

**Allgemeine Geschäftsbedingungen der Ratiodata SE**

Stand 03.06.2026

**Inhaltsverzeichnis**

<b>I. Allgemeiner Teil (AT)</b>	<b>2</b>
1. Geltungsbereich	2
2. Vertragsschluss	2
3. Leistung	2
4. Vertragsänderungen	3
5. Pflichten und Obliegenheiten des Kunden	4
6. Behinderung und Unterbrechung der Leistung, höhere Gewalt	5
7. Einbeziehung Dritter	5
8. Vergütung und Zahlungsbedingungen	5
9. Eigentums- und Nutzungsrechte	7
10. Gewährleistung, Störung, Garantie	8
11. Vertraulichkeit	9
12. Datenschutz	9
13. Schutzrechte	9
14. Haftung und Haftungsausschluss	10
15. Vertragslaufzeit und Kündigung	10
16. Sonstige allgemeine Bestimmungen	11
<b>II. Besonderer Teil (BT)</b>	<b>11</b>
17. Onlinehandel	11
18. Archivierungs-/Anlagenbuchhaltungs-Leistung	12
19. Dienst- und Werkleistung	12
20. Kauf	13
21. Rechte an Software	13
22. Sicherheitsdienstleistungen	14
23. Technische Services	15
24. Service Erweiterung	18
25. Telekommunikationsdienste	18

Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (künftig „AGB“ genannt) der Ratiodata SE (künftig „Ratiodata“ oder „Partei“ genannt) sind unterteilt in den **Allgemeinen Teil** (künftig „AT“ genannt) und den **Besonderen Teil** (künftig „BT“ genannt). Der AT gilt grundsätzlich für alle Geschäftsbereiche der Ratiodata, kann aber bei einzelnen, gekennzeichneten Regelungen abweichende oder speziellere Regelungen im BT beinhalten. Der BT gilt jeweils nur für die einzelnen, dort beschriebenen Geschäftsbereiche unter Ausschluss der übrigen Regelungen des BT. Mit Verweisung auf Ziffern sind jeweils die des AT oder BT dieser AGB gemeint.

## I. Allgemeiner Teil (AT)

Die Regelungen im AT dieser AGB gelten für sämtliche Verträge aus allen Geschäftsbereichen der Ratiodata mit dem jeweiligen Kunden, soweit nicht auf abweichende Regelungen des BT, der jeweils nur für einen bestimmten Geschäftsbereich gilt, hingewiesen wird.

### 1. Geltungsbereich

- 1.1 Die AGB werden in die Vereinbarungen der Ratiodata mit dem Kunden, der Unternehmer im Sinne von § 14 BGB sein muss, einbezogen. Sie sollen auch in die zukünftigen Vereinbarungen der Parteien mit einbezogen werden und gelten als in diese – zumindest stillschweigend – mit einbezogen, wenn keine der Parteien bei zukünftigen Vereinbarungen ihrer Einbeziehung nachweislich widerspricht. Die AGB gelten für sämtliche Leistungen und alle mit denen in Zusammenhang stehenden (z.B. Auskünfte, Beratungen, Störungsbeseitigungen, Wartungen) in der jeweils gültigen, hilfsweise in der bei Vertragsschluss gültigen Fassung, einsehbar unter: [www.ratiodata.de/agb](http://www.ratiodata.de/agb). Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden werden nicht in die aktuellen bzw. zukünftigen Vereinbarungen miteinbezogen, es sei denn, Ratiodata hat ihrer Einbeziehung in Textform ausdrücklich zugestimmt.
- 1.2 Die einzelne, einschlägige Regelung der AGB gilt im Verhältnis zu der sie inhaltlich betreffenden Regelung im jeweils mit dem Kunden geschlossenen Vertrag, insbesondere im Rahmen-, Einzel- und Onlinevertrag, Leistungsschein und/oder einschlägiger produktspezifischer Leistungsbeschreibung (insgesamt jeweils nur: „**Vertrag**“ genannt) nicht, soweit die Regelung im Vertrag abschließend ist, ansonsten bei Widersprüchen oder im Fall einer Lücke im Vertrag nachrangig zur Regelung im Vertrag.
- 1.3 Die AGB gelten auch zu Gunsten der mit Ratiodata verbundenen Unternehmen im Sinne von §§ 271, 290 HGB, § 15 AktG, soweit diese durch den Vertrag der Parteien betroffen sind.

### 2. Vertragsschluss

- 2.1 Das Angebot der Ratiodata ist freibleibend (d.h. unverbindlich), sofern es nicht in Textform als bindend bezeichnet wird.
- 2.2 Bis auf die abweichenden Regelungen zum Onlinehandel in Ziffer 17.1BT kommt der Vertrag der Parteien zustande mit beidseitiger Unterzeichnung, mit Annahme eines bindenden Angebotes der Ratiodata durch ausdrückliche Erklärung des Kunden oder durch sein Schweigen (§ 362 HGB), mit einer Bestätigung des Kundenwunsches auf ein freibleibendes Angebot durch die Ratiodata oder dann zustande, wenn Ratiodata auf ein Angebot des Kunden mit der Leistungserbringung beginnt.
- 2.3 Bei einem Zwischenverkauf nach Ziffer 20.1BT kommt der Vertrag zu den zwischen den Parteien vereinbarten Regelungen zwischen dem Kunden und dem, dem Vertrag zustimmenden Zwischenhändler zustande.

### 3. Leistung

- 3.1 Sämtliche Formen der Leistungserbringung (z.B. Übergabe und Eigentumsverschaffung der Kaufsache, Herstellung des Werks, Dienstleistung, Beratung, Planung, Vermietung, Telekommunikationsleistungen) von den im BT der AGB erfassten Geschäftsbereichen der Ratiodata werden in den AGB einheitlich nur „**Leistung**“ genannt.
- 3.2 Einzelheiten der Leistung, Planungs-/Ausführungsbedingung, Funktion, Spezifikation, Angabe über ein vertragsgegenständliches Teil, Gerät, Programm, sonstiges erforderliches Mittel sowie Zugriffsrecht (z.B. Internet,

Intranet, VPN, Standleitung und Umfang [Lesezugriff, Schreib- und Leserecht]) und Nutzungsrecht (z.B. Anzahl von Arbeitsplätzen, [gleichzeitige] Nutzer) ergeben sich aus dem Vertrag.

- 3.3 Ratiodata erbringt die Leistung unter Beachtung der zum Leistungszeitpunkt einschlägigen Gesetze und Verordnungen, der allgemein anerkannten Regeln der Technik und der Sicherheitsvorschriften im Rahmen der vereinbarten technischen und betrieblichen Möglichkeiten – auch mit der Einschränkung nach Ziffer 25.2.3 BT –, unter Beachtung besonderer, nicht offensichtlicher, gesetzlicher oder technischer Bestimmungen jedoch nur, wenn sie ausdrücklich vereinbart sind oder der Kunde vor Vertragsschluss in Textform darauf hingewiesen hat.
- 3.4 Die Leistung der Ratiodata wird – ausgenommen an bundeseinheitlichen oder landesspezifischen Feiertagen an ihrem jeweiligen Standort – im Rahmen ihrer üblichen Geschäftszeiten montags bis freitags von 8:00 Uhr bis 18:00 Uhr (vereinbarte Hotline-Leistung von 8:00 Uhr bis 16:00 Uhr) erbracht bzw. zur Verfügung gestellt; soll sie außerhalb dieser Zeit erbracht werden, ist dies in Textform zu vereinbaren und für den Kunden zuschlagspflichtig.
- 3.5 Ohne abweichende Vereinbarung in Textform wird die Leistung der Ratiodata – soweit es sich nicht um Remote Leistungen handelt – grundsätzlich innerhalb Deutschlands am vereinbarten Einsatz-/Lieferort erbracht, sofern dieser mit einem Kraftfahrzeug zeitlich unbeschränkt ohne Zuhilfenahme weiterer Transportmittel erreichbar ist.
- 3.6 Versand und Zustellung erfolgen auf Kosten des Kunden, der auch bei frachtfreier Lieferung die Gefahr trägt. Der Gefahrübergang findet bei Versendung mit Übergabe an den Beförderer statt. Sofern nichts Abweichendes zum Onlinehandel in Ziffer 17.3BT geregelt ist, wird die Transportverpackung – ausgenommen der mit grünem Punkt gekennzeichneten – unmittelbar bei Übergabe oder bei transportgerechter Bereitstellung nur bei der nächsten Lieferung von Ratiodata zurückgenommen.
- 3.7 Ratiodata stellt dem Kunden für die Vertragslaufzeit die vereinbarte, erforderliche Software – in der Regel in ihrem Rechenzentrum, ausnahmsweise ganz oder teilweise durch Installation auf der beigegebenen Hardware des Kunden bei dessen Kostenübernahme für die erforderliche Datenleitung – und die Arbeitsergebnisse in vereinbarter Form zur Verfügung und ermöglicht ihm im vereinbarten Umfang den Zugriff darauf sowie auf mögliche, zur Verfügung gestellte Hardware und auf die gespeicherten Datenbestände. Darüber hinaus erwirbt der Kunde weder Rechte an der Software, Hardware und Drittdateien, noch Rechte zur deren Vervielfältigung oder zeitweisen/dauerhaften Überlassung an Dritte; bei Vertragsbeendigung hat der Kunde diese an Ratiodata herauszugeben bzw. die bei ihm installierte Software zu löschen und dies Ratiodata auf Verlangen nachzuweisen.
- 3.8 Die von Ratiodata beim Kunden für die Bereitstellung der Leistung installierte und überlassene Einrichtung, Gerät, Software, Mobilfunkkarte und Unterlagen (künftig „**Überlassung**“ genannt) bleibt Eigentum der Ratiodata, soweit kein Eigentumsübergang gesondert in Textform vereinbart wird. Die Überlassung darf keinem Dritten dauerhaft überlassen und nur an den vereinbarten Standorten zum vertraglich vereinbarten Zweck genutzt werden. Der Kunde ist verpflichtet, die Überlassung pfleglich zu behandeln und vor unbefugtem Zugriff und Eingriff Dritter zu schützen.
- 3.9 Eine Frist zur Leistung ist nur verbindlich, soweit sie im Vertrag in Textform als bindend bezeichnet ist. Deren Einhaltung setzt die ordnungsgemäße Erfüllung von Obliegenheiten oder Vertragspflichten des Kunden (künftig „**Mitwirkung**“ genannt) voraus. Sie verlängert sich um die Dauer der fehlenden Mitwirkung mit einem angemessenen Zuschlag für die (Wieder-) Aufnahme der Leistung.
- 3.10 Die Leistungsverpflichtung der Ratiodata gilt vorbehaltlich richtiger und rechtzeitiger Selbstbelieferung mit Vorleistungen, soweit Ratiodata mit der erforderlichen Sorgfalt eines Kaufmanns ein kongruentes Deckungsgeschäft geschlossen hat und die nicht richtige oder nicht rechtzeitige Leistung nicht auf einem Verschulden der Ratiodata beruht. Als Vorleistungen gelten sämtliche benötigten Hardwareeinrichtungen, Software, Installationen, Verbindungs-, Vermittlungs-, Transport- und Terminierungsleistungen, Netzwerkinfrastrukturen oder sonstige technische Leistungen Dritter. Dazu im Vertrauen auf diese (teilweisen) Leistungen erbrachte Vorauszahlungen des Kunden sind ihm bei Nichtleistung unverzüglich zurückzugewähren.
- 3.11 Ratiodata wird den Kunden bei einer längeren, vorübergehenden Leistungseinstellung/-beschränkung in geeigneter Form über Art, Ausmaß und Dauer der Leistungseinstellung/-beschränkung vorher unterrichten, soweit diese vorhersehbar und die Unterrichtung der Ratiodata zumutbar ist.

#### 4. Vertragsänderungen

- 4.1 Eine Vertragsänderung/-ergänzung bedarf der Vereinbarung beider Parteien, es sei denn, in Ziffer 4.3AT ist Abweichendes geregelt bzw. das Gesetz ließe eine einseitige Änderung zu.
- 4.2 Eine Vertragsänderung/-ergänzung bedarf grundsätzlich der Textform; eine ausnahmsweise mündlich getroffene ist unverzüglich in Textform der jeweils anderen Partei zu bestätigen; für nicht bestätigte, mündliche getroffene trägt die Partei die Darlegungs- und Beweislast, die sich darauf beruft.
- 4.3 Ratiodata kann einseitig die vertraglichen Vereinbarungen oder AGB ändern,
- wenn die für die Erbringung der Leistung einschlägigen gesetzlichen Normen oder Rechtsprechung eine Anpassung notwendig machen,
  - sofern dies aufgrund von Änderungen der Marktverhältnisse, die bei Vertragsschluss nicht vorhersehbar waren und deren Nichtberücksichtigung die Ausgewogenheit des Vertrags unzumutbar stören würde, in technischer oder kalkulatorischer Sicht erforderlich wird, oder
  - nach billigem Ermessen gemäß § 315 BGB,
- und wenn die Änderung – außer bei zwingendem Recht – keine wesentliche Vereinbarung (z.B. Art oder Umfang der Leistung, Laufzeit, Kündigungsfrist) berührt und Ratiodata nur die Änderungen ausgleicht, ohne einen weiteren Vorteil zu erlangen. Dieses beschränkte Änderungsrecht ist Geschäftsgrundlage.
- 4.4 Eine Änderungen nach Ziffer 4.3AT ist dem Kunden mit Änderungsmitteilung der Ratiodata in Textform mitzuteilen und tritt einen Monat nach Erhalt der Änderungsmitteilung in Kraft. Änderungen zu Ungunsten des Kunden, die rechtlich nicht zwingend sind, gelten als von ihm genehmigt, wenn er nicht diesen binnen eines Monats nach Erhalt der Änderungsmitteilung in Textform eingehend bei Ratiodata widerspricht (§ 362 HGB). Bei form- und fristgerechtem Widerspruch wird der Vertrag, sofern es sich nicht um zwingendes Recht handelt, unverändert fortgesetzt ungeachtet des Rechts der Parteien, sich auf Störung der Geschäftsgrundlage zu berufen.
- 4.5 Soweit in einer Regelung des BT der AGB ausdrücklich auf diese Ziffer 4.5AT verwiesen wird, kann der Kunde von Ratiodata die Änderung des Leistungsumfanges im Rahmen ihrer Leistungsfähigkeit und Zumutbarkeit (künftig „Change“ genannt) verlangen. Ratiodata wird die Change prüfen und dem Kunden ihre Ablehnung oder ihr Einverständnis und bei ihrem Einverständnis mitteilen, ob zu ihrer Analyse eine umfangreiche Prüfung erforderlich ist, die vom Kunden gesondert beauftragt und vergütet werden muss. Dazu wird Ratiodata ein bindendes Realisierungsangebot mit Leistungszeitraum, geplanten Terminen und Vergütung unterbreiten, das innerhalb der mitgeteilten Angebotsbindefrist – mangels derer binnen 5 Werktagen ab Zugang des Angebots beim Kunden – angenommen werden kann. Ziffern 4.1 und 4.2AT gelten entsprechend. Kommt keine Einigung zustande, verbleibt es bei den bisherigen Regelungen mit der Maßgabe, dass Zeiten und Fristen für den Zeitraum der Change-Prüfung und Angebotsbindefrist gehemmt sind. Die Parteien können vereinbaren, dass die von der Change betroffenen Leistung bis zur Annahme bzw. Ablehnung unterbrochen werden. Der Kunde hat für die Dauer der Unterbrechung die vereinbarte Aufwandsvergütung zu bezahlen.

## 5. Pflichten und Obliegenheiten des Kunden

- 5.1 Dem Kunden obliegt es, auf seine Kosten alle Voraussetzungen, die zur ordnungsgemäßen Durchführung der Leistung der Ratiodata erforderlich bzw. notwendig sind, im Bereich seiner Betriebssphäre vollständig zu (be)schaffen und während der Vertragslaufzeit aufrechtzuerhalten, insbesondere Rechte, Genehmigungen, Ermächtigungen, Arbeitsunterlagen/-mittel und Informationen, dem Vertragszweck dienende technische Einrichtungen, den Aufstellungsort, Energieversorgung, Sicherheit der Betriebsumgebung und der Daten sowie Zutritt für Ratiodata und deren Erfüllungs- bzw. Verrichtungsgehilfen zu den entsprechenden technischen Einrichtungen. Veränderungen daran sind mit Ratiodata abzustimmen, und es ist ein fachkundiger Ansprechpartner zu benennen, der zur geschäftsüblichen Zeiten erreichbar ist.
- 5.2 Kunde ist verpflichtet, Software und die anderen Leistungen von Ratiodata nur vertragsgemäß zu nutzen, ein Endgerät nur an das Netz der Ratiodata anzuschließen, das den gesetzlichen Vorgaben, den einschlägigen Normen und regulatorischen Anforderungen (wie u.a. DIN, EN, BAIT, VAIT) entspricht, die Überlassung der Ratiodata vor Beschädigungen und/oder Verlusten zu schützen und Ratiodata unverzüglich in Textform über jede, das

Vertragsverhältnis betreffende Art von Änderung mitzuteilen (z.B. Name, Firma, Rechtsform, Sitz, Geschäftsanschrift, ggf. Rechnungsanschrift, Bankverbindung, Rufnummer) unverzüglich zu informieren. Bei Beschädigungen und/oder Verlusten der Belastungen und/oder bei Verletzung der vorgenannten Pflichten ist er verpflichtet, die Ratiodata und/oder Dritten (z.B. Nutzungsentgelte Dritter) entstehenden Aufwendungen, Kosten und/oder Schäden zu ersetzen.

- 5.3 Bei ihrer Leistung ist Ratiodata davon abhängig, dass der Kunde seine Obliegenheit und Mitwirkungspflicht frist- und ordnungsgemäß erfüllt. Geschieht dies nicht und entsteht dadurch eine Verzögerung und/oder Mehraufwand, kann Ratiodata – unbeschadet weitergehender Rechte – Änderung des Zeitplans und/oder Ersatz des vom Kunden zu ersetzenden Mehraufwandes verlangen.

## **6. Behinderung und Unterbrechung der Leistung, höhere Gewalt**

- 6.1 Wird die Leistung der Ratiodata verzögert, wesentlich erschwert oder unmöglich durch eine nicht von Ratiodata verursachte Behinderung, fehlende Beistellung bzw. Mitwirkung oder durch ein Ereignis höherer Gewalt, dem im Übrigen auch ein Ereignis gleichsteht, das unvorhersehbar, schwerwiegend und von den Parteien unverschuldet ist, kann Ratiodata die Erfüllung ihrer Verpflichtungen um die Dauer der Behinderung bzw. des Ereignisses zzgl. einer angemessenen Anlaufzeit hinausschieben. Ratiodata unterrichtet den Kunden unverzüglich über den Eintritt des Umstandes und, sobald es zu übersehen ist, über den Zeitpunkt, an dem Leistung wieder aufgenommen werden kann.
- 6.2 Dauert die Unterbrechung nach Ziffer 6.1 AT länger als drei Monate, kann jede Partei – sofern sich nichts anderes aus Ziffern 6.3 und 6.4 AT ergibt – nach Ablauf dieser Zeit den Vertrag in Textform kündigen. Die ausgeführten Leistungen und/oder Leistungszeiträume sind entsprechend der vereinbarten Vergütung gemäß Ziffer 8 AT abzurechnen und die Kosten zu vergüten, die Ratiodata bereits entstanden und in der Vergütung des nicht ausgeführten Teils der Leistung enthalten sind.
- 6.3 In Fällen, in denen der Kunde die Behinderung zu vertreten hat, ist er verpflichtet, Ratiodata für die Dauer der Unterbrechung die vereinbarte Vergütung oder die angemessene Erhöhung eines vereinbarten Festpreises zu bezahlen.
- 6.4 Hat eine Partei die Unterbrechung zu vertreten, ist diese zur Kündigung nach Ziffer 6.2AT nicht berechtigt.
- 6.5 Ein Fall von höherer Gewalt im Sinne von Ziffer 6.1AT ist anzunehmen bei einem von außen auf den jeweiligen Betrieb der Parteien einwirkendes, nicht vorhersehbares außergewöhnliches Ereignis, dem mit angemessenen und zumutbaren Mitteln nicht rechtzeitig begegnet werden konnte oder kann. Dazu zählen u.a. Krieg, Naturereignis (z.B. Erdbeben, Blitzschlag, Überschwemmung, Flut, Orkan), gewaltsamer Anschlag (insbesondere Terroranschlag), Cyberterrorismus (Missbrauch des Internets, von Schadsoftware, oder offline mit Stickinfiltration als Waffe für einen Angriff auf Computersysteme mittels internetbasierter Technologie), Seuche (insbesondere Epidemie oder Pandemie), Streik und/oder Aussperrung, (ohne dass Ratiodata dafür den Grund gesetzt hat) oder ein ähnliches Ereignis.

## **7. Einbeziehung Dritter**

- 7.1 Sofern nichts Abweichendes in Ziffer 25.2.6BT geregelt ist, ist Ratiodata berechtigt, die Leistung ganz oder teilweise durch einen Subunternehmer, der nicht Vertragspartner des Kunden wird, ausführen zu lassen, sofern dieser die vertraglichen und gesetzlichen Pflichten, insbesondere des Datenschutzes, wie Ratiodata erfüllt.
- 7.2 Der Kunde kann Rechte und Pflichten aus dem Vertrag nicht ohne Zustimmung von Ratiodata in Textform auf Dritte übertragen.

## **8. Vergütung und Zahlungsbedingungen**

- 8.1 Vergütung, Festpreis, Preis, Stundenlohn, (Nutzungs-) Entgelt, Kosten, Nebenkosten o.ä. werden künftig insgesamt nur „Vergütung“ genannt.
- 8.2 Ratiodata erhält für ihre Leistung die vertragliche Vergütung. Ist diese nicht im Vertrag bestimmt, bestimmt sie

sich nach der Preisliste der Ratiodata oder bei Bestellung über ein elektronisches Bestellsystem nach der dort veröffentlichten Preisliste.

- 8.3 Die Vergütungspflicht des Kunden beginnt – vorbehaltlich anderer Vereinbarung im Vertrag – bei mengenmäßig (z.B. Daten- oder Speichervolumen) oder zeitlich (Sekunde, Minute, Stunde, Woche, Monat, Jahr) zu vergütender Leistung mit der ersten Bereitstellung oder Erbringung der Leistung (zeitlich mit der ersten Sekunde) durch Ratiodata. Die Vergütungspflicht unterhalb des jeweils vereinbarten Zeitraums beträgt für Sekunden bei Minuten und für Minuten bei Stunden  $\frac{1}{60}$ , für Stunden bei Tagen  $\frac{1}{8}$ , für Tage bei Wochen ein  $\frac{1}{5}$  und bei Monaten  $\frac{1}{30}$  und für Monate bei Jahren  $\frac{1}{12}$ .
- 8.4 Die Vergütung versteht sich zuzüglich der jeweils gültigen gesetzlichen Umsatzsteuer, sofern diese anfällt. Mögliche zusätzliche Steuern, sonstige öffentliche Abgaben, Einziehungskosten/-spesen bei Schecks oder Wechseln und/oder sonstige zusätzliche, von ihm verursacht Kosten des Geldverkehrs trägt der Kunde.
- 8.5 Abweichend von Ziffer 8.6AT ist Ratiodata berechtigt, im Falle dessen, dass sie während der Vertragslaufzeit ihre Vergütung allgemein anpasst, auch die hier vereinbarte Vergütung mit dem Kunden für die Zukunft in gleicher Weise anzupassen.
- 8.6 Ratiodata kann über die Anpassung nach Ziffer 8.5 AT hinaus, die auf der Grundlage dieses Vertrages zu zahlende Vergütung nach billigem Ermessen (§ 315 BGB) der Entwicklung der Kosten anpassen, die für die Berechnung der Vergütung maßgeblich sind. Eine Erhöhung kommt in Betracht und eine Verringerung ist vorzunehmen, wenn sich beispielsweise die Kosten für Zulieferleistungen oder Hard- und Software erhöhen oder absenken oder sonstige Änderungen der wirtschaftlichen oder rechtlichen Rahmenbedingungen zu einer veränderten Kostensituation führen. Steigerungen bei einer Kostenart dürfen nur in dem Umfang für eine Preiserhöhung herangezogen werden, in dem kein Ausgleich durch etwaig rückläufige Kosten in anderen Bereichen erfolgt. Bei Kostensenkungen sind von Ratiodata die Preise zu ermäßigen, soweit diese Kostensenkungen nicht durch Steigerungen in anderen Bereichen ganz oder teilweise ausgeglichen werden. Ratiodata wird bei der Ausübung ihres billigen Ermessens die jeweiligen Zeitpunkte einer Preisänderung so wählen, dass Kostensenkungen nicht nach für den Kunden ungünstigeren Maßstäben Rechnung getragen werden als Kostenerhöhungen, also Kostensenkungen mindestens in gleichem Umfang vergütungswirksam werden wie Kostenerhöhungen.
- 8.7 Änderungen der Vergütung sind nur zu Beginn einer Abrechnungsperiode zulässig und werden mit einer Frist von mindestens 6 Wochen vor dem geplanten Wirksamwerden in Textform mitgeteilt. Der Kunde hat das Recht, eine Prüfung der Preisanpassung gemäß § 315 Abs. 3 BGB zu veranlassen.
- 8.8 hinaus kann Ratiodata die Vergütung nur nach billigem Ermessen aufgrund von Änderungen der Marktverhältnisse, die bei Vertragsschluss nicht vorhersehbar waren und deren Nichtberücksichtigung die Ausgewogenheit des Vertrages nicht unwesentlich stört, anpassen (künftig „Anpassung“ genannt). Ratiodata wird damit nur Änderungen ausgleichen, ohne einen weiteren Vorteil zu erlangen. Die Anpassung mit den zugrundeliegenden Änderungen wird dem Kunden in Textform mitgeteilt und tritt, soweit kein anderer Zeitpunkt bestimmt ist, drei Monate nach Mitteilungserhalt in Kraft. Der Kunde hat dabei das Recht, den Vertrag außerordentlich mit einer Frist von einem Monat zum Inkrafttreten der Anpassung zu kündigen, sofern diese mehr als 5 % der Vergütung im jeweiligen Abrechnungszeitraum beträgt.
- 8.9 Der Kunde ist zur Zahlung der von Ratiodata gestellten Rechnung (auch Abschlagsrechnung) verpflichtet. Ratiodata ist berechtigt, Abschlagszahlungen vom Kunden zu verlangen. Die Vergütung (Rechnungsforderung) wird, sofern nichts Abweichendes in Ziffern 17.5 oder 19.5 BT geregelt ist, 10 Tage nach Zugang der Rechnung beim Kunden fällig. Eine freiwillige Abweichung der Ratiodata hiervon zu Gunsten des Kunden begründet für diesen keinen Rechtsanspruch darauf. Andere Zahlungsweisen sind in Textform zu vereinbaren.
- 8.10 Der Kunde kann eine Abrechnung über Leistungen der Ratiodata nur innerhalb einer Ausschlussfrist von einem Monat nach Zugang der Rechnung in Textform gegenüber Ratiodata beanstanden. Zur Fristwahrung genügt die rechtzeitige Absendung oder Übermittlung (Datum des Poststempels/Übermittlungsnachweis). Beanstandet er nicht innerhalb dieser Frist, gilt die Rechnung als genehmigt, wenn Ratiodata den Kunden in der Rechnung auf diese Folge hingewiesen hat. Gesetzliche Ansprüche des Kunden nach Fristablauf bleiben unberührt, soweit Ratiodata die Überprüfung der Beanstandung datenschutzrechtlich möglich ist.

- 8.11 Ratiodata muss keine Schecks oder Wechsel annehmen; jede ihrer Annahme erfolgt ohne Anerkenntnis einer Annahmeverpflichtung und nur erfüllungshalber.
- 8.12 Der Kunde hat Ratiodata alle Kosten zu ersetzen, die durch Nichteinlösung eines Schecks, eines Wechsels oder einer nicht eingelösten oder zurückgereichten Lastschrift entstehen, es sei denn, der Kunde und seine Erfüllungs- bzw. Verrichtungsgehilfen haben dies nachweislich nicht zu vertreten und die gebotene Sorgfalt beachtet oder aber der Schaden wäre auch ohne ihren Verursachungsbeitrag unter Beachtung dieser Sorgfalt entstanden.
- 8.13 Gerät der Kunde mit der Zahlung in Verzug, ist der Kunde verpflichtet, Ratiodata die gesetzlichen Verzugszinsen (§§ 288, 247 BGB) für den Zeitraum des Verzugs zu bezahlen. Sind die Zinsbelastungen höher, ist die Ratiodata berechtigt, diese geltend zu machen, es sei denn, der Kunde weist Ratiodata keine erhöhte Zinsbelastung nach.
- 8.14 Der Kunde kann ein Zurückbehaltungsrecht nur aus demselben Vertragsverhältnis, d.h. aus dem jeweiligen Vertrag, ausüben und nur mit einer unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Forderung aufrechnen.

## 9. Eigentums- und Nutzungsrechte

- 9.1 Ratiodata oder Dritte haben alle Eigentums- und/oder Nutzungsrechte am Material und dessen Bearbeitung (z.B. Schriftwerk, Programm, Dokumentation, Protokoll, Zeichnung), das während ihrer vertraglichen Leistung entsteht oder bereits bestanden hat. Soweit im Vertrag nicht anders geregelt, erhält der Kunde für die Vertragslaufzeit eine Kopie dieses Materials mit einem widerruflichen, nicht ausschließlichen Recht, Kopien davon innerhalb seines Unternehmens zu nutzen, auszuführen, zu reproduzieren, anzuzeigen, zu übertragen und zu verteilen. Unternehmen in diesem Sinne ist der eingerichtete Geschäftsbetrieb eines Kaufmanns, einer juristischen Person (z.B. GmbH) sowie einer Tochtergesellschaft des Unternehmens, an dem es mit mindestens 50 % beteiligt ist. Der Kunde ist verpflichtet, stets den Urhebervermerk und sonstige geistige Eigentumshinweise auf jeder Kopie dauerhaft anzubringen, die unter diesen Bedingungen angefertigt wird.
- 9.2 Die von Ratiodata beim Kunden für die (Bereitstellung der) Leistung installierte oder überlassene Überlassung (Ziffer 3.8 AT) bleibt Eigentum der Ratiodata, soweit kein Eigentumsübergang gesondert in Textform vereinbart wird. Die Überlassung darf keinem Dritten dauerhaft überlassen und nur am vereinbarten Standort zum vertraglich vereinbarten Zweck genutzt werden. Der Kunde ist verpflichtet, sie pfleglich zu behandeln, vor unbefugtem Zugriff oder Eingriff durch Dritte zu schützen und sie nach Beendigung des Vertrags vollständig mitsamt aller Kopien an Ratiodata auf seine Kosten zurückzugeben.
- 9.3 Ratiodata ist berechtigt, im Gebäude bzw. Grundstück verlegte (technische) Leitungen/Überlassungen (Scheinbestandteil [§ 95 BGB]), insbesondere verlegte Leitungen, nach ihrer Wahl nach Beendigung des Vertrags im Grundstück des Kunden unentgeltlich zu belassen oder auf eigene Kosten zu entfernen.
- 9.4 Soll die Überlassung oder ein sonstiger Kaufgegenstand (beides künftig „**Ware**“ genannt) ins Eigentum des Kunden übergehen, bleibt die Ware bis zur vollständigen Bezahlung aller Forderungen aus der Geschäftsbeziehung der Parteien im Eigentum der Ratiodata (künftig „**Eigentumsvorbehalt**“ genannt).
- Ist der Kunde Wiederverkäufer, ist er zur Weiterveräußerung der Ware im gewöhnlichen Geschäftsgang berechtigt, tritt aber bereits jetzt erfüllungshalber den ihm aus der jeweiligen Weiterveräußerung entstehenden und der Forderung der Ratiodata entsprechenden Teil der Forderung und sonstigen Ansprüche gegen den Erwerber mit allen Nebenechten an die, die Abtretung bereits hiermit annehmende Ratiodata ab.
  - Veräußert der Kunde diese Ware zusammen mit einer anderen, nicht im Eigentum von Ratiodata stehender Ware (künftig „**Drittware**“ genannt) zu einem Gesamtpreis, tritt der Kunde hiermit erfüllungshalber einen, dem Anteil der Ware im Verhältnis zur Drittware entsprechenden erstrangigen Teilbetrag dieses Gesamtpreises an die, die Abtretung hiermit annehmende Ratiodata ab. Der Kunde ist unter Vorbehalt des jederzeitigen Widerrufs zur Einziehung der abgetretenen Forderungen aus der Weiterveräußerung ermächtigt.
  - Übersteigt der Wert der für Ratiodata durch den Eigentumsvorbehalt bestehenden Sicherheit ihre Forderungen gegen den Kunden insgesamt um mehr als 20 %, ist die Ratiodata auf Verlangen des Kunden insoweit zur Freigabe von Sicherheiten nach ihrer Wahl bis zum Erreichen der 20 %-Grenze verpflichtet.
  - Der Kunde ist nicht berechtigt, die im Eigentum der Ratiodata stehende Ware zu verpfänden, und

verpflichtet, bei Zugriff Dritter darauf auf das Eigentum der Ratiodata hinzuweisen und Ratiodata unverzüglich darüber zu benachrichtigen.

- Kommt der Kunde mit der Zahlung in Verzug, kann Ratiodata, unbeschadet ihrer sonstigen Rechte, nach entsprechender Ankündigung und angemessener Nachfristsetzung zur Zahlung zur Sicherung ihrer Rechte die Ware zurücknehmen; dies stellt aber keine Loslösung vom Vertrag dar.

9.5 Soll dem Kunden von Ratiodata ein Nutzungsrecht eingeräumt werden, ist das Nutzungsrecht aufschiebend bedingt auf die vollständige Zahlung der für die zu nutzende Sache (z.B. Software, urheberrechtlich geschütztes Werk) vereinbarten Vergütung. Ermöglicht Ratiodata dem Kunden vor vollständiger Zahlung der Vergütung die Nutzung der Sache, handelt es sich bis zur vollständigen Bezahlung nur um ein vorläufiges Nutzungsrecht, für das insbesondere auch das Kündigungsrecht nach Ziffer 15.6AT gilt. Über die im Vertrag der Parteien und diesen AGB vereinbarten Rechte hinaus erwirbt der Kunde keine Rechte an der zu nutzenden Sache.

## 10. Gewährleistung, Störung, Garantie

10.1 Ratiodata leistet Gewähr für ihre Leistung.

10.2 Ratiodata übernimmt keine Gewähr für Störung ihrer Leistung, die ohne ihr Verschulden beruht auf

- einem Eingriff des Kunden oder Dritter in die Netzwerkinfrastruktur,
- einem ungeeigneten, unsachgemäßen oder fehlerhaften Anschluss an die Netzwerkinfrastruktur durch den Kunden oder Dritte oder auf
- der fehlerhaften, unsachgemäßen oder nachlässigen Installation, Bedienung oder Behandlung des für die Inanspruchnahme ihrer Leistung erforderlichen Geräts oder Systems durch den Kunden oder Dritter.

10.3 Der Kunde hat alle ihm zumutbaren Maßnahmen zu treffen, die eine Feststellung des Mangels, Schadens und seiner Ursache ermöglichen und in angemessenem Umfang Ratiodata und/oder ihren Erfüllungs- bzw. Verrichtungsgehilfen bei der Feststellung und Beseitigung der Störungsursachen zu unterstützen und sie insbesondere sämtliche Reparatur-, Änderungs- oder notwendigen Instandhaltungsarbeiten ausführen zu lassen.

10.4 Ansprüche des Kunden wegen Leistungsstörungen sind auf den sich aus Ziffer 14AT ergebenden Haftungsumfang beschränkt.

10.5 Ratiodata unterhält eine Störungs- und Kundendienst-Hotline. Sofern nicht anders vereinbart ist, sind Meldungen an diese Hotline zu richten.

10.6 Nach Zugang einer Störungsmeldung ist Ratiodata auch außerhalb vom Gewährleistungsfall zur (entgeltlichen) Störungsbeseitigung im Rahmen ihrer technischen und betrieblichen Möglichkeit verpflichtet.

10.7 Der Kunde hat die Kosten für Entstörungs- und/ oder Servicedienste zu tragen, die durch Fehler veranlasst sind, zu deren Beseitigung Ratiodata nicht verpflichtet ist. Stellt sich während einer vom Kunden gewünschten Überprüfung heraus, dass die Leistungen ordnungsgemäß erbracht sind und kein Mangel vorliegt, trägt der Kunde auch die Kosten für diesen Einsatz, falls er dies bei zumutbarer Sorgfalt hätte erkennen können.

10.8 Ratiodata gibt grundsätzlich keine Garantien auf ihre Leistung, es sei denn, sie hat die Garantie im Einzelfall durch einen ihrer Vorstandsmitglieder oder Prokuristen in Textform erklärt. Produktbeschreibung, Darstellung, Testprogramm o.ä. stellt eine Leistungsbeschreibung und keine Garantie dar.

10.9 Ein Garantieanspruch des Kunden gegen den Hersteller (künftig „**Herstellergarantie**“ genannt) bleibt von der Regelung in Ziffer 10.8AT unberührt. Die Herstellergarantie gilt gegenüber Ratiodata nur, soweit sie die Garantieleistung im Auftrag des Herstellers durchführt. Mit der Herstellergarantie verbundene Allgemeine Geschäftsbedingungen des Herstellers gelten bei Durchführung seiner Garantieleistung durch Ratiodata zu diesen AGB aber nur, soweit sie nicht im Widerspruch zu diesen stehen oder in der Verpflichtung über sie hinausgehen.

10.10 Die Verjährungsfrist für Gewährleistungsansprüche beträgt 12 Monate ab Gefahrenübergang, bei Werken im Sinne von Ziffer 19.3 BT ab Abnahme.

## 11. Vertraulichkeit

- 11.1 Die im Rahmen der Zusammenarbeit und/oder des Vertrages der jeweils anderen Partei zugänglich gewordene vertrauliche oder geschäftliche Information, Information im Rahmen des Dekompilierens eines Quell- und/oder Objektcodes, das Ergebnis eines Leistungstests der Software, Kenntnis bzw. Geschäftsgeheimnis – z.B. wirtschaftliche, technische, kommerzieller, organisatorische – (künftig „**Vertraulichkeit**“ genannt) ist vertraulich zu behandeln und für die Vertragslaufzeit und nach deren Beendigung nicht ohne Einwilligung des jeweils anderen in Textform zu vervielfältigen, zu verwerten, zu nutzen und/oder Dritten zugänglich zu machen.
- 11.2 Die Parteien verpflichten sich, die Vertraulichkeit der anderen Partei auch im Sinne des Geschäftsgeheimnisgesetzes zu wahren und keine Rechtsverletzungen mittel- oder unmittelbar zu begehen oder zu unterstützen. Dazu verpflichten sie auch jeweils ihren Mitarbeiter, Erfüllungs- und Verrichtungsgehilfen.
- 11.3 Eine Nutzung dieser Vertraulichkeit ist nur auf die Vertragsdurchführung beschränkt.
- 11.4 Ein über Ziffern 11.1 bis 11.3AT hinausgehender Schutz und damit verbundene Festlegung der Voraussetzung und Bedingung ist im Vertrag gesondert zu vereinbaren.

## 12. Datenschutz

- 12.1 Die Parteien werden die einschlägigen Datenschutzgesetze und -verordnungen der Bundesrepublik Deutschland, ihrer Bundesländer und der Europäischen Union beachten.
- 12.2 Sofern die Leistung der Ratiodata eine Auftragsverarbeitung im Sinne von Art. 28 DSGVO enthält, werden die Parteien eine Ergänzungsvereinbarung zum Datenschutz schließen, die Vorgaben zur Auftragsverarbeitung nach Art. 28 Abs. 3 DSGVO umsetzt. Der Schluss dieser Ergänzungsvereinbarung ist zwingend notwendig, wenn Ratiodata Auftragsverarbeitung durchführen soll.

## 13. Schutzrechte

- 13.1 Versucht ein Dritter, gestützt auf vermeintlich bessere Rechte, den Kunden an der vertragsgemäßen Nutzung der Leistung der Ratiodata zu hindern, hat der Kunde dies Ratiodata unverzüglich in Textform anzuzeigen, in ihm zumutbaren Umfang der Ratiodata alle zur Abwehr erforderlichen Informationen und Unterlagen zur Verfügung zu stellen, der Ratiodata sonstige angemessene Unterstützung zu gewähren und gerichtliche oder behördlichen Verfahren im Einvernehmen mit Ratiodata zu führen. Ratiodata bleibt die Entscheidung über eine vergleichsweise Erledigung vorbehalten. Ratiodata wird dem Kunden alle im Zusammenhang mit der Abwehr derartiger Ansprüche entstandenen angemessenen Kosten (z.B. nach dem RVG) ersetzen, soweit der Kunde die Abwehr im Einvernehmen mit der Ratiodata betrieben hat. Erstattet der Anspruchsteller dem Kunden Kosten, sind diese vom Kunden an die Ratiodata zurückzugewähren.
- 13.2 Ratiodata wird nötigenfalls ihre Leistung (einschließlich Software) so abändern, dass sie bei Erfüllung aller wesentlichen Anforderungen des Kunden Rechte Dritter nicht verletzt oder auf Kosten der Ratiodata dem Kunden eine Lizenz des Dritten verschaffen. Gelingt beides nicht oder ist es mit angemessenem Aufwand nicht möglich, sind Drittsprüche aber rechtskräftig festgestellt, ersetzt Ratiodata den Schaden, der dem Kunden hierdurch unmittelbar entsteht, nach Maßgabe der Regelungen in Ziffer 14AT. Der Kunde hat in diesem Fall unverzüglich die Nutzung der Leistungen einzustellen.
- 13.3 Ratiodata haftet aber nicht für die Verletzung von Rechten Dritter, wenn diese beruht
- auf der Verwendung oder Änderung einer Leistung der Ratiodata und/oder
  - darauf, dass die Leistung der Ratiodata einschließlich Software mit Programm, Hardware oder anderem Gegenstand nicht bestimmungsgemäß kombiniert oder zusammen mit dieser betrieben oder genutzt wurde
- durch den Kunden oder einen Dritten, der nicht von Ratiodata in Textform autorisiert worden ist. Gleiches gilt, wenn
- diese auf Information, Technologie oder Material des Kunden oder darauf beruht, dass Ratiodata Spezifikationen des Kunden umgesetzt oder berücksichtigt hat, und/oder

- der Kunde Ratiodata Software oder andere urheberrechtsfähige Materialien zur Nutzung bei der Vertragsdurchführung überlässt.

#### **14. Haftung und Haftungsausschluss**

- 14.1 Ratiodata haftet unbeschränkt bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit, bei Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit, im Umfang einer übernommenen Garantie und bei Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz.
- 14.2 Bei Verletzung einer Pflicht, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung ein Vertragspartner regelmäßig vertrauen darf (wesentliche Pflicht), haftet Ratiodata im Falle leichter Fahrlässigkeit, soweit der Schaden nach der Art des fraglichen Geschäftes vorhersehbar und typisch ist.
- 14.3 Vorbehaltlich anderer individueller Vereinbarungen im Vertrag ist die Haftung von Ratiodata nach Ziffern 14.2 AT maximal begrenzt auf 100.000,00 € je Schadensfall und 500.000,00 € je Kalenderjahr auf alle Schadensfälle.
- 14.4 Die Haftung von Ratiodata für fahrlässig verursachte Vermögensschäden, die sich nicht als Folge eines Personen- oder Sachschadens darstellen, ist auf 12.500,00 € pro Geschädigten beschränkt. Sofern Ratiodata aufgrund einer einheitlichen, fahrlässigen Handlung oder eines einheitlichen, fahrlässig verursachten Ereignisses gegenüber mehreren Geschädigten haftet, so ist die Schadensersatzpflicht in der Summe auf insgesamt höchstens zehn Millionen Euro begrenzt. Übersteigen die Entschädigungen, die mehreren aufgrund desselben Ereignisses zu leisten sind, die Höchstgrenze, wird der Schadenersatz in dem Verhältnis gekürzt, in dem die Summe aller Schadenersatzansprüche zur Höchstgrenze steht. Die gesetzlichen Ansprüche auf den Ersatz eines Verzugschadens bleiben von diesen Beschränkungen unberührt.
- 14.5 Bei Verlust von Daten haftet Ratiodata stets nur für denjenigen Aufwand, der bei ordnungsgemäßer Datensicherung durch den Kunden für die Wiederherstellung der Daten erforderlich wäre.
- 14.6 Die vorstehende Haftungsbeschränkung gilt auch für Erfüllungs- und Verrichtungsgehilfen der Ratiodata sowie für die persönliche Haftung der Mitarbeiter, Vertreter und Organe der Ratiodata.
- 14.7 Eine weitergehende Haftung der Ratiodata besteht nicht.

#### **15. Vertragslaufzeit und Kündigung**

- 15.1 Die Vertragslaufzeit beginnt am im Vertrag vereinbarten Datum, mangels dessen am Tage der ersten Bereitstellung der Leistung durch Ratiodata.
- 15.2 Der Vertrag endet bei vereinbarter Mindestlaufzeit mit Fristablauf, wenn er keine Verlängerungsmöglichkeit vorsieht, und ohne Mindestlaufzeit am letzten, sich nach Kündigung ergebenden Tag.
- 15.3 Der Vertrag kann bei vereinbarter Mindestlaufzeit mit Verlängerungsmöglichkeit zum Fristende in der vereinbarten Kündigungsfrist, hilfsweise in einer Frist von drei Monaten, und ohne vereinbarte Mindestlaufzeit und ohne anderweitige Kündigungsfristvereinbarung mit einer Frist von drei Monaten gekündigt werden.
- 15.4 Wird der Vertrag bei vereinbarter Mindestlaufzeit mit Verlängerungsmöglichkeit nicht in der vereinbarten Kündigungsfrist gekündigt, verlängert er sich jeweils um den im Vertrag vereinbarten Verlängerungszeitraum und mangels dessen auf unbestimmte Zeit.
- 15.5 Bei einer außerordentlichen Kündigung – auch im Rahmen von Ziffer 25.9BT – vor Beistellung des Kunden oder Leistung der Ratiodata aus vom Kunden zu vertretenen wichtigen Grund, hat der Kunde die bereits durchgeführten (Vorbereitungs-) Leistungen der Ratiodata zu vergüten sowie die noch nicht erbrachten Leistungen unter Anrechnung dessen, was Ratiodata infolge der Kündigung des Vertrages an Aufwendungen erspart oder durch anderweitige Verwendungen erworben oder zu erwerben böswillig unterlassen hat. Die Parteien vermuten vom Kunden widerlegbar, dass Ratiodata 25 % der auf den noch nicht erbrachten Teil der Leistung entfallenden vereinbarten Vergütung zustehen.
- 15.6 Hatte der Kunde ein Nutzungsrecht – auch im Falle eines vorläufige Nutzungsrecht im Sinne von Ziffer 9.5AT –, kann Ratiodata dies aus wichtigem Grund in Textform kündigen, wenn Ratiodata zuvor unter Benennung des

Kündigungsgrundes eine angemessene Fristsetzung zur Beseitigung von mindestens zwei Wochen gesetzt hat; die Kündigung kann nur binnen zwei Wochen nach Fristablauf erklärt werden. In den in § 323 Abs. 2 BGB genannten Fällen kann die Fristsetzung entfallen. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere vor, wenn der Kunde die Vergütung nicht zahlt oder in erheblicher Weise gegen die Beschränkungen des Nutzungsrechts gemäß Ziffer 22BT verstößt.

15.7 Kündigungen bedürfen der Textform und des Zugangs bei der jeweils anderen Partei.

## **16. Sonstige allgemeine Bestimmungen**

16.1 In den AGB wird das generische Maskulinum verwendet, dass Personen aller Geschlechter (weiblich, männlich, divers) umfasst.

16.2 Wenn der einzelne Umstand wie etwa Leistung, Störung, Vergütung etc. in den AGB im Singular dargestellt wird, gilt er aber auch für sämtliche Umstände in der Mehrzahl und dabei für den jeweiligen.

16.3 Die Textform (§ 126b BGB) wird auch durch die Schriftform gewahrt.

16.4 Der Kunden kann Rechte und Pflichten aus dem Vertrag nicht ohne vorherige Zustimmung der Ratiodata in Textform ganz oder teilweise auf Dritte übertragen. § 354a HGB bleibt unberührt.

16.5 Erfüllungsort ist Münster/Westfalen.

16.6 Gerichtsstand ist Münster/Westfalen. Ratiodata ist aber berechtigt, am Hauptsitz oder Sitz einer Niederlassung des Kunden zu klagen.

16.7 Für das gesamte Vertragsverhältnis der Parteien gilt deutsches materielles Recht unter Beachtung einschlägiger Eingriffsnormen und unter Ausschluss der Kollisionsnormen und des UN-Kaufrechtes (CISG).

16.8 Sollten einzelne Bestimmungen des jeweiligen Vertrages und/oder dieser AGB unwirksam sein oder werden, wird dadurch die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen des jeweiligen Vertrages oder dieser AGB nicht berührt.

## **II. Besonderer Teil (BT)**

Die besonderen Regelungen in den einzelnen Ziffern des BT dieser AGB gelten nur für den mit der jeweiligen Ziffer bezeichneten und zwischen den Parteien vereinbarten – bzw. beim Onlinehandel genutzten – Geschäftsbereich unter Ausschluss der übrigen Regelungen in den verbleibenden Ziffern des BT und neben den allgemeinen Regelungen des AT; sie gehen den Regelungen des AT aber im Zweifel als besondere Regelungen vor.

### **17. Onlinehandel**

Die Regelungen in Ziffer 17 BT gelten ausschließlich für den Verkauf von Waren im Rahmen des Onlinehandels zwischen Ratiodata und dem Kunden über den Thermorollen-Shop unter <https://www.ratiodata.de> wie folgt:

17.1 Abweichend von Ziffer 2.2AT kommt ein Vertrag im Wege des Onlinehandels nach Bestellung des Kunden (Angebot bedingt auf die Verfügbarkeit des bestellten Artikels durch gesonderte Auftragsbestätigung der Ratiodata (nicht durch Zugangsbestätigung der Bestellungsmail) oder durch Versand der bestellten Artikel binnen eines Arbeitstages zustande.

Der Kunde wählt dazu Artikel aus dem Onlineshop und sammelt sie durch Angabe einer Stückzahl, wobei er die Bestellung jederzeit einsehen oder ändern kann. Mit dem Button „abschicken“ gibt er ein verbindliches Kaufangebot zum Warenkorbinhalt ab, das aber nur bei vollständiger Angabe der mit Stern (\*) gekennzeichneten Pflichtfelder und Zustimmung zu den AGB der Ratiodata übermittelt wird.

17.2 Ratiodata ist zu Teillieferungen berechtigt. Eine Auslieferung kann an unterschiedlichen Tagen erfolgen.

17.3 Abweichend von Ziffer 3.6 AT wird die Transportverpackung von Ratiodata nicht zurückgenommen.

17.4 Wird ohne ihr Vertretenmüssen die als Auftrag bestätigte Lieferung der Ware unmöglich oder unzumutbar, ist Ratiodata von ihrer Leistungspflicht befreit. Evtl. Schadensersatz- oder Aufwendungsersatzansprüche des Kunden wegen Nichterfüllung oder etwaiger Folgeschäden richten sich nach Ziffer 14 AT.

- 17.5 Die Rechnungsstellung erfolgt mit Auslieferung. Bei Teillieferung kann diese jeweils gesondert in Rechnung gestellt werden. Abweichend von Ziffer 8.6 AT erfolgt die Rechnungszahlung per SEPA-Basis-Lastschriftmandat. Die Zustimmung zu dieser Zahlungsmodalität erklärt der Kunde bereits mit Anklicken des Buttons „SEPA-Basis-Lastschriftmandat“ beim Absenden der Bestellung. Der Rechnungsausgleich per SEPA-Basis-Lastschriftmandat erfolgt frühestens nach dem Versand der Ware und spätestens 10 Tage nach Rechnungsstellung. Mit seiner Zustimmung ermächtigt der Kunde die „Ratiodata SE, Gustav-Stresemann-Weg 29, D-48155 Münster“ zur Begleichung des Rechnungsbetrags Zahlungen von seinem Konto mittels Lastschrift einzuziehen und weist sein Kreditinstitut an, die von Ratiodata auf sein Konto gezogene Lastschrift einzulösen. Der Kunde kann innerhalb von acht Wochen ab dem Belastungsdatum die Erstattung des belastenden Betrages verlangen. Es gelten dabei die zwischen Kreditinstitut und Kunden vereinbarten Bedingungen.
- 17.6 Der Kunde ist verpflichtet, die Ware unverzüglich nach Lieferung oder Zugänglichmachung entsprechend den handelsrechtlichen Regelungen durch fachkundige Mitarbeiter untersuchen zu lassen und erkannte Mängel unverzüglich in Textform (§ 370 HGB) unter Bezeichnung des Mangels bzw. des Mangelsymptoms bei der Ratiodata SE, Gustav-Stresemann-Weg 29, D-48155 Münster, E-Mail: [info@ratiodata.de](mailto:info@ratiodata.de) zu rügen.
- 17.7 Die Europäische Kommission stellt eine Plattform für die außergerichtliche online-Streitbeilegung bereit, die unter <http://ec.europa.eu/consumers/odr> abrufbar ist. Ratiodata nimmt am Streitbeilegungsverfahren nicht teil.

## 18. Archivierungsleistungen

Die Regelungen in Ziffer 18BT gelten ausschließlich für die Archivierung, Digitalisierung und sonstige Belegbearbeitung, zu denen die Übernahme von Kundendaten aus einem anderen DV-System (soweit nicht durch gegebene Übernahmeroutine möglich) nur mit Zusatzauftrag gehören, die erstmalige Einrichtung/Installation eines DV-Systems, Hardware, Software oder Datenübertragungsleitungen, Schulungen, Einweisungen oder Weiterbildungen der Mitarbeiter wie folgt:

- 18.1 Die vom Kunden zur weiteren Verarbeitung angelieferten **Unterlagen** (d.h. Daten, Dokumente, Belege) müssen die vereinbarten Eigenschaften aufweisen und im verarbeitungsfähigen Zustand sein. Nicht ordnungsgemäß empfangene Unterlagen werden unverarbeitet und kostenpflichtig an den Kunden zurückgegeben, sofern nicht nach ausdrücklich Vereinbarung gegen gesonderte Vergütung diese von der Ratiodata aufbereitet und verarbeitet werden sollen.
- 18.2 Für die der Ratiodata zur Verfügung gestellten Unterlagen und deren Richtigkeit und Vollständigkeit ist allein der Kunde verantwortlich. Eine inhaltliche Kontrolle durch Ratiodata erfolgt nicht.
- 18.3 Der Kunde ist für die Einhaltung der gesetzlichen Aufbewahrungsfristen aufbewahrungspflichtiger Unterlagen verantwortlich.
- 18.4 Der Kunde kann eine Change nach Ziffer 4.5 AT verlangen.

## 19. Dienst- und Werkleistung

Die Regelungen in Ziffer 19BT gelten ausschließlich für Dienstleistung, ausgenommen des Telekommunikationsdienstes im Sinne des Telekommunikationsgesetzes (TKG) und für Werkleistung wie folgt:

- 19.1 Der Kunde kann für Dienst- und/oder Werkleistung eine Change nach Ziffer 4.5 AT verlangen.
- 19.2 Ratiodata ist für die Beaufsichtigung, Steuerung und Kontrolle der Werkleistung sowie für Erbringung verantwortlich. Dem Kunden obliegt die organisatorische Einbindung der Leistungen der Ratiodata in seinen Betriebsablauf.
- 19.3 Für die Abnahme der Werkleistung gilt Folgendes:
- Ratiodata stellt dem Kunden das vertragsgemäß hergestellte Werk bzw. in sich abgeschlossene Teile dessen zur Abnahme bzw. zur Teilabnahme bereit und wird dem Kunden die Erfüllung der Leistungsmerkmale nach festgelegten Abnahmekriterien und mittels vom Kunden bereitzustellender Testdaten und -szenarien in einem Abnahmetest, an dem Ratiodata teilnehmen kann, nachweisen.

- Der Kunde hat das vertragsgemäß hergestellte Werk unverzüglich, spätestens 12 Werktagen nach Mitteilung der Leistungsbereitstellung und erfolgreichem Abnahmetest und/oder Übergabe in Textform abzunehmen; er kann die Abnahme wegen unwesentlicher Mängel nicht verweigern, jedoch einen Abnahmevorbehalt erklären. Als abgenommen gilt das Werk auch, wenn Ratiodata dem Kunden nach seiner Fertigstellung eine angemessene Frist zur Abnahme gesetzt hat und der Kunde die Abnahme nicht innerhalb dieser Frist unter Angabe mindestens eines nicht unwesentlichen Mangels verweigert hat.
  - Erklärt der Kunde einen Abnahmevorbehalt oder verweigert wegen Mängeln die Abnahme, ist er verpflichtet, Ratiodata die Mängel mit einer möglichst genauen Beschreibung des Mangelsymptoms in Textform darzulegen.
- 19.4 Ratiodata sind bei einem Werk auf ihren Antrag hin in möglichst kurzen Zeitabständen bzw. zu den zwischen den Parteien vereinbarten Zeitpunkten vom Kunden Abschlagszahlungen in Höhe des Wertes des jeweils nachgewiesenen vertragsgemäßen Leistung zuzüglich Umsatzsteuer – Ziffer 8.4AT – zu bezahlen. Leistungsverweigerungsrechte und das Recht auf Sicherheitsleistung nach § 632 Abs. 1 Satz 6 BGB werden dadurch nicht berührt.
- 19.5 Die Fälligkeit der Vergütung nach Ziffer 8.9 AT tritt bei einem Werk erst ein
- bei Abschlagsrechnungen mit Nachweis der bisher erbrachten Leistungen, bzw.
  - bei (Teil-) Schlussrechnung nach (Teil-) Abnahme bzw. Eintritt der Abnahmewirkungen.

## **20. Kauf**

- 20.1 Die Regelungen in Ziffer 20BT gelten ausschließlich bei einem Vertrag der Ratiodata mit dem Kunden über den Kauf von Ware im Sinne von Ziffer 9.4AT.
- 20.2 Ratiodata behält sich den Zwischenverkauf des Kaufgegenstandes vor und teilt einen Zwischenverkauf dem Kunden unverzüglich mit. Ein Zwischenverkauf kann u.a. dadurch notwendig werden, dass z.B. der Vertrieb der Ware nur über den Zwischenhändler vertraglich möglich ist. Für den Zwischenverkauf gilt Ziffer 2.3AT.
- 20.3 Der Kunde ist verpflichtet, die Ware unverzüglich nach Erhalt, d.h. nach Lieferung, Überlassung oder Zugänglichmachen, nach den handelsrechtlichen Regelungen fachkundig zu untersuchen, einen erkannten Mangel in Textform zu rügen und zumindest das Mangelsymptom zu beschreiben; er genehmigt den Mangel, die handelsübliche Abweichung von Menge, Gewicht oder Qualität oder die Spezifikation der Software als vertrags-, wunsch- und bedürfnisgerecht, sofern er diese nicht ab Erhalt innerhalb von fünf Werktagen eingehend bei Ratiodata in Textform rügt (§ 377 HGB). Der Erhalt der Ware mit unwesentlichen Fehlern kann unbeschadet der Rechte nach Ziffer 10 AT vom Kunden nicht verweigert werden.

## **21. Rechte an Software**

- 21.1 Die Regelungen in Ziffer 21 BT gelten ausschließlich bei einem Vertrag bzw. im Rahmen eines Vertrages mit einem Kunden (u.a.) über den Erwerb bzw. Nutzung von Software.
- 21.2 Software im Sinne des Vertrages und der AGB sind Datenverarbeitungsprogramme und die dazugehörige Dokumentation. Sie sind urheberrechtlich geschützt. Ausschließlicher Rechtsinhaber der Software ist die Ratiodata oder ein Lizenzgeber der Ratiodata. Im Falle eines Lizenzgebers der Ratiodata gelten zudem dessen Lizenzbedingungen, die Ratiodata dem Kunden in Textform übermittelt, soweit es den Vertrag der Parteien betrifft.
- 21.3 Das Nutzungsrecht des Kunden unterliegt den folgenden Beschränkungen:
- Der Kunde darf die Software nicht bearbeiten, ändern oder in anderer Weise umarbeiten. Das Nutzungsrecht des Kunden ist auf den Objektcode der Software beschränkt. Ratiodata ist nicht verpflichtet, dem Kunden den Quellcode zur Verfügung zu stellen. Der Kunde darf den Objektcode nur unter den in § 69e UrhG genannten Bedingungen dekompileieren, disassemblieren oder anderen Maßnahmen eines Reverse-Engineering unterwerfen. Der Kunde darf dies tun, wenn er in Textform Ratiodata von seinem Vorhaben unterrichtet und mit einer Frist von zumindest zwei Wochen um Überlassung der erforderlichen Informationen gebeten und

Ratiodata in dieser Zeit die Zustimmung nicht verweigert hat.

- Eine dem Kunden eingeräumte Einzellizenz erlaubt nur die Nutzung der Software auf einem Einzelcomputer oder im Netzwerk unter der Voraussetzung, dass die Software zu jeder Zeit nur auf einem einzigen Computer verwendet wird. Mehrfachlizenzen für die Software berechtigen den Kunden dazu, maximal so viele Kopien in Nutzung zu haben, wie an Anzahl von Lizenzen von ihm erworben wurde; der Kunde muss angemessene Mechanismen oder Verfahren bereithalten, um sicherzustellen, dass die Zahl der Personen, die die Software gleichzeitig benutzen, nicht die Anzahl der Lizenzen übersteigt. Ist die Software als Upgrade oder Update lizenziert, so ist der Kunde nur berechtigt, die Software gegen früher ausgelieferte Versionen der Software auszutauschen. Die Lieferung eines Upgrades oder Updates gilt nicht als Erteilung einer weiteren Lizenz für die Software.
- Der Kunde darf die Software weder von anderen Personen als seinen Mitarbeitern und in seinem Betrieb eingesetzten Dritten (z.B. Subunternehmern, Freelancern) nutzen lassen, noch vermieten, verleihen oder für IT-Leistungen für Dritte, insbesondere auch für Hosting-Zwecke oder für Application Service Provider-Leistung (ASP-Leistung) oder -Dienst verwenden.

21.4 Der Kunde darf eine Kopie der Software für die Sicherungskopie herstellen, sie darüber hinaus jedoch nicht vervielfältigen, soweit es nicht für ihre bestimmungsgemäße Nutzung notwendig ist. Auf und in jede Kopie der Software müssen sämtliche Urheberrechtshinweise, Marken und sonstigen Hinweise auf Schutzrechte wiedergegeben und/ oder übernommen werden.

21.5 Der Kunde darf nur nach vorheriger Zustimmung von Ratiodata in Textform die Software bei gleichzeitiger Mitübertragung des Nutzungsrechts nach den Regelungen dieser AGB an einen Dritten übertragen. Die Übertragung im Rahmen eines Dauerschuldverhältnisses (Miete, Leasing) ist nicht zulässig. Die zulässige Übertragung an den Dritten erfolgt auf Dauer, also ohne Rückgabeanspruch oder Rückerwerbsoption des Kunden gegen den Dritten. Voraussetzung ist, dass sich der übernehmende Dritte mit den Vereinbarungen im Vertrag der Parteien und diesen AGB in Textform einverstanden erklärt. Der Kunde löscht im Falle der Übertragung an den Dritten alle seine Kopien der Software (gleich in welchem Stand), insbesondere auf Datenträgern und in Fest- oder Arbeitsspeichern und gibt die Nutzung endgültig auf. Er verpflichtet sich, diese Vorgänge vor der Übertragung des Original-Datenträgers an den Dritten durchzuführen und sie unverzüglich Ratiodata in Textform zu bestätigen.

21.6 Wenn das Nutzungsrecht des Kunden nicht entsteht oder endet, kann Ratiodata vom Kunden die Rückgabe der überlassenen Sache und Löschung bzw. Vernichtung aller Kopien verlangen oder die Versicherung des Kunden in Textform, dass dies geschehen ist.

## **22. Sicherheitsdienstleistungen**

22.1 Die Regelungen in Ziffer 22 BT gelten ausschließlich bei einem Vertrag mit einem Kunden über Sicherheitsdienstleistungen. Sicherheitsdienstleistungen im Sinne des Vertrages und der AGB umfasst die Wartung und Instandhaltung von Sicherheitstechnik und der Meldungsübertragung im Rahmen einer Aufschaltung.

22.2 Ratiodata erbringt die Sicherheitsdienstleistungen im Rahmen des in der VDE 0833 niedergelegten Umfangs.

- Nähere Einzelheiten ergeben sich aus dem Vertrag.
- Die Sicherheitsdienstleistungen durch Ratiodata umfassen bei entsprechender vertraglicher Vereinbarung gegen eine zusätzliche pauschale Vergütung im Rahmen des „Full Service“ auch die notwendigen Ersatzteile und Arbeitsleistungen der eingesetzten Fachkräfte.
- Ratiodata bietet grundsätzlich die Wartung und Instandhaltung von Sicherheitssystemen unterschiedlicher Hersteller an, soweit diese in Deutschland erhältlich und gemäß den einschlägigen Vorschriften einsetzbar sind. Ausgenommen hiervon ist Sicherheitstechnik derjenigen Hersteller, die eine Wartung oder Instandhaltung durch Dritte ausschließen. Ein Anspruch auf Abschluss eines Vertrages über Sicherheitsdienstleistungen besteht daher nicht.

22.3 Für die Meldeübertragung (Aufspaltung) gilt:

- Bei einer in der Notruf- und Serviceleitstelle (NSL) eingehenden Alarmmeldung wird Ratiodata unverzüglich die im Aufschaltprotokoll nach Ziffer 22.4BT vereinbarten Maßnahmen einleiten, wenn die Gefahrenmeldeanlage des Kunden aufgeschaltet ist und Ratiodata das von ihm unterzeichnete Aufschaltprotokoll vorliegt.
- Die Übertragung der Meldungen von der Gefahrenmeldeanlage des Kunden erfolgt über die mit ihm festgelegten Übertragungsnetze PSTN (ISDN), Datex-P/X.31, IP-Netz oder GSM/ UMTS-Netz.
- Alarmmeldungen werden von Ratiodata in vollem Umfang aufgezeichnet.
- Erfolgt durch die Ratiodata eine Alarmierung der Behörden, gilt gegenüber ihnen der Kunde im Verhältnis der Parteien als Auslöser des Alarms, ist zur Übernahme der mit der Alarmierung verbundenen Kosten verpflichtet und wird Ratiodata auf erstes Anfordern von diesbezüglichen Ansprüchen Dritter freistellen.
- Häufen sich innerhalb eines kurzen Zeitraums Alarmer, die ohne tatsächlichen Notfall ausgelöst wurden (Fehlalarme), ist Ratiodata berechtigt, weitere eingehende Alarmer zu ignorieren, sofern sie den Kunden zuvor hierüber in Textform informiert hat. Die Parteien werden gemeinsam die Gründe für die Fehlalarme suchen. Liegen die Ursachen beim Kunden, hat er die Kosten für deren Beseitigung zu tragen.

#### 22.4 Für das Aufschaltprotokoll gilt:

- Der Kunde ist verpflichtet, Ratiodata bei Vertragsschluss ein rechtsgültig unterschriebenes Aufschaltprotokoll auszuhändigen, in dem er detailliert darlegt, welche Maßnahmen bei einzelnen Meldungssituationen (Einbruch, Feuer, Beschädigung der Außenhülle etc.) durchzuführen sind. Dabei ist er grundsätzlich in der Wahl der Maßnahme frei und nur durch die Gesetze und die Grenze des für Ratiodata Zumutbaren gebunden. Ausgenommen hiervon sind Maßnahmen nach Überfällen; bei diesen muss stets mindestens die örtlich zuständige Polizeidienststelle informiert werden.
- Die nach einem eingehenden Notruf ergriffenen Maßnahmen richten sich ausschließlich nach dem Aufschaltprotokoll.
- Sofern über die im Aufschaltprotokoll festgelegten Maßnahmen hinaus weitere Maßnahmen objektiv nötig und unabdingbar sind, wird Ratiodata diese in Vertretung und auf Kosten des Kunden durchführen.
- Der Kunde kann für Änderungen am Aufschaltprotokoll eine Change nach Ziffer 4.5AT verlangen.

22.5 Ratiodata wird bei der Durchführung der Wartung Rücksicht auf die Interessen des Kunden nehmen und sie möglichst zu einer Zeit durchführen, in der eine geringe Nutzung der Dienste erfolgt. Der Kunde akzeptiert entschädigungslos, dass alle oder einzelne Dienste während der Durchführung der Wartung möglicherweise nicht oder nur eingeschränkt zur Verfügung stehen.

### 23. Technische Services

- 23.1 Die Regelungen in Ziffer 23BT gelten ausschließlich für Wartungs-, Instandhaltungs- und Instandsetzungsleistungen von IT-Hardware (künftig „**Systeme**“ genannt).
- 23.2 Die Wartungsleistungen umfassen die Erhaltung der vollen Funktionalität der Systeme durch Pflege und Instandhaltung, insbesondere durch notwendige Justagen, Reinigungen, Überprüfungen der Funktionsfähigkeit und Austausch nicht mehr verwendungsfähiger Bauteile; sie erfolgen entsprechend den Vorgaben des Herstellers. Der Turnus der Wartung ergibt sich aus dem vertraglich vereinbarten Wartungspaket, wobei Ratiodata berechtigt ist, sie auch außerhalb dieser Festlegungen, insbesondere zusammen mit Störungsbehebungen, durchzuführen, soweit dies keine wesentliche Abweichung vom Vertrag bedeutet.
- 23.3 Ratiodata erbringt alle notwendigen Reparaturen, d.h. die Beseitigung von Fehlern, Störungen oder Schäden des Systems. Dies umfasst auch den Einbau erforderlicher Ersatzteile im Wege des Austauschs des defekten gegen ein in der Regel neues oder ausnahmsweise ein gleichwertiges gebrauchtes Teil. Ratiodata ist berechtigt, eine Störung einer Hardware-Komponente auch durch Austausch der fehlerhaften Komponente gegen eine gleiche oder andere

Komponente zu beseitigen, soweit diese der auszutauschenden Komponente hinsichtlich Funktionalität und Abnutzungsgrad mindestens gleichwertig ist, wobei die gleichen Mängelansprüche wie beim Austausch gegen ein neues Ersatzteil gelten.

23.4 Gemäß dem für das jeweilige System vereinbarten Wartungs-Pakete-Typ erfolgt die Wartung pro Quartal, halbjährlich oder einmal jährlich. Ratiodata kann hierbei auftretende Störungen dazu nutzen, anstehende Wartungsarbeiten ebenfalls durchzuführen. Ratiodata meldet sich vorher beim Kunden an.

23.5 Für Entstörungen gilt:

- Bei auftretenden Fehlern, Störungen oder Schäden (künftig „**Störungen**“ genannt), erfolgt eine Bearbeitung nach den folgenden und den Regelungen der vereinbarten Full-Service-Variante.
- Bei auftretenden Störungen meldet der Kunde die Störung grundsätzlich über das Ratiodata Service-Portal. Nur in Ausnahmefällen erfolgt die Störungsmeldung über die folgenden Kommunikationswege:
  - ⇒ Telefon: +49 251 20830 – 0
  - ⇒ E-Mail: [info@ratiodata.de](mailto:info@ratiodata.de).
- Nach Eingang der Störungsmeldung setzt sich Ratiodata mit dem Kunden in Verbindung.
- Ratiodata analysiert und qualifiziert die Störung und versucht zunächst durch telefonische Hilfestellung oder – soweit vorhanden – unter Verwendung von Fernwartungseinrichtungen, die Störung zu beseitigen.
- Ist eine Störungsbeseitigung gemäß vorstehendem Absatz nicht möglich, wird Ratiodata die Störung durch den Einsatz qualifizierter Techniker in den Räumen des Kunden gemäß dem für das System abgeschlossenen Servicelevel beseitigen.
- Alles Weitere – insbesondere die bei der Entstörung einzuhaltenden Zeiten – ergibt sich aus der vereinbarten Service-Variante.

23.6 Zu den Entstörungszeiten gilt:

Hinsichtlich der im Vertrag bzw. Leistungsschein beschriebenen Service-Varianten gelten folgende Definitionen:

- Als „Reaktionszeit“ gilt der Zeitraum, innerhalb dessen Ratiodata versucht, die Störung durch telefonischen Support oder – soweit vorhanden – durch Fernwartung zu beheben. Er beginnt ab dem Eingang der Störungsmeldung bei der Einsatzsteuerung der Ratiodata. Erst nach Ablauf der Reaktionszeit ist der Kunde berechtigt, den Einsatz von Technikern in seinen Räumen zu verlangen.

In der Reaktionszeit erbringt Ratiodata folgende Leistungen:

- ⇒ Störungsannahme durch die Einsatzsteuerung,
- ⇒ telefonische Qualifizierung der Störung und, soweit möglich, telefonische Fehlerbehebung,
- ⇒ Absprache mit dem Kunden hinsichtlich Termins und Modalitäten der Störungsbehebung,
- ⇒ Vor-Ort-Reparatur, Verbringung des Systems zur Ratiodata etc.,
- ⇒ Ersatzteilmanagement.
- Als „Vor-Ort-Zeit“ gilt der Zeitraum vom Eingang der Störungsmeldung bis zum Erreichen des Einsatzortes beim Kunden und Beginn der Reparatur.
- Als „Servicezeit“ gilt der Zeitraum, in dem die Einsatzsteuerung der Ratiodata zu erreichen ist und innerhalb dessen die Leistungserbringung durch die Techniker erfolgt.
- Mit „Hardwarewiederherstellung“ ist der Zeitraum definiert, innerhalb dem eine gemeldete Störung so beseitigt wird, dass das System wieder einsatzbereit funktioniert.
- Bei der Berechnung der o.g. Zeiten bleiben Zeiten außerhalb der Servicezeiten außer Betracht.

Ratiodata ist bemüht, alle gemeldeten Störungen unter Berücksichtigung aller Umstände, insbesondere nach ihrer Priorität, nach dem vereinbarten Servicelevel und den Einsatzplanungen so kurzfristig wie möglich zu beheben. Dennoch kann keine Garantie für die Einhaltung der vereinbarten Zeiten übernommen werden. Ratiodata haftet für Überschreitungen dieser Zeiten nur, sofern diese von ihr zu vertreten sind.

### 23.7 Zu Technischen Services gehören nicht:

23.7.1. Die Pflege und Wartung der auf den Systemen installierten Software. Hierüber ist ggf. ein gesonderter Software-Pflegevertrag abzuschließen.

23.7.2. Schulungen und Einweisungen in Bezug auf die Systeme.

23.7.3. Sofern die vereinbarte Full-Service-Variante nichts anderes bestimmt:

- Arbeiten an den elektrischen Anlagen außerhalb der Systeme.
- Wartung und Reparatur von Zubehör, Anbauteilen, Tresoren, Gehäuseteilen und -rahmen, Geräten und sonstigen Einrichtungen, die nicht im Vertrag bzw. Leistungsschein aufgeführt sind.
- Austausch und Reinigung von Verbrauchsmaterialien, Durchführung von Spezifikationsänderungen mit Ausnahme von Updates der vertragsgegenständlichen Software.
- An- oder Abbau von Zubehör, Zusatzgeräten oder anderen Einrichtungen sowie Abbau und Aufstellung von Systemen bei Standortveränderungen.
- Reparatur von Systemen oder Austausch von Teilen, deren funktionsuntüchtig auf Bedienungsfehlern bzw. sonstigem fahrlässigen oder vorsätzlichen Verhalten des Bedienungspersonals des Kunden oder Dritter, Vandalismus, höherer Gewalt, Ausfall der Stromversorgung/Klimaanlage, Blitzschlag, Wasserschaden, Feuer oder durch Verwendung von Betriebsmitteln und/oder Zubehör, die nicht den technischen Spezifikationen der Ratiodata oder dem Lieferanten des Systems entsprechen oder auf sonstigen Ursachen, die nicht normaler und ordnungsgemäßer Benutzung entsprechen, beruhen.
- Leistungen der Ratiodata, die erforderlich werden, um im Nachgang zu Reparaturen oder Wartungen des Systems durch Personen, die nicht von Ratiodata beauftragt sind, das System wieder in einen funktionsfähigen Zustand zu bringen.
- Leistungen außerhalb der vereinbarten Servicezeiten.
- Leistungen, die inhaltlich oder bzgl. der Modalitäten, insbesondere der Reaktions- und Reparaturzeiten, einer höheren als der vereinbarten Full-Service-Variante entsprechen.

23.7.4. Bei Fehleinsätze oder Mehraufwendungen, die auf fehlerhaften Angaben des Kunden, Nichteinhaltung vereinbarter Termine, Wartezeiten oder sonstigen vom Kunden zu vertretenden Umständen beruhen, gilt Ziffer 10.7 AT entsprechend.

23.8 In der Vergütung nach Ziffer 8.2AT für die Level Standard (+), Classic (+) und SB-Komfort ist die Software-Wiederherstellung und Daten-Recovery bei SB-Geräten und PC nicht enthalten. Es gilt Folgendes

- für die Software-Wiederherstellung und Daten-Recovery bei Servern: Der Level Professional beinhaltet bei Servern die Herstellung des Betriebssystems und den Start der Datensicherung. Voraussetzung hierfür ist eine intakte Datensicherung.
- für die Level Professional+/ +6H/ +S: Sie beinhalten bei Servern die Herstellung des Betriebssystems und die Rückübertragung der Datensicherung bis zur Inbetriebnahme des Servers. Voraussetzung hierfür ist eine intakte Datensicherung.
- für die Software-Wiederherstellung und Daten-Recovery bei SB-Geräten: Die Level SB-Professional S/+S beinhalten bei SB-Komponenten die Herstellung des Betriebssystems und die Installation der Image-CD bis zur Inbetriebnahme der SB- Komponente. Voraussetzung hierfür ist das Vorhandensein der Image-CD beim Kunden und, dass unmittelbar nach Tausch der defekten Hardware mit der Installation begonnen werden kann.

23.9 Sobald Ratiodata feststellt, dass es sich um eine Störung handelt, die unter einen vorgenannten Leistungsausschluss fällt, wird sie dies dem Kunden mitteilen und bei dazu gesonderter entgeltlicher Vereinbarung die Störung – soweit dies möglich ist – beseitigen. Sollte der Kunde nicht mit der mitgeteilten Schadenseinordnung durch Ratiodata einverstanden sein, hat er dies binnen 5 Tagen nach Mitteilung gegenüber Ratiodata in Textform zu erklären. In diesem Fall werden sich die Parteien binnen einer sich an den Erklärungseingang bei Ratiodata anschließenden Frist von 10 Tagen auf einen öffentlich bestellten und vereidigten EDV-Sachverständigen, der bei fruchtlosem Fristablauf durch den Präsidenten der am Sitz des Kunden ansässigen IHK bestimmt werden soll, einigen, damit er die Störung und Feststellung der Störungsursache begutachtet. Eventuell ausgetauschte Teile sind von Ratiodata zur Begutachtung bereitzuhalten. Die tatsächlichen Feststellungen des Gutachters sind für die Parteien bindend. Bestätigt der Gutachter die Auffassung des Kunden, trägt Ratiodata die Kosten der Begutachtung und die ausgeführten Arbeiten fallen unter die normale Vergütung. Bestätigt der Gutachter die Auffassung der Ratiodata, trägt der Kunde neben den Kosten der Störungsbeseitigung auch die Kosten des Gutachters sowie einen durch die Begutachtung ggf. verursachten Mehraufwand der Ratiodata.

## **24. Service Erweiterung**

- 24.1 Die Regelungen in Ziffer 24BT gelten ausschließlich für die Service Erweiterung bei Vorliegen einer Herstellergarantie für IT-Systeme, bei denen Ratiodata für den Hersteller die Garantieleistung erbringt.
- 24.2 Ratiodata bietet als zusätzlichen Service Leistungen für IT-Systeme für eine schnelle Hardware-Verfügbarkeit sowie eine Reparatur vor Ort beim Kunden; ist im Ausnahmefall eine Reparatur vor Ort nicht möglich, erfolgt diese in der Werkstatt der Ratiodata, wobei Ratiodata die Transportkosten trägt; es gilt Ziffer 3.5AT.
- 24.3 Die Service Erweiterung bezieht sich ausschließlich auf die in der jeweiligen Herstellergarantie vereinbarten Garantieleistungen. Ansprüche des Kunden unmittelbar gegen den Hersteller aus der Garantie auf Durchführung der dort vereinbarten Garantieleistungen bleiben unberührt. Unberührt bleiben auch gesetzliche Mängelansprüche des Kunden aus dem Kauf des IT- Systems.
- 24.4 Mit der vereinbarten Vergütung für diese Service Erweiterung sind alle von Ratiodata zu erbringenden Leistungen abgegolten. Für alle hierüber hinausgehenden Leistungen der Ratiodata erhält sie vom Kunden eine Vergütung nach Aufwand (Material, Zeit, Spesen etc.). Die Abrechnung der Garantieleistungen erfolgt unmittelbar zwischen Hersteller und Ratiodata; zu diesem Zwecke tritt der Kunde die Ansprüche auf Garantieleistung gegen den Hersteller an die Abtretung hiermit annehmende Ratiodata ab.
- 24.5 Die Service Erweiterung ist zusammen mit dem IT-System zu bestellen und kann unter Vorbehalt der Zustimmung von Ratiodata nachträglich nur bis 90 Tage nach Neukauf des IT-Systems erworben werden, wobei bei nachträglichem Erwerb die Laufzeit der Service Erweiterung rückwirkend ab Beginn der Laufzeit der Herstellergarantie gilt.
- 24.6 Soweit die Laufzeit der Service Erweiterung über die der Herstellergarantie hinausgeht, gelten ab dem Ende der Herstellergarantie für die Leistungen der Ratiodata die Regelungen in Ziffer 24BT für Technische Services mit Ausnahme der Regelungen in Ziffern 23.2 und 23.4BT.

## **25. Telekommunikationsdienste**

- 25.1 Die Regelungen in Ziffer 25BT gelten ausschließlich bei einem Vertrag mit einem Kunden über Telekommunikationsdienste. Telekommunikationsdienste im Sinne des Vertrages und der AGB sind insbesondere – jedoch nicht abschließend – Sprach-/Datenkommunikationen, Internetdienstleistungen, Extranetleistungen, Zurverfügungstellungen von Festverbindungen sowie Remote Access-Dienste.
- 25.2 Für die Telekommunikationsdienste gilt:
- 25.2.1 Ratiodata erbringt sämtliche Leistungen stets im Rahmen des gesetzlich Zulässigen unter Beachtung der gesetzlichen und behördlichen Vorgaben und Anforderungen. Ratiodata
- setzt nach einem, der Bundesnetzagentur vorgelegten und unbeanstandeten Sicherheitskonzept Sicherheits-

und – auch technische – Schutzmaßnahmen um, mit den Sicherheits- und/oder Integritätsverletzungen frühzeitig erkannt und behoben werden können. Zum Erkennen von Bedrohungen/Schwachstellen sind aktuellen und organisatorischen Maßnahmen im Einsatz.

- erfüllt die Anforderungen an Notrufverbindungen unter den Rufnummern 110 und 112 und gewährleistet u.a. die Standortermittlung, von dem die Notrufverbindung ausgeht (Rückverfolgung).
- setzt geeignete, aktueller Technik entsprechende Verfahren zur Messung/Kontrolle des Datenverkehrs ein, um Kapazitätsauslastung bzw. Überlastung einer Netzverbindung zu vermeiden, ohne dass Auswirkungen auf die vertraglich vereinbarte Dienstqualität bestehen.
- erstellt auf Kundenantrag in Textform zukünftig über Leistungen eine Rechnung mit Einzelverbindungs nachweis, die alle abgehenden Verbindungen aufschlüsselt und eine Prüfung der Rechnungsteilbeträge ermöglicht. Die entsprechenden Zielrufnummern werden – sofern der Kunde keine Verkürzung um die letzten drei Ziffern in Textform wünscht – in vollständiger Länge angegeben.
- wird – sofern der Kunde nichts Gegenteiliges verlangt – bei einem Anbieterwechsel sicherstellen, dass ihre Leistung nicht unterbrochen wird, bevor die vertraglichen und technischen Voraussetzungen für einen Wechsel zum anderen Anbieter vorliegen, und – wenn möglich mit dem aufnehmenden Anbieter gemeinsam – dafür Sorge tragen, dass die Versorgungsunterbrechung beim Wechsel maximal einen Kalendertag beträgt, wobei Ratiodata keinen Einfluss auf den anderen beim Wechsel beteiligten Anbieter hat.

25.2.2 Je nach vertraglicher Vereinbarung sind Call-by-Call, Preselection sowie die Anwahl bestimmter Sonderrufnummern nicht möglich.

25.2.3 Dem Kunden ist bekannt, dass eine 100 %ige Verfügbarkeit von Telekommunikationsdiensten nicht gewährleistet werden kann.

25.2.4 Hält Ratiodata die nach Artikel 17 Abs. 4 der Richtlinie 2002/21/EG (Rahmenrichtlinie) verbindlich geltenden Normen und technischen Anforderungen für die Bereitstellung von Telekommunikation für Endnutzer nicht ein, kann der Kunde den Vertrag über die betroffene Dienstleistung nach erfolglosem Ablauf einer zur Abhilfe bestimmten Frist oder Abmahnung kündigen. § 314 BGB findet Anwendung.

25.2.5 Kommt es zwischen den Parteien darüber zum Streit, ob Ratiodata dem Kunden gegenüber eine Verpflichtung aus den in § 47a TKG genannten Fällen erfüllt hat, kann der Kunde gebührenpflichtig bei der Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas, Telekommunikation, Post und Eisenbahnen durch einen Antrag ein Schlichtungsverfahren einleiten. Dies hat schriftlich oder online auf entsprechendem Antragsformular unter Darstellung des Sachverhalts, des Begehrens und des Nachweises des Versuchs einer Einigung zu geschehen. Weitere Informationen finden sich im Internet unter der Domain [www.bundesnetzagentur.de](http://www.bundesnetzagentur.de).

25.2.6 Abweichend von Ziffer 7.1AT darf Ratiodata die Rechte und Pflichten aus dem Vertrag nur wegen begründeten Unvermögens oder zwingender Gründe nach einer „Ankündigung“ in Textform mit einer Frist von mindestens drei Monaten unter Beachtung der schutzwürdigen Interessen des Kunden auf einen anderen Dienstleister bzw. Netzbetreiber übertragen. Der Kunde stimmt dieser Übertragung zu, wenn er nicht den Vertrag in einer Ausschlussfrist von einem Monat nach Zugang der Ankündigung in Textform mit Wirkung zum Zeitpunkt der angekündigten Übertragung kündigt; auf nach diesem Zeitpunkt erbrachte Vorleistungen des Kunden sind ihm unverzüglich zurückzugewähren

25.3 Für Rufnummern gilt Folgendes:

25.3.1 Ratiodata teilt dem Kunden bei Bedarf in Textform Teilnehmerrufnummern (künftig „Rufnummer“ genannt) für den Anschluss zu. Muss die Rufnummer auf Grund einer Maßnahme/Entscheidung der Bundesnetzagentur geändert werden, stehen dem Kunden keine Einwendungen/Ansprüche gegen Ratiodata zu.

25.3.2 Wünscht der Kunde eine Portierung seiner Rufnummer, hat er den Auftrag selbst oder durch einen Portierungsauftrag an ein Telekommunikationsunternehmen bis zum Ende der Vertragslaufzeit der Ratiodata in Textform bekannt zu geben; andernfalls ist eine Portierung technisch nicht mehr durchführbar. Ratiodata wird die Portierung gemäß den Vorgaben der Bundesnetzagentur und der technischen vereinbarten Abläufe zwischen

Teilnehmernetzbetreibern unterstützen. Unterstützt das andere beteiligte Telekommunikationsunternehmen die Vorgaben und technischen Abläufe nicht, kann die Portierung aus technischen Gründen nicht durchgeführt werden. Am Portierungstag kann es wegen technischer Gegebenheiten zu kurzfristigen Unterbrechungen der Telefon-/Fax-/Datendienste kommen, für die ebenso wenig wie für dabei entgangene Anrufe, Nachrichten oder Nichterreichbarkeit Ratiodata die Haftung übernimmt.

- 25.3.3 Im Rahmen der bestehenden technischen Möglichkeiten wird die Ratiodata auf Wunsch nach Antrag des Kunden in Textform bestimmte Rufnummernbereiche unentgeltlich netzseitig sperren. Für die Freischaltung gesperrter Rufnummernbereiche kann eine Vergütung gemäß aktueller Preisliste anfallen.
- 25.3.4 Auf Antrag des Kunden in Textform veranlasst die Ratiodata unentgeltlich einen Standardeintrag des Kunden mit seiner Rufnummer, seiner Firma (Namen) und seiner Anschrift in öffentliche gedruckte und elektronische Teilnehmerverzeichnisse (z.B. Telefonbuch) und für die Erteilung von telefonischen Auskünften bzw. die Löschung dessen. Sofern der Kunde den Eintrag von Mitbenutzern verlangt, erfolgt die Eintragung nur bei Zustimmung des jeweiligen Mitbenutzers und nur gegen gesonderte Vergütung gemäß jeweils aktueller Preisliste. Ratiodata haftet nicht für falsche oder verspätete Einträge, soweit sie diese nicht zu vertreten hat. Über die Rufnummer des Kunden können die in öffentlichen gedruckten oder auf elektronischen Medien gespeicherten Anschlussdaten (z.B. Name, Adresse) durch Dritte erfragt werden (sog. Inversssuche). Der Erteilung von Auskünften im Rahmen der Inversssuche kann der Kunde jederzeit widersprechen. Nach Eingang eines Widerspruchs wird Ratiodata die Rufnummer des Kunden mit einem Sperrvermerk für die Inversssuche versehen.
- 25.3.5 Der Kunde kann Ratiodata beauftragen, zu veranlassen, dass seine Rufnummer in die von der Bundesnetzagentur geführte Sperrliste für R-Gespräche aufgenommen wird. Für die Freischaltung gesperrter Rufnummernbereiche oder die Löschung von der Sperrliste kann eine Vergütung gemäß jeweils aktueller Preisliste anfallen.

#### 25.4 Für Mobilfunkdienste gilt:

- 25.4.1 Ratiodata bietet dem Kunden nach gesondertem Vertrag Mobilfunkdienste im eigenen Namen und auf eigene Rechnung an. Ratiodata bedient sich dabei zur Leistungserbringung der Leistung eines Mobilfunknetzbetreibers.
- 25.4.2 Ratiodata überlässt dem Kunden im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten einen Mobilfunkanschluss im vereinbarten Mobilfunknetz und stellt ihm eine Rufnummer zur Verfügung. Ratiodata ist berechtigt, die Teilnehmerrufnummer aufgrund einer Maßnahme oder Entscheidung der Bundesnetzagentur oder aufgrund vom Netzbetreiber vorgegebener technischer Eigenarten des Mobilfunknetzes zu ändern, ohne dass dadurch dem Kunden Einwendungen und/oder Ansprüche gegen Ratiodata zustehen.
- 25.4.3 Der Kunde erhält für die Laufzeit des Vertrages eine mit der zugeteilten Rufnummer und einer persönlichen Identifikationsnummer (PIN) kodierte Mobilfunkkarte sowie einen entsprechenden persönlichen Entsperrcode (Personal Unlocking Key - PUK). Die Mobilfunkkarte bleibt Eigentum der Ratiodata bzw. des Mobilfunknetzbetreibers und ist bei Ablauf der Gültigkeit bzw. zum Ende des Vertrages unaufgefordert an Ratiodata zurückzugeben. Ratiodata ersetzt die Mobilfunkkarte kostenpflichtig bei Verlust, bei Beschädigung und im Fall, dass der Kunde die Mobilfunkkarte zurückgegeben hat, weil der Verdacht besteht, dass der Personal Unlocking Key (PUK) unbefugten Dritten bekannt geworden sein könnte, oder wenn Ratiodata vom Kunden die Rückgabe der Mobilfunkkarte verlangt hat. Die Vergütung für den Ersatz bestimmt sich nach der jeweils aktuellen Preisliste.

Der Kunde verpflichtet sich, alle mit Ratiodata vereinbarten individuellen Informationen zur Nutzung eines Dienstes, wie beispielsweise Kennwörter jeglicher Art, im Falle von Mobilfunkleistungen insbesondere die persönlichen Identifikationsnummer (Personal Identification Number [PIN]) und den Personal Unlocking Key (PUK), geheim zu halten und vor unbefugter Nutzung durch Dritte zu schützen. Der Kunde haftet für alle von ihm zu vertretenden Schäden, die aus der unzulässigen Nutzung des Zugangs oder der Nutzung durch Dritte entstehen. Entsprechendes gilt für die infolge der Nutzung durch Dritte entstandene Vergütung.

- 25.4.4 Der Kunde kann die Identifizierung seines Mobilfunkanschlusses bzw. seiner -anschlüsse zur Inanspruchnahme und Abrechnung einer neben der Verbindung erbrachten Leistung unentgeltlich sperren zu lassen.
- 25.4.5 Eine Nutzung der Mobilfunknetze in Deutschland oder im Ausland ist nicht flächendeckend möglich.

Schadensersatz- bzw. Regressansprüche aus einer etwaig lückenhaften Verfügbarkeit eines dieser Netze sind daher ausgeschlossen. Aus technischen Gründen können Verbindungen mit anderen Telefonanschlüssen nicht jederzeit und an jedem Ort hergestellt und gehalten werden. Ob Verbindungen im Einzelfall hergestellt und gehalten werden können, hängt insbesondere von geographischen und atmosphärischen Bedingungen sowie von eventuell durch Hindernisse verursachten Funkschatten ab. Mobilfunkverbindungen zu Anschlüssen im Ausland sowie Mobilfunkverbindungen über ausländische Mobilfunknetze (internationales Roaming) werden nur hergestellt, soweit dies technisch möglich und mit ausländischen Netzbetreibern vereinbart ist.

25.4.6 Der Kunde ist damit einverstanden, dass Ratiodata oder von ihr beauftragte Dritte, z.B. Mobilfunkprovider, bei Teilnahme an dem von Bürgel Wirtschaftsinformationen GmbH & Co. KG, Gasstraße 18, 22761 Hamburg, betriebenen Fraud-Prevention-Pool (FPP) Daten, insbesondere über Beantragung, Sperrung und Beendigung des Vertrages, an den FPP übermittelt. Aufgabe des FPP ist es, seinen Vertragspartnern Informationen zu geben, um sie vor Forderungsausfällen zu schützen und ihnen gleichzeitig die Möglichkeit zu eröffnen, den Kunden bei Verlust der Mobilfunkkarte und/oder Missbrauch vor weiter gehenden Folgen zu bewahren. Die übermittelten Daten werden ausschließlich zu diesem Zweck verarbeitet und genutzt.

25.5 Für Voice over IP (VoIP) gilt:

25.5.1 Das VoIP-Endgerät muss an dem Standort betrieben werden, der im Vertrag für die jeweils genutzte Rufnummer angegeben ist. Nur an diesem Standort ist die Notruf-Funktionalität gegeben.

25.5.2 Sofern der Kunde den VoIP-Telefonie-Dienst an einem Standort benutzt, der nicht mit dem der Ratiodata angegebenen Ort für die genutzte Rufnummer übereinstimmt (künftig „**nomadische Nutzung**“ genannt), ist im Falle eines Notrufs (110, 112) die Rückverfolgung des Notrufs nicht möglich.

25.5.3 Bei Auslösen von Notrufen bei nomadischer Nutzung kann es auf Grund der Alarmierung einer örtlich nicht zuständigen Notrufabfragestelle darüber hinaus zu Kostenforderungen kommen, weil z.B. die Feuerwehr am falschen Standort ausrückt. Der Kunde ist bei nomadischer Nutzung verpflichtet, für Folgekosten durch Notrufe außerhalb des angegebenen Standortes aufzukommen und Ratiodata bei Inanspruchnahme auf erstes Anfordern davon freizustellen.

25.6 Für den Zugang zum Internet gilt:

25.6.1 Soweit Ratiodata dem Kunden den Zugang zum Internet vermittelt, ist Ratiodata nicht verpflichtet, die übermittelten Inhalte auf schadenstiftende Software (z.B. Viren) zu überprüfen, jedoch berechtigt, sie im Rahmen der gesetzlichen Möglichkeiten zu prüfen.

25.6.2 Ratiodata weist daraufhin, dass die Übertragung von Daten über und der Abruf von Informationen aus dem Internet Gefahren für die Datensicherheit und Datenintegrität bergen. Ratiodata hat hierauf keinen Einfluss. Es liegt im Verantwortungsbereich des Kunden, seine Daten gegen diese Gefahren zu schützen. Durch geeignete Hard- und Softwarelösungen, wie z.B. Firewall und Virens Scanner, lassen sich die Gefahren deutlich reduzieren. Derartige Produkte und Dienstleistungen können – nach gesonderter Vereinbarung – von Ratiodata erworben bzw. von dieser erbracht werden.

25.6.3 Der Kunde ist verpflichtet, die Informationspflichten nach dem Telemediengesetz (TMG) für Dienste, die er zur Nutzung bereithält oder zu denen er den Zugang zur Nutzung vermittelt, einzuhalten.

25.6.4 Soweit nicht ausdrücklich anders gekennzeichnet, sind alle Inhalte, die der Kunde im Rahmen des Internetzugangs abrufen, übermittelt oder auf seinen Web-Seiten bereitstellt, für Ratiodata fremde Informationen im Sinne des TMG.

25.6.5 Soweit Ratiodata dem Kunden Speicherplatz zur Verfügung stellt, ist der Kunde verantwortlich für die gespeicherten Inhalte. Alle Inhalte sind für Ratiodata fremde Informationen im Sinne des TMG. Der Kunde ist verpflichtet, Ratiodata von diesbezüglichen Ansprüchen Dritter auf erstes Anfordern freizustellen.

25.6.6 Der Kunde ist zur ressourcenschonenden Nutzung der erbrachten Dienste verpflichtet.

25.6.7 Der Kunde stellt Ratiodata von allen Ansprüchen auf erstes Anfordern frei, die auf einer Verletzung der vorgenannten Pflichten beruhen.

25.7 Bei missbräuchlicher Nutzung gilt:

- 25.7.1 Der Kunde darf die Leistungen der Ratiodata weder dauerhaft noch zeitweise Dritten im Rahmen des Weiterverkaufs (Resale) zur Verfügung stellen und/oder die Leistungen einsetzen, um Dritten gegenüber Telekommunikationsdienste zu erbringen. Als Dritte gelten nicht verbundene Unternehmen im Sinne von §§ 271, 290 HGB, § 15 AktG.
- 25.7.2 Der Kunde ist verpflichtet, keine beleidigenden, verleumderischen und/oder gesetzeswidrigen Inhalte über die von Ratiodata überlassenen Telekommunikationswege zu verbreiten und/oder einer solchen Verbreitung Vorschub zu leisten. Der Kunde stellt Ratiodata auf erstes Anfordern von allen Ansprüchen Dritter frei, die aus der tatsächlichen und/oder angeblichen Verletzung der vorgenannten Pflichten gegen Ratiodata erhoben werden.
- 25.7.3 Der Kunde verpflichtet sich, den Zugang zu Internetdienstleistungen sowie das Internet selbst nicht missbräuchlich zu nutzen, insbesondere
- keine Eingriffe in das Netz der Ratiodata oder in andere Netze vorzunehmen;
  - keine Kettenbriefe, SPAM, unerwünschte Werbemails, Computerviren, Trojaner oder Worms oder Vergleichbares (Malware) zu erstellen und/oder weiterzuleiten;
  - die nationalen und internationalen Urheber- und Nutzungsrechte zu achten;
  - keine Angebote abzurufen, zu speichern, online zugänglich zu machen, zu übermitteln, zu verbreiten, auf solche Informationen hinzuweisen oder Verbindungen zu solchen Seiten bereitzustellen (Hyperlinks), die
    - ⇒ pornographische Schriften im Sinne des § 184 Strafgesetzbuch (StGB) und/oder
    - ⇒ jugendgefährdende Inhalte im Sinne des Jugendmedienschutzstaatsvertrages (JMStV) darstellen,
    - ⇒ die im Sinne des Strafgesetzbuchs zum Rassenhass aufstacheln, Gewalt verherrlichen oder verharmlosen, den Krieg verherrlichen, für eine terroristische Vereinigung werben, zu einer Straftat auffordern,
    - ⇒ die das Ansehen von Ratiodata schädigen können, und/oder
    - ⇒ die ehrverletzende Äußerungen und/oder
    - ⇒ sonstige rechtswidrige Inhalte enthalten.
- 25.7.4 Der Kunde hat alle angemessenen Sorgfaltsmaßnahmen zu treffen, um zu verhindern, dass Mitarbeiter oder Dritte gegen die Regelungen der Ziffern 25.7.2 und/oder 25.7.3BT verstoßen.
- 25.7.5 Ratiodata ist berechtigt, den Zugang zu einem Angebot, das einen rechtswidrigen Inhalt aufweist, jederzeit ohne vorherige Ankündigung und ohne jegliche Ansprüche des Kunden daraus zu sperren.
- 25.7.6 Der Kunde hat die einschlägigen Vorschriften zum Datenschutz und des Schutzes der Privatsphäre Dritter zu beachten. Dabei hat er es insbesondere zu unterlassen, sich Zugang zu fremden Computersystemen zu verschaffen, oder Handlungen vorzunehmen, die zur Vorbereitung dienen, sich Zugang zu einem fremden Computersystem zu verschaffen (z.B. Portscans).
- 25.7.7 Der Kunde hat es zu unterlassen, sich mit Hilfe der im Rahmen des Leistungsangebotes verfügbaren Dienste Daten oder Informationen zu verschaffen, die nicht für ihn bestimmt sind. Darunter fällt auch der Missbrauch des Dienstes zum Kopieren, Abhören oder Abfangen von E-Mail-Nachrichten oder sonstigen Informationen, die nicht für den Kunden bestimmt sind.
- 25.7.8 Der Kunde hat es zu unterlassen, über die im Rahmen des Leistungsangebotes verfügbaren Dienste Sicherheitsvorkehrungen fremder Rechner oder Rechnersysteme, Netzwerke oder Zugang-Accounts zu umgehen („Hacken“) oder die Leistungsfähigkeit eines Rechners, Rechnersystems oder Netzwerkes über die üblicherweise gewährten Leistungen hinaus zu beeinträchtigen („Denial of Service“-Angriff).
- 25.7.9 Der Kunde verpflichtet sich, keine Einrichtungen zu benutzen oder Anwendungen auszuführen, deren Verwendung nicht den gesetzlichen Bestimmungen entspricht. Verursacht der Kunde vorsätzlich oder fahrlässig

eine Störung im Betrieb des Netzwerkes oder der Netzwerkdienste der Ratiodata, so ist der Kunde verpflichtet, Ratiodata die Kosten für die Störungsbeseitigung zu ersetzen.

- 25.7.10 Bei Einrichtung eines WLAN (Wireless LAN) stellt der Kunde durch geeignete Maßnahmen sicher, dass sein WLAN nur von durch ihn selbst autorisierten Nutzern verwendet wird und eine missbräuchliche Nutzung durch zumutbare Maßnahmen ausgeschlossen ist. Der Kunde hat die gesamte durch die Nutzung seines WLAN über seinen Ratiodata-Anschluss entstehende nutzungs- und volumenabhängige Vergütung zu bezahlen.
- 25.8 Für eine Sperre gilt:
- 25.8.1 Ratiodata ist berechtigt, die Inanspruchnahme der vertraglichen Leistungen durch den Kunden ganz oder teilweise zu verweigern (Sperre), wenn
- die hierzu in § 45k Abs. 2 TKG genannten Voraussetzungen vorliegen,
  - wegen einer im Vergleich zu den vorangegangenen sechs Abrechnungszeiträumen besonderen Steigerung des Verbindungsaufkommens auch die Höhe der Vergütungsforderung von Ratiodata in besonderem Maße ansteigt und Tatsachen die Annahme rechtfertigen, dass der Kunde diese Vergütungsforderung beanstanden wird, oder wenn
  - ernsthafte Schäden an den Einrichtungen der Ratiodata, insbesondere des Netzes, oder schädliche Störungen beim Netzbetrieb durch ein Gerät des Kunden oder eine Gefährdung der öffentlichen Sicherheit drohen.
- 25.8.2 Im Falle eines Rufnummernmissbrauchs ist Ratiodata nach § 45o Satz 3 TKG unter den dort genannten Voraussetzungen zu einer Sperre gesetzlich verpflichtet.
- 25.8.3 Der Kunde bleibt auch im Fall der Sperrung verpflichtet, die nutzungsunabhängige Vergütung zu bezahlen.
- 25.8.4 Dauert der Grund, der zur Sperrung geführt hat, nach einem Zeitraum von einer Woche nach Durchführung der Sperrung an, darf Ratiodata den Netzzugang des Kunden insgesamt sperren (Vollsperrung), wobei Notrufmöglichkeiten zu den Rufnummern 110 und 112 in dieser Zeit aufrechterhalten werden.
- 25.8.5 Liegen die Voraussetzungen für eine Sperre nicht mehr vor, wird Ratiodata diese aufheben.
- 25.9 In Ergänzung zu Ziffer 15.5AT gilt:
- Der Vertrag über Telekommunikationsdienste kann von Ratiodata ohne Einhaltung einer Frist gekündigt werden, wenn der Kunde auf Verlangen der Ratiodata nicht innerhalb eines Monats den Antrag des dinglich Berechtigten auf Abschluss eines Vertrags zu einer Nutzung des Grundstücks nach dem amtlichen Muster eines Nutzungsvertrages gemäß der Anlage zu § 45a TKG vorlegt oder der dinglich Berechtigte den Nutzungsvertrag kündigt.
  - Der Vertrag über Telekommunikationsdienste kann vom Kunden ohne Einhaltung einer Frist gekündigt werden, wenn der Antrag im Sinne des vorstehenden Satzes fristgerecht vorgelegt wurde, ein früherer Nutzungsvertrag nicht gekündigt worden ist und Ratiodata den Antrag des Eigentümers auf Abschluss eines Nutzungsvertrags diesem gegenüber nicht innerhalb eines Monats durch Übersendung des von ihm unterschriebenen Vertrags annimmt.
- 25.10 Der Vertrag über Telekommunikationsdienste kann vom Kunden über die betroffene Dienstleistung nach Abmahnung mit erfolglosem Ablauf einer zur Abhilfe bestimmten, angemessenen Frist gekündigt werden, Ratiodata die nach Artikel 17 Abs. 4 der Richtlinie 2002/21/EG (Rahmenrichtlinie) verbindlich geltenden Normen und technischen Anforderungen für die Bereitstellung von Telekommunikation für Endnutzer nicht einhält; § 314 BGB findet Anwendung.