

**Allgemeine Geschäftsbedingungen für Softwarepflegeverträge der AVG  
Technologies Deutschland GmbH, Gladbecker Str. 1, 40472 Düsseldorf ("AVG")**

**1. Geltungsbereich**

Die nachfolgenden Bestimmungen gelten ausschließlich für die Pflege der im Softwarepflegevertrag näher bezeichneten Software ("Software") durch AVG. Die Bestimmungen richten sich ausschließlich an Unternehmer im Sinne des § 14 BGB und nicht an Verbraucher im Sinne des § 13 BGB.

**2. Pflegeleistungen/Leistungsumfang**

- 2.1 Pflegeleistungen im Sinne dieser Bestimmungen sind
  - die Überlassung von Updates und Upgrades der Software (Ziffer 3) und
  - die telefonische Beantwortung von Anfragen des Kunden (Hotline-Service) gemäß den Bestimmungen unter Ziffer 4
- 2.2 Der Softwarepflegevertrag umfasst weder Pflegeleistungen für Hardware oder Softwareprodukte Dritter noch Dienste am Standort des Kunden. Soweit nicht anders ausdrücklich schriftlich vereinbart schuldet AVG auch nicht eine individuelle Mängelbeseitigung, Installations- oder Implementierungsleistungen, Einweisungen oder Anpassungen der Software.
- 2.3 Voraussetzungen für die Pflegeleistungen sind, dass der Kunde die Software mit der in der Softwaredokumentation bezeichneten Soft- und Hardwareumgebung betreibt.

**3. Überlassung von Software Updates und Upgrades**

- 3.1 AVG überlässt dem Kunden Updates und Upgrades der Software. Diese werden dem Kunden zum Download bereitgestellt. Eine zusätzliche Überlassung der Updates und Upgrades auf einem Datenträger erfolgt nicht.
- 3.2 Updates im Sinne dieses Vertrages sind weiterentwickelte Fassungen der Software, die Fehlerkorrekturen oder -umgehungen enthalten und als Update von AVG freigegeben sind.
- 3.3 Upgrades im Sinne dieses Vertrages sind weiterentwickelte Fassung der Software, die wesentliche Änderungen, Leistungs- oder Funktionserweiterungen enthalten. Nicht zu den Updates und Upgrades zählen:
  - a) gesondert angebotene Zusatzfunktionen der Software,
  - b) Neuentwicklungen der Software mit gleichen oder ähnlichen Funktionen auf einer anderen technologischen Basis
- 3.4 An den Updates und Upgrades räumt AVG dem Kunden das Recht zur Nutzung in dem Umfang ein wie der Kunde zur Nutzung der ursprünglichen Software durch den Softwarelizenzvertrag berechtigt wurde.
- 3.5 AVG bestimmt die Anzahl der Updates und Upgrades nach billigem Ermessen unter Berücksichtigung der Anzahl und Art der aufgetretenen Fehler und den sich daraus für die Funktionalität der zu pflegenden Software ergebenden Beeinträchtigungen.
- 3.6 Der Quellcode ist nicht Vertragsgegenstand.

**4. Hotline-Service**

- 4.1 AVG unterhält eine Telefon-Hotline, die zur Beantwortung von Kundenanfragen hinsichtlich der Anwendung der Software eingerichtet ist.
- 4.2 Dieser Hotline-Service steht dem Kunden unverbindlich von Montag bis Freitag von 8:00 Uhr bis 17:00 Uhr, außerhalb der im Bundesland Nordrhein-Westfalen geltenden gesetzlichen Feiertage zur Verfügung.
- 4.3 Die telefonische Beratung im Rahmen des Hotline-Services bezieht sich nach drei Monaten ab Freigabe eines neuen Updates bzw. Upgrades nur noch auf dieses und nicht mehr auf ältere Versionen der Software, es sei denn, die Verwendung des Updates bzw. Upgrades ist für den Kunden unzumutbar. Lehnt der Kunde die Verwendung wegen Unzumutbarkeit ab, so ist AVG berechtigt, den Softwarepflegevertrag mit einer Frist von 1 Monat zum Monatsende schriftlich zu kündigen.

**5. Vergütung**

- 5.1 Die Zahlung der im Softwarepflegevertrag vereinbarten Vergütung ist jeweils jährlich im Voraus gemäß dem auf der jeweiligen Rechnung angegebenen Zahlungsziel zu leisten.
- 5.2 Sämtliche vereinbarten Entgelte und Preise verstehen sich zzgl. der jeweils geltenden gesetzlichen Umsatzsteuer.
- 5.3 Die Pflicht zur Zahlung der vereinbarten Vergütung besteht unabhängig von einer tatsächlichen Inanspruchnahme der Pflegeleistung.
- 5.4 AVG ist berechtigt, die Pflegevergütung zu erhöhen. AVG teilt dem Kunden eine Änderung der Vergütung mindestens zwei Monate vorher schriftlich mit. Beträgt die Erhöhung der Vergütung mehr als 10 % pro Vertragsjahr, kann der Kunde das Vertragsverhältnis mit einer Frist von 6 Wochen zum Quartalsende kündigen.

**6. Vertragslaufzeit**

- 6.1 Der Softwarepflegevertrag beginnt mit dem im Vertrag bezeichneten Datum und hat die im Vertrag vereinbarte Erstlaufzeit.
- 6.2 Der Softwarepflegevertrag verlängert sich nach Ablauf der Erstlaufzeit um jeweils ein weiteres Jahr, wenn er nicht mit einer Frist von 3 Monaten zum jeweiligen Ablauf eines Vertragsjahres von einer Vertragspartei gekündigt wird.
- 6.3 Die Kündigung hat schriftlich zu erfolgen.
- 6.4 Das Recht zur außerordentlichen Kündigung dieses Vertrages aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere in folgenden Fällen vor:
  - zur Kündigung durch den Kunden bei einer nachhaltigen Schlechtleistung von AVG

- zur Kündigung von AVG, wenn der Kunde mit der Zahlung der geschuldeten Vergütung trotz angemessener Nachfristsetzung in Verzug gerät  
- wenn der Vertragspartner in Vermögensverfall gerät, für den Vertragspartner ein Insolvenzverfahren beantragt oder mangels Masse abgelehnt worden ist oder eine Löschung oder Liquidation des Vertragspartners im Handelsregister beantragt worden oder eingetragen worden ist.

**7. Sachmängelhaftung**

- 7.1 Verfügt ein Update oder Upgrade nicht über die vereinbarte Beschaffenheit oder eignet es sich nicht für die vertraglich vorausgesetzte bzw. gewöhnliche Verwendung, so ist AVG zur zweimaligen Nachbesserung berechtigt und, soweit dies nicht mit unangemessenem Aufwand verbunden ist, auch verpflichtet. Gelingt es AVG innerhalb einer angemessenen Frist nicht, den Mangel zu beseitigen oder so zu umgehen, dass dem Kunden die vertragsgemäße Nutzung ermöglicht wird, stehen dem Kunden die weiteren gesetzlichen Gewährleistungsansprüche zu. Das Recht zum Rücktritt des Kunden wird durch das Recht zur fristlosen Kündigung gemäß Ziffer 6.4 ersetzt.
- 7.2 Die Sach- und Rechtsmängelansprüche verjähren – außer bei Vorsatz – nach einem Jahr. Die Verjährung beginnt mit der Überlassung des jeweiligen Updates oder Upgrades.
- 7.3 Bei der Fristsetzung für die Nachbesserung oder Mängelbeseitigung ist der Kunde verpflichtet, AVG einen nach den konkreten Umständen und Besonderheiten des Einzelfalls als angemessen anzusehenden Zeitraum zu gewähren.
- 7.4 Setzt der Kunde AVG eine Frist zur Beseitigung von Mängeln, hat der Kunde nach erfolglosem Fristablauf unverzüglich schriftlich zu erklären, wie mit dem Vertrag weiter verfahren werden soll. Gibt er eine solche Erklärung nicht ab, kann AVG davon ausgehen, dass der Vertrag unverändert fortbestehen soll.
- 7.5 Die Sachmängelhaftung von AVG erstreckt sich nicht auf Mängel, deren Ursache auf den Kunden, insbesondere die von ihm zur Verfügung gestellten bzw. verwendeten Geräte und Informationen, auf Bedienfehler, Nichtbeachtung von Sicherheitsmaßnahmen, Nachlässigkeiten des Kunden bzw. dessen Mitarbeiter oder auf höhere Gewalt zurückzuführen sind.
- 7.6 Stellt sich im Zuge von Nachbesserungsarbeiten heraus, dass die gerügten Mängel AVG nicht zuzurechnen sind, ist AVG berechtigt, dem Kunden den Zeitaufwand und die entstandenen Kosten – entsprechend der gültigen Preisliste von AVG – in Rechnung zu stellen.
- 7.7 Hinsichtlich der telefonischen Beratung besteht kein Anspruch auf Sachmängelhaftung.

**8. Haftung**

- 8.1 AVG haftet nicht für leichte Fahrlässigkeit. Jedoch haftet AVG unabhängig vom Rechtsgrund für Schäden, die durch die schuldhaft Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht (Kardinalpflicht) in einer das Erreichen des Vertragszwecks gefährdenden Weise verursacht wurden. Die Haftung ist auf den vertragstypischen Schaden begrenzt, mit dessen Entstehen jede Vertragspartei bei Vertragsabschluss aufgrund der ihr zu diesem Zeitpunkt bekannten Umstände rechnen musste.
- 8.2 AVG haftet nicht für mangelnden wirtschaftlichen Erfolg, entgangenen Gewinn, mittelbare Schäden, Mangelgeschäden und Ansprüche Dritter mit Ausnahme von Ansprüchen aus der Verletzung von Schutzrechten Dritter.
- 8.3 Der Kunde ist zur sorgfältigen und regelmäßigen, wenn notwendig mehrfach täglichen, Sicherung seiner Daten verpflichtet. Die Empfehlungen des Bundesamtes für Sicherheit in der Informationstechnik (BSI; [www.bsi.de](http://www.bsi.de)) zur Datensicherung sind zu beachten. Die Haftung für Datenverlust ist auf den typischen Wiederherstellungsaufwand beschränkt, der bei regelmäßiger Anfertigung von Sicherungskopien eingetreten wäre.
- 8.4 Eine etwaige Haftung von AVG für Schäden, die durch Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit verursacht worden sind, sowie eine eventuelle Haftung von AVG für gegebene Garantien, für die Verletzung von Urheberrechten Dritter und für Ansprüche auf Grund des Produkthaftungsgesetzes bleibt unberührt.

**9. Allgemeines, Rechtswahl, Gerichtsstand**

- 9.1 Die Aufrechnung durch den Kunden mit Forderungen von AVG ist ausgeschlossen, soweit es sich nicht um unbestrittene oder rechtskräftig festgestellte Forderungen handelt. Ein Zurückbehaltungsrecht kann der Kunde nur dann ausüben, soweit es Ansprüche aus diesem Vertrag betrifft.
- 9.2 Sämtliche Vereinbarungen, die eine Änderung, Ergänzung oder Konkretisierung dieser Vertragsbedingungen beinhalten, sowie besondere Zusicherungen, Garantien und Abmachungen sind schriftlich niederzulegen. Werden sie von Vertretern oder Hilfspersonen von AVG erklärt, sind sie nur dann verbindlich, wenn AVG hierfür seine schriftliche Zustimmung erteilt.
- 9.3 Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden werden nicht Bestandteil dieses Vertrages.
- 9.4 Die Parteien vereinbaren hinsichtlich sämtlicher aus diesem Vertragsverhältnis resultierender Rechtsbeziehungen die Anwendung des Rechts der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechts.
- 9.5 Ausschließlicher Gerichtsstand für alle Rechtsstreitigkeiten aus diesem Vertrag ist Düsseldorf.
- 9.6 Sollte eine Regelung dieser Bestimmungen unwirksam sein oder werden, so wird dadurch die Gültigkeit dieser Bestimmungen im Übrigen nicht berührt. Die Vertragspartner sind im Rahmen des Zumutbaren nach Treu und Glauben verpflichtet, die unwirksame Bestimmung durch eine ihr im wirtschaftlichen Erfolg gleichkommende, zulässige Regelung zu ersetzen, sofern dadurch keine wesentliche Änderung des Vertragsinhalts herbeigeführt wird.