

TOM-QM QUALITÄTSMANAGEMENT | Thomas Thomaßin | Alter Traßweg 6 | 51427 Bergisch Gladbach
Tel.: 02204 - 30 16 48 | Fax: 02204 - 30 16 49 | E-Mail: info@tom-qm.de | Web: www.tom-qm.de

ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN DER TOM-QM

Unsere Kunden können mit TOM-QM u.a. einen Kaufvertrag über Software, einen Vertrag über die Erstellung eines QM-Handbuchs auf der Grundlage der von TOM-QM entwickelten Software „TOM-QM“, einen Vertrag über die Pflege eines von TOM-QM erstellten QM-Handbuchs, einen Vertrag über die Durchführung von QM-Audits oder einen Vertrag über die Durchführung von QM-Schulungen abschließen.

Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der TOM-QM bestehen aus vier Teilen. Für die fünf Vertragsarten werden folgende Teile der Allgemeinen Geschäftsbedingungen in den Vertrag zwischen TOM-QM und dem Kunden einbezogen:

- Bei einem Kaufvertrag über Software der „Allgemeine Teil der Allgemeinen Geschäftsbedingungen“ und die „Besonderen Geschäftsbedingungen für den Verkauf von Software“.
- Bei einem Vertrag über die Erstellung eines QM-Handbuchs der „Allgemeine Teil der Allgemeinen Geschäftsbedingungen“ und die „Besonderen Geschäftsbedingungen für die Erstellung eines QM-Handbuchs“.
- Bei einem einen Vertrag über die Pflege eines QM-Handbuchs der „Allgemeine Teil der Allgemeinen Geschäftsbedingungen“ und die „Besonderen Geschäftsbedingungen für die Pflege eines QM-Handbuchs“.
- Bei einem Vertrag über die Durchführung von QM-Audits nur der „Allgemeine Teil der Allgemeinen Geschäftsbedingungen“.
- Bei einem Vertrag über die Durchführung von QM-Schulungen nur der „Allgemeine Teil der Allgemeinen Geschäftsbedingungen“.

I. ALLGEMEINER TEIL DER ALLGEMEINEN GESCHÄFTSBEDINGUNGEN

1. Geltungsbereich der allgemeinen Geschäftsbedingungen

(1) Für alle Geschäftsbeziehungen von TOM-QM mit Kunden gelten ausschließlich die nachfolgenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen und die jeweils gültige Preisliste von TOM-QM.

(2) Abweichende Geschäftsbedingungen des Kunden finden keine Anwendung, es sei denn, TOM-QM stimmt diesen ausdrücklich zu.

2. Vertragsinhalt

a) Angebote

Angebote von TOM-QM sind stets freibleibend, es sei denn TOM-QM legt ihnen ausdrücklich eine bindende Wirkung bei.

b) Vertragsschluss und -inhalt

(1) Ein Vertrag kommt erst mit der Gegenzeichnung der Auftragsbestätigung und Übermittlung an TOM-QM durch den Kunden zustande.

(2) Der genaue Vertragsinhalt ergibt sich aus der Leistungsbeschreibung, die in der Auftragsbestätigung der TOM-QM enthalten ist.

c) Vertragserfüllung durch Dritte

TOM-QM ist berechtigt, zur Erfüllung der ihr obliegenden Pflichten Dritte einzuschalten.

d) Vertragsänderung und -ergänzung

(1) Änderungen und Ergänzungen eines Vertrages bedürfen der Schriftform. Änderungen und Ergänzungen müssen als solche ausdrücklich gekennzeichnet und vom Kunden und TOM-QM unterzeichnet sein.

(2) Mündliche Nebenabreden wurden nicht getroffen.

3. Pflichten des Kunden

a) Mitwirkungspflichten des Kunden

(1) Der Erfolg der Tätigkeit von TOM-QM hängt stark davon ab, ob und in welchem Umfang der Kunde an den Leistungen von TOM-QM mitwirkt. Der Kunde ist hierzu bereit.

(2) Soweit einzelvertraglich nicht etwas anderes geregelt ist, wird der Kunde

aa) TOM-QM bei der Vertragsdurchführung in zumutbarem Maße unterstützen,

bb) von sich aus prüfen, ob die von TOM-QM verwendete Software „TOM-TOM-QM“ zu seiner Hard- oder Software und insbesondere dem Betriebssystem kompatibel sind,

cc) TOM-QM alle erbetenen Informationen, Vorlagen, Unterlagen oder Daten unentgeltlich übergeben, die für die Vertragsdurchführung benötigt werden,

dd) TOM-QM Zugang zu Räumen (inklusive Benachrichtigung etwaiger Wachdienste, Mitteilung über Hausregeln und Einbindung in Schließsysteme), zu Sachmitteln (inklusive funktionsbereite und kostenfreie Bereitstellung der erforderlichen Stromversorgung, Telefonverbindungen und Datenübertragungsleitungen) und zu Mitarbeitern gewähren, soweit dies für die Vertragsdurchführung erforderlich ist,

ee) TOM-QM über für die Vertragsdurchführung relevante Sicherheitsvorschriften und Regeln des Arbeitsschutzes informieren,

ff) für die Vertragsdurchführung erforderliche Termine oder Besprechungen mit TOM-QM abstimmen, vorbereiten sowie durchführen und

gg) eine angemessene Datensicherung vornehmen und regelmäßig überprüfen sowie vor jedem umfangreichen Eingriff in ein EDV-System eine vollständige Sicherung aller Daten vornehmen.

(3) Soweit einzelvertraglich nichts anderes geregelt ist, führt der Kunde die Installation gelieferter Software gemäß der von TOM-QM beigefügten Installationsanweisung selbst durch. Der Kunde wird dabei die folgenden Systemvoraussetzungen einhalten:

aa) Software:

- Windows XP ab Service Pack 2 (empfohlen) oder
- Windows Vista sowie
- Windows Installer 3.0 oder höher (empfohlen: Microsoft Installer 3.1) und
- Microsoft Internet Explorer 5.01 (oder höher) und
- Adobe Reader 7.0 (oder höher) und
- Windows Server 2003 (nur bei Mehrplatzversion)

bb) Hardware:

Mindestens 512 RAM Arbeitsspeicher , mindestens 1 GHz Prozessorleistung, 500 MB freier Festplattenspeicher, CD-ROM-Laufwerk, Mouse, Tastatur, Bildschirmauflösung von 1024*768 mit mindestens 256 Farben.

b) Schutzrechte Dritter und Freistellungsanspruch der TOM-QM

(1) Soweit TOM-QM zur Vertragserfüllung urheberrechtlich schutzfähige Werke Dritter, die der Kunde in seinem Unternehmen verwendet (z.B. Fotos, Zeichnungen, Logos), einsetzen soll, versichert der Kunde gegenüber TOM-QM, dass er über die erforderliche Berechtigung für die Nutzungshandlung von TOM-QM verfügt.

(2) Der Kunde stellt TOM-QM von allen Ansprüchen Dritter insoweit frei, als er schuldhaft handelte.

4. Preise, Stornierung Aufrechnung, Abtretung und Zurückbehaltungsrecht

a) Preise, Vorschuss

aa) Preise

(1) TOM-QM rechnet die erbrachten Leistungen nach dem tatsächlich entstandenen Aufwand ab.

(2) Es gilt die jeweils zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses gültige Preisliste von TOM-QM. Die Preise der Preisliste gelten zuzüglich der anfallenden Kosten für Porto, Verpackung, Versicherung und Reisen.

(3) Der Kunde trägt zudem die Umsatzsteuer in der jeweiligen gesetzlichen Höhe.

bb) Vorschuss

TOM-QM ist berechtigt, dem Kunden angemessene Vorschüsse auf das von diesem zu zahlende Entgelt in Rechnung zu stellen.

b) Stornierung von vereinbarten Terminen

(1) Sagt der Kunde vereinbarte Termine mit TOM-QM ab, ist TOM-QM berechtigt, den nicht erbrachten Arbeitsaufwand zuzüglich etwaiger weiterer, nicht mehr vermeidbarer Kosten in den folgenden Abstufungen zu berechnen (pauschalierter Ausfallschaden):

- aa) Absage bis zu zwei Wochen vorher: 50 % des auf den Termin entfallenden Gesamtaufwands;
- bb) Absage bis zu einer Woche vorher: 70 % des auf den Termin entfallenden Gesamtaufwands;
- cc) Absagen bis zu 5 Werktagen (Mo. bis Fr.) vorher: 90 % des auf den Termin entfallenden Gesamtaufwands.

(2) Dem Kunden bleibt vorbehalten nachzuweisen, dass TOM-QM kein oder ein geringerer Ausfallschaden entstanden ist.

c) Aufrechung, Abtretung und Zurückbehaltungsrecht

(1) Kunden können gegenüber TOM-QM nur mit unbestrittenen, bestrittenen aber entscheidungsreifen oder rechtskräftig festgestellten Forderungen aufrechnen.

(2) TOM-QM ist berechtigt, die ihr gegen den Kunden zustehenden Zahlungsforderungen abzutreten.

(3) Dem Kunden steht ein Zurückbehaltungsrecht nur wegen Gegenansprüchen aus dem jeweiligen Vertrag zu.

5. Nutzungsrechte, Dokumentation, Handbücher und Schutzrechte Dritter

a) Nutzungsrechte

(1) TOM-QM räumt dem Kunden an Software, die von TOM-QM erstellt und dem Kunden übergeben wurde, das nicht ausschließliche und nicht übertragbare Recht ein, die Software und die Dokumentation für seinen Betrieb zu nutzen.

(2) Die Bestimmung des vorstehenden Absatzes gilt entsprechend für alle weiteren im Rahmen der Leistungserbringung durch TOM-QM erstellten Unterlagen.

(3) Der Kunde darf sein Recht nach Absatz (1) nicht an Dritte übertragen oder Dritten Rechte hieran einräumen. Er darf die überlassene Software weder bearbeiten noch vervielfältigen. Eine Dekompilierung ist nur zur Herstellung der Interoperabilität mit anderen Softwares des Kunden in dem hierfür erforderlichen Umfang zulässig.

(4) Eine dem Kunden eingeräumte Einzelplatzlizenz gibt diesem das Recht, die Software auf einem Einzelcomputer oder an nur einem Arbeitsplatz in einem Netzwerk zu nutzen. Eine dem Kunden eingeräumte Netzwerklizenz gibt dem Kunden das Recht, die Software in einem Netzwerk auf einem Netzwerk-Server zusammen mit der vertraglich vereinbarten Anzahl von Einzelplatzlizenzen unter Zugriff auf den Netzwerk-Server zu nutzen.

(5) TOM-QM ist berechtigt, die Betriebsstätte, die Anlagen und die Programme des Kunden durch einen mit Einverständnis des Kunden ausgewählten Sachverständigen besichtigen und untersuchen zu lassen, um feststellen zu können, ob der Kunde die vorstehenden Bestimmungen einhält.

b) Dokumentation

(1) Dokumentationen hat TOM-QM nur maschinenlesbar und einfach zu liefern. Der Kunde ist nicht berechtigt, die ihm von TOM-QM zur Verfügung gestellte Dokumentation zu vervielfältigen. Die Dokumentation kann in englischer Sprache gefasst sein.

(2) Der Kunde hat keinen Anspruch auf Überlassung des Quellcodes oder der Entwicklungsdokumentation.

6. Mängelansprüche und Haftungsbegrenzung

a) Keine Mängelansprüche bei QM-Audit- sowie Schulungsverträgen

QM-Audit- sowie Schulungsverträge erfüllt TOM-QM mit der üblichen kaufmännischen Sorgfalt. Mängelansprüche bestehen insoweit nicht.

b) Mängelansprüche für die anderen Verträge

(1) Tritt an der von TOM-QM gelieferten Software, Gegenständen oder Werken ein Mangel auf, wird TOM-QM diesen innerhalb angemessener Zeit nach ihrer Wahl entweder beseitigen oder die beanstandete Leistung von neuem mangelfrei erbringen (insgesamt Nacherfüllung).

(2) Schlägt die Nacherfüllung fehl, insbesondere weil der Mangel trotz Beseitigungsversuchen nicht behoben wird, die Nacherfüllung sich unzumutbar verzögert oder unberechtigt abgelehnt wird, kann der Kunde nach seiner Wahl vom Vertrag zurücktreten oder mindern.

(3) Der Kunde hat keine Mängelansprüche infolge von Fehlern, die durch Beschädigung, falschen Anschluss oder falsche Bedienung durch den Kunden selbst verursacht werden. Er hat ebenfalls keine Mängelansprüche, wenn er selbst oder ein vom ihm beauftragter Dritter die gelieferten Werke oder Dienstleistungen verändert, es sei denn er weist nach, dass die Änderung den Analyse- oder Bearbeitungsaufwand durch TOM-QM nicht wesentlich erschwert hat und der Mangel der Software bei der Abnahme vorhanden war.

(4) Tritt der Kunde vom Vertrag zurück, zahlt er an TOM-QM für die Zeit bis zum Rücktrittszeitpunkt ein angemessenes Nutzungsentgelt. Das Nutzungsentgelt errechnet sich auf der Basis einer linearen vierjährigen Abschreibung.

(5) Mängelansprüche verjähren innerhalb eines Jahres ab dem gesetzlichen Verjährungsbeginn. Dies gilt nicht für Ansprüche, die auf der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, die auf einer fahrlässigen Pflichtverletzung von TOM-QM oder einer vorsätzlichen oder fahrlässigen Pflichtverletzung eines gesetzlichen Vertreters oder Erfüllungsgehilfen von TOM-QM beruhen, und nicht für Ansprüche, die auf einer grob fahrlässigen Pflichtverletzung von TOM-QM oder auf einer vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Pflichtverletzung eines gesetzlichen Vertreters oder Erfüllungsgehilfen von TOM-QM beruhen.

(6) Liefert TOM-QM dem Kunden im Rahmen eines abgeschlossenen QM-Handbuch-Pflegevertrags Upgrades oder Updates der von TOM-QM entwickelten Software, verlängert sich die Gewährleistungsfrist der ursprünglichen Software hierdurch nicht.

c) Haftungsbegrenzung

(1) Die Ansprüche des Kunden auf Schadensersatz oder Ersatz vergeblicher Aufwendungen richten sich nach den folgenden Regelungen.

(2) Für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, die auf einer vorsätzlichen oder fahrlässigen Pflichtverletzung der TOM-QM oder eines gesetzlichen Vertreters oder eines Erfüllungsgehilfen von TOM-QM beruhen, haftet TOM-QM unbeschränkt.

(3) Bei den übrigen Haftungsansprüchen haftet TOM-QM unbeschränkt nur bei Nichtvorhandensein der garantierten Beschaffenheit sowie für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit seiner gesetzlichen Vertreter und Erfüllungsgehilfen.

(4) Für leichte Fahrlässigkeit haftet TOM-QM nur, sofern eine Pflicht verletzt wird, deren Einhaltung für die Erreichung des Vertragszwecks von besonderer Bedeutung ist (Kardinalpflicht). Bei der leicht fahrlässigen

Verletzung einer Kardinalpflicht ist die Haftung beschränkt auf das Fünffache des vom Kunden geschuldeten Netto-Entgelts sowie auf solche Schäden, mit deren Entstehung im Rahmen der Vertragserfüllung typischerweise gerechnet werden muss.

(5) Die Haftung für Datenverlust wird auf den typischen Wiederherstellungsaufwand beschränkt, der bei regelmäßiger und gefahrensprechender Anfertigung von Sicherungskopien eingetreten wäre, es sei denn es liegt eine der Voraussetzungen nach Ziffer 6 c). Absatz (2) oder Absatz (3) vor.

(6) Die Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz bleibt unberührt.

7. Schlussbestimmungen

a) Verschwiegenheitspflichten

(1) Der Kunde und TOM-QM verpflichten sich, alle im Rahmen des Vertragsverhältnisses oder bei seiner Durchführung erfahrenen Betriebs- und Geschäftsgeheimnisse des Vertragspartners streng vertraulich zu behandeln und diese weder für sich, noch für Dritte zu gebrauchen oder an Dritte weiterzugeben.

(2) Informationen oder Daten sind dann nicht vertraulich, wenn

aa) sie zum Zeitpunkt der Bekanntgabe dem anderen Vertragspartner oder öffentlich bekannt waren,

bb) sie nach Bekanntgabe an den anderen Vertragspartner bekannt werden und dies nicht unmittelbar oder mittelbar auf einem Verhalten des anderen Vertragspartners beruht,

cc) der andere Vertragspartner gesetzlich oder behördlich verpflichtet ist, sie zu offenbaren.

(3) Die Verpflichtung zur Vertraulichkeit besteht für einen Zeitraum von zwei Jahren über die Beendigung der Vertragsdurchführung hinaus und erstreckt sich auch auf alle Mitarbeiter der jeweiligen Partei.

b) Datenspeicherung

TOM-QM speichert, verarbeitet und verwertet Daten des Kunden unter Einhaltung der gesetzlichen Vorschriften.

c) Unwirksame Klauseln

Sind einzelne Klauseln ganz oder teilweise nicht Vertragsbestandteil geworden oder unwirksam, so bleibt der Vertrag im Übrigen wirksam. Soweit Bestimmungen nicht Vertragsbestandteil geworden oder unwirksam sind, richtet sich der Inhalt des Vertrags nach den gesetzlichen Vorschriften.

d) Rechtswahl

Es findet ausschließlich das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechts (United Nations Convention on Contracts for the International Sale of Goods, CISG) Anwendung.

e) Erfüllungsort und Gerichtsstand

(1) Erfüllungsort für alle Lieferungen und Leistungen von TOM-QM ist Rös Rath.

(2) Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus und in Zusammenhang mit Verträgen ist Köln, soweit die Kunden Kaufleute, juristische Personen des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtliche Sondervermögen sind.

II. BESONDEREN GESCHÄFTSBEDINGUNGEN FÜR DEN VERKAUF VON SOFTWARE

1. Versand an den Kunden

Die Wahl des Versandweges und der Versandart liegen im Ermessen von TOM-QM.

2. Eigentumsvorbehalt und Verarbeitung

(1) TOM-QM liefert an den Kunden nur unter einfachem und verlängertem Eigentumsvorbehalt. Die Ware bleibt also bis zur vollständigen Bezahlung des Kaufpreises einschließlich sonstiger Forderungen aus der Geschäftsbeziehung, gleich welchen Rechtsgrundes, im Eigentum von TOM-QM (Vorbehaltsware).

(2) Solange der Kaufpreis nicht vollständig bezahlt ist, muss der Kunde die Ware treuhänderisch für TOM-QM halten und die Ware getrennt von seinem Eigentum und dem Eigentum Dritter aufbewahren; er muss außerdem die Vorbehaltsware ordnungsgemäß lagern, sichern und versichern sowie das Eigentum von TOM-QM in ausreichender Weise kennzeichnen.

(3) Eine Verarbeitung der Kaufsache durch den Kunden wird stets für TOM-QM vorgenommen. Wird die Kaufsache mit anderen, ihr nicht gehörenden Gegenständen verarbeitet, erwirbt TOM-QM Miteigentum an der neuen Sache im Umfang des Verhältnisses des Wertes der Kaufsache zu dem der anderen verarbeiteten Gegenständen zur Zeit der Verarbeitung. Die Umbildung gilt als Verarbeitung.

III. BESONDEREN GESCHÄFTSBEDINGUNGEN FÜR DIE ERSTELLUNG EINES QM-HANDBUCHS

1. Kosten

Höhe und Fälligkeit der Kosten für die Erstellung eines QM-Handbuchs ergeben sich aus der Auftragsbestätigung.

2. Mitwirkungspflichten des Kunden

Soweit einzelvertraglich nicht etwas anderes geregelt ist, wird der Kunde TOM-QM alle erforderlichen Organigramme, Stellenbeschreibungen, Prozessabläufe, Formulare und alle weiteren Unterlagen für das QM-Handbuch in Papierform und soweit möglich als Datei übergeben.

3. Abnahme

(1) Der Kunde wird die Abnahme der Leistungen von TOM-QM unmittelbar nach Mitteilung der Beendigung der Leistungserbringung durch TOM-QM erklären. Ergibt die Überprüfung, dass das Werk den vertraglichen Vereinbarungen entspricht, erklärt der Kunde unverzüglich schriftlich die Abnahme des Werkes.

(2) Erklärt der Kunde die Abnahme nicht innerhalb angemessener Frist, kann ihm TOM-QM eine Frist zur Abgabe der Erklärung von zwei Wochen setzen. Das Werk gilt mit Ablauf der Frist als abgenommen, wenn der Kunde weder die Abnahme erklärt, noch die Gründe für eine Verlängerung der Funktionsprüfung nennt und selbst keine Nachfrist gesetzt hat. TOM-QM wird den Kunden bei Beginn der Frist auf die vorgesehene Bedeutung seines Verhaltens besonders hinweisen.

IV. BESONDEREN GESCHÄFTSBEDINGUNGEN FÜR DIE PFLEGE EINES QM-HANDBUCHS

1. Kosten

(1) Höhe und Fälligkeit der Kosten zur Pflege eines QM-Handbuchs ergeben sich aus der Auftragsbestätigung.

(2) TOM-QM ist berechtigt, die Entgelte für Pflege eines QM-Handbuchs nach Ablauf des ersten Vertragsjahres zu erhöhen. Die Erhöhung nimmt TOM-QM nach Billigkeitsgrundsätzen vor. TOM-QM orientiert sich dabei an der Veränderung des Index der Erzeugerpreise gewerblicher Produkte im Verhältnis zum Vertragsbeginn. Die Entgeltänderung tritt acht Wochen nach Ablauf des Monats in Kraft, in dem TOM-QM dem Kunden die Änderung schriftlich mitteilt. Im Falle einer Erhöhung des Entgeltes um mehr als 5 % je abgelaufenem Vertragsjahr ist der Kunde berechtigt, den Vertrag unter Einhaltung einer Frist von vier Wochen auf den Zeitpunkt zu kündigen, an dem die Änderung des Pflegeentgeltes in Kraft tritt.

2. Abnahme

(1) Der Kunde wird die Abnahme der Leistungen von TOM-QM unmittelbar nach Mitteilung der Beendigung der Leistungserbringung durch TOM-QM erklären. Ergibt die Überprüfung, dass das Werk den vertraglichen Vereinbarungen entspricht, erklärt der Kunde unverzüglich schriftlich die Abnahme des Werkes.

(2) Erklärt der Kunde die Abnahme nicht innerhalb angemessener Frist, kann ihm TOM-QM eine Frist zur Abgabe der Erklärung von zwei Wochen setzen. Das Werk gilt mit Ablauf der Frist als abgenommen, wenn der Kunde weder die Abnahme erklärt, noch die Gründe für eine Verlängerung der Funktionsprüfung nennt und selbst keine Nachfrist gesetzt hat. TOM-QM wird den Kunden bei Beginn der Frist auf die vorgesehene Bedeutung seines Verhaltens besonders hinweisen.

3. Beginn, Dauer und außerordentliche Kündigung

(1) Der Vertrag beginnt mit der Auslieferung des QM-Handbuchs an den Kunden.

(2) Der Vertrag zur Pflege eines QM-Handbuchs endet – soweit in der Auftragsbestätigung nichts anderes angegeben ist – mit dem Schluss des auf den Vertragsabschluss folgenden Kalenderjahres.

(3) Der Vertrag verlängert sich jeweils um ein Jahr, wenn er nicht durch eine Partei spätestens drei Monate zuvor gekündigt wird. Die Kündigung muss schriftlich erfolgen.

(4) TOM-QM kann den Vertrag zur Pflege eines QM-Handbuchs außerordentlich kündigen, wenn der Kunde die Zahlung endgültig einstellt, Antrag auf Eröffnung des Insolvenzverfahrens über das Vermögen des Kunden gestellt wird, dieser Antrag abgelehnt wird oder der Kunde sich um ein Moratorium der Gläubiger bemüht und wenn der Kunde trotz zwei Mahnungen mit Fristsetzungen das fällige Entgelt nicht bezahlt.