

## **AGB für IT-Leistungen der CWL-Computer GmbH**

Die CWL-Computer GmbH, 2514 Traiskirchen, Römerstraße 6, FN 72089p (im Folgenden kurz „CWL“) ist ein Software-Systemhaus spezialisiert auf branchenspezifischen Lösungen im Bereich Informationstechnologie mit Schwerpunkt maßgeschneiderter Kassensysteme. Der Kunde ist Unternehmer und nimmt die Leistungen von CWL im Rahmen seines Unternehmens in Anspruch.

### **1. Vertragsgegenstand**

1.1. Der Umfang der an den Kunden zu erbringenden Leistungen richtet sich nach den Angebotsunterlagen, die von CWL erstellt und vom Kunden einschließlich dieser AGB angenommen wurden. Der Kunde anerkennt die ausschließliche Geltung dieser AGB in der jeweils geltenden Fassung abrufbar unter [www.cwl.at](http://www.cwl.at) für die Dauer der gesamten Geschäftsbeziehung. Von diesen AGB abweichende oder diese ergänzende Vereinbarungen, Nebenabreden oder Zusicherungen bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform.

1.2. Alle Angebote von CWL sind prinzipiell unverbindlich und freibleibend. Inhaltliche, technische und gestalterische Abweichungen von Beschreibungen und Angaben in Prospekten, Katalogen und schriftliche Unterlagen bleiben vorbehalten, ohne dass hieraus Rechte gegen CWL hergeleitet werden können. Kostenvoranschläge verstehen sich ohne Gewährleistung für seine Richtigkeit.

1.3. CWL erbringt regelmäßig Leistungen in der bestehenden Hard- und Softwareinfrastruktur des Kunden (im Folgenden: „IT-Infrastruktur“). Sollten die beauftragten Leistungen nicht kompatibel mit der IT-Infrastruktur des Kunden sein, haftet CWL dafür nur, wenn die Kompatibilität ausdrücklich und schriftlich von CWL zugesagt wurde. In Fällen in denen Änderungen an der IT-Infrastruktur erforderlich sind, erfolgt dies auf Kosten und Risiko des Kunden.

### **2. Erfüllung und Übergabe**

2.1. Als Zeitpunkt der Erfüllung und (i) bei körperlichen Sachen: an dem die Sache tatsächlich übergeben wird und (ii) bei Dienstleistungen und Werkverträgen: an dem der Kunde die Möglichkeit hat, den Leistungsgegenstand in Betrieb zu nehmen. Ansprüche auf Erfüllung sind binnen 14 Tagen ab diesem Zeitpunkt geltend zu machen. Andernfalls gilt die Leistung zum ursprünglichen Zeitpunkt als vollständig und vertragskonform von CWL erbracht.

2.2. Die von CWL genannten Termine und Fristen sind unverbindlich, sofern nicht ausdrücklich schriftlich etwas anderes vereinbart wurde. Die Lieferzeit für ein Kassensystem beträgt zumindest drei bis fünf Wochen ab Vertragsabschluss. Alle Lieferzusagen und -termine stehen unter dem Vorbehalt richtiger und rechtzeitiger Selbstbelieferung mit fremden Lieferungen und Leistungen. Teillieferungen sind zulässig. Liefer- und Leistungsverzögerungen aufgrund von höherer Gewalt und/oder ähnlichen Ereignissen (z. B. Betriebsstörungen, Streik, Materialbeschaffungsschwierigkeiten, behördliche Anordnungen) berechtigen CWL, die Lieferung um die Dauer der Behinderung zu verlängern oder wegen des noch nicht erfüllten Teiles ganz oder teilweise vom Vertrag zurückzutreten.

2.3. Erfüllungsort ist Traiskirchen.

2.4. Befindet sich der Kunde mit einer eigenen Verpflichtung im Verzug, ist CWL zum Rücktritt vom Vertrag berechtigt. Unterbleibt die Erbringung der Leistung durch CWL trotz Leistungsbereitschaft auch nur teilweise, ist CWL berechtigt, Stornogebühren iHv 30% des Auftragswerts zuzüglich frustrierter Aufwendungen vom Kunden zu verlangen.

### **3. Preise und Entgelt**

3.1. Alle Preise verstehen sich exklusive aller Steuern, Abgaben und Gebühren in Euro. Versandkosten und Portogebühren sind gesondert zu ersetzen.

3.2. Für die Erbringung von Leistungen, welche nicht im Leistungsspektrum des Angebots oder einer Pauschalierung enthalten sind, gilt ein Stundensatz von € 107,00 zzgl. Umsatzsteuer und Barauslagen als vereinbart. Alle Leistungen, die nach aufgewandter Zeit abgegolten werden, werden nach begonnener halber Stunde abgerechnet.

### **4. Support-Hotline**

4.1. Unter Support versteht man, dass CWL den Kunden bei der Behebung eines Problems, in wessen Sphäre auch immer der Ursprung des Problems gelegen ist, unterstützt. Support wird entweder vor Ort oder telefonisch geleistet. Support-Leistungen gliedern sich in first und second level support. Unter first level support sind zu verstehen: (i) die Klassifizierung als Fehler oder Nicht-Fehler, (ii) die Zurverfügungstellung einer Sofortbehelfsmaßnahme eines Anwenderproblems - sofern möglich -, (iii) die Entwicklung von strukturierten Nutzungsvarianten, welche Fehler zwar nicht beheben, aber die Funktionalität herstellen (Workarounds); als second level support: die Behebung von Software- und Hardwarefehlern außerhalb des Leistungsspektrums des first-level Support.

4.2. Für die Erbringung von first level Support-Leistungen, gilt ein Stundensatz von € 107,00 zzgl. Umsatzsteuer und Barauslagen als vereinbart; für second level Support-Leistungen ein Stundensatz von € 107,00 zzgl. Umsatzsteuer und Barauslagen. An- und Abreise für Support-Leistungen außerhalb der Räumlichkeiten von CWL sind angemessen zu entlohnen. Fahrtkosten sind nach dem amtlichen Kilometergeld zu ersetzen.

4.3. Support-Leistungen werden nur während den Bürozeiten Montag - Donnerstag von 8-12 Uhr und 12:30 bis 17 Uhr; Freitag von 8 Uhr bis 14 Uhr erbracht. Für die Nutzer des CWL Hotline-Services stehen darüberhinausgehende Telefonzeiten offen.

4.4. Ein Rechtsanspruch des Kunden auf Support besteht nicht, es sei denn, es wurde ein Wartungsvertrag inklusive Support Hotline abgeschlossen. Der Anspruch des Endnutzers auf Gewährleistung bleibt davon unberührt. Ist CWL zur Gewährleistung (Punkt 8) verpflichtet, entfällt daher eine Entlohnung von Supportleistungen aufgrund dieser Klausel.

### **5. Aufstellung, Konfiguration und Inbetriebnahme**

5.1. Aufstellung, Konfiguration und Inbetriebnahme von Systemen erfolgt vor Ort beim Kunden und ist vom Kunden, sofern nichts anderes vereinbart ist, gesondert zu entlohnen.

5.2. Installationsmaterialien (Kabel, Dosen, Stecker) sind nicht im Lieferumfang enthalten. Der Kunde ist selbst für die Kompatibilität mit den vorhandenen Büromöbeln, Leitungen und Elektroinstallationen verantwortlich. Tischler- und

Elektrikerarbeiten sind vom Kunden vor Arbeitsbeginn von CWL abzuschließen. Sämtliche notwendige Zugangsdaten zu IT-Systemen sind zum Termin vom Kunden vorzubereiten. Sollte ein Montagetermin aus Gründen, die in der Sphäre des Kunden gelegen sind, entfallen, so ist CWL berechtigt, dennoch die veranschlagten Kosten dafür zu verrechnen. Weitere Installationsversuche durch CWL sind ebenso gesondert zu entlohnen. Dies gilt sinngemäß, wenn die Montage nur teilweise abgeschlossen werden kann.

## **6. Zahlungsbedingungen**

6.1. Rechnungen sind ohne Abzug sofort mit Zugang zur prompten Zahlung fällig. Kommt der Kunde seinen Zahlungsverpflichtungen nicht vertragsgemäß nach oder stellt er seine Zahlungen ein, oder werden uns andere Umstände bekannt, die die Kreditwürdigkeit des Kunden in Frage stellen, so ist CWL berechtigt, die gesamte Restschuld fällig zu stellen und Vorauszahlungen oder Sicherheitsleistungen zu verlangen.

6.2. Der Kunde ist zur Aufrechnung, Zurückbehaltung oder Minderung, auch wenn Mängelrügen oder Gegenansprüche geltend gemacht werden, nur berechtigt, wenn CWL ausdrücklich zustimmt oder wenn Gegenforderungen rechtskräftig gerichtlich festgestellt sind. Im Falle des Zahlungsverzuges, auch mit Teilzahlungen, treten auch allfällige Skontovereinbarungen außer Kraft. Stornierungen von Leistungen von CWL nach Vertragsabschluss sind nur mit ausdrücklicher Zustimmung von CWL möglich. In diesem Fall ist CWL berechtigt Stornogebühren iHv 30% des Auftragswerts zuzüglich frustrierter Aufwendungen vom Kunden zu verlangen. Bei Nichteinhaltung der Zahlungsbedingungen ist CWL berechtigt, die laufenden Arbeiten gleichzeitig nach schriftlicher Verständigung des Kunden auszusetzen. Alle damit verbundenen Kosten sind vom Kunden zu tragen.

6.3. Bei verspäteter Zahlung stehen Verzugszinsen gemäß § 456 UGB sowie etwaige Mahn-, Inkasso- oder Rechtsanwaltskosten zu. CWL steht es frei Zahlungen zunächst auf Zinsen und Kosten sodann auf die älteste Schuld zu widmen.

## **7. Eigentumsvorbehalt**

Alle Waren werden von CWL unter Eigentumsvorbehalt geliefert und bleiben bis zur vollständigen Bezahlung deren Eigentum. Bei Zugriffen Dritter, insbesondere durch Pfändung, verpflichtet sich der Kunde, auf das Eigentum von CWL hinzuweisen und CWL unverzüglich von derartigen Vorgängen zu benachrichtigen.

## **8. Gewährleistung**

8.1. Der Kunde nimmt zur Kenntnis, dass nach dem allgemeinen Stand der Technik die Lieferung von IT-Leistungen, welche unter allen Einsatz- und Anwendungsbedingungen fehlerfrei funktioniert nicht möglich ist. Der Kunde ist verpflichtet, verfügbare Onlinehilfen, Betriebs- und Wartungsanweisungen zu lesen und anwendungsbedingte Störungen selbst zu beheben. CWL leistet nur für solche Mängel Gewähr, welche einen bestimmungsgemäßen Gebrauch verhindern oder erheblich stören. Der Kunde verzichtet auf die Geltendmachung von solchen Mängeln, welche die Funktionalität nicht erheblich einschränken.

8.2. Sofern vom Kunden Betriebs- und Wartungsanweisungen nicht eingehalten werden, Produkte und Software verändert werden, nicht-

originale Verbrauchsmaterialien, Ersatz- und Verschleißteile verwendet werden, entfällt die Gewährleistung.

8.3. Die komplexe IT-Infrastruktur von Kunden lässt Mängel in einzelnen Fällen in einer anderen IT-Infrastruktur nicht reproduzieren. Die Gewährleistung ist auf solche Mängel beschränkt, welche von CWL in deren eigener IT-Infrastruktur reproduziert werden können. Sollte für die von Kunden erworbene Software ein Update verfügbar sein, so ist die Pflicht zur Behebung von Mängeln auf die aktuellste Version des Programmes beschränkt.

8.4. Der Kunde verzichtet auf die Geltendmachung von Mängeln, die nicht innerhalb einer Frist von sieben Tagen ab dem erstmaligen Auftreten des Mangels bei sonstigem Anspruchsverlust begründet schriftlich gerügt wurden.

8.5. Sofern CWL zur Gewährleistung verpflichtet ist, steht es CWL frei gegenüber dem Kunden einen Gewährleistungsbehef auszuwählen. Es besteht kein Anspruch auf Verbesserung oder Austausch, sofern diese Gewährleistungsbehefe unwirtschaftlich sind.

8.6. Im Falle von Lieferung zugekaufter Ware und Leistungen ist die Gewährleistung jedenfalls auf jene Rechte beschränkt, die CWL selbst gegenüber dem Lieferanten zustehen.

8.7. Die Gewährleistungsfrist beträgt 12 Monate ab Übergabe (Punkt 2 dieser AGB). Durch Behebung oder Anerkenntnis eines Mangels findet eine Verlängerung der ursprünglichen Gewährleistungsfrist nicht statt.

## **9. Haftung**

9.1. Sofern dem keine zwingenden gesetzlichen Bestimmungen entgegenstehen, ist die Haftung von CWL aus oder in Zusammenhang mit der Erbringung von IT-Serviceleistung einschließlich der Verschaffung von Waren und Software wie folgt beschränkt. In keinem Fall haftet CWL für Schäden, die aus einer über die in den spezifischen Leistungsbeschreibungen, Herstellerangaben und Onlinehilfe dargestellte Nutzung hinausgehende Handlungen resultieren. Ausgenommen von der Haftung von CWL sind jedenfalls indirekte Schäden, Schäden aus positiver Vertragsverletzung, Betriebsausfall, Mangelfolgeschäden, Verlust von Daten, frustrierte Aufwendungen und unternehmensinterne Mehrkosten des Kunden für die Schadensbehebung. Sollte das Produkthaftungsgesetz Anwendung haben, so wird die Haftung von CWL für Sachschäden ausgeschlossen. CWL haftet nur unter der Voraussetzung, dass der Kunde krass grobfahrlässiges oder vorsätzliches Handeln von CWL oder von CWL beigezogenen Dritten nachweist. Die Haftung von aus welchem Titel auch immer insbesondere aus dem Titel der Rückabwicklung, Bereicherung oder Schadenersatz ist der Höhe nach auf [100%] des vom Kunden an CWL entrichteten Netto-Entgelts des jeweiligen Auftrags beschränkt.

9.2. Für Rat und Auskunft haftet CWL nach den in 9.1 dargestellten Grundsätzen nur, wenn ein derartiger Rat oder eine derartige Auskunft schriftlich erteilt wurde.

9.3. CWL haftet nicht aus welchem Titel auch immer, wenn dem Anspruch eine fahrlässig fehlerhafte Bedienung, Anschluss an ungeeignete bzw. falsche Stromquellen, Feuchtigkeit, Blitzschlag, Brand, Explosion oder Naturgewalten zugrunde liegen.

## **10. Geistiges Eigentum**

10.1. CWL ist berechtigt, auf allen Leistungen, in welcher Form auch immer diese erbracht werden, unentgeltlich auf sich hinzuweisen. Der Kunde verpflichtet sich diese Kennzeichen nicht zu entfernen.

10.2. Alle Urheberrechte an den vereinbarten Leistungen (Programme, Dokumentationen etc.) stehen CWL bzw. deren Lizenzgebern zu. Der Kunde erhält ausschließlich das Recht, die Software nach Bezahlung des vereinbarten Entgelts ausschließlich zu eigenen Zwecken, nur für die im Vertrag spezifizierte Hardware und im Ausmaß der erworbenen Anzahl der Lizenzen für die gleichzeitige Nutzung auf den erworbenen Arbeitsplätzen zu nutzen.

10.3. Im Falle des Erwerbs fremder Lieferungen und Leistungen durch den Kunden selbst ist dieser auch verpflichtet, sämtliche erforderlichen Lizenzen selbst zu erwerben.

## **11. Schlussbestimmungen**

11.1. Für sämtliche Streitigkeit aus oder in Verbindung mit dem gegenständlichen Geschäftsverhältnis zwischen dem Kunden und CWL ist ausschließlich das Handelsgericht Wien zuständig. Es gilt ausschließlich österreichisches Recht. Die Anwendbarkeit des UN-Kaufrechtes wird ausdrücklich ausgeschlossen.

11.2. Sämtliche Ansprüche, die sich gegen CWL richten, sind ohne schriftliche Zustimmung von CWL nicht abtretbar und können ausschließlich vom Kunden selbst geltend gemacht werden.

11.3. Sollten einzelne Bestimmungen nichtig, unwirksam oder anfechtbar sein oder werden, sind sie so auszulegen bzw. zu ergänzen, dass der beabsichtigte wirtschaftliche Zweck in rechtlich zulässiger Weise möglichst genau erreicht wird; die übrigen Bestimmungen bleiben davon unberührt. Sinngemäß gilt dies auch für ergänzungsbedürftige Lücken.