistet Gewähr für die Fehlerfreiheit der Ware für ein Jahr. Die Frist beginnt mit der Auslieferung. Der Kunde hat einen Anspruch auf Fehlerbeseitigung (Nachbesserung). Der Fehler ist unverzüglich anzuzeigen. Schlägt die Nachbesserung drei Mal fehl, kann der Kunde Herabsetzung der Vergütung (Minderung) oder Rückgängigmachung des Kaufvertrages (Wandlung) verlangen. Ein Anspruch auf Ersatzlieferung besteht nicht. Gewährleistungsansprüche sind bei unsachgemäßer Behandlung des Gegenstandes einschließlich Nichtbefolgung der Vorschriften über Behandlung, Wartung und Pflege (Betriebsanleitung) ausgeschlossen. Bei Fehlen zugesicherter Eigenschaften bleibt ein Anspruch auf Schadensersatz wegen Nichterfüllung unberührt.

### 5.6 Rücktritt

Sollte die Erfüllung des Vertrages nachträglich unmöglich werden, kann der Besteller bei völliger Unmöglichkeit vom Vertrag zurücktreten und bei teilweiser Unmöglichkeit eine angemessene Preisminderung verlangen. Weitere Ansprüche bestehen nicht.

### 5.7 Haftung

Schadensersatzansprüche sind ausgeschlossen, soweit Willmanns oder ein von Willmanns beauftragtes Subunternehmen nicht vorsätzlich oder grob fahrlässig handelt.

## 6. Besondere Geschäftsbedingungen für den Vertrieb von Software

### 6.1 Allgemein

Für alle Geschäftsbeziehungen gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen von Willmanns sowie für den Vertrieb von Software.

### 6.2 Überlassung der Software und der dazugehörigen Unterlagen

Willmanns räumt dem Kunden das zeitlich unbegrenzte, nicht übertragbare und nicht ausschließliche Recht ein, Fremdsoftwareprodukte gemäß den nachstehenden Bedingungen zu nutzen:

Willmanns übergibt dem Kunden das Softwareprodukt in einer ausführbaren Form auf Datenträger, zuzüglich einer evtl. Produktdokumentation, so diese vom Softwarehersteller vorgesehen ist.

Willmanns ist bereit, überlassene Softwareprodukte zu den bei ihm üblichen Bedingungen und Preisen zu pflegen.

### 6.3 Gewährleistung

Die Verpflichtung zur Gewährleistung für Softwareprodukte gilt nur für sichtbare Datenträger- oder Literaturbeschädigungen, die direkt nach der Abnahme erkannt werden. Willmanns tritt zur Ersatzbeschaffung an den Hersteller heran. Nur dieser kann dann für eine Gewährleistung haften.

### 6.4 Haftung

Willmanns haftet für bei ihm lagernde Datenträgermaterialien bei Verlust oder Beschädigung mit der Wiederbeschaffung des Datenmaterials, nicht mit der Wiederbeschaffung verlorener Firmendaten.

Schadenersatzansprüche des Auftraggebers, insbesondere wegen irgendwelcher Schäden aus Beratung, Unterstützung bei der Einführung der Programme oder Programmfehler sind ausgeschlossen, es sei denn, Willmanns handelt vorsätzlich oder grob fahrlässig.

Grundsätzlich ist Willmanns nicht regresspflichtig zu machen für fehlerhafte Telekommunikations-, Drucker-, Bildschirm-, Maus-, CD-ROM-, Soundkarten-, ISDN-, Modem-, Scanner-, Streamer-, Telefonie-, Fax-Internet-, Netz-, und Großrechnertreiber. Entsprechendes gilt für alle anderen Programmdateien von Herstellern von Standard- und Individualsoftware und deren Auswirkungen auf das noch nicht oder auf das bereits laufende DV-System im Sinne einer Einzelplatz-, einer Netzwerk- oder einer Großrechnerlösung und deren entsprechenden Anbindungen.

### 6.5 Telefon- und Postgebühren Datenträger

Telefonische Beratung in Fragen der Benutzung der im Einsatz befindlichen Software, soweit die Anwender ausreichend von Willmanns oder einem von ihm akzeptierten Partnerunternehmen eingewiesen oder geschult sind, sind als Hotline-Dienste entsprechend den in 4. ff Hotlinebestimmungen abzurechnen.

Postgebühren für Datenfernübertragungen und Kosten für Datenträger sind im Wartungsvertrag grundsätzlich nicht enthalten.

## 7. Besondere Geschäftsbedingungen für die Installation von Hardware

### 7.1 Allgemein

Für alle Geschäftsbeziehungen gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen von Willmanns sowie die Hinweise für die Installation von Hardware.

### 7.2 Aufstellungsort

Die Geräte dürfen keiner direkten Sonneneinstrahlung oder der direkten Wärme eines Heizkörpers ausgesetzt werden. Die Lüftungsschlitze des Systems sind frei zu halten.

### 7.3 Klimadaten

Für die Kommunikations- und Arbeitsplatzsysteme sind folgende Klimadaten einzuhalten:

Temperatur:	15-30 Grad Celsius
Relative Luftfeuchtigkeit:	30 bis 75 %
Taupunkttemperatur:	max. 25 Grad Celsius

Ein Temperaturwechsel darf max. 7 Grad Celsius pro Stunde betragen.

Um Schäden und damit verbundene Ausfälle zu vermeiden, sind die Geräte bei Überschreitung bzw. Unterschreitung der Klimadaten sofort nach ordnungsgemäßem Verlassen der laufenden Programme abzuschalten.

Sollte zur Erreichung der Klimadaten eine Klimaanlage erforderlich werden, so muss die Kühlluft der Reinheitsklasse 2 nach DIN/EC 75 entsprechen.

Zu beachten ist, dass elektronische Anlagen nach Unterkühlung erst nach einer Erwärmung auf mindestens 15 Grad Celsius in Betrieb genommen werden dürfen.

Zu geringe Luftfeuchtigkeit führt insbesondere bei der Verwendung von Teppichbelägen zu elektrostatischen Aufladungen. (Umkippen von Bits und Bytes sind die Folge!). Bei zu hoher Papierfeuchtigkeit werden Papiervorräte weich und wellig, Druckereinzüge funktionieren dann nur bedingt. Nichtzertifizierte Netz- und TK-Kabel führen immer wieder zu instabilem Laufverhalten der Anlagen!!

### 7.4 Bodenbeläge

Die elektrostatische Aufladung der Fußbodenbeläge muss so gering sein, dass keine Entladungen auftreten können, die den Betrieb des Systems stören.

Kunststoffbeläge mit einem Ableitwiderstand  $R1 \leq 10$  Giga-Ohm haben sich bewährt. Bei bereits verlegten Böden ist ein Erdableitwiderstand  $RE \leq 10$  Giga-Ohm erforderlich (DIN 51953). Bei Textilbelägen empfehlen sich antistatische Beläge, bei denen die Grenzspannung von 2 KV (DIN 54345) nicht überschritten werden kann.

Willmanns warnt ausdrücklich vor Schlingenteppichen. Die elektrostatische Aufladung bei Gang über einen solchen Bodenbelag ist derart, dass eine anschließende Berührung des Monitorglases zur Zerstörung des Monitors führen kann.

### 7.5 Stromversorgung

Für Systeme und Peripherie müssen Schukosteckeranschlüsse nach den VDE-Bestimmungen bestehen. Bei Großrechnern ist gegebenenfalls ein 3-phasiger Starkstromanschluss mit separater Absicherung erforderlich.

Ferner ist darauf zu achten, dass alle Peripheriegeräte stromseitig gleiches Erdpotential aufweisen.

Der Anschluss muss jeweils an eine separate 16 AT abgesicherte Leitung vorgenommen werden, damit Störungen durch fremde Verbraucher vermieden werden können.

Bei Anschluss der Peripherie an 2 oder mehrere separate Zuleitungen ist auf Phasengleichheit zu achten. Die zulässige Spannungstoleranz darf 10% nicht überschreiten.

### 7.6 Kabelversorgung

Signalkabel dürfen nicht direkt neben Netzkabeln oder anderen stromführenden Kabeln verlegt werden.

Erfolgreicher Mindestabstand von starkstromführenden Kabeln darf bei nicht abgeschirmten Signalkabeln nicht weniger als 5 cm betragen (vgl. im Übrigen DIN 57229, VDE 0228).

Für bestimmte Vernetzungsarten und -techniken bei Mehrplatzanlagen sind spezielle Schnittstellenspezifikationen einzuhalten.

## 8. Besondere Geschäftsbedingungen für die Installation von Software

### 8.1 Allgemein

Für alle Geschäftsbeziehungen gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen von Willmanns sowie für die Installation von Software.

### 8.2 Datensicherung

Dem Aufgabengebiet des Kunden obliegt eine Datensicherung, bevor Willmanns eine neue oder eine Updateinstallation vornimmt, es sei denn, der Auftrag sieht eine andere Vorgehensweise vor.

### 8.3 Anpassung

Stellt sich bei der Softwareinstallation eine Unverträglichkeit mit der vorhandenen oder neu veräußerten Hardware heraus, die auf Fehler des Softwarepaketes oder der Hardware schließen lassen, aber in dieser Konstellation nicht bekannt sein konnten, liegt die Gewährleistung und die Haftung ausschließlich bei den Hard- und Softwareherstellern. Falls durch die genannten Umstände Mehrzeiten für den versuchten bzw. den zuverlässigen Lauf der DV-Ausstattung nötig waren,

wird diese Zeit dem Kunden bzw. dem Auftraggeber in Rechnung gestellt.

Dies gilt insbesondere für Telefonanlagen, Telefone, Telefon-Router, Netzwerk-Router und Netzwerksysteme, die nicht von Willmanns empfohlen wurden bzw. von denen sogar abgeraten wurde. Gerade hier sind Treiber einzig in der Verantwortung der Hardware-Produzenten.

### 8.4 Subunternehmer

Finden die von Willmanns beauftragten Subunternehmer die in Punkt 8.3 genannten Schwierigkeiten vor, haben der Subunternehmer und seine im Auftrag handelnden Mitarbeiter die Pflicht, vor dem Lösungsansatz von Softwareanpassung und Softwareinstallation ab einem bereits genutzten zeitlichen Mehraufwand von 300% der veranschlagten Installationszeit Willmanns schriftlich über die anstehenden Probleme zu unterrichten und einen finanziellen, zeitlichen als auch inhaltlichen Vorschlag zur Lösung der Problematiken zu unterbreiten. Erst wenn Willmanns ebenfalls schriftlich und nach vorheriger Einverständniserklärung des Kunden die Folgearbeit in Auftrag gibt, gilt die weitere Arbeitszeit als anrechenbar.

## 9. Besondere Geschäftsbedingungen für die Instandhaltung von Hardware

### 9.1 Allgemein

Für alle Geschäftsbeziehungen gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen von Willmanns sowie für die Instandhaltung von Hardware.

### 9.2 Im Rahmen der Instandhaltungsvereinbarung erbringt Willmanns folgende Leistungen:

- Entstörung und Reparatur des Systems vor Ort, sofern nicht Fernbedienungseinrichtungen (Modem, Software) und integrierte Funktionen die Diagnose und Entstörung anderweitig ermöglichen.
- Lieferung und Austausch erforderlicher Ersatzteile, Austauschteile und elektronischer Baugruppen.
- Vornahme von technischen Verbesserungen, die Willmanns an dem gesamten von ihm verwalteten Park gleicher Maschinen durchführt.

Alle Instandhaltungsarbeiten werden schnellstmöglich innerhalb der normalen Geschäftszeiten von Willmanns, Mo.-Fr. 8:00 bis 17:00 Uhr, darüber hinaus nur nach besonderer Vereinbarung und Berechnung, vorgenommen.

### 9.3 Die Instandhaltung erfordert seitens des Kunden:

- Die ordnungsgemäße Benutzung der Maschinen und Einrichtungen und deren Reinigung.
- Die Verwendung von elektrischem Strom, Räumlichkeiten etc. gemäß der „Installationsbedingungen“ sowie Zubehör, Datenträger, Typenräder, Farbbänder, Formulare etc., die dem Willmanns-Qualitätsstandard entsprechen.
- Die Beachtung von Entstörungshinweisen in der Bedienungsdokumentation und Benutzung evtl. integrierter Wartungsprogramme sowie deren Updates gemäß den jeweils gültigen Richtlinien.
- Die Bereithaltung eines ISDN-Telefonanschlusses an das öffentliche Leitungsnetz am Standort der Maschinen und Einrichtungen.

Der Abschluss einer Schwachstromversicherung gemäß AVB-Schwachstrom wird nachdrücklich empfohlen.

### 9.4 Die Instandhaltungsvereinbarung umfaßt nicht:

- Lieferung, Installation und Austausch von Zusatzeinrichtungen und Zubehör.
- Umstellung und Standortwechsel sowie die deswegen erforderliche Herstellung der technischen Betriebsbereitschaft.

- Reparaturen, die durch Nichtbeachtung der Voraussetzung gemäß Punkt 9.2 dieser Installationsvereinbarung erforderlich werden.
- Die Wiederherstellung solcher Maschinen und Einrichtungen oder Teile derselben, deren Abnutzungsgrad ein einwandfreies Funktionieren der Maschine nicht mehr gewährleisten lässt.
- Die Beseitigung von Schäden, die lt. AVB-Schwachstrom einer Schwachstromversicherung unterliegt bzw. die durch Eingriffe unberechtigter Dritter entstehen oder die dadurch entstehen, dass infolge höherer Gewalt oder Arbeitskämpfen Wartungsleistungen unterbleiben.
- Zieht der Kunde vor, die von Willmanns vorgeschlagene Generalüberholung nicht durchführen zu lassen, so kann Willmanns bezüglich der betroffenen Maschinen und Einrichtungen den vorliegenden Wartungsvertrag mit einer Frist von 1 Monat kündigen.

Willmanns haftet nicht für entgangenen Gewinn und indirekte bzw. sonstige mittelbare Schäden und Folgeschäden.

### 9.5 Laufzeit nach Vereinbarung

Die Instandhaltungsvereinbarung wird auf unbestimmte Zeit geschlossen. Sie kann mit einer Frist von 3 Monaten jeweils zum Ende des Vertragsjahres, frühestens jedoch nach Ablauf von 12 Kalendermonaten gekündigt werden.

Davon unberührt bleibt die Regelung gemäß Punkt 9.4 dieses Vertrages.

### 9.6 Zahlungsbedingungen

Die Jahrespauschalvergütung zuzüglich der jeweils gesetzlich vorgeschriebenen MwSt. ist jährlich im Voraus am 1. Werktag des jeweiligen Vertragsjahres ohne Abzug fällig.

Die vorgenannten Preise entsprechen dem Preis am Tag der Vertragsunterzeichnung.

Willmanns behält sich vor, bei einer Änderung der Listenpreise, Standortänderung sowie bei einer Überschreitung der normalen Betriebsdauer (max. 180 Betriebsstunden im Monat) die Jahrespauschalvergütung entsprechend anzupassen.

### 9.7 Allgemeine Bedingungen

Bei Verlust oder Beschädigung von Datenträgermaterial durch eine von Willmanns vertretene Person umfasst die Ersatzpflicht nicht den Aufwand für die Wiederbeschaffung verlorener Daten. Von Willmanns ersetzt wird der materielle Aufwand zur Wiederherstellung des maschinellen Einsatzes. Der Kunde kann die ihm nach diesem Vertrag zustehenden Rechte nur mit schriftlicher Zustimmung von Willmanns abtreten. Willmanns kann seine mit diesem Vertrag übernommene Verpflichtung durch dritte Personen seiner Wahl vertragsgerecht durchführen lassen.

## 10. Besondere Geschäftsbedingungen für die Instandhaltung von Software

### 10.1 Allgemein

Für alle Geschäftsbeziehungen gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen von Willmanns sowie für die Instandhaltung von Software.

### 10.2 Im Rahmen der Instandhaltungsvereinbarung erbringt Willmanns folgende Leistungen:

- Erstinstallation von Software auf Einzelplatzgeräten.
- Erstinstallation von Software auf Mehrplatz- und Netzwerksystemen.
- Updateinstallation auf vorhandenen Softwaresystemen.
- Anpassung der Grundsoftware an arbeitsplatzspezifische Wünsche.
- Reaktivieren ungewollt gelöschter Daten- und Programmdateien.

- Datensicherungsmaßnahmen und Datenschutzmaßnahmen, soweit Letztere mit Hilfe von Softwareeinstellungen zu realisieren sind.

### 10.3 Eigentumserklärung des Kunden

Willmanns geht davon aus, dass die installierte Software rechtmäßig vom Kunden erworben und in ausreichender Zahl lizenziert ist. Jegliche Abweichung davon und daraus resultierende Folgen gehen zu Lasten des Auftraggebers.

### 10.4 Berechnungen für die Instandhaltung

Jede der in Punkt 10.2 genannten Arbeitsinhalte ist zum vereinbarten Stundensatz zuzüglich Spesen und Fahrtkosten zu verrechnen, es sei denn, der Wartungsvertrag enthält andere Vereinbarungen.

Rechnungsstellung fällig. Die restlichen 10% werden mit der Abnahme fällig.

## 11. Besondere Geschäftsbedingungen für die Herstellung von Individualsoftware

### 11.1 Allgemein

Für alle Geschäftsbeziehungen gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen von Willmanns sowie für die Herstellung von Individualsoftware.

### 11.2 Erstellung der Programme und der dazugehörigen Unterlagen

Willmanns erstellt die in einer gesonderten Vereinbarung beschriebenen Datenverarbeitungsprogramme und Makros, nachstehend kurz als "Programme" bezeichnet.

Willmanns übergibt dem Kunden das Programm in einer ausführbaren Form auf Datenträger und auf Wunsch zuzüglich einer Programmdokumentation.

### 11.3 Zusammenarbeit zwischen den Vertragspartnern

Willmanns erhält vom Auftraggeber alle für die Erstellung von Programmen benötigten Unterlagen, Informationen und Daten. Hierzu gehören, wenn nichts anderes vereinbart ist, eine vollständige Leistungsbeschreibung, ferner Testdaten, insbesondere für den Abnahmetest.

Die Leistungsbeschreibung muss Willmanns bei Beginn der Programmierarbeit in endgültiger und verbindlicher Fassung vorliegen. Willmanns ist verpflichtet, die ihm zu diesem Zweck in angemessener Zeit vor Beginn der Programmierarbeit zu übergebende Leistungsbeschreibung zu prüfen.

Die Leistungsbeschreibung wird verbindlich, wenn Willmanns sich schriftlich damit einverstanden erklärt hat, sie den Programmierarbeiten zugrunde zu legen.

Wird der Auftraggeber Willmanns auch mit der Erstellung der Leistungsbeschreibung beauftragen, so wird diese mit der Abnahme durch den Auftraggeber verbindlich. Der Auftraggeber nimmt die Leistungsbeschreibung unverzüglich ab, nachdem Willmanns die Fertigstellung erklärt hat.

Werden bei der Abnahme Mängel festgestellt, so hat Willmanns die Mängel innerhalb angemessener Frist unentgeltlich zu beseitigen und die Leistungsbeschreibung wird erneut abgenommen.

Unterlässt der Auftraggeber die Abnahme aus einem anderen Grund als wegen eines erheblichen Mangels, so wird die Leistungsbeschreibung nach 4 Wochen, nachdem Willmanns die Fertigstellung erklärt hat, verbindlich.

Jeder Vertragspartner nennt dem anderen eine fachkundige Person, die mit der Erstellung der Programme zusammenhängende Entscheidungen herbeizuführen hat.

### 11.4 Lieferfristen, Lieferverzug

Fristen für die Lieferung der Programme und für die sonstigen von Willmanns zu erbringenden Leistungen werden gesondert vereinbart.

Die Fristen verlängern sich angemessen, wenn die endgültige und verbindliche Fassung der Leistungsbeschreibung oder der sonstigen für die Erstellung benötigten Unterlagen aus von Willmanns nicht zu vertretenden Gründen nicht zu dem Termin vorliegen, der für den Beginn der Programmierarbeiten vorgesehen ist. Dasselbe gilt, wenn durch eine nachträgliche Änderung der Leistungsbeschreibung oder durch sonstige von ihm nicht zu vertretende Umstände Willmanns in der ordnungsgemäßen Durchführung des Auftrages zur Erstellung der Programme behindert wird.

Wenn Willmanns ein Programm nicht rechtzeitig übergibt, so kann der Auftraggeber Schadensersatzansprüche nur bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit geltend machen.

### 11.5 Abnahme, Gewährleistung

Jedes Programm wird unverzüglich, nachdem Willmanns die Fertigstellung erklärt und die Funktion des Programmes demonstriert hat, vom Auftraggeber abgenommen. Die Abnahme darf nur bei wesentlichen Mängeln verweigert werden.

Mängel, die innerhalb einer Gewährleistungsfrist von 6 Monaten nach der Abnahme eines Programmes vom Auftraggeber geprüft werden, hat Willmanns innerhalb angemessener Frist unentgeltlich zu beseitigen.

Weitergehende Ansprüche sind ausgeschlossen, soweit nicht zwingende gesetzliche Bestimmungen entgegenstehen. Der Auftraggeber ist verpflichtet, den behaupteten Mangel zu reproduzieren.

### 11.6 Haftung

Willmanns haftet für einen von ihm zu vertretenden Personenschaden bis maximal der Höhe des Auftrages. Bei Verlust oder Beschädigung von Datenträgermaterial umfasst die Ersatzpflicht nicht den Aufwand für die Wiederherstellung verlorener Daten.

Andere als die in diesem Vertrag ausdrücklich genannten Schadensersatzansprüche des Auftraggebers, insbesondere wegen irgendwelcher Schäden aus Beratung, Unterstützung bei der Einführung der Programme oder Programmfehlern, sind ausgeschlossen, soweit nicht zwingende gesetzliche Bestimmungen entgegenstehen.

### 11.7 Vergütung, Rechte an den Vertragsgegenständen

Die Vergütung für die Erstellung der Programme und die sonstigen von Willmanns zu erbringenden Leistungen wird gesondert vereinbart. Neben dieser Vergütung wird die Umsatzsteuer gesondert in Rechnung gestellt.

Entsteht wegen einer nachträglichen Änderung der Leistungsbeschreibung oder sonstiger für die Erstellung der Programme benötigter Unterlagen durch den Auftraggeber oder wegen sonstiger vom Auftraggeber verursachter Umstände für Willmanns ein zusätzlicher Aufwand an Arbeits-, Wege- oder Rechenzeit, so wird dieser Aufwand vom Auftraggeber zu den bei Willmanns üblichen Sätzen vergütet.

Gleiches gilt abweichend von Punkt 11.3 - 11.5, soweit Mängel der von Willmanns zu erbringenden Leistungen durch vom Auftraggeber zu vertretende Umstände, insbesondere durch Fehler in Unterlagen oder Daten, die Willmanns vom Auftraggeber für die Erstellung der Programme erhalten hat, verursacht sind.

Die Preise entsprechen den bei Vertragsabschluss gültigen Preisen von Willmanns.

Erst nach der vollständigen Zahlung der Willmanns zustehenden Vergütung geht das Recht zur Benutzung und zur sonstigen beliebigen Verwendung der Programme sowie das Eigentum an den in Ziffer 11.2 genannten Unterlagen auf den Auftraggeber über. Bis zur Bezahlung bleibt Willmanns Eigentümer. Willmanns bleibt jedoch zur Mitbenutzung und zur sonstigen beliebigen Verwendung der den Programmen zugrundeliegenden Konzeptionen berechtigt.

Willmanns hat das Recht, Abschlagszahlungen in Höhe bis zu 90% zu verlangen. Die Zahlungen sind 14 Tage nach

Rechnungsstellung fällig. Die restlichen 10% werden mit der Abnahme fällig.

### **11.8 Erstellung von Vorlagedateien, Vorlagen, Makros**

Für die Erstellung von kundenspezifischen Vorlagedateien, Musterdateien, Vorlagen jeglicher Art oder Makros gelten die gleichen Bedingungen wie für vollständige Programmaufträge.

Abweichungen in Position, Größe der Texte und der Seitenumbrüche sind hardwarebedingt (vgl. z.B. Druckertreiber). Somit sind nachträgliche Anpassungen auf die Kundenhardware als auch alle damit verbundenen Anfahrtskosten vom Auftraggeber zu tragen.

### **11.9 Sonstiges**

Sind oder werden die Geschäftsbedingungen ganz oder teilweise unwirksam, so wird dadurch die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen der AGB nicht berührt.

## **12. Besondere Geschäftsbedingungen für die Reparatur und Erweiterung von Fremdperipherie**

### **12.1 Allgemein**

Für alle Geschäftsbeziehungen gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen von Willmanns sowie für die Instandhaltung von Software. Jegliche Abweichung davon und daraus resultierende Folgen gehen zu Lasten des Auftraggebers.

### **12.2 Gewährleistung**

Willmanns übernimmt Reparaturen und Erweiterungen an Nicht-Willmanns-Geräten grundsätzlich ohne jede Gewähr für einwandfreie Hard- und Softwareverträglichkeit. Die einfache Arbeitszeit, als auch die zusätzlich nötige Arbeitszeit plus aller Nebenkosten, als auch alle Risiken an alter und ausgetauschter Neuhard- und Neusoftware trägt der Auftraggeber bei Erfolg oder Nichterfolg des technischen Eingriffes.

## 13. Besondere Geschäftsbedingungen für die Zahlungs- und Lieferbedingungen

### 13.1 Allgemein

Für alle Geschäftsbeziehungen gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen von Willmanns sowie für die Zahlungs- und Lieferbedingungen.

### 13.2 Grundsätzliches

Verkauf und Lieferung erfolgen nur zu den nachstehenden Bedingungen des Lieferers. Bedingungen des Bestellers verpflichten Willmanns nicht, auch wenn nicht ausdrücklich widersprochen wird.

### 13.3 Lieferumfang

Die Bestellung gilt dann als angenommen, wenn sie von Willmanns bestätigt wurde und alle Details geklärt sind. Für die Richtigkeit der zur Verfügung gestellten Unterlagen ist der Besteller verantwortlich.

Zahlungsverzug des Bestellers entbindet von der Lieferpflicht.

Ereignisse höherer Gewalt, z.B. Streik, Rohstoffmangel, Unfälle und sonstige Umstände berechtigen Willmanns zum Rücktritt bzw. zur Verzögerung der Erfüllung. Schadenersatzansprüche jeglicher Art sind in solchen Fällen ausgeschlossen.

### 13.4 Lieferfrist

Willmanns bemüht sich um genaue Einhaltung der Lieferzeit. Die Angaben hierüber sind jedoch - auch bei ausdrücklicher Bestätigung - stets unverbindlich. Teillieferungen bleiben vorbehalten.

### 13.5 Preise und Zahlungen

Die Preise verstehen sich ab Willmanns inkl. MwSt., ausschließlich Versandkosten, Versicherung und Verpackung. Die Zahlungen (außer für Seminare) sind zu leisten von 1-5 Lieferungen bar, per Euroscheck oder per Nachnahme; ab der fünften Lieferung innerhalb von 10 Tagen netto per Überweisung.

Bei Teillieferungen oder Teilleistungen steht Willmanns das Recht auf Verlangen entsprechender Teilzahlungen zu.

### 13.6 Gefahrenübergang

Mit Absenden der Ware geht die Gefahr in allen Fällen auf den Besteller über, eingeschlossen Teillieferungen.

### 13.7 Haftung

Willmanns ist stets bemüht, dem Besteller nur fehlerfreie Ware auszuliefern. Sollte sich trotzdem ein Fehler eingeschlichen haben, so ist der Besteller berechtigt, innerhalb von 14 Tagen nach Erhalt der Ware Ersatzanspruch zu melden.

Erweisen sich die Mängel als begründet, so leistet Willmanns nach Wahl kostenlose Nachbesserung, Ersatz oder Gutschrift. Weitere Ansprüche, insbesondere im Rahmen einer Weiterverarbeitung oder Verwendung sind ausgeschlossen.

Schadenersatzansprüche aus Verzögerungsschäden sind ausgeschlossen.

Eine Haftung durch unsachgemäße Behandlung der Ware oder durch Witterungseinflüsse wird nicht übernommen. Die Haftung für mittelbare Schäden, Folgeschäden und entgangenen Gewinn ist ausgeschlossen.

Es besteht keinerlei Haftung bei Schäden oder Verlust an kundeneigenen Originalen und Unterlagen.

Der weitergehende Haftungsausschluss gilt nicht, soweit der Schaden auf einer vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Vertragsverletzung durch Willmanns beruht.

In jedem Schadensfall ist die Haftung auf den Auftragswert begrenzt.

### 13.8 Eigentumsvorbehalt

Das Eigentum an den von Willmanns gelieferten Gegenständen geht erst dann auf den Käufer über, wenn er seine gesamten Verbindlichkeiten, welche mit der entsprechenden Ware verbunden sind, getilgt hat.

Im Falle des Wiederverkaufs sowie bei Vermischung und Verbindung tritt hiermit der Besteller seine Forderungen oder seine Eigentums- bzw. Miteigentumsrecht an Willmanns ab.

Bei Be- oder Verarbeitung wird Willmanns voll oder anteilig Eigentümer des neu geschaffenen Gegenstandes. Bei Einbau von Willmanns-Waren in Gegenständen Dritter tritt der Käufer seine Vergütungsansprüche im Zeitpunkt des Einbaus anteilig nach dem Wert der eingebauten Ware an Willmanns ab.

Von einer Pfändung oder jeder Beeinträchtigung unserer Rechte an der unter Eigentumsvorbehalt stehenden Ware oder der entsprechenden Forderungen ist Willmanns vom Käufer unverzüglich zu unterrichten.