

## Allgemeine Geschäftsbedingungen der utilitas GmbH

### 1. Geltungsbereich

- 1.1. Angebote, Lieferungen und Leistungen im gesamten Geschäftsverkehr der utilitas GmbH ("utilitas") erfolgen ausschließlich unter Einbeziehung der nachstehenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen ("AGB").
- 1.2. Änderungen und Ergänzungen der AGB bedürfen der Schriftform und der Zustimmung durch utilitas.

### 2. Preise und Zahlungsbedingungen

- 2.1. Sämtliche Preise verstehen sich jeweils zuzüglich der jeweils geltenden gesetzlichen Umsatzsteuer.
- 2.2. Fahrtkosten, die utilitas im Rahmen der Vertragserfüllung entstehen, sind vom Kunden zu erstatten. utilitas kann das Verkehrsmittel frei wählen. Mit PKW getätigte Fahrten sind pro gefahrenen Kilometer mit 0,80 Euro zzgl. der jeweils geltenden gesetzlichen Umsatzsteuer nach Aufwand zu erstatten. Bahnfahrten werden nach Beleg abgerechnet und in der 2. Klasse durchgeführt. Flugkosten werden in der Economy-Klasse durchgeführt und ebenfalls nach Beleg abgerechnet. Übernachtungskosten sowie Kosten für Taxi oder öffentliche Verkehrsmittel werden nach Beleg berechnet.
- 2.3. Sämtliche zu zahlende Beträge werden zehn Tage nach Rechnungsstellung ohne Abzug fällig.
- 2.4. Ist der zu zahlende Betrag nicht innerhalb von zehn Tagen nach Rechnungsstellung eingegangen, ist utilitas berechtigt, Verzugszinsen in Höhe der gesetzlich vorgesehen Zinsen (§ 288 BGB) geltend zu machen. Das Recht zur Geltendmachung eines darüber hinausgehenden Verzugs Schadens bleibt unberührt.

### 3. Untersuchungs- und Rügepflichten sowie Abnahme

- 3.1. Für den Kunden gilt die kaufmännische Untersuchungs- und Rügepflicht für jedwede Warenlieferungen, selbst wenn diese Zusatzleistungen wie z.B. Montage oder Installation mit beinhalten.
- 3.2. Einzelleistungen, die z.B. die Reparatur, Instandhaltung, Wartung oder sonstige Arbeiten an gelieferten Waren zum Inhalt haben, sind jeweils abzunehmen.

3.3. Anfallende Abnahmen dürfen vom Kunden nur wegen nicht unwesentlicher oder nicht nachbesserungsfähiger Mängel verweigert werden. Die Abnahme ist schriftlich innerhalb von zehn Tagen nach Zurverfügungstellung der Leistung zu erklären. Erfolgt die Abnahme nicht form- oder fristgerecht, gilt diese als rückelos erteilt.

#### 4. **Gewährleistung**

- 4.1. Offensichtliche und erkennbare Mängel hat der Kunde unverzüglich, spätestens jedoch binnen zehn Tagen nach dem Erhalt der Ware bzw. nach Ablauf vorstehender Abnahmefrist gemäß Ziffer 5.3 schriftlich anzuzeigen. Sofern es sich um Mängel handelt, die bei sorgfältiger Untersuchung nicht erkennbar waren, sind diese utilitas binnen einer Ausschlussfrist von zehn Tagen nach ihrer Entdeckung schriftlich anzuzeigen. Unterlässt der Kunde die frist- und formgerechte Anzeige, ist utilitas von der Gewährleistungspflicht befreit.
- 4.2. Die Gewährleistungsfrist beträgt 12 Monate. Sie beginnt mit Erhalt der Ware bzw. nach Ablauf vorstehender Abnahmefrist gemäß Ziffer 5.3.
- 4.3. Im Gewährleistungsfall ist utilitas berechtigt, nach eigener Wahl Ersatz zu liefern oder nachzubessern. Gelingt utilitas die Mängelbeseitigung nicht innerhalb angemessener Frist und schlägt sie auch innerhalb einer weiteren angemessenen Nachfrist, die der Kunde utilitas gesetzt hat, fehl, ist der Kunde berechtigt, vom Vertrag zurückzutreten oder zu mindern.
- 4.4. Soweit utilitas Standardsoftware Dritter für die Erstellung oder den Ablauf eigener Software einsetzt, übernimmt utilitas für die Funktionsweise dieser Standardsoftware keine Haftung.
- 4.5. Die Gewährleistung umfasst nicht die Beseitigung von Mängeln, die durch äußere Einflüsse, Verwendung der falschen Systemumgebung, unsachgemäße Behandlung, übermäßige Beanspruchung, Bedienungsfehler, interne Fehlfunktionen beim Kunden, Nichtbeachtung einer Benutzerdokumentation oder ein sonstiges Verschulden des Kunden entstehen. Die Gewährleistung entfällt, soweit der Kunde Geräte oder Konfigurationen ohne Zustimmung von utilitas ändert, es sei denn der Kunde weist nach, dass die Änderungen den Mangel weder verursacht noch seine Beseitigung erschwert haben.
- 4.6. utilitas wird dem Kunden vor Tätigwerden im Rahmen der Mängelbeseitigung, soweit möglich, eine unverbindliche Schätzung zum voraussichtlich zu erwartenden Zeit- und Kostenaufwand mitteilen. Der Kunde kann daraufhin utilitas mit der weiteren Fehlerdiagnose und Fehlerbeseitigung beauftragen oder auf diese verzichten. Utilitas wird den Kunden auf Nachfrage oder in regelmäßigen oder vereinbarten Abständen über den bis dahin

angefallenen Zeit- und Kostenaufwand informieren. Der Kunde hat jederzeit die Möglichkeit, auf die weitere Durchführung der Mängelbeseitigung zu verzichten. Stellt sich heraus, dass etwa gemeldete Mängel nicht utilitas zuzurechnen sind oder tatsächlich kein Mangel vorliegt, der zur Gewährleistung berechtigt, sodass kein Gewährleistungsanspruch besteht, wird der Kunde utilitas den Zeitaufwand und die angefallenen Kosten vergüten. Das gleiche gilt, wenn auf Wunsch des Kunden eine begonnene Mängelbeseitigung abgebrochen wird und nicht festgestellt werden konnte, ob ein Mangel vorliegt, der zur Gewährleistung berechtigt.

## **5. Haftungsbegrenzung**

- 5.1. utilitas haftet für Schäden, die utilitas, ihre gesetzlichen Vertreter oder ihre Erfüllungsgehilfen vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht haben.
- 5.2. Im Übrigen haftet utilitas nur nach dem Produkthaftungsgesetz, wegen der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit oder wegen der schuldhaften Verletzung wesentlicher Vertragspflichten. Der Schadensersatzanspruch wegen Verletzung wesentlicher Vertragspflichten ist jedoch auf den vertragstypischen, vorhersehbaren Schaden begrenzt, soweit nicht ein Fall zwingender Haftung gegeben ist. Auch in Fällen grober Fahrlässigkeit ist die Haftung auf den vertragstypischen, vorhersehbaren Schaden begrenzt, wenn keiner der in Satz 1 aufgeführten Ausnahmefälle vorliegt.
- 5.3. Die Haftung für Schäden durch den Liefergegenstand an Rechtsgütern des Kunden, z.B. Schäden an anderen Sachen, ist ausgeschlossen. Dies gilt nicht, soweit Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit vorliegt oder wegen der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit gehaftet wird.
- 5.4. Dem Kunden obliegt es im Rahmen seiner Schadensminderungspflicht, seine Datenbestände im Rahmen des technisch Möglichen regelmäßig zu sichern, insbesondere wenn er Fehler der Software vermutet oder erkennt. Kommt es auf Grund mangelnder Datensicherung zu Datenverlust und dadurch zu einem Schaden und hätte der Kunde diesen durch eine ordnungsgemäße Sicherung verhindern können, kann ein Schadensersatzanspruch ausgeschlossen sein.

## **6. Vertraulichkeit**

- 6.1. Die Vertragsparteien verpflichten sich, alle im Rahmen der Geschäftsbeziehung erlangten Kenntnisse von Betriebsgeheimnissen und von schriftlich als vertraulich bezeichneten Informationen nur zur Durchführung des Vertrages zu verwenden und zeitlich unbegrenzt vertraulich zu behandeln.
- 6.2. utilitas ist es erlaubt, zu Referenzzwecken die Firma des Kunden sowie eine Kurzbeschreibung der erbrachten Leistung zu verwenden, soweit der Kunde dem nicht ausdrücklich schriftlich widerspricht. Dies erfasst die Verwendung des Namens und/oder

des Logos des Kunden in der direkten Kommunikation mit anderen Kunden sowie in anderen Formen der nicht-öffentlichen Kommunikation (Kundengespräche, Kundenpräsentationen, individuelle Ansprache). Nicht zulässig ist die Verwendung in Massenkommunikationsmedien, die von einer unbeschränkten Personengruppe zugänglich sind (v.a. Internetseiten).

6.3. Weitergehende Werbehinweise auf den Kunden werden vorab mit ihm abgesprochen.

6.4. Im Übrigen besteht die Möglichkeit der Nennung des Kunden und der für ihn erbrachten Leistungen nach Maßgabe einer separat zu vereinbarenden Referenzvereinbarung.

## **7. Geistige Eigentumsrechte**

7.1. Alle geistigen Eigentumsrechte einschließlich aller Urheberrechte, die vor Beginn der Geschäftsbeziehung bestanden, bleiben alleiniges geistiges Eigentum des jeweiligen Inhabers. Im Rahmen der Leistungserbringung werden allein die notwendigen Rechte zur Nutzung innerhalb des jeweils vereinbarten Leistungsumfangs für die notwendige Dauer der Nutzung an den Kunden als einfaches Nutzungsrecht übertragen. Im Falle der Überlassung von Softwareprogrammen gelten die Lizenzbedingungen des jeweiligen Lizenzgebers.

7.2. Soweit nicht anders geregelt, stehen utilitas alle geistigen Eigentumsrechte einschließlich aller Urheberrechte an den Leistungsergebnissen gleich welcher Art, die im Rahmen der Ausführung von Leistungen entstehen, ausschließlich zu. Dies schließt das Recht ein, entsprechende Schutzrechte im Hinblick auf die Leistungsergebnisse zur Anmeldung zu bringen. Im Rahmen der Leistungserbringung überträgt utilitas allein die notwendigen Rechte zur Nutzung des Leistungsergebnisses innerhalb des jeweils vereinbarten Leistungsumfangs an den Kunden als einfaches, zeitlich auf die Laufzeit des Vertrages beschränktes, räumlich unbeschränktes Nutzungsrecht.

## **8. Besondere Regelungen für utilitas Apps**

8.1. Die Regelungen in Ziffer 8. gelten für die von utilitas angebotenen utilitas Apps und die darüber erbrachten Leistungen. Hierbei handelt es sich um fortlaufend angebotene Dienste, die von utilitas gegenüber Kunden gegen fortlaufende Bezahlung erbracht werden und die von Kunden über das Internet genutzt werden. Soweit hier keine abweichenden Regelungen getroffen werden, gelten die übrigen AGB, gegebenenfalls entsprechend, auch für die utilitas Apps. Sollten sich Regelungen in den übrigen AGB mit Regelungen in Ziffer 8. wider-Allgemeine Geschäftsbedingungen der utilitas GmbH sprechen, gehen im Fall von utilitas Apps die Regelungen in Ziffer 8. insofern vor.

8.2. utilitas ist bemüht, die über die utilitas Apps nutzbaren Leistungen 24 Stunden pro Tag zur Verfügung zu stellen. utilitas steht jedoch nicht dafür ein, dass der Kunde auf die Leistungen im Rahmen der utilitas Apps jederzeit ohne Unterbrechungen und fehlerfrei zugreifen kann. utilitas gewährleistet aber dennoch eine Verfügbarkeit der Leistungen von 99,5% im

Jahresmittel. Eine Nichtverfügbarkeit ("Downtime") von 0,5% im Jahresmittel stellt daher keinen Mangel der utilitas Apps dar.

- 8.3. Aufgrund von technischen Schwierigkeiten, die außerhalb des Einflussbereiches von utilitas liegen, kann es insbesondere zu Zugriffs- und Übertragungsverzögerungen oder -ausfällen kommen (beispielsweise durch Leitungsunterbrechungen, Stromausfälle, Ausfall von Diensten Dritter, etc.). Gleiches gilt bei erforderlichen Wartungsmaßnahmen, beispielsweise durch das Installieren von Updates der eingesetzten Software oder Wartung oder Erneuerung von Hardware. Nutzungsausfälle, die ihre Ursache wie hier beschrieben außerhalb des Einflussbereichs von utilitas oder in erforderlichen Wartungsarbeiten haben und trotz angemessener Vorkehrungen von utilitas nicht vermieden werden können, werden nicht auf die Downtime nach Ziffer 8.2 angerechnet.
- 8.4. Mängel sind nach ihrem Erkennen utilitas unverzüglich schriftlich anzuzeigen. Ziffern 4.1 und 4.2 finden keine Anwendung. Andernfalls kann der Kunde keine Rechte wegen dieser Mängel geltend machen.
- 8.5. Der Kunde erhält im Rahmen der utilitas-Apps von utilitas Zugriff auf die vereinbarten Leistungen. Der Kunde ist selbst dafür verantwortlich, die erforderliche Infrastruktur bereitzuhalten, um auf seiner Seite den Zugriff auf die über die utilitas Apps angebotenen Leistungen zu ermöglichen. utilitas stellt dem Kunden Zugangsinformationen zur Verfügung, mit denen der Kunde mittels der utilitas Apps auf die Leistungen zugreifen und sie nutzen kann. Der Kunde darf die Zugangsinformationen nur für den eigenen Gebrauch benutzen, sie also insbesondere Dritten nicht überlassen, und Dritten die Nutzung der utilitas Apps auch auf andere Art und Weise nicht ermöglichen.
- 8.6. Dem Kunden wird keine Lizenz an der Software eingeräumt, die im Rahmen der utilitas Apps zur Verfügung gestellt wird. Er darf die Software nur so nutzen, wie es mit utilitas vereinbart, über die utilitas Apps möglich und für deren Nutzung erforderlich ist. Insbesondere darf der Kunde, die im Rahmen der utilitas Apps überlassene Software nicht vervielfältigen, elektronisch oder auf andere Weise weiterverbreiten, öffentlich wiedergeben oder weiter veröffentlichen.
- 8.7. Soweit der Kunde über die utilitas Apps Inhalte einstellen kann, ist der Kunde in vollem Umfang für diese verantwortlich. Er hat, soweit möglich, selbst für ausreichende Sicherungskopien der Inhalte zu sorgen. Der Kunde stellt sicher, dass es sich bei seinen Inhalten nicht um rechtswidrige oder unzulässige Inhalte handelt und auch keine Verlinkungen zu illegalen Inhalten platziert werden. Dies gilt auch dann, wenn der Kunde sich ausdrücklich von diesen Inhalten distanziert. Der Kunde darf die utilitas Apps auch im Übrigen nicht zu rechtswidrigen Zwecken verwenden.
- 8.8. In Ergänzung der Regelungen in Ziffer 5. ist für Schäden, die nach Ziffer 5.2 der Höhe nach auf den vertragstypischen, vorhersehbaren Schaden beschränkt sind, die Haftung von utilitas auf einen Betrag beschränkt, der höchstens den Zahlungen des Kunden für die betroffenen utilitas Apps in den letzten 12 Monaten vor Eintritt des Schadens entspricht. Diese Beschränkung gilt nicht in den Fällen, die in Satz 1 der Ziffer 5.2 genannt werden.

8.9. Die Verträge über utilitas Apps haben eine Laufzeit von 12 Monaten, beginnend mit Abschluss des jeweiligen Vertrages, und verlängern sich um weitere 12 Monate, wenn sie nicht rechtzeitig gekündigt werden. Der Vertrag über die utilitas Apps kann von jeder Vertragspartei ohne Angabe von Gründen mit einer Frist von drei Monaten zum Ablauf der jeweiligen Laufzeit schriftlich oder in Textform (z.B. per Brief, Fax oder E-Mail) gegenüber der anderen Vertragspartei gekündigt werden.

8.10. Darüber hinaus kann jede Vertragspartei den Vertrag über utilitas Apps jederzeit und ohne Einhaltung einer Frist aus wichtigem Grund kündigen. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere vor, wenn die andere Vertragspartei gegen eine vertragliche Pflicht verstoßen hat und der kündigenden Vertragspartei ein Festhalten am Vertrag bis zur Kündigung nach Ziffer 8.9 nicht zumutbar ist. § 314 BGB findet Anwendung, auch hinsichtlich der Erforderlichkeit einer Abmahnung. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere vor, wenn der Kunde a) gegen seine Pflichten aus Ziffer 8.4, 8.5 oder 8.6 verstößt, b) für zwei aufeinander folgende Termine mit der Zahlung des Entgelts für die utilitas Apps oder eines nicht unerheblichen Teils des Entgelts in Verzug ist, oder c) in einem Zeitraum, der sich über mehr als zwei Termine erstreckt, mit der Entrichtung des Entgelts für die utilitas Apps in Höhe eines Betrages in Verzug ist, der das Entgelt für zwei Monate erreicht.

## **9. Besondere Regelungen für Managed Services**

9.1. Diese AGB gelten, mit Ausnahme von Ziffer 8, auch für die von utilitas angebotenen Managed Services.

9.2. Soweit in anderen Vereinbarungen, insbesondere einem separaten Service Level Agreement (SLA), Regelungen für Managed Services getroffen werden, die von diesen AGB abweichen, gehen diese Regelungen den AGB vor.

## **10. Gerichtsstand, anwendbares Recht**

10.1. Gerichtsstand für alle Rechtsstreitigkeiten ist der Sitz von utilitas.

10.2. Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland. Die Geltung der deutschen Kollisionsnormen sowie des UN-Kaufrechtes wird ausgeschlossen.

Stand: 16. März 2023