

## Allgemeine Nutzungsbedingungen netcos Digital Services

### 1. Allgemeines

1.1. Diese NUTZUNGSBEDINGUNGEN regeln die Rechtsbeziehungen der "netcos GmbH" (nachfolgend netcos genannt) zu Kunden, die Software und IT-Managed-Services von netcos nutzen.

1.2. Es gelten ausschließlich unsere NUTZUNGSBEDINGUNGEN; andere Bedingungen werden nicht Vertragsinhalt, auch wenn wir ihnen nicht ausdrücklich widersprechen. Interessenten und Kunden anerkennen diese NUTZUNGSBEDINGUNGEN vollinhaltlich, und zwar auch im Rahmen vorvertraglicher Beziehungen.

Unsere NUTZUNGSBEDINGUNGENs können jederzeit in unseren Geschäftsräumen eingesehen werden.

1.3. Flyer, Datenblätter, Webseiten, Prospekte, etc. mit Abbildungen und Leistungsangaben enthalten lediglich Leistungsbeschreibungen. Berechtigte und durch technischen Fortschritt begründete Abweichungen behält sich netcos auch nach Auftragsbestätigung vor.

1.4. Für sämtliche Kostenvoranschläge, Angebote, Zeichnungen und sonstige Unterlagen von netcos gilt uneingeschränkt das Eigentums- und urheberrechtliche Verwertungsrecht. Diese dürfen Dritten nur nach vorheriger Zustimmung von netcos zugänglich gemacht werden. Kommt kein Vertragsabschluss zustande, sind diese auf Verlangen unverzüglich an netcos zurückzugeben.

### 2. Konditionen / Preise

2.1 Die Preise sind in EURO ohne gesetzliche Umsatzsteuer und ausschließlich aller Steuern, Gebühren, Abgaben und Zölle, die außerhalb der Bundesrepublik Deutschland erhoben werden. Kosten für vom Kunden gewünschte Individualisierungen und/oder Zusatzoptionen werden gesondert in Rechnung gestellt.

2.2 Die Preise entsprechen der Kostenlage bei Auftragsbestätigung. Erfolgt die Bereitstellung bzw. Leistungserbringung später als zwei Monate nach Vertragsabschluss, behält sich netcos eine eventuelle Preisangleichung vor.

2.3 Eine aktuelle Preisliste wird auf Anfrage übermittelt.

### 3. Erweiterter Eigentumsvorbehalt

3.1. Im Rahmen der Servicebereitstellung gelieferte Ware bleibt bis zur vollständigen Bezahlung unser Eigentum. Insofern gilt der Eigentumsvorbehalt nach § 449 BGB.

3.2. Bei Zahlungsverzug behalten wir uns das Recht vor, nach erfolgloser 2. Mahnung gemäß § 323 BGB den Rücktritt vom Vertrag zu erklären.

3.3. Im Falle der Weiterveräußerung der unter Eigentumsvorbehalt gestandenen, von uns gelieferten Ware durch unseren Käufer an einen Dritten gilt der erweiterte Eigentumsvorbehalt dergestalt, dass der Käufer dem Dritten den Eigentumsvorbehalt unverzüglich mitteilt und in Höhe unserer Forderung seinen Kaufpreisanspruch gegenüber dem Dritten an netcos abtritt und netcos unverzüglich mitteilt (Vorausabtretung gemäß § 398 BGB). netcos nimmt diese Abtretung an.

#### **4. Zahlungsbedingungen**

4.1 Soweit nicht anders vereinbart, sind alle Zahlungen ohne Abzug auf eines unserer Konten innerhalb von 10 Tagen nach Rechnungsdatum zu leisten.

4.2 Für Aufträge mit einem Gesamtwert über EUR 5.000,- sind bei Auftragserteilung 50 % als Anzahlung zuzüglich anteiliger Umsatzsteuer zinslos zu leisten.

4.3 Für Lieferungen und Dienstleistungen außerhalb der Bundesrepublik Deutschland behält sich netcos vor, Zahlung aus Akkreditiv oder Dokumente gegen Zahlung zu verlangen.

4.4 Bei Zahlungsverzug des Kunden berechnet netcos unter Vorbehalt weiterer Rechte (z.B. Einstellung der Arbeiten) Jahreszinsen in Höhe von 6 % über dem geltenden Diskontsatz der Europäischen Zentralbank. Auch kann netcos für die Fertigstellung der noch ausstehenden Dienstleistungen oder Restlieferungen von Ware Vorkasse verlangen.

#### **5. Frist für Lieferungen der Leistungen**

5.1 Hinsichtlich der Frist für Lieferungen oder Leistungen sind die beiderseitigen schriftlichen Erklärungen maßgebend. Die Einhaltung der Frist setzt den rechtzeitigen Eingang von Unterlagen, erforderlichen Genehmigungen, Freigaben, die Einhaltung vereinbarter Zahlungsbedingungen und sonstigen Verpflichtungen durch den Kunden voraus.

5.2 Ist die Nichteinhaltung der Frist für Lieferungen oder Leistungen nachweislich auf Mobilmachung, Krieg, Aufruhr, Streik, Aussperrung oder den Eintritt unvorhersehbarer Hindernisse zurückzuführen, wird die Frist angemessen verlängert. Hierzu gehören auch alle Verfügungen von hoher Hand, wie z.B. die Nichterteilung einer behördlichen Genehmigung, Transportbeschränkungen und Beschränkungen des Energieverbrauchs, aber auch allgemeiner Mangel an Rohstoffen und Versorgungsgütern.

5.3 Bei Verzögerungen durch Verschulden von Zulieferern ist ein Rücktritt vom Vertrag, nicht aber die Geltendmachung eines Schadenersatzes durch den Kunden möglich.

#### **6. Dienstleistungen, Aufstellungen und Montagen**

Für jede Art von Dienstleistungen, Aufstellungen und Montagen gelten, soweit nicht anders schriftlich vereinbart, folgende Bestimmungen:

6.1 Die Aufstellung von Hardware erfolgt durch netcos in vom Kunden vorbereiteten Räumlichkeiten, die mit den notwendigen Stromanschlüssen und gegebenenfalls Kabelkanälen für die Datenleitungen ausgestattet sein müssen.

6.2 Vor Beginn der Aufstellungs- und Montagearbeiten müssen alle notwendigen branchenfremden Nebenarbeiten abgeschlossen sein. Verzögert sich die Aufstellung, Montage oder Inbetriebnahme bzw. die Ausführung der Dienstleistung, ohne das netcos dies zu vertreten hat, trägt der Kunde die Kosten für Wartezeit und weitere erforderlichen Anfahrten.

## 7. Entgegennahme

7.1 Angelieferte Gegenstände sind, auch wenn sie unwesentliche Anstände aufweisen, vom Kunden entgegenzunehmen.

7.2 Teillieferungen sind zulässig.

## 8. Haftung und Mängel

8.1. Für Mängel, zu denen auch das Fehlen zugesicherter Eigenschaften zählt, haftet netcos nach den allgemeinen gesetzlichen Bestimmungen des BGB bzw. des HGB wie folgt:

8.2. Die Mängelhaftung schließt natürliche Abnutzung und Schäden, infolge fehlerhafter oder nachlässiger Behandlung oder Lagerung, übermäßiger und zweckentfremdeter Beanspruchung durch den Kunden aus.

8.3. Bei seitens des Kunden oder Dritten unsachgemäß vorgenommenen Eingriffe/Änderungen ist die Haftung ausgeschlossen.

8.4. Die Gewährleistungsfrist für Nachbesserungen, Ersatzlieferungen oder Ersatzleistungen beträgt 6 Monate ab Übergabe. Die Gewährleistungsfristen verlängern sich, soweit das Gesetz zwingend vorschreibt.

8.5. Weitergehende Ansprüche des Kunden sind ausgeschlossen. Insbesondere ein Anspruch auf Ersatz von Schäden, die nicht an dem Liefergegenstand selbst entstanden sind. Dies gilt nicht bei zwingender Haftung in Fällen des Vorsatzes, der groben Fahrlässigkeit oder des Fehlens zugesicherter Eigenschaften.

8.6. Sofern netcos Bedenken hinsichtlich der Güte und Eignung der vom Kunden zur Durchführung eines Werkes oder einer Dienstleistung zur Verfügung gestellten Sachen hat, bleibt die Ablehnung jeglicher Haftungsübernahme vorbehalten.

## 9. Vertragsanpassung

9.1. Wird netcos oder dem Kunden die Lieferung/Leistungserbringung unmöglich, so gelten die allgemeinen Rechtsgrundsätze.

9.2. Darüber hinausgehende Schadenersatzansprüche des Kunden sind ausgeschlossen. Dies gilt nicht in Fällen der zwingenden Haftung bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit. Das Recht des Kunden zum Rücktritt vom Vertrag bleibt davon unberührt.

9.3. Verändern unvorhergesehene Ereignisse die wirtschaftliche Bedeutung oder den Inhalt der Lieferung/Leistung erheblich, erfolgt eine angemessene Vertragsanpassung, soweit dies Treu und Glauben entspricht. Ist die wirtschaftliche Vertretbarkeit nicht mehr gegeben, steht netcos das Recht zu, vom Vertrag zurückzutreten. Netcos hat dies dem Kunden unverzüglich mitzuteilen, und zwar auch dann, wenn zunächst eine Verlängerung der Lieferzeit vereinbart war.

---

## 10. Sonstige Schadenersatzansprüche

Anderweitige Schadenersatzansprüche des Kunden aus positiver Forderungsverletzung, Verletzung von Pflichten bei den Vertragsverhandlungen und unerlaubter Handlung sind ausgeschlossen. Das gilt nicht, soweit in Fällen des Vorsatzes oder der groben Fahrlässigkeit zwingend gehaftet wird. Diese Haftungsbegrenzung gilt für den Kunden entsprechend.

---

## 11. Zahlung und Gerichtsstand

11.1. Zahlungsort ist München. Gerichtsstand ist München.

11.3. Für die vertraglichen Beziehungen gilt deutsches Recht.

11.4. Der Vertrag bleibt auch bei rechtlicher Unwirksamkeit einzelner Punkte in seinen übrigen Teilen verbindlich.

11.5. Alle weiteren vertraglichen Vereinbarungen bedürfen der Schriftform.

11.6. An Verpflichtungen aus Verträgen, die auf der Grundlage dieser Nutzungsbedingungen geschlossen werden, sind auch die Rechtsnachfolger der Kunden gebunden.

---

## Herstellung und Nutzungsüberlassung von Softwareprodukten und der dazugehörigen Dokumentation

Ergänzend gelten die Allgemeinen Nutzungsbedingungen der netcos Digital Services

1.1 Handelt es sich bei der Software um Eigenprodukte von netcos GmbH, so räumt netcos dem Kunden das widerrufliche Recht ein, diese gemäß diesen Bedingungen auf der hierfür vorgesehenen Hardware zu nutzen. netcos liefert dem Kunden je ein Exemplar der zugehörigen Dokumentation. Der Kunde hat nicht das Recht, die Software und die Dokumentation zu ändern oder zu vervielfältigen (außer zu Zwecken der Datensicherung).

1.2 Der Kunde nimmt die Software selbst in Betrieb. Dabei wird er von netcos auf Wunsch gegen Entgelt unterstützt.

1.3 Die Software und die Dokumentation sind urheberrechtlich geschützt. Der Kunde wird die Software und die Dokumentation ohne Zustimmung von netcos Dritten nicht zugänglich machen.

## 2. Softwaregewährleistung

Nachfolgende Bestimmungen beziehen sich auf von netcos entwickelte Software. Für über netcos bezogene Software anderer Hersteller gelten ausschließlich deren Bestimmungen.

2.1 netcos gewährleistet, dass gelieferte Datenträger frei von Material- und Herstellungsfehlern sind und die zur Software gehörende Dokumentation ordnungsgemäß erstellt wurde.

2.2 Für Softwarefehler und Abweichungen von der jeweiligen Produktbeschreibung, die trotz Beachtung der Dokumentation auftreten, leistet netcos nach ihrer Wahl wie folgt Gewähr:

- a) Lieferung einer korrigierten Software (neuer Produktausgabestand)
- b) Fehlerdiagnose und -beseitigung erfolgt nach Wahl von netcos auf der Kundenanlage oder am Firmensitz der netcos GmbH. Die Einsendung der Datenträger mit der fehlerhaften Software obliegt dem Kunden. Die Fehlerbeseitigung setzt voraus, dass es sich um einen reproduzierbaren, in der jeweils letzten, dem Kunden gelieferten Produktversion auftretenden Fehler handelt. Hat der Kunde die Software über Schnittstellen erweitert, leistet netcos bis zur Schnittstelle Gewähr. In solchen Fällen ist der Nachweis, dass der Fehler in der von netcos gelieferten Software liegt, vom Kunden zu erbringen. Der Kunde stellt netcos alle bei ihm vorhandenen, für die Fehlerbeseitigung notwendigen Unterlagen, Informationen, Hard- und Software unentgeltlich zur Verfügung.

2.3 Die Gewährleistungsfrist beträgt 6 Monate und beginnt mit der Übergabe an den Kunden.

2.4 Gelingt die Mängelbeseitigung nicht innerhalb einer angemessenen Frist oder kann der Fehler nicht in einer dem Kunden zumutbaren Weise umgangen werden, kann der Kunde Herabsetzung des Kaufpreises/Nutzungsentgelts oder Rückgängigmachung des Vertrages verlangen.

2.5 Bei Verlust oder Beschädigung von Daten oder Datenträgermaterial umfasst die Ersatzpflicht nicht den Aufwand für die Wiederbeschaffung verlorener Daten.

2.6 Weitergehende Gewährleistungsansprüche sind ausgeschlossen, soweit nicht wegen Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit zwingend gehaftet wird.

### 3. Instandhaltung, Pflege und ergänzende Dienstleistungen

3.1 netcos ist bereit, im Rahmen eines gesondert abzuschließenden Pflegevertrages die Hardware instand zu halten und die Software zu pflegen. Die Pflege umfasst auch die Lieferung neuer Produktversionen.

3.2 netcos stellt, sofern nicht anders vertraglich vereinbart, zu den jeweils gültigen Preisen gesondert in Rechnung:

- a) Unterstützung bei der Inbetriebnahme der Hard- und Software,
- b) Unterstützung bei der Analyse und Beseitigung von Funktionsstörungen der Software, die durch unsachgemäße Handhabung oder durch sonstige nicht in der gelieferten Software liegende Umstände entstanden sind. Diese Unterstützung erfolgt nach Wahl des Kunden vor Ort, durch Teleservice oder in sonstiger Weise,
- c) über die Gewährleistungsverpflichtung hinausgehende Unterstützung bei der Analyse und Beseitigung von Hardwarefehlern.

### 4. Testzugänge

4.1 netcos stellt für einige Software-Produkte Testzugänge zur Verfügung, die auf Anfrage vergeben werden können. netcos behält sich eine individuelle Prüfung für jede Vergabe vor.

4.2 Ein Testzugang kann jederzeit ohne Vorankündigung gekündigt, deaktiviert oder in anderer Form modifiziert oder eingeschränkt werden.

4.3 Mit dem Testzugang verknüpfte Daten können jederzeit ohne Vorankündigung gelöscht, modifiziert oder in anderer Weise verändert werden.

4.4 Ein Testzugang bedeutet keinen exklusiven Zugang auf eine individuelle Testumgebung. Mehrere Testzugänge können sich eine Testumgebung teilen.

4.5 Mit Beantragung eines Testzuganges, aber spätestens mit dem Login in eine Testumgebung erklärt sich der Kunde ausdrücklich einverstanden, dass andere Nutzer in dieser Testumgebung, durch den Kunden eingepflegte oder hochgeladene Daten kostenlos nutzen, vervielfältigen, verteilen, verändern, veröffentlichen, anzeigen, übertragen, speichern und kommunizieren dürfen. Der Kunde erteilt hierzu das jeweils erforderliche einfache inhaltlich, räumlich und zeitlich unbeschränkte Nutzungsrecht. Wenn der Kunde anderen Nutzern in der Testumgebung diese Möglichkeit nicht einräumen möchte, darf er

seine Inhalte nicht über die Testumgebung freigeben. Der Kunde sichert für die Dauer dieser Vereinbarung zu und gewährleistet, dass er alle erforderlichen Rechte an den Inhalten besitzt (und zukünftig besitzen wird), die er in die Testumgebung hochgeladen oder freigegeben hat, und dass die Verwendung der Inhalte, wie in diesem Absatz dargelegt, nicht gegen Gesetze oder die Rechte Dritter verstößt.

## 5. Beendigung

Falls der Kunde eine wesentliche, die Software betreffende Bestimmung dieser Bedingungen nicht erfüllt, hat netcos das Recht zum Vertragsrücktritt. Die gelieferte Software und die Dokumentation einschließlich der Datensicherungskopien sind in diesem Falle unverzüglich und unaufgefordert vollständig zurückzugeben. Darüber hinaus sind Software und Dokumentation zu löschen, soweit sie in der Hardware gespeichert sind. Diese Regelungen gelten entsprechend für die Quellsprache der Software, wenn sie überlassen wurde. Ein Schadenersatzanspruch von netcos bleibt vorbehalten.

## 6. Schlussbestimmungen

Der Vertrag bleibt auch bei rechtlicher Unwirksamkeit einzelner Punkte in seinen übrigen Teilen verbindlich.

-----

## Nutzungsbestimmungen für IT-Managed-Services

Ergänzend gelten die Allgemeinen Nutzungsbedingungen der netcos Digital Services.

Diese können zu den üblichen Geschäftszeiten in unseren Räumlichkeiten eingesehen werden.

### 1. Zustandekommen des Vertrages

1.1 Der Vertrag über die Nutzung von IT-Managed-Services kommt nur mit Auftragsbestätigung durch netcos zustande.

1.2 Soweit sich netcos zur Leistung der angebotenen Dienste Dritter bedient, werden diese nicht Vertragspartner des Kunden. Ebenso besteht zwischen den Kunden von netcos kein durch die gemeinsame Nutzung der IT-Managed-Services begründbares Vertragsverhältnis.

### 2. Inkrafttreten, Laufzeit, Kündigung und Fristen

2.1 Verträge treten mit der Auftragsbestätigung in Kraft, spätestens jedoch mit beginnender Dienstleistung.

2.2 Die Vertragslaufzeit beträgt mindestens 1 Jahr.

2.3 Der Vertrag verlängert sich automatisch um jeweils ein weiteres Jahr.

2.4 Verträge sind frühestens zum Ablauf der Nutzungsperiode kündbar. Die Kündigung hat schriftlich unter Beachtung nachstehender Fristen zu erfolgen: Drei Kalendermonate.

### 3. Leistungsumfang

3.1 netcos ermöglicht dem Kunden den Zugang zu den bestehenden IT-Managed-Services und deren Nutzung. Der Umfang der vertraglichen Leistungen ergibt sich aus der Auftragsbestätigung.

3.2 Erbringt netcos entgeltfreie Dienste und Leistungen, können diese jederzeit eingestellt oder mit Vorankündigung gebührenpflichtig weiter angeboten werden. Ein Minderungs-, Erstattungs- oder Schadenersatzanspruch ergibt sich daraus nicht.

### 4. Pflichten und Obliegenheiten des Kunden

4.1 Der Kunde ist verpflichtet, die IT-Managed-Services von netcos sachgerecht zu nutzen.

Besonders ist er verpflichtet:

- a) netcos innerhalb von 2 Wochen über Änderungen der vertraglichen Grundlagen zu informieren,
- b) netcos unverzüglich über Änderungen von preisrelevanten Parametern zu unterrichten,
- c) die Zugriffsmöglichkeiten auf die IT-Managed-Services von netcos nicht missbräuchlich zu nutzen und rechtswidrige Handlungen zu unterlassen
- d) die Erfüllung relevanter gesetzlicher Vorschriften und behördlicher Auflagen sicherzustellen,
- e) anerkannten Grundsätzen für die Datensicherheit Rechnung zu tragen und zu befolgen,
- f) netcos erkennbare Schäden unverzüglich anzuzeigen und alle Maßnahmen zu treffen, die eine Feststellung der Mängel oder Schäden und ihre Ursachen ermöglichen oder die Beseitigung der Störung erleichtern und beschleunigen,
- g) nach Abgabe einer Störungsmeldung netcos durch die Überprüfung seiner Einrichtungen entstandenen Aufwendungen zu ersetzen, wenn sich herausstellt, dass eine Störung im Verantwortungsbereich des Kunden vorlag. netcos haftet nicht für Schäden, die der Kunde im Rahmen dieser Konfigurationen selbst herbeigeführt hat.

4.2 Soweit im Leistungsumfang des IT-Managed-Service enthalten und durch netcos freigegeben, kann der Kunde eigene Berechtigungen für diese IT-Managed-Services einrichten und Konfigurationen durchführen.

4.3 netcos ist für die Daten und Inhalte, die im Rahmen dieser IT-Managed-Services transportiert oder gespeichert werden, nicht verantwortlich. Diesbezüglich geltende gesetzliche Bestimmungen (z.B. Jugendschutz) sind durch den Nutzer selbst zu beachten.

4.4 Verstößt der Kunde gegen oben genannte Pflichten, ist netcos berechtigt, das Vertragsverhältnis ohne Einhaltung einer Frist zu kündigen

## 5. Nutzung durch Dritte

5.1 Soweit der IT-Managed-Service im Rahmen der vorgesehenen Funktionen von Dritten genutzt werden kann, so ist der Kunde für die Rechtsfolgen der Handlungen des Dritten verantwortlich.

5.2 Wird die Nutzung durch Dritte gestattet, hat der Kunde diese ordnungsgemäß in die Nutzung der Dienste einzuweisen.

5.3 Der Kunde hat auch die Entgelte zu zahlen, die durch die Nutzung der IT-Managed-Services durch Dritte entstanden sind.

## 6. Ergänzende Zahlungsbedingungen

6.1 Die Rechnungsstellung für die IT-Managed-Services erfolgt in der Regel quartals- oder jahresweise, jeweils zu Beginn eines Quartals oder Jahres. Bei Vertragsbeginn erfolgt die Rechnungsstellung für die Restlaufzeit des aktuellen Quartals oder Jahres. Die Umstellung auf die quartalsweise / jahresweise Abrechnung beginnt mit dem nächsten Quartal / Jahr. Ist die Gebühr für Teile eines Kalendermonats zu entrichten, so wird diese für jeden Tag mit 1/30 des Monatsentgelts berechnet.

6.2 Sonstige Entgelte sind nach Leistungserbringung fällig.

6.3 Leitungs- und Kommunikationskosten, welche zur Nutzung der netcos-IT-Managed-Services (wie z.B. Wash&Trash) notwendig sind, sind vom Kunden zu tragen.

6.4 Sofern der Kunde nicht am SEPA-Basis-Mandat-Lastschriftverfahren teilnimmt, muss der Rechnungsbetrag spätestens am 7. Tag nach Zugang der Rechnung auf dem angegebenen Konto gutgeschrieben sein. Bei Verzögerungen ist netcos berechtigt, ab Fälligkeit neben den Verzugszinsen nach NUTZUNGSBEDINGUNGEN zusätzliche Bearbeitungskosten zu erheben.

## 7. Zahlungsverzug

7.1 netcos kann das Vertragsverhältnis nach vorheriger Ankündigung fristlos kündigen und ist berechtigt, den Anschluss oder Service zu sperren, falls sich der Zahlungsverzug über mehr als zwei Wochen erstreckt. Der Kunde ist verpflichtet, die bis zum Kündigungstermin angefallenen monatlichen Entgelte zu entrichten.

7.2 netcos hält sich die Geltendmachung weitere Ansprüche wegen Zahlungsverzuges vor.

## 8. Verfügbarkeit der Dienste, Leistungsverzögerung und Rücktritt

8.1 netcos bietet seine IT-Managed-Services 24 Stunden an 7 Tagen pro Woche an, mit einer Verfügbarkeit von 98,5% im Jahresmittel. Notwendige Betriebsunterbrechungen für vorbeugende Wartungsarbeiten werden frühestmöglich angekündigt. netcos wird Störungen seiner technischen Einrichtungen im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten schnellstmöglich beseitigen.

8.2 Wird die in 8.1 festgelegte Verfügbarkeit überschritten, so erhält der Kunde für die Überschreitungen eine einmalige Kompensation gemäß folgender Staffelung:

- Überschreitung um 0,5%: Gutschrift von 50% eines monatlichen Festentgeltes des betroffenen Jahres
- Überschreitung um 1%: Gutschrift von 75% eines monatlichen Festentgeltes des betroffenen Jahres
- Überschreitung um 1,5%: Gutschrift von 100% eines monatlichen Festentgeltes des betroffenen Jahres

- Überschreitung um 2%: Gutschrift von 125% eines monatlichen Festentgeltes des betroffenen Jahres
- Überschreitung um 2,5% oder mehr: Gutschrift von 200% eines monatlichen Festentgeltes des betroffenen Jahres

Die Kompensation wird mit dem monatlichen Festentgelt verrechnet. Als Stichtag zur Prüfung einer Überschreitung des Jahresmittels gilt das Ende eines Kalenderjahres.

8.3 Bei Ausfällen von IT-Managed-Services wegen einer außerhalb des Verantwortungsbereichs von netcos liegenden Störung (insbesondere Streik, Aussperrung, behördliche Anordnungen, Ausfall von Kommunikationsnetzen oder Gateways anderer Betreiber, Störungen im Bereich der Dienste dritter Telekommunikationsanbieter, usw.) erfolgt keine Rückvergütung von Entgelten. Im Übrigen werden Ausfallzeiten nur dann erstattet, wenn netcos oder einer seiner Erfüllungs- oder Verrichtungsgehilfen den Fehler verschuldet oder mindestens fahrlässig verursacht hat und sich der Ausfall über mehr als zwei Werktage erstreckt.

8.4 Entsteht eine Behinderung, die erheblich ist, und andauert länger als eine zusammenhängende Kalenderwoche, ist der Kunde berechtigt, die monatlichen Festentgelte ab dem Zeitpunkt des Eintritts der Behinderung bis zum nächsten Kündigungstermin anteilig für den betroffenen Zeitraum zu mindern. Eine erhebliche Behinderung liegt vor:

- a) wenn der Kunde aus Gründen, die dieser nicht selbst zu vertreten hat, nicht mehr auf die durch netcos bereitgestellten Services zugreifen und dadurch die in dem Vertrag verzeichneten Dienste nicht nutzen kann,
- b) die Nutzung dieser Services insgesamt wesentlich erschwert ist, bzw. die Nutzung einzelner der in dem Vertrag verzeichneten Dienste unmöglich wird oder vergleichbare Beschränkungen vorliegen.

8.5 netcos unterhält eine Hotline, die telefonisch oder per E-Mail erreicht werden kann.

## 9. Geheimhaltung, Datenschutz

Die netcos GmbH verpflichtet sich, sämtliche Daten des Auftraggebers, von denen sie Kenntnis erlangt, streng vertraulich zu behandeln und weder in Teilen noch als Ganzes an Dritte weiterzugeben. Die netcos GmbH verpflichtet sich, soweit sie nicht ausdrücklich eine anders lautende Weisung erhält, alle Datenträger, die sie vom Kunden erhält, zu vernichten bzw. die Daten in der Weise zu löschen, die eine Wiederherstellung unmöglich macht.

Die Wahrung der Vertraulichkeit bezieht sich auch auf betriebliche Daten des Auftraggebers, die nicht unmittelbar Bestandteil der DV-technischen Anlagen sind.

Im Falle einer Veräußerung wesentlicher Anteile der netcos GmbH an Dritte, die im Wettbewerb mit dem Kunden stehen, verpflichten sich die Gesellschafter der netcos GmbH, diese Anteilsveräußerung rechtzeitig per eingeschriebenen Brief anzuzeigen.

**10. Haftung des Kunden, Haftungsbeschränkung**

10.1 Der Kunde haftet für alle Folgen und Nachteile, die netcos oder Dritten durch missbräuchliche oder rechtswidrige Verwendung der IT-Managed-Services von netcos oder dadurch entstehen, dass der Kunde seinen sonstigen Obliegenheiten nicht nachkommt.

10.2. netcos haftet nicht für Schäden, die dadurch entstehen, dass infolge höherer Gewalt oder Arbeitskämpfen die netcos-Leistungen unterbleiben. netcos haftet weder für entgangenen Gewinn noch für indirekte Schäden, unabhängig davon, ob diese beim Kunden oder Dritten entstehen.

10.3. netcos haftet nicht für die über ihre Dienste übermittelten Informationen, und zwar weder für deren Vollständigkeit, Richtigkeit oder Aktualität, noch dafür, dass sie frei von Rechten Dritter sind oder Sender rechtswidrig handeln, indem er die Information übermittelt.