



# Allgemeine Geschäfts- bedingungen

Januar 2018

CCV Deutschland GmbH

[www.ccv-deutschland.de](http://www.ccv-deutschland.de)

let's make  
payment  
happen



# Inhaltsverzeichnis

<b>A. ALLGEMEINE BESTIMMUNGEN</b>	<b>3</b>
1. Begriffsbestimmungen	3
2. Geltungsbereich	3
3. Zustandekommen eines Vertrags	4
4. Vertragserfüllung	4
5. Lieferung und Verpackung von Produkten	4
6. Entgegennahme und Gefahrübergang	5
7. Gewährleistung und Garantie	5
8. Vertragsdauer, Kündigung und Auswirkungen einer Kündigung	6
9. Änderungen an Kundendaten und Umzug des Kunden	6
10. Gebühren und Zahlung	7
11. Temporäre Außerbetriebnahme der Serviceleistung	7
12. Haftung	7
13. Höhere Gewalt	8
14. Immaterialgüterrechte; Nutzungsrecht in Bezug auf Produkte und Services	8
15. Vertraulichkeit und Geheimhaltung	8
16. Nutzung von Mitteln zur Authentifizierung	9
17. Datenschutz und Verarbeitung personenbezogener Daten	9
18. Verjährung	10
19. Rücknahme von Altgeräten	10
20. Sonstige allgemeine Bestimmungen	10
<b>B. BESONDERE BESTIMMUNGEN FÜR PRODUKTE UND SERVICES</b>	<b>11</b>
<b>B.I. VERKAUF UND VERMIETUNG VON PRODUKTEN</b>	<b>11</b>
21. Geltungsbereich	11
22. Kauf und Verkauf sowie Eigentumsvorbehalt	11
23. Mietung und Vermietung sowie Verpflichtungen des Kunden	11
24. Austausch von Produkten	12
25. Pfändung von Produkten	12
<b>B.II. INSTALLATION</b>	<b>12</b>
26. Geltungsbereich	12
27. Installationsarbeiten	12
28. Anforderungen an die Installationsumgebung	12
29. Geltungsbereich	12
30. Benutzerfragen und Störungen	12
31. Wartung und Systempflege	13
32. Pflichten des Kunden	13
33. Kosten	13
<b>B.IV. REMOTE SERVICES</b>	<b>13</b>
34. Geltungsbereich	13
35. Leistungserbringung	13
36. Daten und Verwaltung	13
37. Wartung und Systempflege	13
<b>B.V. TELEKOMMUNIKATIONSDIENSTE</b>	<b>13</b>
38. Geltungsbereich	13
39. Leistungserbringung durch CCV	13
40. Festnetzbezogene Telekommunikationsdienste	14
41. Mobilfunkbezogene Telekommunikationsdienste	15

# Allgemeine Geschäftsbedingungen

Diese allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten ausschließlich für Verträge mit Kaufleuten, juristischen Personen des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtlichen Sondervermögen und bestehen aus zwei Teilen, nämlich (A) den allgemeinen Bestimmungen, die für alle von CCV angebotenen Dienstleistungen gelten, und (B) den besonderen Zusatzbedingungen, die für die Bereitstellung bestimmter Produkt- bzw. Dienstleistungskategorien gelten. Gegebenenfalls sind auch zusätzliche Geschäftsbedingungen zu besonderen Zusatzbedingungen für bestimmte Produkte bzw. Dienstleistungen zu berücksichtigen.

## A. ALLGEMEINE BESTIMMUNGEN

### 1. Begriffsbestimmungen

- 1.1. **Vertrag:** der Vertrag über die Bereitstellung von Produkten oder Services durch CCV an den Kunden.
  - 1.2. **CCV:** die nach deutschem Recht haftungsbeschränkten Unternehmung CCV Deutschland GmbH.
  - 1.3. **Kunde:** die juristische Person und/oder jeder Rechtsnachfolger, der – auf welche Weise auch immer – in die Stellung der juristischen Person eintritt oder natürliche Person, mit der CCV einen Vertrag geschlossen hat.
  - 1.4. **Mangel:** ein Fehler eines Produkts bzw. die Nichterfüllung eines Service gemäß der vereinbarten Qualität oder sonstige Umstände, die nach geltendem Recht einen Mangel darstellen.
  - 1.5. **Dokumentation:** die Bedienungsanleitungen und Handbücher, die CCV im Zusammenhang mit den Produkten und Services bereitstellt; insbesondere auch die in den zusätzlichen Geschäftsbedingungen für Zahlungsmethoden festgelegten Systemspezifikationen.
  - 1.6. **Allgemeine Geschäftsbedingungen:** die hier vorliegenden allgemeinen Geschäftsbedingungen, bestehend aus den Teilen A und B samt den darin enthaltenen Abschnitten.
  - 1.7. **Installation:** die Anbindung des jeweiligen Produkts bzw. Service und dessen Bereitstellung für den Einsatz durch CCV entweder am Standort des Kunden oder auf andere Weise.
  - 1.8. **Mittel zur Authentifizierung:** die (Kombination aus) Daten und/oder Hilfsmittel(n), mit denen der Kunde sich gegenüber CCV authentifizieren kann. Bei diesem Mittel zur Authentifizierung kann es sich beispielsweise – aber nicht begrenzt auf – um die Kombination aus Benutzername und Passwort, einzigartige Codes oder PIN-Codes – unabhängig davon, ob sie mit einem Serviceprogramm oder Gerät generiert wurden oder nicht – usw. handeln, die der Kunde nutzen kann, um seine Daten zu ändern, Produkte und/oder Services zu erwerben und Verwaltungsinformationen von dem Informations-Management –System zu erhalten, die dem Kunden von CCV zur Verfügung gestellt werden, einschließlich der Nutzung von SalesPoint, MyCCV oder auf andere Weise.
  - 1.9. **MyCCV:** die von CCV für den Kunden bereitgestellte Online-Umgebung, bei der sich der Kunde mithilfe der Mittel zur Authentifizierung anmelden kann.
  - 1.10. **Partei:** der Kunde beziehungsweise CCV.
  - 1.11. **Plug-and-play:** die Bereitstellung des jeweiligen Produkts durch CCV und die Lieferung an den Kunden, damit dieser das Produkt eigenhändig anschließen und in Gebrauch nehmen kann.
  - 1.12. **Produkte:** die im Vertrag angegebenen Gegenstände samt entsprechender Software wie beispielsweise Geräte und Anlagen zur Informations- und Kommunikationstechnik und Zahlungssysteme, die CCV dem Kunden verkauft, vermietet oder zu seiner Nutzung bereitstellt.
  - 1.13. **Services:** die von CCV vertragsgemäß zu erbringenden Leistungen.
  - 1.14. **Support:** der zwischen CCV und dem Kunden vertraglich vereinbarte Service zur Bereitstellung eines Helpdesks für Benutzerfragen und Störungsmeldungen sowie – je nach Art des abgeschlossenen Serviceauftrags – zur Behebung von Störungen bzw. Mängeln, zur Durchführung der Wartung und Systempflege sowie zur Support-Bereitstellung.
  - 1.15. **Telekommunikationsdienste:** die von CCV zu erbringenden Telekommunikationsdienste per Mobilfunk oder Festnetz, wie sie im Vertrag näher ausgeführt sind.
  - 1.16. **Übliche Kommunikationsmittel:** per Brief, E-Mail, Fax oder MyCCV.
  - 1.17. **Schriftlich/in Schriftform:** per Brief, E-Mail, Fax oder MyCCV.
- ### 2. Geltungsbereich
- 2.1. Der Abschnitt A („Allgemeine Bestimmungen“) der allgemeinen Geschäftsbedingungen gilt für sämtliche Angebote und Verträge, in denen CCV einem Kunden Produkte bzw. Services bereitstellt. Ferner gelten die Bestimmungen der weiteren spezifischeren Abschnitte dieser allgemeinen Geschäftsbedingungen, wenn CCV einen Kunden mit entsprechenden Produkten oder Services versorgt, die in den jeweiligen Abschnitten näher ausgeführt sind.
  - 2.2. Bei etwaigen Widersprüchen zwischen dem Abschnitt A („Allgemeine Bestimmungen“) und den spezifischeren Abschnitten sind die spezifischeren Abschnitte ausschlaggebend. Bei Widersprüchen zwischen spezifischeren Abschnitten sind die übergeordneten Abschnitte ausschlaggebend (z.B. Abschnitt A.II genießt Vorrang vor A.I, B.I genießt Vorrang vor A.I usw.). Die Bestimmungen in spezifischen Anhängen (z.B. die in den zusätzlichen Geschäftsbedingungen für Zahlungsmethoden festgelegten

Regelungen) bzw. im Vertrag genießen Vorrang vor allem Vorgenannten.

- 2.3. Die Anwendbarkeit von Einkaufs- oder sonstigen Geschäftsbedingungen des Kunden wird hiermit ausdrücklich ausgeschlossen.
- 2.4. Sollte eine Bestimmung dieser allgemeinen Geschäftsbedingungen, zusätzlicher Geschäftsbedingungen oder des Vertrags unwirksam sein, für nichtig erklärt werden oder anderweitig ungültig oder nicht anwendbar sein, so bleiben die übrigen Bestimmungen dieser allgemeinen Geschäftsbedingungen, zusätzlicher Geschäftsbedingungen bzw. des Vertrags davon unberührt.
- 2.5. Sollte CCV seine allgemeinen Geschäftsbedingungen oder sonstigen vereinheitlichten Vertragsbedingungen ändern, übermittelt CCV dem Kunden die neueste Fassung mit typografischer Hervorhebung der Änderungen. Der Kunde kann den Änderungen innerhalb eines (1) Monats nach Erhalt der neuen Fassung widersprechen. Legt der Kunde keinen Widerspruch ein, gilt die neue Fassung für zukünftige und bestehende Verträge als vereinbart. Legt der Kunde Widerspruch ein, endet der Vertrag automatisch nach Ablauf der (verlängerten) Vertragslaufzeit, ohne dass eine gesonderte Kündigung erforderlich ist. CCV weist bei der Übermittlung der geänderten Geschäftsbedingungen auf diese rechtlichen Folgen hin.

### 3. Zustandekommen eines Vertrags

- 3.1. Sofern nicht ausdrücklich anders festgelegt, ist CCV eine (1) Woche lang an abgegebene Angebote und Kostenvoranschläge gebunden. Der Kunde garantiert die Richtigkeit und Vollständigkeit der von ihm oder in seinem Auftrag an CCV übermittelten Daten, auf denen das Angebot von CCV basiert.
- 3.2. Sofern in diesen allgemeinen Geschäftsbedingungen oder in den zusätzlichen Geschäftsbedingungen nicht etwas anderes vereinbart oder angegeben ist, kommt mit der Unterzeichnung eines Angebots (Kostenvoranschlags) oder einer durch übliche Kommunikationsmittel getroffenen Vereinbarung durch den Kunden ein Vertrag zustande, sobald dies durch CCV bestätigt wird.
- 3.3. Der Abschluss von Verträgen über Onlineshops von CCV ist auf der jeweiligen Website ausführlich geschildert, womit CCV den geltenden gesetzlichen Informationspflichten nachkommt.
- 3.4. Auf elektronischem Wege abgeschlossene Verträge werden von CCV in Schriftform bestätigt. CCV ist jederzeit berechtigt, eine Bestellung ohne Angabe von Gründen abzulehnen, wobei CCV dem Kunden eine solche Entscheidung schnellstmöglich mitteilt.
- 3.5. Der bevollmächtigte Vertreter des Kunden ist bevollmächtigt, (unabhängig) dieselbe Vollmacht Dritten zu übertragen, woraufhin dieser neu bevollmächtigte Vertreter die Vollmacht hat, im Rahmen der Vollmacht Rechtshandlungen im Namen des Kunden vorzunehmen, durch die der Kunde eine Verpflichtung gegenüber CCV eingeht. Unabhängig von der Tatsache, dass ein bevollmächtigter Vertreter eine Vollmacht einem neuen bevollmächtigten Vertreter gegeben hat, bleibt derjenige, der die Vollmacht gewährt hat, unabhängig bevollmächtigt, Rechtshandlungen im Namen des Kunden im Rahmen seiner Vollmacht vorzunehmen, durch die der Kunde eine Verpflichtung gegenüber CCV

eingeht. Eine gewährte Vollmacht endet nicht durch den Tod des Vollmachtgebers oder dadurch, dass der Vollmachtgeber unter Betreuung oder Insolvenzverwaltung gestellt wird. Die vollmachtgebende Partei ist verpflichtet, die vollmachtempfangende Partei über die Bedingungen der Ausübung der Vollmacht, Rechtshandlungen vorzunehmen, zu informieren. Zusätzlich ist die vollmachtgebende Partei verpflichtet, die vollmachtempfangende Partei darauf zu verpflichten, die Bedingungen zu erfüllen, die erforderlich dazu sind, Rechtshandlungen vorzunehmen.

- 3.6. Die bevollmächtigte Partei ist verpflichtet, die vollmachtgebende Partei über die Durchführung einer Rechtshandlung zu informieren.

### 4. Vertragserfüllung

- 4.1. CCV behält sich vor, Änderungen oder Verbesserungen sowohl an den Produkten und Services als auch an der Dokumentation und den Verfahren vorzunehmen, sofern sie aus Gründen der Fehlerbeseitigung, Qualitätssteigerung oder Kostensenkung erforderlich und für den Kunden zumutbar sind, und zwar, ohne dass dem Kunden dadurch ein Anspruch auf Schadenersatz entsteht. Der Kunde ist verpflichtet, diese Verbesserungen und Änderungen hinzunehmen und die Anweisungen von CCV zu deren Umsetzung zu befolgen.
- 4.2. CCV unterhält ein Beschwerdeverfahren, das der Kunde nutzen kann.
- 4.3. Wenn der Kunde mehrere juristische Personen bzw. natürliche Personen bzw. Unternehmen umfasst oder der Vertrag von mehreren Kunden gemeinsam geschlossen wurde, sind sie gesamtschuldnerisch haftbar und verpflichtet, sämtlichen Verpflichtungen nachzukommen, die sich für den Kunden vertragsgemäß ergeben.
- 4.4. Der Kunde verhält sich mit der gebotenen Sorgfalt und ist für die Nutzung der Produkte und Services verantwortlich, die CCV dem Kunden per Vermietung, Verleih oder auf sonstige Weise zur Verfügung stellt.
- 4.5. Auf erste Aufforderung durch CCV hin hat der Kunde gegenüber CCV alle erforderlichen Mitwirkungshandlungen zu erbringen, damit CCV den Vertrag erfüllen kann; dies beinhaltet auch die Zugangsgewährung zu den Standorten, Computersystemen und Internet-Umgebungen des Kunden zu Support- und Installationszwecken.

### 5. Lieferung und Verpackung von Produkten

- 5.1. Sofern nicht anders vereinbart, beginnt die Lieferfrist mit der Absendung der Auftragsbestätigung, jedoch nicht vor Vorlage der vom Kunden beizubringenden und einzuholenden Unterlagen, Lizenzen und Genehmigungen und nur bei Einhaltung der vereinbarten Zahlungsbedingungen aus diesem Auftrag und sonstigen Aufträgen sowie der Verpflichtungen des Kunden.
- 5.2. Bei nicht von CCV zu verantwortenden Hindernissen in Bezug auf das operative Geschäft von CCV bzw. der Zulieferer von CCV – insbesondere infolge von Streiks, rechtmäßige Aussperrungen, behördliche Anordnungen und sonstigen Fällen höherer Gewalt – wird die Lieferfrist automatisch verlängert. Die Lieferfrist verlängert sich dabei um die Dauer des Hindernisses zuzüglich einer angemessenen Anlaufphase. Gleiches gilt bei Betriebsstörungen, Mangel an Rohstoffen, Betriebsmitteln oder Transportmitteln und bei verspäteten,

- nicht konformen oder unzureichenden Lieferungen durch Zulieferer von CCV, sofern CCV diese Umstände nicht zu verantworten hat und soweit sie nachweislich einen wesentlichen Einfluss auf die Lieferung des Liefergegenstands haben. Ebenso wenig ist CCV für die vorgenannten Umstände verantwortlich, wenn sie während eines vorliegenden Verzugs auftreten. CCV informiert den Kunden schnellstmöglich über den Beginn und das voraussichtliche Ende solcher Hindernisse. Die vorstehenden Einschränkungen gelten nicht für Fixgeschäfte.
- 5.3. Sollte der Kunde bei Fristsetzung nicht angeben, ob er weiterhin auf Erfüllung besteht oder ob er von seinem Rücktrittsrecht Gebrauch macht, ist CCV bis zum Erhalt einer solchen Erklärung von seiner Leistungspflicht befreit. Sollte der Kunde seine diesbezügliche Entscheidung nicht innerhalb einer weiteren Frist von zwei Wochen mitgeteilt haben, ist CCV berechtigt, vom Vertrag zurückzutreten, sofern CCV den Kunden hiervon schriftlich in Kenntnis gesetzt hat. Dies gilt unbeschadet eines etwaigen Schadenersatzanspruchs des Kunden und unterliegt ansonsten den Voraussetzungen in Ziffer 12.
- 5.4. CCV behält sich vor, Teillieferung von Produkten bzw. Services vorzunehmen und diese Teillieferungen in Rechnung zu stellen, soweit dies für den Kunden zumutbar ist.
- 5.5. Sofern nicht anders vereinbart, kümmert sich der Kunde um die Installation des Produkts.
- 5.6. Verpackungen gehen in das Eigentum des Kunden über. Der Kunde ist nach der Lieferung auf eigene Kosten und unter Einhaltung der gesetzlichen Bestimmungen für die ordnungsgemäße Entsorgung der Transportverpackungen verantwortlich. Der Kunde stellt CCV von den Verpflichtungen gemäß § 4 der Verpackungsverordnung (Rücknahmepflicht für Transportverpackungen) und etwaigen damit zusammenhängenden Ansprüchen Dritter, unabhängig von ihrer Art, frei.
- 5.7. Auf Verlangen hat der Kunde nachzuweisen, dass er organisatorische Maßnahmen zur ordnungsgemäßen Entsorgung von Transportverpackungen ergriffen hat und wie diese im Detail ausgestaltet sind. Sollte der Kunde Entsorgungspflichten mit seinen Käufern oder anderen Dritten eingegangen sein, so hat er uns dies auf Verlangen mitzuteilen.
- 5.8. Die vorgenannten Bestimmungen aus den Ziffern 5.6 und 5.7 gelten sinngemäß für Verkaufsverpackungen. Dies gilt jedoch nicht, wenn der Kunde die Liefergegenstände in der gelieferten Form nicht weiterveräußert (im Sinne von § 3 Abs. 11 der Verpackungsverordnung). In einem solchen Fall behalten die Verpflichtungen von CCV zur Rücknahme von Verkaufsverpackungen sowie die weiteren Bestimmungen der Verpackungsverordnung auch weiterhin ihre Gültigkeit.
- 6. Entgegennahme und Gefahrübergang**
- 6.1. Sofern nicht anders vereinbart, ist Lieferbedingung EXW (Unternehmenssitz des betreffenden CCV Unternehmens) gemäß INCOTERMS 2010.
- 6.2. Die Gefahr von Beschädigung, Verlust oder Zerstörung des Produkts geht mit Erhalt des Produkts auf den Kunden über. Ist der Kunde nicht willens, den Liefergegenstand entgegenzunehmen, geht die Gefahr des unbeabsichtigten Verlusts und der unbeabsichtigten Verschlechterung des Liefergegenstands mit dem Zeitpunkt der Ablehnung auf den Kunden über.
- 6.3. Der Kunde verpflichtet sich, den Liefergegenstand innerhalb von 14 Tagen nach Benachrichtigung über die Lieferbereitschaft entgegenzunehmen.
- 6.4. Der Kunde hat den Liefergegenstand unverzüglich, spätestens jedoch innerhalb von 10 Tagen nach der Entgegennahme, auf Mängel oder Falschliefung zu überprüfen. Offenkundige Mängel sind CCV unverzüglich anzuzeigen. In diesem Zusammenhang weist CCV den Kunden ausdrücklich auf die Folgen aus § 377 Abs. 2 HGB hin.
- 6.5. Kommt der Kunde mit der Entgegennahme des Liefergegenstands in Verzug, ist CCV berechtigt, nach Ablauf einer Nachfrist von vierzehn (14) Tagen vom Vertrag zurückzutreten bzw. Schadenersatz wegen Nichterfüllung zu verlangen. Die gesetzlichen Vorschriften über die Entbehrlichkeit der Setzung einer Nachfrist bleiben hiervon unberührt. Verzögert sich die Entgegennahme des Liefergegenstands auf Wunsch des Kunden oder aufgrund eines Umstandes, den der Kunde zu verantworten hat, kann CCV nach Ablauf eines Monats seit Benachrichtigung über die Lieferbereitschaft pro angefangenem Monat eine Lagergebühr in Höhe von 0,5 % des Nettoverkaufspreises der Liefergegenstände, insgesamt jedoch höchstens 5 %, berechnen. Beiden Parteien bleibt es vorbehalten, den Nachweis zu erbringen, dass die tatsächlichen Lagerkosten niedriger oder höher ausgefallen sind.
- 7. Gewährleistung und Garantie**
- 7.1. Der Kunde hat Anspruch auf die gesetzlichen Gewährleistungsrechte, wie sie insbesondere in den §§ 434 ff. BGB festgelegt sind. Bei Mängeln, deren Ursache bereits zum Zeitpunkt des Gefahrübergangs vorlag, hat der Kunde nach Wahl von CCV einen Anspruch auf Nachbesserung oder Ersatzlieferung. Sollte CCV einen durch die Gewährleistungspflicht von CCV abgedeckten Mangel nicht beheben oder sollten weitere Nachbesserungsversuche für den Kunden unzumutbar sein, kann der Kunde anstelle der Nachbesserung eine Preisminderung verlangen oder vom Vertrag zurücktreten. Im Übrigen gelten die gesetzlichen Vorschriften.
- 7.2. Bezugnahmen auf Zertifizierungen (z. B. DK), DIN- oder CE-Normen dienen lediglich als Angabe zum Liefergegenstand. Eine Zusicherung von Eigenschaften im Sinne von § 443 BGB bedarf einer ausdrücklichen Vereinbarung oder Festlegung.
- 7.3. Es ist ausschließlich eine Angelegenheit des Kunden, die Eignung der Produkte und Services von CCV für seinen Zweck zu überprüfen. Jegliche Haftung für die Eignung der Produkte oder Services von CCV für die Zwecke des Kunden setzt voraus, dass CCV die Eignung schriftlich bestätigt oder zugesichert hat.
- 7.4. Etwaige Mängel hat der Kunde CCV gegenüber unverzüglich anzuzeigen.
- 7.5. Die Gewährleistungspflicht erlischt,
- falls der Kunde das Produkt unsachgemäß genutzt hat;
  - falls der Kunde ohne gesonderte schriftliche Einwilligung durch CCV Änderungen am Produkt vorgenommen hat.
- 7.6. Das Recht des Kunden auf Schadenersatz unterliegt den Bestimmungen der Ziffern 12 und 14 dieser allgemeinen Geschäftsbedingungen; § 444 BGB bleibt hiervon unberührt.

- 7.7. Dem Kunden steht ein Rücktrittsrecht und Anspruch auf Schadensersatz anstelle der Leistung wegen Verletzung von nicht leistungsbezogenen Pflichten gemäß § 241 Abs. 2 BGB über die gesetzlichen Vorschriften hinaus nur dann zu, wenn er CCV zuvor schriftlich abgemahnt und CCV die Pflichtverletzung dennoch nicht beseitigt hat.
- 7.8. Wenn ein vom Kunden vorgebrachter Mangel nicht reproduziert werden kann, ist das Produkt nicht als mangelbehaftet anzusehen. In diesem Fall steht CCV für seine Bemühungen eine Vergütung in einem Umfang zu, der am Standort des Kunden angemessen und handelsüblich ist.
- 7.9. CCV kann einen Datenverlust nicht vollständig ausschließen. Daher hat der Kunde seine Daten in regelmäßigen Abständen zu sichern. Für den Fall eines Datenverlusts hat er die zur Wiederherstellung notwendigen Dokumente aufzubewahren.
- 7.10. CCV garantiert, dass neben Mängeln auch alle sonstigen Störungen bzw. Fehlfunktionen kostenfrei und nach bestem Wissen und Gewissen behoben werden, die während eines Zeitraums von 6 Monaten nach der ersten Lieferung eines Produkts bzw. Service auftreten.
- 7.11. Sollte ein Mangel bzw. eine Fehlfunktion behoben worden sein und derselbe Mangel bzw. dieselbe Fehlfunktion innerhalb von 3 Monaten nach erfolgter Reparatur erneut auftreten, unternimmt CCV wiederholt den Versuch, diesen Mangel bzw. diese Fehlfunktion kostenlos und nach bestem Wissen und Gewissen zu reparieren bzw. zu beheben.
- 7.12. Falls ein Mangel bzw. eine Fehlfunktion auf die unsachgemäße Nutzung des Produkts durch den Kunden bzw. einen Dritten oder auf einen anderen, nicht CCV zuzurechnenden Grund zurückzuführen ist, hat der Kunde keinen Anspruch auf eine kostenfreie Reparatur.
- 7.13. Alle von CCV durchgeführten Reparaturarbeiten – unabhängig davon, ob sie kostenfrei oder gegen Entgelt erfolgen – werden nach bestem Wissen und Gewissen durchgeführt. CCV kann jedoch nicht garantieren, dass ein Mangel bzw. eine Fehlfunktion in jedem Fall behoben werden kann.
- 7.14. Schadenersatzpflichten bestehen gegenüber dem Kunden ausschließlich gemäß Ziffer 11 dieser allgemeinen Geschäftsbedingungen.

## 8. Vertragsdauer, Kündigung und Auswirkungen einer Kündigung

- 8.1. Die (anfängliche) Vertragslaufzeit ist im Vertrag festgelegt. Sollte keine Laufzeit festgelegt worden sein, hat der Vertrag eine Laufzeit von einem Jahr.
- 8.2. Soweit vertraglich nichts anderes bestimmt wurde, verlängert sich die Laufzeit des Vertrags nach Ablauf der anfänglichen Vertragslaufzeit automatisch jedes Mal um ein weiteres Jahr, es sei denn, der Vertrag wird fristgerecht und rechtskräftig gekündigt.
- 8.3. Die Kündigung hat mithilfe der üblichen Kommunikationsmittel zu erfolgen und wird ausschließlich zum Ende der (verlängerten) Vertragslaufzeit und unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von mindestens drei (3) Monaten wirksam. Eine vorzeitige Kündigung ist nur bei Vorliegen eines zwingenden Grundes nach Ziffer 8.4 dieser allgemeinen Geschäftsbedingungen möglich.
- 8.4. Beide Parteien sind berechtigt, den Vertrag aus zwingendem Grund zu kündigen, ohne verpflichtet zu sein, bereits erhaltene Gelder zu erstatten oder Schadensersatz zu leisten. Ein zwingender Grund liegt vor, wenn von der

kündigenden Partei unter Berücksichtigung aller Umstände des Einzelfalls und unter Abwägung der Interessen beider Parteien vernünftigerweise nicht erwartet werden kann, das Vertragsverhältnis bis zum vereinbarten Ende bzw. bis zum Ablauf der Kündigungsfrist aufrechtzuerhalten. Dies wäre insbesondere unter folgenden Umständen der Fall:

- der Kunde befindet sich in Zahlungsverzug für Beträge eines Zeitraums von mehr als zwei Monaten, die er seit mehr als zwei Monaten schuldig ist;
- bei dem Kunden besteht die Gefahr, dass er einen Insolvenzantrag stellt, oder er hat einen solchen Antrag bereits gestellt oder wurde bereits für zahlungsunfähig erklärt;
- eine Pfändung des gesamten Kundenvermögens ist bereits erfolgt oder wird vollstreckt.

Nach Kündigung des Vertrags aus beliebigem Grund hat der Kunde sämtliche von CCV bereitgestellten Produkte, die nicht durch Kauf erworben wurden, unverzüglich für die Rückgabe an CCV verfügbar zu machen bzw. sie auf erste diesbezügliche Aufforderung durch CCV hin auf Kosten des Kunden an CCV zurückzusenden. Ferner hat der Kunde unverzüglich die Nutzung sämtlicher bereitgestellten Software einzustellen sowie sämtliche Kopien der Software von seinen Systemen zu löschen. Falls CCV die Produkte abholen muss, hat der Kunde die Kosten für die Abholung zu tragen. Endet der Vertrag vorzeitig aufgrund einer wirksamen fristlosen Kündigung durch CCV oder aufgrund einer vorzeitigen Beendigung durch den Kunden, die nicht auf einem Grund basiert, der ihn zu einer fristlosen Kündigung berechtigen würde, hat der Kunde an CCV 50 % der bis zum regulären Vertragsende anfallenden nicht-leistungsabhängigen Vergütung zu zahlen. Der Kunde ist berechtigt, nachzuweisen, dass CCV kein oder ein erheblich geringerer Schaden entstanden ist. CCV bleibt berechtigt, einen höheren Schaden nachzuweisen.

## 9. Änderungen an Kundendaten und Umzug des Kunden

- 9.1. Der Kunde hat CCV mindestens 30 Tage vor dem Inkrafttreten jeglicher Änderung an Verwaltungsdaten (z. B. Kontonummer, Ansprechpartner etc.) mithilfe der üblichen Kommunikationsmittel über derartige Änderungen zu informieren. Etwaige Kosten, die CCV im Zusammenhang mit der Verarbeitung solcher Änderungen entstehen, werden dem Kunden gesondert und in vollem Umfang in Rechnung gestellt, und zwar unabhängig davon, ob der Kunde einen Servicevertrag besitzt.
- 9.2. Der Kunde hat CCV mindestens 30 Tage vor einem geplanten Umzug mithilfe der üblichen Kommunikationsmittel über einen solchen Umzug mit Services bzw. Produkten, die dem Kunden von CCV zur Nutzung bereitgestellt wurden, zu informieren. Die Kosten für den Umzug der Produkte bzw. Services und eine etwaig erforderliche (auf den neusten Stand gebrachte) Installation trägt der Kunde. Die entsprechenden Tätigkeiten werden von CCV zu den jeweils geltenden Stundensätzen von CCV durchgeführt.
- 9.3. Sollte sich herausstellen, dass die mit CCV vereinbarten Services an der neuen Adresse nicht bereitgestellt werden können, wird nach einer angemessenen Lösung gesucht. Sollte keine angemessene Lösung zu finden sein, wird CCV von der Pflicht zur Erbringung dieser Services freigestellt. In einem solchen Fall schuldet CCV dem Kunden keinerlei

- Schadenersatz. Der Kunde schuldet CCV weiterhin sämtliche noch nicht beglichenen Ansprüche.
- 9.4. Eine Veränderung kann durch den Kunden nur dann gegenüber CCV geltend gemacht werden, wenn der Kunden CCV hierüber rechtzeitig schriftlich mit den Üblichen Kommunikationsmitteln informiert. Die Eintragung einer Veränderung in ein öffentliches Register kann gegenüber CCV nicht geltend gemacht werden, wenn CCV über die Veränderung nicht informiert wurde.
- 10. Gebühren und Zahlung**
- 10.1. Mit Zustandekommen des Vertrags hat der Kunde in die Gebühren eingewilligt, die er CCV für die bereitzustellenden Produkte und Services schuldet.
- 10.2. Sofern nicht anders vereinbart, werden sämtliche Beträge, die der Kunde CCV schuldet, im Voraus per Lastschrift vom Konto des Kunden eingezogen, dessen Nummer im Vertrag angegeben ist oder CCV anderweitig vom Kunden mitgeteilt wurde. Der Kunde hat sicherzustellen, dass das jeweilige Konto immer einen ausreichenden Kontostand aufweist. Falls erforderlich, zeigt sich der Kunde bei der Erteilung der erforderlichen Genehmigungen kooperativ, um CCV die Ausführung der Lastschrift zu ermöglichen. Der Kunde garantiert die Richtigkeit der Angaben, die er in diesem Zusammenhang an CCV übermittelt.
- 10.3. Der Kunde wird spätestens 5 Tage vor dem Belastungsdatum über den genauen Tag und Betrag der Belastung in Kenntnis gesetzt. Im Falle regelmäßiger Abbuchungen werden dem Kunden ebenfalls spätestens 5 Tage vor dem jeweiligen Belastungsdatum die bevorstehenden regelmäßigen Abbuchungen samt Beträgen und Tagen der Belastung mitgeteilt.
- 10.4. Sofern mit dem Kunden die Zahlung per Rechnung im Nachhinein vereinbart wurde, gilt eine Zahlungsfrist von vierzehn (14) Tagen ab dem Rechnungsdatum.
- 10.5. Mit Ausnahme gesetzlicher Aufrechnungsverbote ist CCV berechtigt, mit sämtlichen Ansprüchen, die CCV gegen den Kunden hat, gegen etwaige Ansprüche des Kunden gegen CCV aufzurechnen. Der Kunde ist nur dann zur Aufrechnung berechtigt, sofern und soweit die Gegenforderung des Kunden aus demselben Vertragsverhältnis stammt oder die Gegenforderungen in einer unanfechtbaren Gerichtsentscheidung festgestellt, von CCV anerkannt oder unbestritten sind. Der Kunde ist nicht berechtigt, seine Zahlungsverpflichtungen auszusetzen, es sei denn, seine Gegenforderung beruht auf demselben Vertragsverhältnis.
- 10.6. Wenn ein vom Kunden geschuldeter Betrag nicht per Lastschrift eingezogen werden kann oder der Kunde seinen Zahlungsverpflichtungen nicht auf andere Weise nachkommt, befindet sich der Kunde ohne weitere Mahnung und/oder diesbezügliche Inverzugsetzung rechtlich betrachtet im Verzug. In diesem Fall ist CCV berechtigt, für den Zeitraum vom Fälligkeitstag der Rechnung bis zum Tag ihrer vollständigen Begleichung den gesetzlichen Zinssatz für Handelsgeschäfte gemäß § 288 Abs. 2 BGB zu berechnen, und zwar unbeschadet sonstiger Rechte von CCV, einschließlich dem Recht von CCV, seine Verpflichtungen (zu denen in jedem Fall die Leistungserbringung durch CCV zählt) unverzüglich ganz oder teilweise auszusetzen, ohne darauf beschränkt zu sein.
- 10.7. Bei oder nach Abschluss des Vertrages ist der Kunde auf erstes Anfordern von CCV verpflichtet, angemessene Sicherheiten oder eine von CCV festzulegende Anzahlung im Zusammenhang mit seinen Zahlungsverpflichtungen und anderen Pflichten, die aus diesem Vertrag resultieren, zu leisten. Bis zur Stellung der Sicherheit ist CCV berechtigt, sämtliche Pflichten von CCV auszusetzen, oder Teile hiervon. CCV ist berechtigt, alle Rechte aus diesem Abschnitt unabhängig voneinander auszuüben, ohne die Partei, die Sicherheit geleistet hat, konsultieren oder deren Einverständnis einholen zu müssen. Wenn CCV berechtigte Gründe annimmt, ist CCV berechtigt, über die bestehenden Sicherheiten hinaus weitere Sicherheiten zu leisten. Die (weitere) Sicherheit kann unter anderem bestehen in:
- dem Einbehalt einer bestimmten Summe oder eines Prozentsatzes der an den Kunden zu zahlenden Beträge;
  - der Leistung einer bestimmten Summe als Sicherheit;
  - der Stellung einer (Bank-)Bürgschaft.
- 10.8. Mit Annahme dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen, wird der Kunde ein erstes besitzloses Pfandrecht an allen aktuellen und künftigen Forderungen des Kunden gegen CCV gewähren. Der Kunde erklärt hiermit, dass diese Ansprüche frei von Rechten Dritter sind, sowohl derzeit als auch zukünftig.
- 10.9. Übersteigt der Wert der Sicherheiten CCVs Forderungen um mindestens 10 %, wird CCV auf Aufforderung des Kunden entsprechende Sicherheiten freigeben.
- 11. Temporäre Außerbetriebnahme der Serviceleistung**
- 11.1. CCV behält sich vor, die Services jederzeit vorübergehend außer Betrieb zu nehmen, sofern und soweit dies für die Sicherheit der jeweiligen Leistungserbringung notwendig und für den Kunden zumutbar ist, um erforderliche (präventive) Wartungsmaßnahmen durchzuführen, Mängel zu beseitigen, Fehlfunktionen zu beheben oder Anpassungen bzw. Verbesserungen an den Computersystemen von CCV vorzunehmen. CCV wird eine solche Außerbetriebnahme möglichst außerhalb der Bürozeiten bzw. der üblichen Geschäftszeiten durchführen und den Kunden schnellstmöglich über eine solche geplante Außerbetriebnahme informieren. CCV ist gegenüber dem Kunden zu keinerlei Schadenersatzzahlung infolge einer solchen Außerbetriebnahme verpflichtet.
- 12. Haftung**
- 12.1. Unbeschadet der nachstehenden Haftungsbeschränkungen haftet CCV uneingeschränkt für
- Schäden an Leben, Körper und Gesundheit, die durch CCV, gesetzliche Vertreter von CCV oder von CCV zur Erfüllung der Pflichten gegenüber dem Kunden beschäftigten Personen verursacht werden;
  - Schäden, die vorsätzlich oder grob fahrlässig durch CCV, gesetzliche Vertreter von CCV oder von CCV zur Erfüllung der Pflichten gegenüber dem Kunden beschäftigten Personen verursacht werden;
  - Schäden gemäß dem Produkthaftungsgesetz.
- 12.2. Im Falle von fahrlässig verursachten Sach- und Vermögensschäden haftet CCV nur bei Verletzung wesentlicher Vertragspflichten, d. h., bei Verletzung einer Vertragspflicht, deren Einhaltung die ordnungsgemäße Erfüllung des Vertrages überhaupt erst ermöglicht und auf die

- der Kunde in Bezug auf die Haftungsbeschränkung vertraut. Diese Haftung ist begrenzt auf die Schäden, die bei Abschluss des Vertrages typisch und vorhersehbar waren.
- 12.3. Jegliche weitere Haftung wird ausgeschlossen.
- 12.4. CCV ist nicht und wird niemals haftbar sein im Fall, dass der Ursprung des Schadens dem Kunden zugeordnet werden kann, z.B. (aber nicht beschränkt auf) den Fall einer zurechenbaren Nichterfüllung auf Seiten des Kunden in Verbindung mit Artikel 12.1.
- 13. Höhere Gewalt**
- 13.1. Soweit sich dies nicht bereits durch geltendes Recht ergibt, ist CCV nicht für Schäden haftbar zu machen und von der Erfüllung jeglicher Verpflichtung befreit, wenn ein Schaden die Folge höherer Gewalt ist oder CCV durch höhere Gewalt an der Erfüllung gehindert wird. In diesem Zusammenhang sind unter höherer Gewalt unter anderem folgende Umstände zu verstehen, sofern und soweit sie außerhalb der Kontrolle von CCV liegen: Stromausfall, Ausfall von Internet bzw. anderen Telekommunikationsverbindungen, Unterbrechungen der Stromversorgung und Störungen in Kommunikationsnetzen, Computerviren, nicht zurechenbare Störungen seitens Dritter oder Lieferanten, die für CCV tätig sind, Boykotts, Ausbruch von Feindseligkeiten, Unruhen und Krieg, Terroranschläge, Feuer, Explosionen, Überschwemmungen, Maschinenausfälle, von inländischen, ausländischen oder internationalen Regierungen oder Regierungsstellen verhängte Maßnahmen, durch Aufsichtsbehörden verhängte Maßnahmen.
- 13.2. Wenn der Umstand höherer Gewalt länger als zwei Monate andauert oder als sicher gilt, dass er mindestens so lange andauern wird, sind beide Parteien berechtigt, den Vertrag per Kündigung zu beenden, ohne gegenüber der jeweils anderen Partei zum Ausgleich etwaiger Schäden verpflichtet zu sein. Wenn es zu einer Situation höherer Gewalt kommt, hat die betroffene Partei die andere Vertragspartei unverzüglich mithilfe der üblichen Kommunikationsmittel darüber zu informieren und gegebenenfalls den erforderlichen Nachweis zu erbringen.
- 14. Immaterialgüterrechte; Nutzungsrecht in Bezug auf Produkte und Services**
- 14.1. Sämtliche Immaterialgüterrechte in Bezug auf die Produkte, Services, Dokumentationen und (den Inhalt der) Websites von CCV liegen ausschließlich bei CCV bzw. seinen Zulieferern. Der Kunde erkennt diese Rechte an und gewährleistet, dass er jegliche Verletzung dieser Rechte unterlässt.
- 14.2. Der Kunde erhält ausschließlich ein nicht exklusives und nicht übertragbares Nutzungsrecht an den Immaterialgüterrechten bezüglich der von CCV bereitgestellten Software. Im Falle der Bereitstellung von Services und Vermietungen oder einer anderen Form der temporären Überlassung ist dieses Nutzungsrecht auf die Laufzeit des Vertrags beschränkt.
- 14.3. Sofern nicht anderweitig vereinbart, darf der Kunde die bereitgestellten Produkte und Services ausschließlich für die entsprechend vorgesehene Nutzung im Rahmen und für die Zwecke des eigenen Unternehmens bzw. der eigenen Organisation verwenden. Sofern nicht ausdrücklich anderweitig vereinbart, darf der Kunde ohne vorherige Genehmigung durch CCV weder auf die bestehende Beziehung zu CCV hinweisen noch den Namen, Markennamen oder das Logo bzw. die Bildmarke von CCV in Publikationen oder zu Werbezwecken verwenden.
- 14.4. CCV hält den Kunden hinsichtlich jeglicher Rechtsansprüche durch Dritte schadlos, die auf der Behauptung beruhen, dass die von CCV bereitgestellten Produkte bzw. Services irgendwelche in Deutschland wirksamen Immaterialgüterrechte verletzen, sofern der Kunde (a) CCV unverzüglich mithilfe der üblichen Kommunikationsmittel über die Existenz und den Inhalt eines derartigen Rechtsanspruchs informiert und (b) die Handhabung des Falls samt Vergleichsbemühungen vollständig CCV überlässt. Zu diesem Zweck hat der Kunde CCV die notwendigen Vollmachten und Informationen bereitzustellen und seine Mitwirkung anzubieten, um sich – falls erforderlich, im Namen des Kunden – gegenüber diesen Rechtsansprüchen zu verteidigen. Sofern und soweit der Kunde die Verletzung von Schutzrechten zu verantworten hat, ist CCV nicht verpflichtet, den Kunden schadlos zu halten. Dies gilt insbesondere, wenn CCV die Ware im Auftrag und nach Plänen und Spezifikationen des Kunden herstellt und die Verletzung von Schutzrechten auf die Pläne und Spezifikationen des Kunden zurückzuführen ist oder wenn der Kunde die Ware zweck- bzw. bestimmungsfremd nutzt, sie verändert oder zusammen mit nicht von CCV bereitgestellten Produkten einsetzt und dieser Umstand zur Verletzung von Schutzrechten führt. In solchen Fällen ist der Kunde verpflichtet, CCV im Innenverhältnis von jeglichen Forderungen Dritter freizustellen.
- 14.5. Sollte nach geltendem Recht unwiderruflich festgestellt werden, dass die von CCV bereitgestellten Produkte bzw. Services Immaterialgüterrechte oder gewerbliche Eigentumsrechte Dritter verletzen, oder sollte CCV zu der Ansicht gelangen, dass eine solche Verletzung wahrscheinlich ist, wird CCV nach Möglichkeit sicherstellen, dass der Kunde die bereitgestellten Produkte oder funktional gleichwertige Produkte störungsfrei weiternutzen kann – beispielsweise durch entsprechende Anpassung der verletzenden Komponenten oder durch die Sicherung eines Nutzungsrechts für den Kunden. Wenn CCV nicht sicherstellen kann, dass der Kunde etwaige von CCV bereitgestellte bzw. gelieferte Waren weiterhin störungsfrei nutzen kann, oder dies nur auf eine für CCV (finanziell) unangemessen belastende Weise bewerkstelligen kann, nimmt CCV die bereitgestellte bzw. gelieferte Ware gegen Gutschrift in Höhe der Anschaffungskosten abzüglich einer angemessenen Nutzungsgebühr zurück. In einem solchen Fall wird CCV Rücksprache mit dem Kunden halten, bevor über das weitere Vorgehen entschieden wird.
- 14.6. Im Übrigen ist der Umfang der Haftung von CCV durch Ziffer 12 dieser allgemeinen Geschäftsbedingungen beschränkt.
- 15. Vertraulichkeit und Geheimhaltung**
- 15.1. Der Kunde ist hinsichtlich aller Informationen, von deren vertraulicher Art er weiß oder begründeter Weise wissen sollte, zu absoluter Verschwiegenheit verpflichtet. Der Kunde wird unter keinen Umständen Handlungen vornehmen, zum Beispiel (aber nicht beschränkt auf) Rooting und/oder Jailbreaking, die schädliche Einflüsse auf die Vertraulichkeit der dem Kunden zur Verfügung gestellten vertraulichen Informationen haben können. Als vertrauliche Informationen gelten in jedem Fall sämtliche Daten von CCV oder von durch CCV beschäftigten

- oder bestellten Dritten; darunter alle Finanzdaten, von denen der Kunde aufgrund der Vertragserfüllung Kenntnis erlangt, sowie die Software und sämtliche Daten, die CCV dem Kunden im Zusammenhang mit der Nutzung der Produkte bzw. Services bereitgestellt hat (z. B. Mittel zur Authentifizierung, Informationen über Sicherheitsmaßnahmen usw.).
- 15.2. Die Geheimhaltungspflicht gilt nicht für Informationen, die zum Zeitpunkt der Erlangung bereits veröffentlicht oder Dritten allgemein zugänglich waren, die ohne Zutun des Kunden öffentlich zugänglich werden oder die dem Kunden durch einen Dritten ohne Verstoß gegen Recht oder eine Geheimhaltungsverpflichtung durch den Dritten zugänglich werden.
- 15.3. Der Kunde hat mit seinen Mitarbeitern bzw. für ihn tätigen Dritten, die unmittelbar auf die unter Ziffer 15.1 genannten Daten zugreifen können, die gleichen Geheimhaltungspflichten zu vereinbaren und garantiert gegenüber CCV die Einhaltung dieser Verpflichtung durch seine Mitarbeiter bzw. für ihn tätige Dritte.
- 15.4. Der Kunde ist verpflichtet, geeignete technische und organisatorische Sicherheitsmaßnahmen zu ergreifen, um (vertrauliche) Daten von CCV und Dritten, die im Rahmen der Vertragserfüllung für CCV tätig sind, gegen Verlust und jegliche Art von rechtswidriger Verarbeitung abzusichern.
- 16. Nutzung von Mitteln zur Authentifizierung**
- 16.1. Der Kunde ist jederzeit selbst in vollem Umfang verantwortlich und haftbar für jegliche Nutzung der ihm bereitgestellten/ zugeordneten Mittel zur Authentifizierung.
- 16.2. Der Kunde hat die Mittel zur Authentifizierung ausschließlich für den Zweck zu verwenden, für den sie ihm zur Verfügung gestellt wurden.
- 16.3. CCV geht davon aus, dass es sich bei einem Benutzer, der sich mithilfe des Mittels zur Authentifizierung als der jeweilige Kunde ausgibt, tatsächlich um den Kunden handelt.
- 16.4. Sobald der Kunde Kenntnis erlangt oder Grund zu der Annahme hat, dass die Mittel zur Authentifizierung in die Hände von unbefugten Benutzern geraten sind oder anderweitig missbraucht werden, hat der Kunde CCV dies unverzüglich mitzuteilen, und zwar unbeschadet der Verpflichtung des Kunden, selbst unverzüglich wirksame Maßnahmen zu ergreifen.
- 16.5. CCV behält sich vor, die durch unbefugte Benutzer gespeicherten Daten zu löschen oder den Zugang zu diesen Daten zu verhindern. Ferner behält CCV sich vor, die Erbringung seiner Serviceleistung an den Kunden im Falle der unbefugten Nutzung oder eines in Umlauf geratenen Mittels zur Authentifizierung (bzw. eines solchen Verdachts) ganz oder teilweise auszusetzen. Der Kunde hat alle schuldhaft verursachten Kosten zu tragen, die gegebenenfalls durch diese unbefugte Nutzung bzw. diesen Missbrauch anfallen, und haftet für alle etwaigen Schäden, die CCV bzw. den Zulieferern von CCV aus der Fahrlässigkeit des Kunden entstehen.
- 16.6. Nach der Autorisierung mit dem Mittel zur Authentifizierung hat die Zustimmungserteilung durch den Kunden per MyCCV oder in sonstiger elektronischer Form (die in jedem Fall auch Sprachaufzeichnungen oder die Protokollierung auf einer Website umfasst) die gleichen Rechtswirkungen wie eine eigenhändige Unterschrift. Der Kunde willigt ein, dass, sofern und soweit für einen Vertragsabschluss und/oder eine Vertragsänderung eine Unterschrift erforderlich ist, die Zustimmungserteilung unter Verwendung des Mittels zur Authentifizierung genügt.
- 17. Datenschutz und Verarbeitung personenbezogener Daten**
- 17.1. CCV verarbeitet die personenbezogenen Daten des Kunden sowohl, um vorvertragliche Maßnahmen zu ergreifen, den Vertrag zu erfüllen, Marketingaktivitäten durchzuführen (und diese durchführen zu lassen) sowie Marktforschung zu betreiben (und diese betreiben zu lassen), als auch für weitere Zwecke, wie sie in der Datenschutzerklärung angegeben sind.
- 17.2. Ferner können im Rahmen der Vertragserfüllung auch personenbezogene Daten (z. B. Name, Kontodaten) Dritter (z. B. Nutzer von Zahlungsdiensten) gespeichert, weitergegeben und anderweitig verarbeitet werden. Die Parteien vereinbaren, dass in diesem Rahmen der Kunde als Datenverantwortlicher (§ 3 Absatz 7 BDSG) und CCV als Datenverarbeiter (§ 3 Absatz 8 BDSG) gilt. Der Kunde erteilt CCV hiermit die Aufgabe, diese personenbezogenen Daten im Auftrag des Kunden zur Vertragserfüllung zu verarbeiten. Wenn der Kunde CCV mit der Erhebung, Verarbeitung oder Nutzung personenbezogener Daten gemäß § 11 Abs. 1 BDSG beauftragt, ist der Kunde verpflichtet, diesen Auftrag schriftlich in Übereinstimmung mit § 11 Abs. 2 BDSG zu erteilen. Ein entsprechendes Dokument geht im Fall von Abweichungen sämtlichen Regelungen dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen vor. Der Kunde sichert CCV zu, dass der Inhalt und die Nutzung bzw. sonstige Verarbeitung der Daten unter Einhaltung der geltenden Gesetze und Vorschriften erfolgen, nicht rechtswidrig sind und in keiner Weise irgendwelche Rechte Dritter verletzen.
- 17.3. Die Verarbeitung sämtlicher personenbezogener Daten durch CCV erfolgt in Einklang mit den geltenden Gesetzen und Vorschriften. In diesem Zusammenhang wird CCV unter anderem angemessene technische und organisatorische Maßnahmen ergreifen, um die Verarbeitung personenbezogener Daten abzusichern. Ferner hält CCV die Daten streng geheim und lässt CCV die Daten nur durch Mitarbeiter verarbeiten, die ebenfalls zur Geheimhaltung verpflichtet sind. In dem Fall, dass ein Schaden dadurch verursacht wurde, dass CCV besondere technische und/oder organisatorische Maßnahmen trifft, wird CCV unter keinen Umständen für Schäden des Kunden, die dieser durch diese Implementierung erleidet; die Ausnahme des Artikels 12.1 ist anzuwenden.
- 17.4. Sollte es bei CCV zu einer Verletzung der Sicherheitsvorkehrungen (Datenleck) gemäß § 42a BDSG kommen, wird der Kunde schnellstmöglich hiervon in Kenntnis gesetzt. Die Durchführung von Folgemaßnahmen – beispielsweise das Einreichen eines Berichts – liegt grundsätzlich in der Verantwortung des Kunden, sofern vertraglich nichts anderes vereinbart wurde. In entsprechenden Fällen bietet CCV jegliche erforderliche Mitwirkung an, um den Kunden in die Lage zu versetzen, den gesetzlichen Verpflichtungen infolge einer solchen Verletzung nachzukommen.
- 17.5. Der Kunde garantiert die Richtigkeit und Vollständigkeit der Daten, die er an CCV übermittelt. Bei Änderungen an den durch den Kunden an CCV übermittelten Daten hat der Kunde CCV unverzüglich zu informieren.
- 17.6. CCV hat das Recht, Daten über den Kunden und dessen

Nutzung von Produkten oder Services, die CCV von dem Kunden erhalten hat und/oder die CCV selbst gesammelt oder zusammengestellt hat, an Dritte weiterzugeben, die direkt oder indirekt in die Datenverarbeitung bezüglich dieser Produkte oder Services involviert sind, soweit dies für die Erbringung der entsprechenden Leistung erforderlich ist.

- 17.7. CCV hat das Recht – in eigener Verantwortung – die Verarbeitung personenbezogener Daten des Kunden oder von Teilen hiervon auf einen Dritten (Subverarbeiter) zu übertragen. Dies erfolgt durch eine schriftliche Vereinbarung zwischen CCV und dem Subverarbeiter, die sicherstellt, dass der Subverarbeiter die Weisungen von CCV und dem Kunden befolgt, die einschlägigen rechtlichen Bestimmungen einhält; alle von CCV akzeptierten Pflichten bezüglich der Verarbeitung der personenbezogenen Daten werden vom Subverarbeiter akzeptiert und eingehalten.

## 18. Verjährung

- 18.1. Die Gewährleistungsansprüche und Ansprüche des Kunden nach Ziffer 0 verjähren innerhalb von zwölf Monaten ab Gefahrübergang. Dies gilt nicht für Ansprüche nach § 438 Abs. 1 Nr. 2 BGB und § 634a Abs. 1 Nr. 2 BGB.
- 18.2. Schadenersatzansprüche, die nicht mit einem Mangel zusammenhängen, verjähren innerhalb eines Jahres ab dem Ende des Jahres, in dem die Ansprüche entstanden sind und der Kunde von den Umständen, die den Anspruch begründen, Kenntnis erlangt hat bzw. ohne grobe Fahrlässigkeit hätte erlangen müssen.
- 18.3. Die Bestimmungen in den vorstehenden Ziffern 1 und 2 gelten nicht, soweit die Ansprüche auf einer vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Pflichtverletzung seitens CCV, einer Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit, der Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz oder einer weitergehenden zwingenden gesetzlichen Haftung beruhen; im Übrigen bleibt § 444 BGB hiervon unberührt.

## 19. Rücknahme von Altgeräten

- 19.1. Der Kunde verpflichtet sich, die gelieferte Ware nach Beendigung der Nutzung (sogenannte Altgeräte) auf eigene Kosten gemäß den gesetzlichen Vorschriften ordnungsgemäß zu entsorgen.
- 19.2. Veräußert der Kunde die gelieferte Ware an einen gewerblichen Dritten weiter, ist er verpflichtet, die Ware nach Beendigung ihrer Nutzung von diesem zurückzunehmen und gemäß Ziffer 1 ordnungsgemäß zu entsorgen. Es steht dem Kunden frei, den Dritten durch eine entsprechende Entsorgungsverpflichtung zu binden.
- 19.3. Der Kunde stellt CCV von den Verpflichtungen nach § 10 Abs. 2 ElektroG (Rücknahmepflicht der Hersteller) und etwaigen damit zusammenhängenden Ansprüchen Dritter, unabhängig von ihrer Art, frei.
- 19.4. Der Anspruch von CCV auf Übernahme/Freistellung gemäß den vorstehenden Bestimmungen verjährt nicht vor Ablauf von drei Jahren ab der endgültigen Beendigung der Nutzung der gelieferten Ware. Diese dreijährige Frist beginnt frühestens mit Eingang einer schriftlichen Mitteilung des Kunden bei CCV über die Beendigung der Nutzung.
- 19.5. Auf Verlangen hat der Kunde nachzuweisen, dass er organisatorische Maßnahmen zur ordnungsgemäßen

Entsorgung von Altgeräten ergriffen hat und wie diese im Detail ausgestaltet sind. Sollte der Kunde Entsorgungspflichten mit seinen Käufern oder anderen Dritten eingegangen sein, so hat er uns dies auf Verlangen mitzuteilen.

## 20. Sonstige allgemeine Bestimmungen

- 20.1. Für sämtliche Verträge und Pflichten, die sich aus oder im Zusammenhang mit diesen ergeben, gilt ausschließlich deutsches Recht. Die Anwendbarkeit des UN-Kaufrechts (CISG) von 1980 wird hiermit ausdrücklich ausgeschlossen.
- 20.2. Sofern nicht etwas anderes vereinbart ist, wird CCV seine Aufzeichnungen für die Dauer von sieben Jahren seit Erfassung der Daten aufheben. Im Fall von Dauerschuldverhältnissen gilt eine Aufbewahrungsfrist von sieben Jahren nach dem Ende der Vereinbarung.
- 20.3. Alle strittigen Angelegenheiten, die sich aus oder im Zusammenhang mit dem Vertrag ergeben, sind zur Beilegung ausschließlich bei den zuständigen Gerichten für Au i.d. Hallertau oder – nach Ermessen von CCV – beim zuständigen Gericht am Wohnsitz bzw. Firmensitz des Kunden einzureichen.
- 20.4. Der Kunde darf seine vertragsmäßigen Rechte und Pflichten nur nach ausdrücklicher vorheriger schriftlicher Zustimmung durch CCV an einen Dritten übertragen. CCV kann gegebenenfalls Bedingungen an eine solche Zustimmung knüpfen.
- 20.5. Die Vereinbarung und alle Anlagen, die einen Teil der Vereinbarung bilden, bilden die Gesamtheit der Vereinbarung. Der Kunde kann nicht auf Dokumente zurückgreifen, die keinen Teil der Vereinbarung bilden.
- 20.6. Die Tatsache, dass CCV ein Recht nicht ausübt, bedeutet keinen Verzicht auf dieses Recht für zukünftige Fälle.
- 20.7. In dem Fall, dass CCV mehrere Rechte aufgrund des Vertrages ausüben kann, CCV bleibt jederzeit berechtigt, sämtliche Rechte auszuüben. Die Ausübung eines bestimmten Rechts stellt niemals einen Verzicht auf die Möglichkeit dar, auch andere Rechte auszuüben.

## B. BESONDERE BESTIMMUNGEN FÜR PRODUKTE UND SERVICES

### B.1. VERKAUF UND VERMIETUNG VON PRODUKTEN

#### 21. Geltungsbereich

21.1 Die Bestimmungen dieses Abschnitts gelten, sofern und soweit zwischen dem Kunden und CCV vereinbart wurde, dass CCV Produkte an den Kunden verkauft oder vermietet.

#### 22. Kauf und Verkauf sowie Eigentumsvorbehalt

- 22.1. Soweit vertraglich ein Verkauf von Produkten durch CCV an den Kunden vereinbart wurde, veräußert und liefert CCV diese Produkte an den Kunden. Der Kunde trägt das Risiko der Auswahl der erworbenen Produkte.
- 22.2. Der Liefergegenstand bleibt bis zur vollständigen Bezahlung der jeweiligen Lieferung alleiniges Eigentum von CCV. Bei vertragswidrigem Verhalten des Kunden, insbesondere bei Zahlungsverzug, ist CCV berechtigt, die Liefergegenstände nach Fristsetzung und Vertragsrücktritt zurückzuverlangen. Die gesetzlichen Vorschriften über die Entbehrlichkeit der Setzung einer Nachfrist bleiben hiervon unberührt. Nach Vertragsrücktritt ist der Kunde zur Herausgabe verpflichtet.
- 22.3. Der Kunde ist berechtigt, die Liefergegenstände im Rahmen des ordentlichen Geschäftsgangs weiterzuveräußern; er tritt CCV jedoch bereits jetzt sämtliche Forderungen in Höhe des zwischen CCV und dem Kunden vereinbarten Kaufpreises (einschließlich Mehrwertsteuer) sowie alle dem Kunden aus der Weiterveräußerung erwachsenden Nebenrechte ab, und zwar unabhängig davon, ob die Liefergegenstände vor der Weiterveräußerung bearbeitet wurden oder nicht.
- 22.4. Der Kunde ist berechtigt, diese Forderungen nach deren Abtretung einzuziehen. Davon unberührt bleibt CCV berechtigt, die Forderungen selbst einzuziehen; CCV verpflichtet sich jedoch, die Forderungen nicht einzuziehen, solange der Kunde seinen Zahlungsverpflichtungen ordnungsgemäß nachkommt, nicht in Zahlungsverzug gerät, kein Antrag auf Eröffnung eines Insolvenz-, Vergleichs- oder Gesamtvollstreckungsverfahrens gestellt wurde und der Kunde seine Zahlungen nicht völlig einstellt. Sollte dies jedoch der Fall sein, ist der Kunde verpflichtet, die abgetretenen Forderungen und deren Schuldner offenzulegen, alle zu deren Einzug erforderlichen Angaben bereitzustellen, die dazugehörigen Unterlagen auszuhändigen und den Schuldner (Dritten) die Abtretung mitzuteilen.
- 22.5. Die Verarbeitung oder Umbildung der Waren durch den Kunden wird in jedem Fall für CCV vorgenommen. Werden die Liefergegenstände mit anderen Gegenständen verarbeitet, die nicht CCV gehören, so erwirbt CCV das Miteigentum an der neuen Sache im Verhältnis des Wertes der Liefergegenstände gegenüber den anderen verarbeiteten Gegenständen zum Zeitpunkt der Verarbeitung. Für die durch Verarbeitung neu entstandene Sache gelten die gleichen Bestimmungen wie für die unter Eigentumsvorbehalt gelieferten Gegenstände.
- 22.6. Werden die Liefergegenstände untrennbar mit anderen Gegenständen vermischt, die nicht CCV gehören, so erwirbt CCV das Miteigentum an der neuen Sache im Verhältnis des Wertes der Liefergegenstände gegenüber den anderen vermischten Gegenständen zum Zeitpunkt der Vermischung.

- 22.7. Der Kunde verwahrt das Miteigentum für uns.
- 22.8. Der Kunde darf die Liefergegenstände weder verpfänden noch zur Sicherung übereignen. Im Falle einer Pfändung, Beschlagnahme oder sonstigen Verfügung durch Dritte, hat der Kunde CCV dies unverzüglich mitzuteilen und alle zur Wahrung der Rechte von CCV erforderlichen Auskünfte und Unterlagen bereitzustellen. Vollstreckungsorgane bzw. Dritte sind auf das Eigentum von CCV hinzuweisen. CCV verpflichtet sich, CCV zustehende Sicherheiten auf Verlangen des Kunden freizugeben, wenn ihr Wert den Wert der zu sichernden Forderungen, soweit diese noch nicht beglichen sind, um mehr als 20 % übersteigt.

#### 23. Miete und Vermietung sowie Verpflichtungen des Kunden

- 23.1. Soweit vertraglich eine Vermietung von Produkten durch CCV an den Kunden vereinbart wurde, stellt CCV dem Kunden diese Produkte (samt zugehöriger Dokumentation) zum vertraglich festgelegten Mietpreis für die vertraglich festgelegte Dauer als Mietsache zur Verfügung.
- 23.2. Sofern vertraglich nichts anderes vereinbart wurde, ist die Bereitstellung von Verbrauchsmaterialien, die für die Nutzung der Produkte erforderlich sind, nicht in der Miete (oder im Mietpreis) enthalten. Als Verbrauchsmaterialien zählen unter anderem Batterien, Briefmarken, Tintenpatronen, Toner, Kabel, Druck- und Quittungsrollen sowie sonstiges Zubehör.
- 23.3. Der Kunde hat sich mit der gebotenen Sorgfalt zu verhalten und ist für die Nutzung der Produkte verantwortlich. Der Kunde hat die Produkte mit der gebotenen Sorgfalt zu behandeln, sie nicht zu beschädigen und ausschließlich zu dem Zweck zu nutzen, für den das jeweilige Produkt laut Vertrag bestimmt ist. Sollte das Produkt unter der Verantwortung des Kunden beschädigt werden, ist der Kunde verpflichtet, CCV den jeweiligen Schaden zu ersetzen. Der Kunde ist verpflichtet, sich angemessen gegen alle Risiken zu versichern, die sich aus seiner Rolle als Mieter gegenüber CCV ergeben.
- 23.4. Der Kunde hat sämtliche Verpflichtungen, Anweisungen und Einschränkungen in Bezug auf die gemieteten Produkte zu befolgen, über die CCV ihn gemäß diesen allgemeinen Geschäftsbedingungen, dem Vertrag, der Dokumentation oder Bekanntgabe durch CCV (auf der Website von CCV, durch Mitteilung oder auf sonstige Weise) zu gegebener Zeit informiert hat. Der Kunde ist nicht berechtigt, die Produkte zu modifizieren oder zu erweitern oder die Produkte an nicht zugelassene oder anderweitig nicht (rechtmäßig) zertifizierte Geräte bzw. Anlagen anzuschließen.
- 23.5. Der Kunde hat sicherzustellen, dass die gemieteten Produkte nicht Bestandteil eines anderen Artikels oder auf eine Weise mit einem anderen Artikel verbunden werden, dass es zu einer Aneignung durch Kombination, Verwechslung oder Verarbeitung kommen kann. Für den Fall, dass die gemieteten Produkte dennoch Bestandteil eines anderen Artikels werden oder es zu einer Aneignung durch Kombination, Verwechslung oder Verarbeitung kommt, sichert der Kunde zu, dass weder der Kunde noch ein Dritter irgendeine ihm zustehenden Rechte gegenüber CCV als eigentlichem Eigentümer der Gerätschaften geltend macht. Sollte ein Dritter ein solches Recht dennoch durchsetzen, haftet der Kunde für alle Schäden, die CCV daraus entstehen.
- 23.6. Der Kunde ist verpflichtet, die gemieteten Produkte ausschließlich für seine eigene Organisation bzw.

- Geschäftstätigkeit zu nutzen. Die Nutzung durch Dritte oder zum Vorteil Dritter ist nur mit vorheriger schriftlicher Zustimmung durch CCV gestattet. Ohne die Zustimmung durch CCV ist es dem Kunden nicht gestattet, das gemietete Produkt weiterzuvermieten oder es Dritten zur Nutzung zu überlassen.
- 23.7. Nach Vertragsende hat der Kunde die gemieteten Produkte in ihrem ursprünglichen Zustand an CCV zurückzugeben.

#### **24. Austausch von Produkten**

- 24.1. CCV ist berechtigt, gemietete Produkte jederzeit durch andere Produkte auszutauschen, die dem zu ersetzenden Produkt hinsichtlich ihrer technischen Funktionalität mindestens ebenbürtig sind. Der Kunde wird in diesem Zusammenhang mit CCV zusammenarbeiten. Die Kosten für einen solchen Austausch gehen zulasten von CCV. Der Mietpreis, den der Kunde CCV ab diesem Zeitpunkt für die verbleibende Laufzeit des Vertrags schuldet, bleibt davon unberührt.

#### **25. Pfändung von Produkten**

- 25.1. Der Kunde hat CCV unverzüglich mithilfe der üblichen Kommunikationsmittel zu informieren, falls im Zusammenhang mit einem Insolvenz- oder sonstigen Verfahren eine Pfändung der gemieteten Produkte erfolgt, und dabei genaue Angabe zur Identität der pfändenden Partei und zum Grund für die Pfändung zu machen. Der Kunde setzt den pfändenden Gerichtsvollzieher unverzüglich über den Vertrag (Mietvertrag) in Kenntnis und gewährt ihm vollständigen Einblick in diesen Vertrag. Der Kunde haftet gegenüber CCV für sämtliche Kosten und Schäden im Zusammenhang mit einer erfolgten Pfändung der gemieteten Produkte.

### **B.II. INSTALLATION**

#### **26. Geltungsbereich**

- 26.1. Die Bestimmungen dieses Abschnitts gelten (entsprechend) für die Installation der Produkte und Services durch CCV sowie die eigenhändige Installation per Plug-and-play.

#### **27. Installationsarbeiten**

- 27.1. Die Installation durch CCV umfasst ausschließlich die vertraglich festgelegten Tätigkeiten in Bezug auf das spezifische Produkt bzw. den spezifischen Service. CCV bemüht sich, die Installation zu dem Zeitpunkt vorzunehmen, zu dem die jeweiligen Produkte und Services geliefert bzw. erbracht werden.
- 27.2. Bei allen weiteren auf Wunsch des Kunden oder im Zusammenhang mit Plug-and-play-Installationen durch CCV durchgeführten Tätigkeiten handelt es sich um Mehrarbeit, die dem Kunden anhand einer Nachkalkulation gemäß den geltenden Stundensätzen mitsamt den anfallenden Kosten für verwendete Materialien in Rechnung gestellt wird.
- 27.3. Sofern nicht anderweitig vereinbart, werden dem Kunden die Kosten für die Installation gesondert in Rechnung gestellt.

#### **28. Anforderungen an die Installationsumgebung**

- 28.1. Der Kunde hat zu gewährleisten, dass die Umgebung, in der die Produkte bzw. Services installiert werden sollen, zum Zeitpunkt der Installation den im Vertrag, der Dokumentation

oder sonstigen Anweisungen von CCV festgelegten Anforderungen genügt.

- 28.2. Sollte die Installationsumgebung nicht den im Vorfeld durch CCV festgelegten Anforderungen genügen oder sollte der Kunde CCV (oder für CCV tätigen Dritten) keinen Zugang zu der jeweiligen Umgebung ermöglichen, ist CCV berechtigt, die Installation zu verschieben, wobei der Kunde sämtliche Kosten, die CCV bereits entstanden sind und im Rahmen der Fertigstellung der Installation noch entstehen werden, in vollem Umfang zu tragen hat.
- 28.3. Der Kunde hat CCV Zugang zum Ort der Installation zu gewähren. CCV gewährleistet, dass seine Mitarbeiter und etwaige von CCV für die Installation eingesetzte Personen sämtliche begründeten Hausregeln des Kunden befolgen.

### **B.III. SUPPORT**

#### **29. Geltungsbereich**

- 29.1. Die Bestimmungen dieses Abschnitts gelten (entsprechend), sofern und soweit CCV (bzw. ein im Auftrag von CCV tätiger Dritter) hinsichtlich der Produkte oder Services Support für den Kunden leistet.

#### **30. Benutzerfragen und Störungen**

- 30.1. Sofern vereinbart, leistet CCV gegenüber dem Kunden Support in Bezug auf die Nutzung der Produkte und Services von CCV, um Benutzerfragen zu beantworten, Berichte zu Störungen bzw. Fehlfunktionen entgegenzunehmen und Fehler zu beheben. Dieser Support ist während der Servicezeiten (Mo-Do 08:00-16:30 Uhr und Fr. 08:00-15:30 Uhr) zu erreichen. Sofern nicht anderweitig vereinbart, sind die Kosten für die Nutzung des Supports im Service- oder sonstigen Vertrag enthalten.
- 30.2. CCV wird sich bemühen, etwaige Fragen zur Nutzung der Produkte und Services in hinreichender Weise und innerhalb einer angemessenen Frist zu beantworten. Sofern vereinbart, wird CCV sich ebenfalls bemühen, etwaige Mängel, Störungen und Fehlfunktionen schnellstmöglich zu beheben. CCV kann weder die Richtigkeit bzw. Vollständigkeit der Antworten garantieren noch garantieren, dass jede Fehlfunktion behoben wird. Sämtliche mitgeteilten oder zugesagten Reparatur- oder Reaktionszeiten sind lediglich als grobe Anhaltspunkte zu verstehen.
- 30.3. Sichtbare und nicht sichtbare Schäden sowie Störungen und Fehlfunktionen der Produkte bzw. Services, die durch Handlungen des Kunden oder eines Dritten verursacht werden oder die aus Vorsatz, Naturkatastrophen, Blitzschlag, Überschwemmungen, Stromausfällen, der Nichteinhaltung der sich aus dem Vertrag bzw. der Dokumentation ergebenden Verpflichtungen des Kunden, der Nichterfüllung der festgelegten Anforderungen für die Installationsumgebung, der Verwendung von Verbrauchsmaterialien, die nicht den Spezifikationen von CCV genügen, der Verwendung von nicht zertifizierten Datenübertragungsnetzen usw. resultieren, fallen nicht unter diesen Vertrag. Die Reparatur solcher Schäden bzw. Behebung solcher Störungen und Fehlfunktionen (telefonisch oder vor Ort) durch CCV wird dem Kunden gegebenenfalls in voller Höhe und gesondert in Rechnung gestellt.

### **31. Wartung und Systempflege**

- 31.1. CCV stellt neue Versionen der für die Produkte und Services von CCV benötigten Software zur Verfügung. CCV behält sich vor, für die Bereitstellung neuer Versionen Kosten in Rechnung zu stellen.
- 31.2. CCV ist berechtigt, die jeweils aktualisierte Software nach Möglichkeit automatisch auf den Produkten oder in der Umgebung, in der die Services betrieben werden, zu installieren (bzw. sie automatisch installieren zu lassen).

### **32. Pflichten des Kunden**

- 32.1. Der Kunde ist verpflichtet, detaillierte Angaben zur Frage bzw. zum Problem zu machen, mit der bzw. dem er sich an den Support wendet.
- 32.2. Der Kunde ist zur Mitwirkung an erforderlichen Maßnahmen zur Behebung eines gemeldeten Problems verpflichtet. Dem Kunden oder Dritten hieraus entstehende Kosten werden von CCV in Einklang mit Ziffer 0 dieser allgemeinen Geschäftsbedingungen erstattet.
- 32.3. Der Kunde hat CCV ausreichend Gelegenheit zur Nachbesserung der Produkte bzw. Services oder zur Durchführung von Reparatur- oder Wartungsarbeiten zu bieten, soweit dies für den Kunden zumutbar ist. Für Reparaturen macht der Kunde die betroffenen Gerätschaften für CCV zugänglich, soweit dies für den Kunden zumutbar ist. Der Kunde ermöglicht CCV (oder einem von CCV beauftragten Dritten) bei Bedarf den Zugang zu seinem Standort bzw. der Umgebung, in der der Service betrieben wird, um eine Störung oder einen Mangel beheben zu können.

### **33. Kosten**

- 33.1. Sofern nicht anderweitig vereinbart, schuldet der Kunde CCV für sämtlichen Support eine Gebühr gemäß den üblichen Sätzen von CCV zum jeweiligen Zeitpunkt. Für die Beauftragung von CCV werden Kosten nach dem von CCV verwendeten Verfahren berechnet.
- 33.2. CCV ist berechtigt, für Supportleistungen außerhalb der Geschäftszeiten höhere Preise zu berechnen als für Supportleistungen während der Geschäftszeiten.
- 33.3. Die Kosten für sämtliche im Rahmen der Supportleistung für den Kunden verwendeten oder dem Kunden bereitgestellten Verbrauchsmaterialien werden dem Kunden gesondert in Rechnung gestellt.
- 33.4. Sollte der Support vor Ort geleistet werden, schuldet der Kunde CCV die entsprechenden Servicekosten für diesen Support gemäß den geltenden Sätzen von CCV zum jeweiligen Zeitpunkt.

## **B.IV. REMOTE SERVICES**

### **34. Geltungsbereich**

- 34.1. Die Bestimmungen dieses Abschnitts gelten, soweit zwischen dem Kunden und CCV vereinbart wurde, dass der Kunde Produkte bzw. Services erwirbt, der Kunde MyCCV nutzt oder CCV (bzw. ein im Auftrag von CCV tätiger Dritter) Dienste erbringt, in deren Rahmen dem Kunden aus der Ferne Software bzw. Daten über Systeme von CCV bereitgestellt wird bzw. werden oder in deren Rahmen durch CCV Daten für den Kunden auf Systemen von CCV verarbeitet werden.

### **35. Leistungserbringung**

- 35.1. Weitere und konkretere Vereinbarungen zu den durch CCV zu erbringenden Leistungen können im Vertrag festgehalten sein. Der Kunde trägt das Risiko der Auswahl und Nutzung der Remote Services.
- 35.2. Der Kunde erkennt an, dass die Services bzw. deren Verfügbarkeit von der Verfügbarkeit und einwandfreien Funktion der Telekommunikations- und Internetverbindungen und IT-Systeme Dritter abhängig ist, auf die CCV keinen Einfluss hat. CCV wird sich bemühen, eine höchstmögliche Verfügbarkeit seiner Services zu realisieren, kann aber nicht garantieren, dass der jeweilige Service bzw. die jeweiligen Services ständig oder ohne Unterbrechung verfügbar sein wird bzw. werden.
- 35.3. CCV kann Änderungen an den Remote Services vornehmen, sofern sie aus Gründen der Störungsbehebung, Qualitätssteigerung oder Kostensenkung erforderlich und für den Kunden zumutbar sind. CCV wird den Kunden rechtzeitig über solche Änderungen informieren.
- 35.4. CCV ist berechtigt, die Remote Services zum Zwecke der vorbeugenden, korrigierenden und adaptiven Wartung oder sonstiger Wartungsformen vorübergehend ganz oder teilweise außer Betrieb zu nehmen, soweit dies für den Kunden zumutbar ist. CCV wird sich bemühen, derartige Tätigkeiten weitestmöglich außerhalb der Geschäftszeiten zu erledigen.

### **36. Daten und Verwaltung**

- 36.1. Der Kunde ist jederzeit verantwortlich für die von ihm mithilfe des jeweiligen Services durch CCV verarbeiteten Daten.
- 36.2. Die Leistungserbringung durch CCV ist ausdrücklich kein Ersatz für die administrativen Verpflichtungen, die der Kunde zu tragen hat.
- 36.3. CCV ist nicht verpflichtet, ein Backup der Daten anzulegen, sofern diesbezüglich keine weiteren Vereinbarungen getroffen wurden.
- 36.4. CCV ist berechtigt, Daten auf seinen Systemen zu blockieren, wenn die Verarbeitung dieser Daten gegen Gesetze bzw. Rechte Dritter verstößt.

### **37. Wartung und Systempflege**

- 37.1. CCV wird sich bemühen, etwaige Mängel oder Fehler schnellstmöglich zu beheben.
- 37.2. Die Bestimmungen aus Abschnitt B.III gelten entsprechend für diese Leistungserbringung.

## **B.V. TELEKOMMUNIKATIONSDIENSTE**

### **38. Geltungsbereich**

- 38.1. Die Bestimmungen dieses Abschnitts gelten, soweit CCV festnetz- oder mobilfunkbezogene Telekommunikationsdienste für den Kunden leistet.

### **39. Leistungserbringung durch CCV**

- 39.1. CCV bemüht sich nach besten Kräften, die vertraglich zwischen den Parteien vereinbarten festnetz- bzw. mobilfunkbezogenen Telekommunikationsdienste zu erbringen. Der Kunde erkennt an, dass die von CCV angebotenen Telekommunikationsdienste durch Dritte (Anbieter) erbracht werden, die CCV zu diesem Zweck beauftragt hat; für die Erbringung der Telekommunikationsdienste ist CCV auf diese

- Dritten angewiesen. Die Angaben von CCV zu Übertragungs- und Speicherkapazitäten sowie zur Verfügbarkeit der Telekommunikationsdienste sind daher lediglich als grobe Anhaltspunkte zu verstehen und können von CCV nicht garantiert werden.
- 39.2. Der Kunde erkennt an, dass der störungsfreie Betrieb der Telekommunikationsdienste von externen physikalischen Faktoren wie der Qualität interner und externer Netze, der geographischen Lage, Gebäuden, atmosphärischen Bedingungen sowie Verschaltungsstörungen usw. abhängig ist. CCV haftet in keinem Fall für Schäden oder Kosten, die aus derartigen Faktoren resultieren.
- 39.3. CCV ist berechtigt, zwischenzeitlich andere Zulieferer (Anbieter) mit der Leistungserbringung zu beauftragen. CCV ist bestrebt, etwaige hieraus erwachsende temporäre Störungen oder Unannehmlichkeiten für den Kunden weitestmöglich zu begrenzen. Der Kunde ist verpflichtet, sich bei allen erforderlichen Maßnahmen im Zusammenhang mit der Beauftragung eines anderen Anbieters für die Telekommunikationsdienste kooperativ zu verhalten.
- 39.4. Geräte (wie Modems, Router usw.) oder andere Gegenstände, die CCV dem Kunden zur Verfügung stellt und die für die Nutzung des Telekommunikationsdienstes erforderlich sind, werden dem Kunden auf Leihbasis überlassen. Die Bestimmungen über den Verkauf und die Vermietung von Produkten (Abschnitt B.I) dieser allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten für die vorgenannten Geräte und Gegenstände ausdrücklich nicht. CCV ist berechtigt, diese Gerätschaften jederzeit innerhalb einer angemessenen Frist auszutauschen oder zurückzuerlangen.
- 39.5. CCV ist gesetzlich verpflichtet, bei einer rechtmäßig erteilten Aufforderung zum Anzapfen von Telefonverbindungen mitzuwirken oder gegebenenfalls weitere Anweisungen durch die zuständigen Behörden zu befolgen. Für etwaige Schäden seitens des Kunden oder Dritter, die aus solcher Mitwirkung oder solchen Maßnahmen resultieren, haftet CCV ausschließlich in den gesetzlich vorgeschriebenen Fällen gemäß Ziffer 0 dieser allgemeinen Geschäftsbedingungen.
- 39.6. Darüber hinaus ist es erforderlich, dass CCV Informationen zu Rufnummern mit anderen Diensteanbietern austauscht, um telekommunikationsbezogene Transaktionen zu ermöglichen.
- 39.7. Unbeschadet der sonstigen Bestimmungen in Bezug auf den Support gehen etwaige Kosten für die Untersuchung und Behebung von Störungen, die aus einer vertragswidrigen Handlung oder Unterlassung resultieren oder durch fehlerhafte Geräte in Verbindung mit dem Telekommunikationsdienst verursacht werden, sowie für alle diesbezüglichen Schäden, die CCV erleidet oder Dritte erleiden, zulasten des Kunden.
- 39.8. Der Kunde darf die ihm von CCV bereitgestellten Telekommunikationsdienste nicht für andere als die von CCV vorgesehenen Zwecke nutzen und auch keine anderweitige Nutzung zulassen.
- 39.9. Sofern nicht anders vereinbart, übernimmt der Kunde die Installation der Telekommunikationsdienste und der zugehörigen, von CCV bereitgestellten Geräte.
- 40. Festnetzbezogene Telekommunikationsdienste**
- 40.1. Sofern vereinbart, stellt CCV dem Kunden festnetzbezogene Telekommunikationsdienste (z. B. Kartenzahlungen nach IP-Adresse, Internet oder Telefon) in der vertraglich vereinbarten Zusammensetzung bereit.
- 40.2. Der Kunde ist berechtigt, die Telekommunikationsdienste unter der Voraussetzung zu nutzen, dass er bei ihrer Nutzung nicht unrechtmäßig handelt und sämtliche in der Dokumentation oder anderweitig von CCV angegebenen Anweisungen befolgt. Insbesondere ist es dem Kunden untersagt,
- a. andere Nutzer des Telekommunikationsdienstes zu belästigen, zu beleidigen oder zu verletzen, in irgendeiner Weise ihren Zugang zum Telekommunikationsdienst bzw. ihre Nutzung des Telekommunikationsdienstes einzuschränken oder zu verhindern oder sie anderweitig zu beeinträchtigen;
  - b. in irgendeiner Weise die Immaterialgüterrechte von CCV, des Anbieters oder Dritter zu verletzen;
  - c. Computer- oder sonstige Viren oder anderweitige Dateien zu verbreiten, die den Telekommunikationsdienst (oder seinen Betrieb), Software, Peripherie- oder sonstige von Dritten verwendete Geräte beeinträchtigen bzw. beschädigen können;
  - d. im Zusammenhang mit der Nutzung oder während der Nutzung des Telekommunikationsdienstes Zugangscodes zu missbrauchen oder gegen Sicherheitsmaßnahmen zu verstoßen bzw. einen solchen Versuch zu unternehmen;
  - e. große Mengen unerwünschter Nachrichten gleichen oder ähnlichen Inhalts zu versenden (Spam);
  - f. sich als andere Partei auszugeben (Phishing);
  - g. vor dem Hintergrund einer gesetzlichen Regelung eine strafbare Handlung mithilfe des Telekommunikationsdienstes zu begehen;
  - h. vorsätzlich oder fahrlässig eine Situation höherer Gewalt heraufzubeschwören oder zu verursachen;
  - i. ohne Zustimmung durch CCV die Einstellungen, den Modelltyp oder sonstige Kennzeichnungen bzw. Logos zu ändern oder zu entfernen, die CCV bzw. der beauftragte Anbieter in den im Rahmen des Telekommunikationsdienstes bereitgestellten Geräten konfiguriert bzw. an ihnen angebracht hat, oder die im Rahmen des Telekommunikationsdienstes bereitgestellten Geräte an einen anderen Ort zu bringen;
  - j. die Signale des Telekommunikationsdienstes zu veröffentlichen oder zu vervielfältigen oder sie für andere Zwecke als die eigene Nutzung zu verwenden. Insbesondere ist die gemeinsame Nutzung der Signale mit Dritten bzw. die Weiterleitung der Signale an Dritte ohne Zustimmung durch CCV nicht gestattet;
  - k. den Telekommunikationsdienst auf andere Weise als die normale, nicht übermäßige Nutzung zu verwenden. Als übermäßige Nutzung wird es gewertet, wenn der Kunde die durchschnittliche Nutzung durch andere Kunden um mehr als das Fünffache übersteigt;
  - l. in großem Umfang Verbindungen zu kostenpflichtigen Rufnummern bzw. Diensten herzustellen oder zu verursachen;
  - m. nicht zugelassene oder nicht zertifizierte Peripherie- oder sonstige Geräte an den Telekommunikationsdienst anzuschließen.
- 40.3. Wenn der Kunde Telefondienste von CCV erwirbt, stellt CCV dem Kunden für jeden Anschluss eine oder mehrere Rufnummer(n) zur Verfügung, es sei denn, eine bereits vom Kunden genutzte Rufnummer wird von CCV bzw. dem von CCV beauftragten

- Anbieter als nutzbare Rufnummer akzeptiert. Wenn der Kunde bereits über eine oder mehrere nutzbare Rufnummern verfügt, kann er auf dem üblichen Weg einen Antrag einreichen, um seine Nummer bei CCV bzw. den von CCV beauftragten Anbietern beizubehalten. CCV wird diesen Antrag ablehnen, falls sich herausstellt, dass der Vertrag mit dem bisherigen Anbieter für Telekommunikationsdienste nicht gekündigt werden kann oder der Anbieter sich weigert, bei der Rufnummernmitnahme mitzuwirken. CCV ist berechtigt, dem Kunden für die Rufnummernmitnahme eine Gebühr in Rechnung zu stellen.
- 40.4. Die von CCV zugeteilten Nummern für den Zugriff auf oder die Identifizierung von Benutzer(n), Dienste(n) oder sonstige(n) Netzwerkelemente(n) können sich zwischenzeitlich ändern, ohne dass CCV diesbezüglich zu Schadenersatzleistungen heranzuziehen ist. CCV ist ferner berechtigt, eine durch CCV zugeteilte Nummer zu ändern, beispielsweise bei einem Umzug des Kunden an einen anderen Standort.
- 40.5. CCV bewahrt die zur Ermittlung der vom Kunden geschuldeten Beträge genutzten Aufzeichnungen zu den Verbindungsdaten für eine Dauer von mindestens zwei Monaten nach der Registrierung einer Verbindung auf. Nach Ablauf dieser Frist kann der Kunde keine Ansprüche aufgrund von Reklamationen mehr geltend machen.
- 40.6. Sofern nicht anders vereinbart, werden die Adressdaten des Kunden nicht in Telefonbücher, elektronische Telefonverzeichnisse oder Teilnehmerdienste aufgenommen.
- 40.7. Während der Laufzeit des Vertrags und für ein (1) Jahr nach Ablauf des Vertrags ist es dem Kunden nicht gestattet, eine Plattform zu erstellen oder in Auftrag zu geben, die mit der Managed Services-Plattform des Anbieters von CCV, über die dieser Anbieter die Telekommunikationsdienste bereitstellen kann, vergleichbar oder identisch ist.
- 41. Mobilfunkbezogene Telekommunikationsdienste**
- 41.1. Soweit vertraglich vereinbart, stellt CCV dem Kunden eine mobile Datenkommunikationsverbindung bereit, über die ein entsprechend ausgestattetes mobiles Zahlungsterminal mit dem Netzwerk von CCV verbunden wird. Diese Serviceleistung beinhaltet ausdrücklich nicht die Verarbeitung der Zahlungstransaktionen, die über die mobile Datenkommunikationsverbindung abgewickelt werden können.
- 41.2. CCV stellt dem Kunden zu diesem Zweck eine SIM-Karte zur Verfügung. Diese SIM-Karte bleibt Eigentum von CCV bzw. des beauftragten Anbieters. Nach Vertragsende ist die SIM-Karte unverzüglich an CCV zurückzugeben.
- 41.3. Der Kunde muss die SIM-Karte in seinem Besitz behalten. Der Kunde hat sicherzustellen, dass die SIM-Karte bzw. die zugehörigen Codes nicht in die Hände eines Unbefugten geraten und dass die SIM-Karte und Codes nicht unbefugt verwendet oder beschädigt werden. Im Falle eines Verlustes der SIM-Karte oder der zugehörigen Codes hat der Kunde CCV mithilfe der üblichen Kommunikationsmittel schnellstmöglich darüber zu informieren. CCV wird die SIM-Karte nach einer solchen Kenntnisnahme schnellstmöglich deaktivieren. Der Kunde schuldet CCV alle im Zusammenhang mit der Nutzung der SIM-Karte anfallenden Kosten bis zu dem Zeitpunkt, an dem CCV den Antrag zur Deaktivierung erhalten hat.
- 41.4. CCV ist berechtigt, eine dem Kunden zur Verfügung gestellte SIM-Karte auszutauschen, wenn es zu Änderungen an den technischen Eigenschaften kommt oder die betreffende SIM-Karte technisch veraltet ist. CCV ist ebenfalls berechtigt, die technischen Eigenschaften oder Einstellungen einer dem Kunden zur Verfügung gestellten SIM-Karte (aus der Ferne) abzuändern, soweit dies für den Kunden zumutbar ist.
- 41.5. Die mobile Datenkommunikationsverbindung ist ausschließlich für den Einsatz im Zusammenhang mit der Datenübertragung von einem durch CCV bereitgestellten Zahlungsterminal bestimmt. Es ist nicht gestattet, die SIM-Karte aus dem Zahlungsterminal zu entfernen. In solchen Fällen wird CCV die betreffende SIM-Karte unverzüglich deaktivieren, und der letzte Satz aus Ziffer 32.2 kommt zur Anwendung.
- 41.6. Bei der mobilen Telekommunikation erfolgt die Datenübertragung vollständig oder teilweise per Funk über die Luft. Der Kunde erkennt an, dass die übertragenen Daten auch von anderen Parteien als denen, für die sie bestimmt sind, abgefangen werden können. Der Kunde erkennt ferner an, dass die Möglichkeit zum Verbindungsaufbau sowie die Qualität und Eigenschaften der Verbindungen je nach Ort und Zeitpunkt unterschiedlich ausfallen.
- 41.7. Sofern nicht anderweitig vereinbart, ist es nicht gestattet, die mobilen Telekommunikationsdienste außerhalb Deutschlands zu nutzen. Sollte dies dennoch vorkommen, ist der Kunde verpflichtet, CCV die zusätzlichen Kosten für solche Transaktionen zu erstatten. In diesem Fall ist CCV zudem berechtigt, den Vertrag mit sofortiger Wirkung zu kündigen.