

CAIRO

Allgemeine Geschäftsbedingungen

Beratungsleistungen und Warenverkauf

07.10.2026

Inhalt

1	Geltungsbereich.....	3
2	Angebote und Vertragsabschluss.....	3
3	Preise, Vergütung und Abrechnung.....	4
4	Preise, Vergütung u. Abrechnung für den Warenverkauf.....	6
5	Vertragsabwicklung.....	7
6	Für Warenlieferungen.....	8
6.1	Lieferfristen und Lieferverzug.....	8
6.2	Lieferung, Gefahrenübergang, Abnahmen, Annahmeverzug.....	9
6.3	Eigentumsvorbehalt.....	10
6.4	Mängel und Schadensansprüche.....	10
7	Leistungsbeschreibung.....	13
8	Änderungen des Leistungsinhalts.....	13
9	Betriebs- und Service pauschalen.....	13
10	Leistungserbringung.....	13
11	Projekt-Termine und Verzug.....	14
12	Pflichten des Auftraggebers (Käufers).....	14
13	Lieferort.....	15
14	Cyber Security.....	15
15	DSGVO und Auftragsdatenverarbeitung.....	15
16	Haftung.....	16
17	Geheimhaltung und Datenschutz.....	16
18	Abwerbungsverbot.....	17
19	Laufzeit, Kündigung, Folgen einer Vertragsbeendigung.....	17
20	Referenznennung.....	17
21	Schlussbestimmung.....	18



1 GELTUNGSBEREICH

Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) gelten für alle Geschäftsbeziehungen zwischen CAIRO („Verkäufer“, „Auftragnehmer“) mit seinen Kunden („Käufer“, „Auftraggeber“).

Sie regeln und werden angewandt auf alle Beratungsleistungen, Dienstleistungen & Warenverkäufe (inkl. Lizenzen) zwischen CAIRO und den Käufern.

1. Sollten detaillierte und andere, einzelne Regeln in den Angeboten/Aufträgen, in den Leistungsbeschreibungen oder in individuellen Rahmenverträgen vereinbart sind, die von den hier vorliegenden abweichen, gelten diese, vorrangig in der Reihenfolge:

Rang 1: Angebot/Auftrag u. Leistungsbeschreibung

Rang 2: Rahmenvertrag

Rang 3: Diese hier vorliegenden AGBs

2. Rechtserhebliche Erklärungen sowie Anzeigen des Käufers hinsichtlich des Vertrags (z. B. Mängelanzeigen, Fristsetzungen, Rücktritt oder Minderung) sind schriftlich, also in Schrift- und Textform (z. B. Brief, E-Mail, Telefax) abzugeben. Weitergehende gesetzliche Formvorschriften sowie weitere Nachweise (ggf. bei Zweifeln über die Legitimation des Erklärenden) bleiben unberührt.
3. Sofern Hinweise auf die Geltung gesetzlicher Vorschriften erfolgen, ist zu beachten, dass diesen lediglich eine klarstellende Bedeutung zukommt. Es gelten die gesetzlichen Vorschriften - auch wenn keine entsprechende Klarstellung erfolgt ist - in den Grenzen, in denen sie nicht durch die Allgemeinen Verkaufsbedingungen abgeändert oder ausgeschlossen werden.

2 ANGEBOTE UND VERTRAGSABSCHLUSS

- 2.1. Unsere Angebote sind freibleibend und unverbindlich. Dies gilt auch dann, wenn wir dem Käufer Kataloge, technische Dokumentationen (z. B. Zeichnungen, Pläne, Berechnungen, Kalkulationen, Leistungs- Beschreibungen, Projektbeschreibungen, Verweisungen auf DIN-Normen) sowie sonstige Produktbeschreibungen oder Unterlagen (auch in elektronischer Form), überlassen haben. An allen in Zusammenhang mit der Auftragserteilung dem Käufer überlassenen Unterlagen behalten wir uns Eigentums- und Urheberrechte vor. Diese Unterlagen dürfen Dritten nicht zugänglich gemacht werden, es sei denn, wir erteilen dazu dem Besteller unsere ausdrückliche schriftliche Zustimmung.

- 2.2. Bei der Bestellung der Ware durch den Käufer handelt es sich um ein unverbindliches Vertragsangebot nach Paragraph 145 BGB. Für den Fall, dass sich aus der Bestellung nichts Anderweitiges ergibt, sind wir berechtigt, dieses Vertragsangebot innerhalb von zwei Wochen nach dessen Zugang bei uns in Form einer Auftragsbestätigung anzunehmen.
- 2.3. Die Annahme des Vertragsangebots von Seiten des Käufers kann entweder schriftlich (z. B. durch eine Auftragsbestätigung) oder durch Auslieferung der Ware an den Käufer erklärt werden. Für den Fall, dass wir als Verkäufer das Angebot des Käufers nicht innerhalb der Frist von Abschnitt II.2. annehmen, sind an den Käufer übermittelte Unterlagen unverzüglich an uns zurückzusenden.

3 PREISE, VERGÜTUNG UND ABRECHNUNG

- 3.1. Die Abrechnung der erbrachten Leistung als Dienstleistung oder als Ticket oder Projekt erfolgt zu den jeweils aktuellen Stunden- bzw. Tagessätzen je nach Tätigkeitsrolle und nach Aufwand wie im Angebot beschrieben. Die Abrechnungseinheit sind jeweils angefangene 15 min. Der Auftragsnehmer weist die jeweilige Tätigkeitsrolle auf Stundenbasis (mit Tagesbezug) nach. Dieser Tätigkeitsnachweis ist Anhang der Rechnung. Rechnungen für Dienstleistungen werden am Ende eines Monats der Leistungserbringung erstellt und sind fällig innerhalb von 14 Tagen.
- 3.2. Bei Betriebs- oder Service-Pauschalen gelten die vereinbarten Leistungsumfänge und Laufzeiten. Rechnungen für Pauschalen werden 1 Woche vor dem Monat der Leistungserbringung (ohne Tätigkeitsnachweis) erstellt und sind sofort fällig, wenn nicht anderweitig vereinbart.
- 3.3. Leistungen jenseits der definierten Einsatzzeiten für Betriebs- oder Service-Pauschalen werden extra, separat nach den Zuschlägen für Sonder-Zeiten zum vereinbarten Preis abgerechnet. Die Einsatzzeiten für Betriebsleistungen als auch im Support sind – wenn nicht anderweitig vereinbart – werktags zwischen 8:00 – 17:00
- 3.4. Leistungen **jenseits** der definierten Leistungsumfänge für Betriebs- oder Service-Pauschalen werden extra, separat wie Dienstleistungen bzw. Projekte nach Tätigkeitsrolle abgerechnet
- 3.5. Das Format der Rechnungsstellung obliegt dem Auftragnehmer. Die Rechnung enthält bei Dienstleistungen und Projekten einen Tätigkeitsnachweis mit Angabe der absoluten Stunden am Tag und Kurzbeschreibung der jeweiligen Tätigkeit.
- 3.6. Kurzfristig nötige Sonder-Zeiten (z.B. im Fall eines IT Notfalls/Downtime) werden auch ohne Angebot/Kundenauftrag in Rechnung gestellt.
- 3.7. Preise in den Angeboten behalten ihre Gültigkeit innerhalb der Gültigkeitsfrist der Angebote.

- 3.8. Die Zahlung des Kaufpreises hat ausschließlich auf das mitgeteilten Rechnungskonto zu erfolgen. Der Abzug von Skonto ist nur bei schriftlicher besonderer Vereinbarung zulässig.
- 3.9. Der Käufer kommt in Verzug, wenn die vorstehende Zahlungsfrist abläuft. Während des Verzugs ist der Kaufpreis zum jeweils geltenden gesetzlichen Verzugszinssatz nach Paragraph 288 Absatz 2 BGB in Höhe von neun Prozentpunkten über dem jeweiligen Basiszinssatz zu verzinsen (siehe Anlage 1). Die Geltendmachung eines weitergehenden Verzugsschadens behalten wir uns vor. Gegenüber Kaufleuten bleibt unser Anspruch auf den kaufmännischen Fälligkeitszins nach Paragraph 353 HGB unberührt.
- 3.10. Sofern nach Vertragsschluss abzusehen ist, dass unser Anspruch auf Zahlung des Kaufpreises aufgrund von mangelnder Leistungsfähigkeit von Seiten des Käufers gefährdet ist (z.B. durch Antrag auf Eröffnung eines Insolvenzverfahrens), sind wir nach den gesetzlichen Vorschriften zur Leistungsverweigerung und, gegebenenfalls nach Fristsetzung, zum Rücktritt vom Vertrag berechtigt (§ 321 BGB). Bei Verträgen, bei welchen die Herstellung unvertretbarer Sachen (Einzelfertigungen) geschuldet ist, können wir sofort einen Rücktritt erklären. Die gesetzlichen Vorschriften über die Entbehrlichkeit einer Fristsetzung bleiben insoweit unberührt.



4 PREISE, VERGÜTUNG U. ABRECHNUNG FÜR DEN WARENVERKAUF

Ergänzend zu den Regelungen in Kapitel 3 gelten für den Warenverkauf zusätzliche Regelungen:

- 4.1. Sofern im Einzelfall schriftlich nichts Gegenteiliges vereinbart wird, gelten unsere jeweils zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses aktuellen **Preise**, zuzüglich der gesetzlichen Umsatzsteuer
- 4.2. Preise in den Angeboten behalten ihre Gültigkeit innerhalb der Gültigkeitsfrist der Angebote
- 4.3. Rechnungen für Waren sind sofort fällig
- 4.4. Die Kosten der Verpackung – wenn nötig - werden gesondert in Rechnung gestellt. Sofern keine Festpreisabrede getroffen wurde, bleiben angemessene Preisänderungen wegen veränderter Lohn-, Material- und Vertriebskosten für Lieferungen, die 3 Monate oder später nach Vertragsabschluss erfolgen, vorbehalten.
- 4.5. Im Rahmen eines Versendungskaufs hat der Käufer die Transportkosten ab Lager und die Kosten einer ggf. vom Käufer gewünschten Transportversicherung zu tragen. Die Gefahr des Untergangs und der Verschlechterung, unabhängig von der Regelung der Transportkosten, mit Auslieferung an die mit der Versendung beauftragte Person geht auf den Besteller über, auch wenn wir die Versendung selbst durchführen. Etwaige Zölle, Gebühren, Steuern und sonstige öffentliche Abgaben hat der Käufer zu tragen.
- 4.6. Sofern nichts anderes vereinbart wurde, ist der Kaufpreis fällig und zu zahlen innerhalb von vierzehn Tagen ab Rechnungsstellung und Lieferung bzw. Abnahme der Ware. Wir sind jedoch, auch im Rahmen einer laufenden Geschäftsbeziehung, jederzeit berechtigt, eine Lieferung ganz oder teilweise nur gegen Vorkasse durchzuführen. Einen entsprechenden Vorbehalt erklären wir spätestens mit der Auftragsbestätigung.



5 VERTRAGSABWICKLUNG

Generell werden beide Parteien kompetente Ansprechpartner benennen, die der anderen Partei während der normalen Geschäftszeiten zur Verfügung stehen. Diese Ansprechpartner sind ermächtigt, Entscheidungen herbeizuführen und bindende Erklärungen abzugeben, sofern der Gegenstand der Entscheidung innerhalb des gewöhnlichen Rahmens liegt.

- 5.1. Zur zielgerichteten und reibungslosen Abwicklung des Vertrages und der dazu gehörenden Dienstleistungen, Projekte werden entsprechende Mitarbeiter von beiden Parteien benannt, die insbesondere verantwortlich sind für die Planung, die Koordination, die Kommunikation, die die Überwachung des Projektfortschritts, die Herbeiführung kurzfristiger unaufschiebbarer Entscheidungen, sowie die Erstellung der Projektdokumentation.
- 5.2. Zur Steuerung und Kontrolle der Projektabwicklung können die Vertragspartner einen Lenkungsausschuss einsetzen. Die Zusammensetzung des Lenkungsausschusses und die Anzahl der Teilnehmer wird, jeweils bezogen auf das betreffende Projekt, gemeinsam festgelegt und geregelt.
- 5.3. Der Lenkungsausschuss tritt auf Verlangen der Projektverantwortlichen oder eines Vertragspartners zusammen. Er trifft kurzfristig die für die zügige Projektabwicklung erforderlichen Entscheidungen. Er entscheidet insbesondere auch über etwaige Änderungs- bzw. Ergänzungsaufträge in Bezug auf die im Rahmen der Projekte zu erbringenden Leistungen und die Auswirkung der Änderungen bzw. Ergänzungen auf die sonstigen Regelungen dieses Vertrages.



6 FÜR WARENLIEFERUNGEN

6.1 Lieferfristen und Lieferverzug

6.1.1. Die Lieferfrist wird individuell vereinbart bzw. von uns bei Annahme der Bestellung angegeben.

6.1.2. Für den Fall, dass wir vertraglich vereinbarte Lieferfristen aus Gründen, die wir nicht zu vertreten haben, nicht einhalten können, haben wir den Käufer über diesen Umstand unverzüglich zu informieren und parallel die voraussichtliche bzw. neue Lieferfrist mitzuteilen. Sofern eine verspätete Lieferung aufgrund von Nichtverfügbarkeit der Leistung auch innerhalb der neu bekanntgegebenen Lieferfrist nicht erfolgen kann, sind wir berechtigt, ganz oder teilweise vom Vertrag zurückzutreten; eine bereits erbrachte Gegenleistung des Käufers (in Form der Kaufpreiszahlung) haben wir unverzüglich zu erstatten. Die Nichtverfügbarkeit der Leistung ist beispielsweise dann gegeben, wenn eine nicht rechtzeitige Selbstbelieferung durch unseren Zulieferer stattgefunden hat, wenn wir ein kongruentes Deckungsgeschäft abgeschlossen haben, wenn sonstige Störungen in der Lieferkette (beispielsweise aufgrund von höherer Gewalt) gegeben sind oder wenn wir im Einzelfall zur Beschaffung nicht verpflichtet sind.

6.1.3. Ob ein Lieferverzug von uns als Verkäufer gegeben ist, bestimmt sich nach den gesetzlichen Vorschriften. Voraussetzung für einen Lieferverzug von uns als Verkäufer ist jedoch eine Mahnung von Seiten des Käufers. Für den Fall, dass ein Lieferverzug gegeben ist, kann der Käufer den pauschalierten Ersatz seines Verzugsschadens geltend machen. Die Schadenspauschale beträgt für jede vollendete Kalenderwoche des Verzugs 0,5% des Nettopreises (Lieferwert), insgesamt jedoch höchstens 5% des Lieferwerts der verspätet gelieferten Ware. Wir behalten uns einen entsprechenden Nachweis vor, dass dem Käufer kein Schaden oder lediglich ein geringerer Schaden als die vorstehende Pauschale entstanden ist.

6.2 Lieferung, Gefahrenübergang, Abnahmen, Annahmeverzug

6.2.1 Die Lieferung erfolgt entweder direkt vom Hersteller oder ab CAIRO Lager. Für den Fall, dass der Käufer die Ware an einen anderen Bestimmungsort versandt haben möchte (Versendungskauf), hat er die Kosten für die Versendung zu tragen. Für den Fall, dass vertraglich nichts vereinbart wurde, können wir selbst über die Art des Versands (Verpackung, Versandweg, Transportunternehmen) bestimmen.

6.2.2 Mit der Übergabe der Ware an Käufer geht die Gefahr des zufälligen Untergangs und der zufälligen Verschlechterung auf den Käufer über. Im Rahmen eines Versendungskaufs geht die Gefahr des zufälligen Untergangs der Ware, der zufälligen Verschlechterung der Ware sowie die Verzögerungsgefahr bereits mit Auslieferung der Ware an den Spediteur oder den Frachtführer über. Für den Fall der vertraglichen Vereinbarung einer Abnahme der Ware ist diese für den Gefahrübergang maßgeblich. Weitergehende gesetzliche Vorschriften des Werkvertragsrechts bleiben unberührt. Der Übergabe bzw. der Abnahme der Ware steht es gleich, wenn der Käufer im Verzug der Annahme ist.

6.2.3 Für den Fall, dass sich der Käufer in Annahmeverzug befindet oder sich unsere Lieferung aus anderen, vom Käufer zu vertretenden Gründen verzögert, haben wir gegen den Kläger einen Anspruch auf Ersatz des entstandenen Schadens einschließlich der Mehraufwendungen (z. B. Lagerkosten). Wir sind berechtigt, 30% des vereinbarten Preises ohne Umsatzsteuer als Entschädigung ohne Nachweis zu fordern, sofern nicht nachweislich nur ein wesentlich geringerer Schaden entstanden ist. Gesetzliche Ansprüche unsererseits (Ersatz von Mehraufwendungen, angemessene Entschädigung, Kündigung) sowie der Nachweis eines höheren Schadens bleiben unberührt.

6.2.4 Der Nachweis eines höheren Schadens und unsere gesetzlichen Ansprüche (insbesondere Ersatz von Mehraufwendungen, angemessene Entschädigung, Kündigung) bleiben unberührt; die Pauschale ist aber auf weitergehende Geldansprüche anzurechnen. Dem Käufer bleibt jedoch der Nachweis vorbehalten, dass uns überhaupt kein oder nur ein wesentlich geringerer Schaden als vorstehende Pauschale entstanden ist.



6.3 Eigentumsvorbehalt

6.3.1 Wir behalten uns das Eigentum an der gelieferten Ware bis zur vollständigen Bezahlung aller unserer gegenwärtigen und künftigen Forderungen aus dem Kaufvertrag und einer laufenden Geschäftsbeziehung (gesicherte Forderungen) vor.

6.3.2 Bevor nicht eine vollständige Bezahlung der gesicherten Forderungen erfolgt ist, dürfen die unter Eigentumsvorbehalt stehenden Waren weder an Dritte verpfändet noch zur Sicherheit übereignet werden. Der Käufer hat uns unverzüglich für den Fall, dass ein Antrag auf Eröffnung eines Insolvenzverfahrens gestellt oder soweit Zugriffe Dritter (z. B. Pfändungen) auf die uns gehörenden Waren erfolgen, schriftlich zu benachrichtigen. Soweit der Dritte nicht in der Lage ist, uns die gerichtlichen und außergerichtlichen Kosten einer Klage gemäß Paragraph 771 ZPO zu erstatten, haftet der Besteller für den uns entstandenen Ausfall.

6.3.3 Für den Fall eines vertragswidrigen Verhaltens des Käufers, insbesondere bei Nichtzahlung des fälligen Kaufpreises, sind wir berechtigt, nach den gesetzlichen Vorschriften vom Vertrag zurückzutreten oder/und die Ware auf Grund des Eigentumsvorbehalts heraus zu verlangen. Im Herausgabeverlangen ist nicht zugleich eine Rücktrittserklärung enthalten; vielmehr sind wir berechtigt, lediglich die Ware heraus zu verlangen und uns den Rücktritt vorzubehalten. Für den Fall, dass der Käufer den fälligen Kaufpreis nicht bezahlt, müssen wir dem Käufer vor Geltendmachung dieser Rechte erfolglos eine angemessene Frist zur Zahlung gesetzt haben. Dies gilt nur, sofern eine derartige Fristsetzung nach den gesetzlichen Vorschriften nicht entbehrlich ist.

6.3.4 Der Besteller ist verpflichtet, solange das Eigentum noch nicht auf ihn übergegangen ist, die Kaufsache pfleglich zu behandeln. Insbesondere ist er verpflichtet, diese auf eigene Kosten gegen Diebstahl-, Feuer- und Wasserschäden ausreichend zum Neuwert zu versichern (Hinweis: nur zulässig bei Verkauf hochwertiger Güter). Müssen Wartungs- und Inspektionsarbeiten durchgeführt werden, hat der Besteller diese auf eigene Kosten rechtzeitig auszuführen.

6.4 Mängel und Schadensansprüche

6.4.1 Schadensersatzansprüche oder Ansprüche, die auf einem Mangel des Herstellers zurückzuführen sind, übernehmen wir nicht sondern obliegen dem Hersteller. Gleiches gilt für die Mangelbeseitigung.

6.4.2 Für die Rechte des Käufers bei Sach- und Rechtsmängeln (einschließlich Falsch- und Minderlieferung sowie unsachgemäßer Montage/Installation oder mangelhafter Anleitungen) gelten die gesetzlichen Vorschriften, soweit nachfolgend nichts anderes bestimmt ist. Hiervon unberührt bleiben die gesetzlichen Bestimmungen über den Verbrauchsgüterkauf (Paragrafen 474 ff. BGB) und die Rechte des Käufers aus gesondert abgegebenen Garantien, insbesondere von Seiten des Herstellers.

6.4.3 Vereinbarungen, welche wir hinsichtlich der Beschaffenheit und die vorausgesetzte Verwendung der Ware (umfasst sind auch Zubehör und Anleitungen) mit Käufern getroffen haben, bilden regelmäßig die Grundlage unserer Mängelhaftung im Rahmen der Gewährleistung. Eine Beschaffenheitsvereinbarung umfasst alle Produktbeschreibungen sowie Herstellerangaben, die Gegenstand des einzelnen Vertrages sind oder von uns (insbesondere in Katalogen oder auf unserer Internet-Homepage) zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses öffentlich bekannt gemacht waren. Für den Fall, dass keine Beschaffenheit vereinbart wurde, ist nach der Vorschrift des Paragraph 434 Absatz 3 BGB zu beurteilen, ob ein Mangel gegeben ist. Vor diesem Hintergrund ist zu beachten, dass öffentlich getätigte Äußerungen des Herstellers im Rahmen von Werbung oder auf dem Etikett der Ware den Äußerungen sonstiger Dritter vorgehen.

6.4.4 Für Waren mit digitalen Elementen oder sonstigen digitalen Inhalten ist zu beachten, dass wir nur verpflichtet sind, eine Bereitstellung sowie eine Aktualisierung der digitalen Inhalte vorzunehmen, soweit sich dies ausdrücklich aus einer Beschaffenheitsvereinbarung gemäß IX.2. ergibt. Wir übernehmen keine Haftung für öffentliche Äußerungen des Herstellers und sonstiger Dritter.

6.4.5 Für Mängel, die der Käufer gemäß Paragraph 442 BGB bei Vertragsschluss kennt oder grob fahrlässig nicht kennt, haften wir nicht.

6.4.6 Mängelansprüche des Käufers bestehen nur, soweit der Käufer seinen gesetzlichen Untersuchungs- und Anzeigepflichten (Paragrafen 377, 381 HGB) nachgekommen ist. Sofern es sich bei der Ware um Baustoffe oder um andere, zum Einbau oder sonstigen zur Weiterverarbeitung bestimmten Waren handelt, ist eine Untersuchung unmittelbar vor der Verarbeitung vorzunehmen. Eine schriftliche Anzeige an uns hat unverzüglich zu erfolgen, sofern sich im Rahmen der Lieferung, der Untersuchung oder zu einem späteren Zeitpunkt ein Mangel zeigt. Schriftlich anzuzeigen sind offensichtliche Mängel innerhalb von [5] Arbeitstagen ab Lieferung und nicht erkennbare Mängel innerhalb der gleichen Frist ab Feststellung der Mängel. Für den Fall, dass der Käufer seine Verpflichtung zur ordnungsgemäßen Untersuchung und/oder Mängelzeige versäumt oder nicht wahrnimmt, ist eine Haftung unsererseits für den nicht bzw. nicht rechtzeitig oder nicht ordnungsgemäß angezeigten Mangel nach den gesetzlichen Vorschriften ausgeschlossen. Sofern die Ware zum Einbau, zur Anbringung oder zur Installation bestimmt war, gilt dies auch dann, wenn der Mangel infolge der Nichteinhaltung bzw. Verletzung einer dieser Pflichten erst nach der



entsprechenden Verarbeitung offenkundig wurde. Für diesen Fall stehen dem Käufer keine Ansprüche auf Ersatz der "Ein- und Ausbaurkosten" zu.

6.4.7 Sofern die gelieferte Ware mangelhaft sein sollte, steht uns als Verkäufer ein Wahlrecht zu, ob wir eine Nacherfüllung durch Beseitigung des Mangels (Nachbesserung) oder durch Lieferung einer mangelfreien Sache (Nachlieferung) erbringen. Für den Fall, dass die von uns gewählte Art der Nacherfüllung für den Käufer im Einzelfall unzumutbar ist, kann er sie verweigern. Es bleibt uns jedoch vorbehalten, die Nacherfüllung unter den gesetzlichen Voraussetzungen zu verweigern. Zudem sind wir berechtigt, die von uns zu erbringende Nacherfüllung davon abhängig zu machen, dass der Käufer den fälligen Kaufpreis bezahlt. Dem Käufer steht jedoch das Recht zu, einen im Verhältnis zum Mangel angemessenen Teil des Kaufpreises zurückzubehalten.

6.4.8 Für die zu leistende Nacherfüllung hat der Käufer uns die notwendige Zeit und Gelegenheit einzuräumen. Insbesondere hat der Käufer uns die Sache, für welche er einen Mangel geltend gemacht hat, zu Prüfungszwecken zu übergeben. Für den Fall, dass wir eine Nachlieferung einer mangelfreien Sache durchführen, hat der Käufer uns die mangelhafte Sache nach den gesetzlichen Vorschriften zurückzugeben. Einen Rückgabeanspruch steht dem Käufer jedoch nicht zu.

6.4.9 Sofern wir uns vertraglich nicht dazu verpflichtet haben, umfasst die Nacherfüllung weder den Ausbau, die Entfernung oder Desinstallation der mangelhaften Sache noch den Einbau, die Anbringung oder die Installation einer mangelfreien Sache. Hiervon unberührt bleiben Ansprüche des Käufers auf Ersatz der "Ein- und Ausbaurkosten".

6.4.10 Die Aufwendungen, welche zu Prüfungszwecken und zur Nacherfüllung notwendig sind (Transport-, Arbeits-, und Materialkosten sowie ggf. Aus- und Einbaurkosten), erstatten wir nach Maßgabe der gesetzlichen Vorschriften sowie diesen Allgemeinen Verkaufsbedingungen für den Fall, dass ein Mangel vorliegt. Wir können jedoch vom Käufer aufgrund eines unberechtigten Mangelbeseitigungsverlangens entstandenen Kosten für den Fall erstattet verlangen, dass der Käufer wusste oder hätte erkennen können, dass tatsächlich kein Mangel vorliegt.

6.4.11 Der Käufer hat das Recht, den Mangel selbst zu beseitigen und den Ersatz der hierzu objektiv erforderlichen Aufwendungen zu verlangen, wenn ein dringender Fall vorliegt (z. B. bei Gefahr in Bezug auf die Betriebssicherheit oder zur Abwehr unverhältnismäßiger Schäden). Der Käufer hat uns im Falle einer Selbstvornahme unverzüglich zu informieren. Für den Fall, dass wir berechtigt wären, eine Nacherfüllung nach den gesetzlichen Vorschriften zu verweigern, hat der Käufer kein Recht zur Selbstvornahme.

6.4.12 Der Käufer kann nach den gesetzlichen Vorschriften vom Kaufvertrag zurücktreten oder den Kaufpreis mindern, wenn eine vom Käufer für die Nacherfüllung zu setzende Frist erfolglos abgelaufen ist oder nach den gesetzlichen Vorschriften entbehrlich ist. Für den Fall eines nicht erheblichen Mangels steht dem Käufer jedoch kein Rücktrittsrecht zu.

6.4.13 Ansprüche des Käufers auf Aufwendungsersatz gemäß Paragraf 445a Absatz 1 BGB sind ausgeschlossen, es sei denn, dass es sich bei dem letzten Vertrag in der Lieferkette um einen Verbrauchsgüterkauf (Paragrafen 478, 474 BGB) oder um einen Verbrauchervertrag über die Bereitstellung digitaler Produkte (Paragrafen 445c Satz 2, 327 Absatz 5, 327u BGB) handelt.

7 LEISTUNGSBESCHREIBUNG

Die **Leistungsbeschreibung** definiert das zu verkaufende Produkt oder den Beratungs-Tätigkeitskatalog oder die im Rahmen eines „Managed Service“ zu erbringenden Regelleistungen oder die Leistungen für ein Projekt bzw. Arbeitspaket.

Sie inkludiert auch den Zeitrahmen und spezifische Mitwirkungspflichten des Kunden.

Eine Leistungsbeschreibung ist nicht zwingend notwendig. Wenn sie nicht vorhanden ist, gelten die Spezifikationen wie im Angebot beschrieben.

8 ÄNDERUNGEN DES LEISTUNGSINHALTS

Änderungen bzw. Ergänzungen in Bezug auf einen Auftrag und der dort beschriebenen zu erbringenden Leistungen und Abrechnungsmodalitäten können zwischen dem Auftraggeber und dem Auftragnehmer vereinbart werden und bedürfen der Schriftform

9 BETRIEBS- UND SERVICE PAUSCHALEN

Betriebs- und Service- Pauschalen richten sich nach den definierten Aufgaben für die jeweils aufgeführten Soft- und Hardware-Systeme bzw. Serviceleistungen und nicht nach Arbeitsstunden.

Die Verfügbarkeit der Berater und Experten liegt zwischen 8:00 und 17:00 an Werktagen im Standard.

Gleiche Regelungen gelten für **Bereitschaft** als Support via Telefon und via Ticket-System.

10 LEISTUNGSERBRINGUNG

Die beschriebenen Leistungen werden vom Auftragnehmer alleine oder in Zusammenarbeit und mit Unterstützung von Dritten – im Namen des Auftragsnehmers - erbracht. Die Beauftragung von Dritten erfolgt nach vorheriger schriftlicher Zustimmung durch den Auftraggeber. Der Auftragnehmer stellt sicher, dass Dritte genau den Verpflichtungen, die sich aus diesem Rahmenvertrag inklusive aller Anhänge (QAA, AVV) ergeben, erfüllen.



11 PROJEKT-TERMINE UND VERZUG

Die Termine für die vom Auftragnehmer zu erbringenden Leistungen werden in einem Projektplan gemeinsam festgelegt und einvernehmlich fortgeschrieben. In Fällen von Meinungsverschiedenheiten hat der Lenkungsausschuss zu entscheiden, in zeitlich kritischen Situationen der Projektleiter des Auftraggebers.

Die Planung der jeweiligen Ressourcen erfolgt gemeinsam auf Basis der Anforderungen mit einem Vorlauf von 3 Monaten.

Erkennt der Auftragnehmer, dass die festgelegten Termine aus von ihm zu vertretenden Gründen nicht eingehalten werden können, so wird er den Auftraggeber kurzfristig unter Darlegung der für die Verzögerung ausschlaggebenden Gründe informieren und die voraussichtliche Dauer der Terminverzögerung angeben. Gleiches gilt für den Auftraggeber. Eine Nichteinhaltung eines schriftlich als verbindlich vereinbarten Termins oder einer Frist – unabhängig, ob durch höhere Gewalt (z. B. Streik, Aussperrung, behördliche Anordnungen, allgemeine Störungen der Telekommunikation usw.), Umstände, die im Verantwortungsbereich des Auftraggebers (z. B. nicht rechtzeitige Erbringung von Mitwirkungsleistungen, Verzögerungen durch dem Auftraggeber zuzurechnende Dritte etc.) liegen, oder nicht vertretbare Umstände im Verantwortungsbereich des Auftragnehmers (z.B. nicht absehbare reduzierte Verfügbarkeit von Fachpersonal) - führen nicht zu einer Minderung des Entgelts. Schadensersatzansprüche gegen den Auftragnehmer wegen Verzugs sind in solchen Fällen ausgeschlossen.

12 PFLICHTEN DES AUFTRAGGEBERS (KÄUFERS)

1. Der Auftraggeber sorgt entsprechend den auf Absprachen beruhenden Vorgaben vom Auftragnehmer für die Arbeitsumgebung der Systeme und Lösungen (z.B. Hardware und Betriebssystem, nötige Lizenzen, nötige Tools).
2. Der Auftraggeber wirkt bei der Auftragerfüllung im erforderlichen Umfang unentgeltlich mit, indem er z.B. Mitarbeiter, Arbeitsräume, Hard- und Software, Daten und Telekommunikationseinrichtungen zur Verfügung stellt und an Spezifikationen, Tests, Abnahmen usw. mitwirkt. Er gewährt dem Auftragnehmer unmittelbar und mittels Datenfernübertragung Zugang zur Hard- und Software.
3. Im Rahmen von Projekten erstellt der Auftraggeber ein Lastenheft (Zeitplanung, Funktionsumfang) oder eine anderweitige Spezifikation, die die in den Projekten zu erreichende Ziele bestimmt. Der Auftraggeber unterschreibt wichtige Ergebnisprotokolle.
4. Der Auftraggeber stellt in quantitativer und qualitativer Hinsicht ausreichend Fachpersonal zur Verfügung, um die im Rahmen der erfolgreichen Zusammenarbeit anfallenden Aufgaben der beteiligten Fach- und Technikbereiche in angemessener Zeit zu erledigen. Die Ausbildung dieses Fachpersonals obliegt dem Auftraggeber.

5. Kommt der Auftraggeber seinen Mitwirkungspflichten nicht, nicht vollständig oder nicht rechtzeitig nach, entfällt bzw. verzögert sich die Leistungsverpflichtung des Auftragnehmers entsprechend, ohne dass dadurch ein Verzug oder eine Leistungsstörung eintritt. Dem Auftragnehmer hierdurch entstehender Mehraufwand führt zu einer angemessenen Erhöhung des Gesamtaufwandes.

13 LIEFERORT

Der Ort der Leistungserbringung und die Lieferzeit werden je Leistung gemeinsam zwischen Auftragnehmer und Auftraggeber festgelegt.

14 CYBER SECURITY

CAIRO verpflichtet sich, die unter seiner Verantwortung unterliegenden Systeme gegen unbefugte Kenntnisnahme, Speicherung, Veränderung sowie sonstige nicht autorisierte Zugriffe oder Angriffe, gleich welcher Art, durch Mitarbeiter des Auftraggebers oder sonstige Dritte zu schützen, wenn dies Teil der beauftragten Leistung ist.

Hierzu ergreift CAIRO die nach dem Stand der Technik geeigneten Maßnahmen in erforderlichem Umfang, insbesondere zum Schutz gegen Viren und sonstige schadhafte Programme oder Programmroutinen, außerdem sonstige Maßnahmen zum Schutz seiner Einrichtung, insbesondere zum Schutz gegen Einbruch.

Sofern CAIRO Sicherheitsrisiken an den Systemen des Auftraggebers bekannt sind, werden diese dem Auftraggeber schriftlich mitgeteilt. Der Auftragnehmer wird ohne Beauftragung durch den Auftragsgeber Sicherheitslücken nicht beheben.

Für Schäden durch Sicherheitslücken haftet ausschließlich der Auftraggeber.

15 DSGVO UND AUFTRAGSDATENVERARBEITUNG

Auftragnehmer und Auftraggeber verpflichten sich, die Regelungen in dem gegenseitigen „Auftragsverarbeitungsvertrag (AVV) gem. DSGVO“ einzuhalten.



16 HAFTUNG

1. Der Auftragnehmer haftet, gleich aus welchem Rechtsgrund und auch im Hinblick auf vorvertragliche und nebenvertragliche Ansprüche, auf Schadenersatz oder Ersatz vergeblicher Aufwendungen:
 - a) bei Arglist, Vorsatz und bei grober Fahrlässigkeit in voller Höhe
 - b) bei leichter Fahrlässigkeit und nur, wenn es sich dabei um eine schuldhafte, den Vertragszweck gefährdende Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht handelt bis zu EURO 20.000,00 pro Schadensfall und EURO 40.000,00 pro Jahr.

Dies gilt ebenso für den Fall der, auch rückwirkenden Aufhebung des Vertrages.

Die vorstehenden Haftungsbeschränkungen gelten auch zugunsten von eventuell eingebundenen gesetzlichen Vertretern und Erfüllungsgehilfen des Auftragnehmers.

Schadenersatzansprüche nach dem Produkthaftungsgesetz und für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit bleiben durch die vorstehenden Haftungsbeschränkungen unberührt.

Im Übrigen haftet der Auftragnehmer nach den zwingenden gesetzlichen Vorschriften. Der Einwand des Mitverschuldens bleibt in allen Fällen der Haftung unberührt.

2. Für die Schadenersatzansprüche des Auftraggebers gilt eine Verjährungsfrist von einem Jahr. Sie beginnt mit dem Zeitpunkt, zu dem der Auftraggeber Kenntnis vom Anspruch hat oder hätte haben müssen.
3. Der Auftraggeber ist verantwortlich, für eine regelmäßige Sicherung seiner Daten zu sorgen. Die Haftung für Datenverlust ist deshalb auf jenen Wiederherstellungsaufwand beschränkt, der bei Gefahr entsprechender regelmäßiger und ordnungsgemäßer Sicherung der Daten eingetreten wäre.

17 GEHEIMHALTUNG UND DATENSCHUTZ

1. Die Parteien verpflichten sich, die ihnen von der jeweils anderen Partei zugänglich gemachten Informationen sowie Kenntnisse, die sie bei der Gelegenheit dieser Zusammenarbeit über Angelegenheiten – etwa technischer, kommerzieller oder organisatorischer Art – der jeweils anderen Partei erlangen, vertraulich zu behandeln.

2. Diese Vertraulichkeitsverpflichtung gilt nicht für Informationen, die die andere Partei nachweislich von Dritten rechtmäßig erhalten hat oder erhält oder die bei Vertragsabschluss bereits allgemein bekannt waren oder nachträglich ohne Verstoß gegen die in diesem Vertrag enthaltenen Verpflichtungen allgemein bekannt wurden.
3. Die Parteien werden ihre Mitarbeiter und Erfüllungsgehilfen entsprechend verpflichten.
4. Die oben beschriebenen Verpflichtungen bleiben für beide Parteien auch nach Beendigung dieses Vertrages bestehen.

18 ABWERBUNGSVERBOT

Bis zur Beendigung des Vertrages und die Dauer von 12 Monate danach verpflichten sich die Parteien, keinen Mitarbeiter der anderen Partei mittelbar oder unmittelbar abzuwerben, es sei denn, die Parteien einigen sich im Einzelfall auf etwas anderes.

19 LAUFZEIT, KÜNDIGUNG, FOLGEN EINER VERTRAGSBEENDIGUNG

1. Verträge werden mit Laufzeiten geschlossen
2. Verlängerungen: Wenn nicht anderweitig im Angebot geregelt, verlängern sich Dauerleistungen (Managed Service, Andere Service abgerechnet als Pauschalen) über den initial vereinbarten Zeitraum automatisch, wenn diese Leistungen nicht innerhalb von 3 Monaten vor Ablauf der Periode gekündigt werden oder die Verlängerungen anderweitig im Angebot spezifiziert sind.
3. Beide Parteien können diesen Vertrag aus wichtigem Grund mit sofortiger Wirkung kündigen.
4. Eine Kündigung hat per Einschreiben zu erfolgen. Für die Rechtzeitigkeit der Kündigung genügt die Aufgabe des eingeschriebenen Briefes bei der Post.
5. Reicht der Regelungsgehalt einzelner Vorschriften dieses Vertrages über die Vertragslaufzeit hinaus, bleiben diese Vorschriften auch nach Vertragsbeendigung wirksam.
6. Bei Beendigung des Vertragsverhältnisses sind die Vertragsparteien verpflichtet, auf Verlangen alle Unterlagen und sonstige Informationen herauszugeben, die sie aufgrund oder während der Zusammenarbeit erhalten haben. Dies gilt nicht für Unterlagen, die nach gesetzlichen Vorschriften aufzubewahren sind.

20 REFERENZNENNUNG

1. Der Auftragnehmer ist berechtigt, den Auftraggeber und die Leistungen nach Vertragsabschluss zu Marketingzwecken zu nennen und z.B. in eine Kunden-Referenzliste aufzunehmen.



2. Nach Abschluss einzelner Projekte ist der Auftragnehmer berechtigt, eine Success-Story zu veröffentlichen.

21 SCHLUSSBESTIMMUNG

1. Änderungen und Ergänzungen – insbesondere Änderungen bezüglich Art und Umfang der zu erbringenden Leistungen – bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform. Dies gilt auch für die Aufhebung des Schriftformerfordernisses.
2. Die Abtretung von Rechten oder die Übertragung von Pflichten aus diesem Vertrag bedürfen der vorherigen schriftlichen Zustimmung der anderen Partei.
3. Sollten einzelne Bestimmungen dieses Vertrages ganz oder teilweise nicht rechtswirksam sein oder werden, so wird dadurch die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen des Vertrages nicht berührt. Das Gleiche gilt, wenn der Vertrag eine Regelungslücke enthält. Die Parteien verpflichten sich, in solchen Fällen an die Stelle der unwirksamen oder undurchführbaren Bestimmung bzw. der Lücke eine angemessene Regelung zu setzen. Soweit rechtlich möglich, soll diese Regelung dem am nächsten kommen, was die Parteien gewollt hätten, wenn sie bei Vertragsabschluss den entsprechenden Punkt bedacht hätten.
4. Ausschließlicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten zwischen den Parteien aus und im Zusammenhang mit diesem Vertrag sind die Sitze der Vertragspartner nach Wahl des Beklagten.
5. Allgemeine Geschäftsbedingungen beider Parteien finden keine Geltung.