

ALLGEMEINE BESTIMMUNGEN VECOS

I GENERAL TERMS AND CONDITIONS

Article 1 Definitions

In these General Terms and Conditions, the following terms shall have the meanings set out below, unless otherwise stipulated or apparent from the context:

- a. Vecos: the user of these General Terms and Conditions: Vecos Deutschland GmbH and/or any affiliated group company which enters into a Contract with the Customer;
- b. Customer: the natural or legal person with whom Vecos concludes a contract;
- c. Contract: any contract concluded between Vecos and the Customer, any amendment or supplement thereto, as well as actions and legal transactions for the preparation and execution of such contract.

Article 2 General

2.1 These General Terms and Conditions apply to all contracts between Vecos and the Customer, provided that the Customer is an entrepreneur (Section 14 German Civil Code – BGB), a legal entity under public law or a special fund under public law and Vecos incorporates these GTC. Deviating terms and conditions of the Customer shall only apply if Vecos has expressly agreed to their validity in writing or in text form (e.g. by e-mail).

2.2 These General Terms and Conditions shall likewise apply to all contracts with Vecos for which third parties must be engaged.

2.3 The applicability of any general purchasing conditions or other general terms of the Customer is expressly rejected.

2.4 If one or more provisions of these General Terms and Conditions are or become void, the remaining provisions shall remain unaffected. In such case Vecos and the Customer shall consult each other in order to agree on new provisions replacing the void or invalid provisions, taking into account the purpose and content of the original provisions as closely as possible.

2.5 The authoritative contract language is English. If a German or any other translation is provided, it is for information purposes only. In the event of discrepancies, the English version shall prevail.

Article 3 Agreements

3.1 Agreements shall only become binding upon confirmation by Vecos, for which text form pursuant to Section § 126b BGB is sufficient.

3.2 Amendments or supplements to the General Terms and Conditions or other amendments or supplements to the agreements shall only become binding upon confirmation by Vecos, for which text form pursuant to Section § 126b BGB is sufficient.

Article 4 Offers and Quotations

4.1 All offers, quotations, price lists, delivery times etc. of Vecos are non-binding unless they contain an acceptance period.

4.2 All prices are exclusive of value added tax and other charges imposed by authorities and are stated in euros.

4.3 If the acceptance deviates (even in non-material respects) from the offer contained in the quotation, Vecos shall not be bound thereby. In such case no contract shall be concluded on the basis of the deviating acceptance.

I ALLGEMEINE BESTIMMUNGEN

Artikel 1 Begriffsbestimmungen

In den vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen haben die nachstehenden Begriffe die folgende Bedeutung, sofern nicht anders angegeben wurde oder aus dem Kontext hervorgeht:

- a. Vecos: die Benutzerin dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen: Vecos Deutschland GmbH, und/oder eine Konzerngesellschaft der Vecos Deutschland GmbH, die mit dem Kunden einen Vertrag abschließt;
- b. Kunde: die natürliche oder juristische Person, mit der Vecos einen Vertrag schließt;
- c. Vertrag: jeder Vertrag, der zwischen Vecos und dem Kunden zustande kommt, jede Änderung oder Ergänzung dieses Vertrags, sowie Handlungen und Rechtsgeschäfte zur Vorbereitung und Ausführung dieses Vertrags.

Artikel 2 Allgemeines

2.1 Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten für alle Verträge zwischen Vecos und dem Kunden, sofern der Kunde Unternehmer (§ 14 BGB), eine juristische Person des öffentlichen Rechts oder ein öffentlich-rechtliches Sondervermögen ist und Vecos diese AGB einbezieht. Abweichende Bedingungen des Kunden gelten nur, wenn Vecos ihrer Geltung ausdrücklich schriftlich oder in Textform (z.B. per E-Mail) zustimmt.

2.2 Die vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen finden ebenfalls auf alle Verträge mit Vecos Anwendung, für deren Erfüllung Dritte herangezogen werden müssen.

2.3 Die Anwendbarkeit eventueller allgemeiner Einkaufs- oder sonstiger Geschäftsbedingungen des Kunden wird ausdrücklich abgewiesen.

2.4 Wenn eine oder mehrere Bestimmungen der vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen nichtig sind oder werden, bleiben die übrigen Bestimmungen dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen ungeschmälert in Kraft. Vecos und der Kunde werden sich in diesem Fall beraten, um sich auf neue Bestimmungen als Ersatz für die nichtigen bzw. aufgehobenen Bestimmungen zu einigen, wobei Zweck und Inhalt der ursprünglichen Bestimmungen dann so viel wie möglich berücksichtigt werden.

2.5 Maßgebliche Vertragssprache ist Englisch. Soweit eine deutsche oder sonstige Übersetzung zur Verfügung gestellt wird, dient diese ausschließlich der Information. Bei Abweichungen geht die englische Fassung vor.

Artikel 3 Verträge

3.1 Verträge werden erst durch die Bestätigung von Vecos, für welche Textform, § 126b BGB, ausreichend ist verbindlich.

3.2 Ergänzungen oder Änderungen der Allgemeinen Geschäftsbedingungen oder sonstige Änderungen oder Ergänzungen des Vertrags werden erst durch die Bestätigung von Vecos, für welche Textform, § 126b BGB, ausreichend ist, verbindlich.

Artikel 4 Angebote und Offerten

4.1 Alle Angebote, Offerten, Preislisten, Lieferzeiten usw. von Vecos sind unverbindlich, sofern sie keine Annahmefrist enthalten.

4.2 Alle Preise verstehen sich zzgl. Mehrwertsteuer sowie sonstiger behördlich auferlegter Abgaben und werden in Euro angegeben

4.3 Weicht die Annahme (auch in unwesentlichen Punkten) von dem in der Offerte enthaltenen Angebot ab, ist Vecos hieran nicht gebunden. In diesem Fall kommt kein Vertrag auf Grundlage der abweichenden Annahme zustande.

ALLGEMEINE BESTIMMUNGEN VECOS

4.4 A compilation of prices shall not oblige Vecos to perform part of the contract for a proportional price.

4.5 Offers or quotations do not automatically apply to future contracts.

4.6 Obvious errors or mistakes on the website as well as in brochures or other publications of Vecos are not binding for Vecos.

Article 5 Price changes

5.1 In the case of continuing obligations (in particular SaaS/Cloud/Service/Maintenance contracts), Vecos is entitled to adjust the agreed prices if, after conclusion of the contract, (i) personnel or subcontractor costs, (ii) hosting/telecommunication/cloud infrastructure costs, (iii) licence/third-party service costs, (iv) taxes/charges, or (v) other cost factors relevant to service provision increase or decrease. Vecos shall appropriately take cost reductions into account when adjusting prices.

5.2 Vecos shall notify the Customer of the adjustment at least 6 weeks before it becomes effective in text form (e.g. by e-mail) and explain the reasons.

5.3 If the Customer objects to the price change within 4 weeks after receipt of the notification, the price change shall be deemed not agreed. Vecos may then terminate the contract with 4 weeks' notice to the end of a calendar month. If the Customer does not object in due time, the price change shall take effect from the announced date.

5.4 The price adjustment provision pursuant to Article 5 shall apply to Service Level Agreements unless Article 46 contains a deviating provision.

Article 6 Confidentiality and non-acquisition clause

6.1 Both parties shall keep confidential all confidential information received from one another or from other sources in the course of their contract. Information shall be deemed confidential if this has been communicated by the other party or if it is evident from the nature of the information. The receiving party shall use the confidential information only for the purpose for which it was provided. Both parties shall bind their personnel and any third parties in writing to comply with these provisions.

6.2 If a party is required to disclose confidential information due to mandatory statutory provisions, official orders or final court decisions, it shall – as far as legally permitted – inform the other party in advance without undue delay and limit the scope of disclosure to the minimum necessary. Statutory rights of the other party (e.g. legal remedies) remain unaffected.

4.4 Eine Zusammenstellung von Preisen verpflichtet Vecos nicht, einen Teil des Vertrags zu einem entsprechend anteiligen Preis zu erfüllen.

4.5 Angebote oder Offerten gelten nicht automatisch für zukünftige Verträge.

4.6 Offensichtliche Fehler oder Irrtümer auf der Website sowie in Prospekten oder sonstigen Veröffentlichungen von Vecos sind für Vecos nicht verbindlich.

Artikel 5 Preisänderungen

5.1 Bei Dauerschuldverhältnissen (insbesondere SaaS-/Cloud-/Service-/Wartungsverträgen) ist Vecos berechtigt, die vereinbarten Preise anzupassen, soweit sich nach Vertragsschluss (i) Kosten für Personal oder Nachunternehmer, (ii) Kosten für Hosting/Telekommunikation/Cloud-Infrastruktur, (iii) Kosten für Lizenzen/Third-Party-Services, (iv) Steuern/Abgaben oder (v) sonstige für die Leistungserbringung maßgebliche Kosten erhöhen oder verringern. Vecos wird bei der Anpassung Kostensenkungen angemessen berücksichtigen.

5.2 Vecos teilt dem Kunden die Anpassung spätestens 6 Wochen vor Wirksamwerden in Textform (z.B. E-Mail) mit und erläutert die Gründe.

5.3 Widerspricht der Kunde der Preisänderung innerhalb von 4 Wochen nach Zugang der Mitteilung, gilt die Preisänderung als nicht vereinbart. Vecos kann den Vertrag dann mit einer Frist von 4 Wochen zum Ende eines Kalendermonats kündigen. Widerspricht der Kunde nicht fristgerecht, gilt die Preisänderung ab dem angekündigten Zeitpunkt.

5.4 Die Preisänderungsregelung nach Artikel 5 findet auf Service Level Agreements Anwendung, sofern Artikel 46 keine abweichende Bestimmung enthält.

Artikel 6 Geheimhaltung und Abwerbeverbot

6.1 Beide Parteien sind in Bezug auf alle vertraulichen Informationen, die sie im Rahmen ihres Vertrags voneinander oder aus anderer Quelle erhalten haben, zur Geheimhaltung verpflichtet. Informationen gelten als vertraulich, wenn dies von der anderen Partei mitgeteilt wurde oder wenn es aus der Art der Informationen hervorgeht. Die Partei, die die vertraulichen Informationen erhält, wird diese nur für den Zweck, für den sie erteilt wurden, nutzen. Beide Parteien werden ihr Personal und eventuelle Dritte zur Einhaltung dieser Bestimmungen schriftlich verpflichten.

6.2 Ist eine Partei aufgrund zwingender gesetzlicher Vorschriften, behördlicher Anordnungen oder rechtskräftiger gerichtlicher Entscheidungen verpflichtet, vertrauliche Informationen offenzulegen, wird sie – soweit rechtlich zulässig – die andere Partei unverzüglich vorab informieren und den Umfang der Offenlegung auf das erforderliche Minimum beschränken. Gesetzliche Rechte der anderen Partei (z.B. Rechtsbehelfe) bleiben unberührt.

ALLGEMEINE BESTIMMUNGEN VECOS

Article 7 Intellectual and Industrial Property Rights

7.1 All intellectual and industrial property rights to all software, devices or other materials developed or provided under the contract – such as analyses, designs, documentation, reports, quotations and preparatory materials – shall remain the exclusive property of Vecos or its licensors. The Customer only receives the usage rights and authorisations expressly granted to it under these General Terms and Conditions or otherwise, and shall not otherwise reproduce the software or other materials nor make copies thereof.

7.2 The Customer is aware that the software, devices and other materials provided contain confidential information and trade secrets of Vecos or its licensors. Without prejudice to Article 6, the Customer undertakes to keep such software, devices and materials confidential, not to disclose or make them available to third parties, and to use them only for the purpose for which they were provided. Third parties shall also include persons employed by the Customer who do not necessarily need to use such software, devices and/or materials.

7.3 The Customer is prohibited from removing or altering any designations relating to copyrights, trademarks, trade names or other intellectual or industrial property rights from the software, devices or materials, including designations relating to confidentiality.

7.4 Vecos is entitled to implement technical measures to protect the software. If Vecos has protected the software by technical means, the Customer may not remove or circumvent such protection. If the Customer is unable to create a backup copy due to the protection measures, Vecos shall provide one to the Customer upon request.

7.5 Except in cases where Vecos provides the Customer with a backup copy of the software, the Customer is entitled to make and/or retain one (1) backup copy of the software.

For the purposes of these General Terms and Conditions, a backup copy means a tangible item onto which the software has been recorded solely for the purpose of replacing the original copy of the software in the event of involuntary loss of ownership or involuntary damage. The backup copy must be an identical copy with the same labels and markings as the original.

7.6 If the Customer develops software itself or has software developed by a third party or intends to do so and requires information regarding interoperability with the software provided by Vecos, the Customer shall request such information in writing. Vecos shall inform the Customer within a reasonable period whether and under which conditions – including financial conditions and conditions regarding any third parties – the information will be provided. Interoperability means the ability of software to exchange data with other components of a computer system and/or other software and to use such data for communication.

7.7 Subject to the other provisions of these General Terms and Conditions, the customer is entitled to remedy defects in the software provided to him if this is necessary for the intended use of the software arising from its nature. Wherever these General Terms and Conditions

Artikel 7 Geistige und gewerbliche Eigentumsrechte

7.1 Alle geistigen und gewerblichen Eigentumsrechte an allen gemäß dem Vertrag entwickelten oder bereitgestellten Softwareprogrammen, Geräten oder anderen Materialien, wie Analysen, Entwürfen, Dokumentationen, Berichten, Offerten, sowie Materialien zur Vorbereitung derselben, bleiben das ausschließliche Eigentum von Vecos oder ihren Lizenzgebern. Der Kunde erhält ausschließlich Nutzungsrechte und Befugnisse, die ihm durch die vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen oder anderweitig zuerkannt werden und im Übrigen wird er die Software oder die anderen Materialien weder vervielfältigen noch kopieren.

7.2 Dem Kunden ist bekannt, dass die bereitgestellte(n) Software, Geräte und andere Materialien vertrauliche Informationen und Betriebsgeheimnisse von Vecos oder deren Lizenzgeber enthalten. Der Kunde verpflichtet sich, unbeschadet der Bestimmung in Artikel 6 der vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen, diese Software, Geräte und Materialien geheim zu halten, Dritten nicht bekannt zu geben oder zur Nutzung zu überlassen und nur für den Zweck zu nutzen, zu dem diese ihm bereitgestellt wurden. Unter Dritte wird auch verstanden: alle Personen, die in der Firma des Kunden tätig sind und die Software, Geräte und/oder anderen Materialien nicht notwendigerweise zu nutzen brauchen.

7.3 Dem Kunden ist es untersagt, Kennzeichnungen in Bezug auf Urheberrechte, Marken, Handelsnamen oder sonstige geistige oder gewerbliche Rechte aus der Software, den Geräten oder Materialien zu entfernen oder zu ändern, einschließlich Bezeichnungen in Bezug auf den vertraulichen Charakter und die Geheimhaltung der Software.

7.4 Vecos ist berechtigt, zum Schutz der Software technische Maßnahmen zu ergreifen.

Hat Vecos die Software mit technischen Mitteln geschützt, darf der Kunde diesen Schutz nicht entfernen oder umgehen. Kann der Kunde wegen der Schutzmaßnahmen keine Sicherungskopie der Software machen, wird Vecos dem Kunden auf seinen Wunsch eine Sicherungskopie der Software zur Verfügung stellen.

7.5 Außer in Fällen, in denen Vecos dem Kunden eine Sicherungskopie der Software zur Verfügung stellt, ist der Kunde berechtigt, eine (1) Sicherungskopie der Software anzufertigen bzw. aufzubewahren.

Unter Sicherungskopie wird in diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen verstanden: einen materiellen Gegenstand, auf den die Software aufgezeichnet wurde, ausschließlich zum Ersatz des ursprünglichen Exemplars der Software bei unfreiwilligem Eigentumsverlust oder unfreiwilliger Beschädigung. Die Sicherungskopie muss eine identische Kopie sein mit denselben Etiketten und Kennzeichnungen wie das Original.

7.6 Entwickelt der Kunde Software oder entwickelt ein Dritter Software für den Kunden, oder aber beabsichtigt der Kunde dies zu tun und braucht er im Zusammenhang mit der Interoperabilität der zu entwickelnden Software und der ihm von Vecos bereitgestellten Software Informationen, um diese Interoperabilität sicherzustellen, wird der Kunde die erforderlichen Informationen schriftlich bei Vecos anfordern. Vecos wird dann innerhalb einer angemessenen Frist mitteilen, ob und unter welchen Bedingungen, einschließlich finanzieller Bedingungen und Bedingungen in Bezug auf die vom Kunden eventuell zu beauftragenden Dritten, dem Kunden die beantragten Informationen bereitgestellt werden. Unter Interoperabilität wird in diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen verstanden: die Fähigkeit der Software, Daten mit anderen Komponenten eines Computersystems und/oder anderer Software auszutauschen und diese für die Kommunikation zu nutzen.

7.7 Unter Beachtung der sonstigen Bestimmungen der vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen ist der Kunde berechtigt, Mängel in der ihm bereitgestellten Software zu beheben, wenn dies für die aus der

ALLGEMEINE BESTIMMUNGEN VECOS

refer to rights or obligations relating to defects, "defects" shall be understood to mean the failure to meet the functional specifications communicated in writing by Vecos and, in the case of the development of customized software, the expressly agreed functional specifications. A defect shall only be deemed to exist if it can be demonstrated and reproduced. The customer is obliged to inform Vecos of any defects immediately.

7.8 Vecos shall indemnify the Customer against claims alleging that software, devices or materials developed by Vecos infringe intellectual or industrial property rights valid in Germany, provided that the Customer immediately informs Vecos in writing of the claim and leaves the handling of the matter, including settlement negotiations, entirely to Vecos. The Customer shall provide Vecos with the necessary powers of attorney, information and cooperation. The indemnification obligation shall lapse insofar as the infringement relates to modifications made by the Customer or third parties commissioned by the Customer.

7.9 If it is finally determined or, in Vecos' view, highly probable that the software, devices or materials provided infringe third-party intellectual or industrial property rights, Vecos shall, at its discretion,

- (i) procure the right for continued contractual use for the Customer, or
- (ii) modify or replace the affected items with equivalent items, so that contractual use can continue.

If such is not possible on reasonable terms, Vecos may discontinue the affected services and reimburse Customer on a pro-rata basis for remuneration paid for periods during which use is not possible.

The Customer shall notify Vecos in text form without delay of any third-party claims, allow Vecos exclusive conduct of defence and settlement, and provide reasonable assistance. Any settlements binding the Customer require the Customer's prior text form consent. The indemnification obligation does not apply if the infringement is due to (a) Customer specifications/materials, (b) Customer modifications, or (c) use outside the contractual purpose.

7.10 The Customer warrants that no third-party rights prevent the provision of software, devices or materials to Vecos for use or modification, and shall indemnify Vecos against claims alleging that such provision/use/modification infringes third-party rights.

7.11 The Customer grants Vecos a simple, non-transferable and non-sublicensable right to use the Customer's name and corporate identifiers/logo solely for reference and marketing purposes (e.g., on the website, in presentations or in proposal documents). Any use in additional media or contexts shall require the Customer's prior written consent. The Customer's confidential information is excluded from such use.

Article 8 Execution of the agreement

Art der Software hervorgehende bezweckte Benutzung dieser Software erforderlich ist. Wo in diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen von Rechten oder Pflichten in Bezug auf Mängel die Rede ist, wird unter Mängel verstanden: die Nichterfüllung der von Vecos schriftlich mitgeteilten Funktionsspezifikationen und, bei der Entwicklung maßgeschneiderter Software, der ausdrücklich vereinbarten Funktionsspezifikationen. Von einem Mangel ist nur dann die Rede, wenn dieser nachgewiesen und reproduziert werden kann. Der Kunde ist verpflichtet, Vecos sofort über Mängel zu informieren.

7.8 Vecos stellt den Kunden von sämtlichen Ansprüchen frei, die auf der Behauptung beruhen, dass die von Vecos selbst entwickelte Software, Geräte oder Materialien ein in Deutschland gültiges geistiges Eigentumsrecht verletzen, sofern der Kunde Vecos unverzüglich und schriftlich über das Bestehen und den Inhalt eines solchen Anspruchs informiert und die vollständige Führung des Verfahrens, einschließlich etwaiger Vergleichsverhandlungen, ausschließlich Vecos überlässt. Der Kunde erteilt Vecos die erforderlichen Vollmachten, stellt die notwendigen Informationen zur Verfügung und bietet die notwendige Unterstützung, damit Vecos – soweit erforderlich – solche Ansprüche im Namen des Kunden abwehren kann. Diese Freistellungsverpflichtung entfällt, wenn und soweit die behauptete Rechtsverletzung im Zusammenhang mit vom Kunden an der Software, den Geräten oder Materialien vorgenommenen Änderungen steht.

7.9 Wird rechtskräftig festgestellt oder liegt nach Ansicht von Vecos eine überwiegende Wahrscheinlichkeit vor, dass von Vecos bereitgestellte Software, Geräte oder Materialien Rechte Dritter an geistigem oder gewerblichem Eigentum verletzen, wird Vecos nach eigenem Ermessen

- (i) dem Kunden das Recht zur weiteren vertragsgemäßen Nutzung verschaffen oder
- (ii) die betroffenen Bestandteile ändern oder durch gleichwertige Bestandteile ersetzen, sodass die vertragsgemäße Nutzung fortgesetzt werden kann.

Ist dies Vecos unter angemessenen Bedingungen nicht möglich, kann Vecos die betroffenen Leistungen einstellen; in diesem Fall erstattet Vecos anteilig bereits gezahlte Vergütungen für den Zeitraum, in dem die Nutzung nicht möglich ist.

Der Kunde wird Vecos unverzüglich in Textform über geltend gemachte Ansprüche Dritter informieren, Vecos die alleinige Prozessführung und Vergleichsführung überlassen und Vecos in angemessenem Umfang unterstützen. Vergleiche, die den Kunden verpflichten (z.B. Anerkennnisse, Unterlassung mit Vertragsstrafe), bedürfen der vorherigen Zustimmung des Kunden in Textform.

Diese Freihaltungspflicht entfällt, soweit die Rechtsverletzung auf (a) Vorgaben/Materialien des Kunden, (b) kundenseitige Änderungen oder (c) eine Nutzung außerhalb des Vertragszwecks zurückzuführen ist.

7.10 Der Kunde gewährleistet, dass sich keine Rechte Dritter der Bereitstellung von Software, Geräten oder Materialien an Vecos zur Nutzung oder Bearbeitung widersetzen und der Kunde wird Vecos freihalten von allen Aktionen, die auf der Behauptung basieren, dass eine solche Bereitstellung Nutzung oder Bearbeitung ein Recht Dritter verletzt.

7.11 Der Kunde räumt Vecos ein einfaches, nicht übertragbares und nicht unterlizenzierbares Recht ein, den Namen und die Unternehmenskennzeichen/Logo ausschließlich zu Referenz- und Werbezwecken (z. B. auf der Website, in Präsentationen oder in Angebotsunterlagen) zu verwenden. Eine Nutzung in darüber hinausgehenden Medien oder Kontexten erfolgt nur nach vorheriger schriftlicher Zustimmung des Kunden. Vertrauliche Informationen des Kunden sind von der Nutzung ausgenommen.

Artikel 8 Vertragserfüllung

ALLGEMEINE BESTIMMUNGEN VECOS

8.1 Unless expressly a specific result is agreed, the obligations of Vecos are service obligations. Any agreed service levels/availability result exclusively from the individual contract and/or SLA.

8.2 Vecos performs services to the best of its knowledge and ability, professionally and in accordance with the state of the art.

8.3 If required for proper performance, Vecos may have activities performed by third parties.

8.4 Vecos is only obliged to (continue to) perform if the Customer provides required data/information in the form requested by Vecos.

8.5 Vecos may temporarily restrict access to the product or deactivate functions where necessary

- (i) for maintenance, updates/upgrades,
- (ii) to avert concrete security risks,
- (iii) to ensure stability/integrity of operation.

Planned maintenance windows shall be notified at least 48 hours in advance in text form, where possible, and preferably outside business hours. Unplanned security-related actions may occur without prior notice; notification shall follow without delay in text form.

Availability is governed by the SLA. Statutory rights and Article 14 remain unaffected.

Article 9 Amendment of the agreement

9.1 If it becomes apparent during performance of the contract that it is necessary for proper performance to amend or supplement the contract, the parties shall adjust the contract accordingly in good time and by mutual agreement.

9.2 If the parties agree that the contract is to be amended or supplemented, this may affect the time of completion of performance. Vecos shall inform the Customer thereof as soon as possible.

9.3 If the amendment or supplement to the contract has financial and/or qualitative consequences, Vecos shall inform the Customer thereof in advance.

9.4 Amendments and supplements to the contract must be made at least in text form, unless a stricter form is prescribed by law.

Article 10 Obligations of the customer

10.1 The Customer shall ensure that all data, devices and premises which Vecos considers necessary or which the Customer should reasonably understand to be necessary for performance of the contract are made available to Vecos in good time.

10.2 Software, telecommunications facilities, websites, materials, databases or data on a data carrier provided by the Customer to Vecos shall comply with the specifications communicated by Vecos. Liability shall be governed exclusively by Article 14.

10.3 The Customer shall ensure that the devices used for access to and use of the product function properly. Within its company, the Customer shall be responsible for the use and application of the devices, software and services to be provided by Vecos as well as for control and security procedures and adequate system administration.

8.1 Die Verpflichtungen von Vecos aus dem Vertrag sind – soweit nicht ausdrücklich ein bestimmter Erfolg vereinbart ist – Dienst-/Leistungspflichten. Etwaige zugesicherte Service Levels und Verfügbarkeiten ergeben sich ausschließlich aus dem Einzelvertrag und/oder dem SLA.

8.2 Vecos erbringt die Leistungen nach bestem Wissen und Können, fachmännisch und nach dem Stand der Technik.

8.3 Falls und sofern eine gute Vertragserfüllung dies verlangt, ist Vecos berechtigt, bestimmte Tätigkeiten von Dritten ausführen zu lassen.

8.4 Vecos ist nur zur (weiteren) Erfüllung des Vertrags verpflichtet, wenn der Kunde die von Vecos verlangten Daten und Informationen in der von Vecos erwünschten Form und Weise erteilt hat.

8.5 Vecos ist berechtigt, den Zugang zum Produkt vorübergehend zu beschränken oder Funktionen vorübergehend zu deaktivieren, soweit dies

- (i) zur Wartung, Durchführung von Updates/Upgrades,
- (ii) zur Abwehr konkreter Sicherheitsrisiken oder
- (iii) zur Sicherstellung der Stabilität/Integrität des Betriebs erforderlich ist.

Geplante Wartungsfenster kündigt Vecos – soweit möglich – mindestens 48 Stunden vorher in Textform an und führt sie vorzugsweise außerhalb üblicher Geschäftszeiten durch. Ungeplante, sicherheitsrelevante Maßnahmen dürfen ohne Vorankündigung erfolgen; Vecos informiert den Kunden hierüber unverzüglich in Textform.

Die Verfügbarkeit richtet sich nach dem vereinbarten SLA. Gesetzliche Ansprüche und Ansprüche nach Artikel 14 bleiben unberührt.

Artikel 9 Änderung des Vertrags

9.1 Stellt sich während der Vertragserfüllung heraus, dass es für eine ordentliche Ausführung erforderlich ist, den Vertrag zu ändern oder zu ergänzen, werden die Parteien rechtzeitig und im gegenseitigen Einvernehmen den Vertrag entsprechend anpassen.

9.2 Wird von den Parteien vereinbart, dass der Vertrag geändert oder ergänzt wird, kann der Zeitpunkt der Vollendung der Vertragserfüllung dadurch beeinflusst werden. Vecos wird den Kunden darüber möglichst bald informieren.

9.3 Wenn die Änderung oder Ergänzung des Vertrags finanzielle und/oder qualitative Folgen hat, wird Vecos den Kunden darüber im Voraus informieren.

9.4 Änderungen und Ergänzungen des Vertrags bedürfen mindestens der Textform, soweit nicht gesetzlich eine strengere Form vorgeschrieben ist.

Artikel 10 Verpflichtungen des Kunden

10.1 Der Kunde sorgt dafür, dass alle Daten, Geräte und Räume, die Vecos als erforderlich betrachtet oder von denen der Kunde angemessenerweise verstehen sollte, dass diese für die Vertragserfüllung erforderlich sind, fristgerecht an Vecos bereitgestellt werden.

10.2 Vom Kunden an Vecos bereitgestellte Software, Telekommunikationseinrichtungen, Websites, Materialien, Datenbanken oder Daten auf einem Informationsträger sollen den von Vecos mitgeteilten Spezifikationen entsprechen. Die Haftung richtet sich ausschließlich nach Artikel 14.

10.3 Der Kunde sorgt dafür, dass die für den Zugriff und die Benutzung des Produkts benutzten Geräte ordnungsgemäß funktionieren. Der Kunde ist in seiner Firma verantwortlich für die Benutzung und Anwendung der Geräte, Software und der von Vecos zu erbringenden Dienstleistungen sowie für die Kontroll- und Sicherungsverfahren und eine angemessene Systemverwaltung.

10.4 Werden die für die Vertragserfüllung erforderlichen Daten Vecos nicht, nicht fristgemäß oder nicht vereinbarungsgemäß zur Verfügung gestellt oder erfüllt der Kunde seine Verpflichtungen auf andere Weise

ALLGEMEINE BESTIMMUNGEN VECOS

10.4 If the data required for performance of the contract are not provided to Vecos, not provided in good time or not provided in accordance with the agreements, or if the Customer otherwise fails to meet its obligations, Vecos shall in any case be entitled to suspend performance of the contract and to charge the costs thereby incurred at its usual rates.

10.5 If employees of Vecos perform their activities at the Customer's premises, the Customer shall ensure free of charge that the facilities reasonably required by these employees, such as – where applicable – a workplace with telecommunications facilities etc., are made available. The Customer shall indemnify Vecos against claims of third parties, including employees of Vecos, who suffer damage in connection with performance of the contract as a result of acts or omissions of the Customer or as a result of unsafe conditions in its company.

10.6 The Customer is obliged to inform Vecos without delay of any facts and circumstances that may be important for proper performance of the contract.

10.7 The Customer shall refrain from any actions which make it impossible for Vecos to properly perform the contract.

10.8 The Customer must keep access data/passwords secret, protect them against access by unauthorised persons and inform Vecos without delay in text form if there are indications of misuse.

10.9 The Customer may not store or transmit any content the provision, publication or use of which infringes applicable law or third-party rights.

10.10 Within its area of responsibility, the Customer shall take appropriate IT security measures in accordance with the state of the art (in particular virus protection, secure passwords/2FA, role and rights concepts), insofar as this is required for use of the product.

10.11 Unless expressly regulated in the individual contract/SLA, the Customer itself shall be responsible for the regular backup of its data.

10.12 If the Customer is in material breach of 10.8–10.10, Vecos shall be entitled, after prior warning in text form and setting of a reasonable period, to temporarily block access insofar as this is necessary and proportionate.

Article 11 Delivery and time of delivery

11.1 This Article 11 applies only insofar as Vecos supplies physical products (e.g. hardware, data carriers) to the Customer.

11.2 The delivery periods stated by Vecos shall not be deemed to be fixed dates.

11.3 Exceeding a delivery period offered or confirmed by Vecos can only be attributed to Vecos if such exceeding has been caused by its acts and/or omissions.

11.4 If a delivery period agreed between Vecos and the Customer is exceeded as a result of an event beyond the control of Vecos and not caused by its acts and/or omissions or as a result of an event pursuant to Article 15 of these General Terms and Conditions, this period shall automatically be extended by the period by which it is exceeded as a result of such event.

11.5 The Customer is obliged to accept the products delivered. If the Customer is in default in this respect, the costs thereby incurred shall be borne by the Customer.

11.6 Any shipping or transport costs shall be invoiced to the Customer separately.

Article 12 Transfer of Risk

12.1 The risk of loss of or damage to the goods which are the subject of the contract shall pass to the Customer at the moment at which they are

nicht, ist Vecos auf jeden Fall berechtigt, die Vertragserfüllung aufzuschieben und die dadurch entstandenen Kosten gemäß ihren üblichen Tarifen in Rechnung zu stellen.

10.5 Verrichten Mitarbeiter von Vecos ihre Tätigkeiten am Standort des Kunden, wird der Kunde kostenlos dafür sorgen, dass die von diesen Mitarbeitern vernünftigerweise verlangten Einrichtungen, wie – falls zutreffend – ein Arbeitsplatz mit Telekommunikationseinrichtungen usw. bereitgestellt werden. Der Kunde schützt Vecos gegen Ansprüche Dritter, einschließlich Mitarbeiter von Vecos, die im Zusammenhang mit der Vertragserfüllung Schaden erleiden, der durch Handlungen oder Unterlassungen des Kunden oder durch unsichere Situationen in seiner Firma entstanden sind.

10.6 Der Kunde ist verpflichtet, Vecos unverzüglich über die Tatsachen und Umstände, die für die korrekte Erfüllung des Vertrags wichtig sein können, zu informieren.

10.7 Der Kunde hat alle Handlungen zu unterlassen, die es für Vecos unmöglich machen, den Vertrag ordnungsgemäß zu erfüllen.

10.8 Der Kunde hat Zugangsdaten/Passwörter geheim zu halten, vor dem Zugriff Unbefugter zu schützen und Vecos unverzüglich in Textform zu informieren, wenn Anhaltspunkte für einen Missbrauch bestehen.

10.9 Der Kunde darf keine Inhalte speichern/übermitteln, deren Bereitstellung, Veröffentlichung oder Nutzung gegen geltendes Recht oder Rechte Dritter verstößt.

10.10 Der Kunde trifft in seinem Verantwortungsbereich angemessene IT-Sicherheitsmaßnahmen nach dem Stand der Technik (insb. Virenschutz, sichere Passwörter/2FA, Rechte- und Rollenkonzepte), soweit dies für die Nutzung des Produkts erforderlich ist.

10.11 Soweit nicht im Einzelvertrag/SLA ausdrücklich geregelt, ist der Kunde für die regelmäßige Sicherung seiner Daten selbst verantwortlich.

10.12 Verstößt der Kunde erheblich gegen 10.8–10.10, ist Vecos nach vorheriger Abmahnung in Textform und angemessener Fristsetzung berechtigt, den Zugang vorübergehend zu sperren, soweit dies erforderlich und verhältnismäßig ist.

Artikel 11 Lieferung und Lieferfrist

11.1 Dieser Artikel 11 gilt nur, soweit Vecos dem Kunden körperliche Produkte (z.B. Hardware, Datenträger) liefert.

11.2 Die von Vecos angegebenen Lieferzeiten gelten nicht als Ausschlussfristen.

11.3 Die Überschreitung einer von Vecos angebotenen oder bestätigten Lieferfrist kann Vecos nur vorgeworfen werden, sofern eine solche Überschreitung durch ihre Handlungen und/oder Unterlassungen entstanden ist.

11.4 Wird eine von Vecos mit dem Kunden vereinbarte Lieferfrist infolge eines Ereignisses, auf das Vecos keinen Einfluss hat und das nicht durch ihre Handlungen und/oder Unterlassungen oder infolge eines Ereignisses gemäß Artikel 15 dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen entstanden ist, überschritten, wird diese Frist automatisch um den Zeitraum verlängert, mit dem die Frist infolge eines solchen Ereignisses überschritten wurde.

11.5 Der Kunde ist verpflichtet, die gelieferten Produkte entgegenzunehmen. Bleibt der Kunde diesbezüglich im Verzug, gehen die somit entstandenen Kosten zu seinen Lasten.

11.6 Etwaige Versand- oder Transportkosten werden dem Kunden separat in Rechnung gestellt.

Artikel 12 Gefahrübergang

12.1 Die Gefahr auf Verlust oder Beschädigung der Waren, die Gegenstand des Vertrags sind, geht in dem Moment auf den Kunden

ALLGEMEINE BESTIMMUNGEN VECOS

delivered to the Customer legally and/or de facto and thus are brought within the control of the Customer or of a third party designated by the Customer.

12.2 This Article 12 applies only to physical products. In the case of SaaS/cloud services, no "transfer of risk" in the sense of sales law takes place; the provisions on availability and performance in the individual contract/SLA shall be decisive.

Article 13 Retention of title, Combination and Right of Retention

13.1 All products delivered by Vecos, including any designs, sketches, drawings, films, software, (electronic) files, etc., shall remain the property of Vecos until the Customer has fulfilled all obligations arising from all contracts concluded with Vecos.

13.2 If the Customer also manufactures a new item from goods delivered by Vecos, the Customer shall manufacture this item solely for Vecos and shall hold the newly manufactured item for Vecos until the Customer has paid all amounts owed under the contract; in such case, Vecos shall have all rights as owner to the newly manufactured item until full payment by the Customer.

13.3 The Customer is not authorised to pledge items subject to retention of title or to encumber them in any other way.

13.4 If third parties seize items delivered subject to retention of title or wish to establish or assert a right thereon, the Customer shall be obliged to inform Vecos thereof as soon as reasonably possible.

13.5 The Customer undertakes to insure the items delivered under retention of title against fire, explosion and water damage as well as theft and to maintain such insurance, and to present the insurance policy for inspection upon first request.

13.6 If Vecos enforces the retention of title, the Customer shall, after reasonable prior notice in text form, enable Vecos to access the items subject to retention of title and hand them over. Further rights shall be governed by the statutory provisions.

13.7 Vecos may retain objects, documents or data carriers made available to it in the course of performance of the contract only for due, undisputed or legally established claims arising from the same contractual relationship.

Article 14 Liability

14.1 Vecos shall be liable without limitation

- a) in the event of intent or gross negligence,
- b) for damages resulting from injury to life, body or health,
- c) under the Product Liability Act,
- d) to the extent of a guarantee assumed by Vecos, and
- e) in the event of fraudulent concealment of a defect.

14.2 In the event of simple negligence, Vecos shall – subject to statutory limitations of liability – only be liable for damages resulting from the breach of an essential contractual obligation (cardinal duty). Cardinal duties are obligations the fulfilment of which enables proper performance of the contract in the first place and on the observance of which the Customer may regularly rely. In such case, liability shall be limited to compensation for the foreseeable damage typical for the contract.

14.3 Liability for loss of profit, failure to achieve savings, loss due to business interruption and other indirect or consequential damage shall exist only in the cases of paragraph 14.1 or insofar as such damage is

über, an dem diese dem Kunden rechtlich und/oder de facto geliefert und folglich in die Gewalt des Kunden oder eines vom Kunden zu bestimmenden Dritten gebracht werden.

12.2 Dieser Artikel 12 gilt nur für körperliche Produkte. Bei SaaS-/Cloud-Leistungen findet kein „Gefahrübergang“ im kaufrechtlichen Sinne statt; maßgeblich sind die Verfügbarkeits- und Leistungsregelungen im Einzelvertrag/SLA.

Artikel 13 Eigentumsvorbehalt, Verbindung und Zurückbehaltung

13.1 Alle von Vecos gelieferten Produkte, darunter eventuell auch Entwürfe, Skizzen, Zeichnungen, Filme, Software, (elektronische) Dateien usw. bleiben das Eigentum von Vecos, bis der Kunde alle Verpflichtungen aus allen mit Vecos geschlossenen Verträgen erfüllt hat.

13.2 Stellt der Kunde (auch) aus den von Vecos gelieferten Sachen eine neue Sache her, macht der Kunde diese Sache nur für Vecos und hält der Kunde die neu hergestellte Sache für Vecos bis der Kunde alle gemäß dem Vertrag geschuldeten Beträge bezahlt hat; in dem Fall hat Vecos bis zum Zeitpunkt der vollständigen Begleichung durch den Kunden alle Rechte als Eigentümerin an der neu hergestellten Sache.

13.3 Der Kunde ist nicht befugt, die unter den Eigentumsvorbehalt fallenden Sachen zu verpfänden oder auf irgendeine andere Weise zu belasten.

13.4 Wenn Dritte die unter dem Eigentumsvorbehalt gelieferten Sachen pfänden oder daran ein Recht bestellen oder geltend machen wollen, ist der Kunde verpflichtet, Vecos darüber so schnell wie angemessenerweise möglich zu informieren.

13.5 Der Kunde verpflichtet sich, die unter Eigentumsvorbehalt gelieferten Sachen gegen Feuer, Explosions- und Wasserschäden sowie gegen Diebstahl zu versichern und versichert zu halten, und die Versicherungspolice auf eine erste Aufforderung zur Einsichtnahme vorzulegen.

13.6 Macht Vecos den Eigentumsvorbehalt geltend, wird der Kunde Vecos nach angemessener vorheriger Ankündigung in Textform den Zugang zu den unter Eigentumsvorbehalt stehenden Sachen ermöglichen und diese herausgeben. Weitergehende Rechte bleiben den gesetzlichen Vorschriften vorbehalten.

13.7 Vecos kann Gegenstände, Unterlagen oder Datenträger, die ihr im Rahmen der Durchführung des Vertrags überlassen wurden, nur wegen fälliger, unbestrittener oder rechtskräftig festgestellter Forderungen aus demselben Vertragsverhältnis zurückbehalten.

Artikel 14 Haftung

14.1 Vecos haftet unbeschränkt

- a) bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit,
- b) für Schäden aus der Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit,
- c) nach dem Produkthaftungsgesetz,
- d) im Umfang einer von Vecos übernommenen Garantie sowie
- e) bei arglistigem Verschweigen eines Mangels.

14.2 Bei einfacher Fahrlässigkeit haftet Vecos – vorbehaltlich gesetzlicher Haftungsbeschränkungen – nur für Schäden aus der Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht (Kardinalpflicht). Kardinalpflichten sind Pflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertrauen darf. In diesem Fall ist die Haftung auf den Ersatz des vorhersehbaren, typischerweise eintretenden Schadens begrenzt.

14.3 Eine Haftung für entgangenen Gewinn, ausgebliebene Einsparungen, Betriebsunterbrechungsschäden und sonstige mittelbare Schäden/Folgeschäden besteht nur in den Fällen des Abs. 14.1 oder

ALLGEMEINE BESTIMMUNGEN VECOS

typically foreseeable in the event of a breach of a cardinal duty pursuant to paragraph 14.2.

14.4 Vecos's liability under Section 14.2 is limited in amount to the remuneration paid by the Customer for the order from which the event giving rise to liability originates. If the contract constitutes a continuing obligation, liability shall, by way of deviation, be limited to the remuneration paid by the Customer under such continuing obligation during the twelve months preceding the occurrence of the event.

14.5 Liability for loss of data: In the event of loss of data, Vecos shall, in the case of simple negligence, only be liable insofar as the damage would also have occurred in the event of proper, regular data backup within the Customer's area of responsibility. In such case, liability shall be limited in amount to the typical recovery effort.

14.6 The foregoing provisions on liability shall also apply in favour of the legal representatives, employees and vicarious agents of Vecos.

Article 15 Force majeure

15.1 Force majeure exists if an external, unforeseeable event which cannot be averted even by exercising reasonable care temporarily or permanently prevents the affected party from fulfilling its performance obligations, and such event is not attributable to the affected party. Examples include, in particular: war, terrorism, civil unrest, natural disasters, fire, flooding, governmental measures, lawful strikes, large-scale disruptions of telecommunication or power networks.

15.2 Force majeure shall not exist solely because a supplier/subcontractor of the affected party fails to perform or fails to perform on time. Force majeure may only exist in this respect if the non-performance of the supplier/subcontractor is itself based on an event pursuant to Article 15.1 and the affected party proves that it has taken reasonable measures to avoid or overcome the disturbance of performance (e.g. alternative procurement/redundancies, insofar as customary in the industry and economically reasonable).

15.3 The affected party shall inform the other party without undue delay in text form of the occurrence, nature and expected duration of the force majeure and shall use its best efforts in good faith to resume performance as soon as possible. Performance obligations shall be suspended for the duration and to the extent of the effects of the force majeure.

15.4 If the force majeure lasts longer than 30 calendar days, each party shall be entitled to terminate the contract with regard to the part of the performance affected by the force majeure by giving 14 days' notice in text form; statutory rights remain unaffected.

15.5 Insofar as Vecos has partially performed services prior to the occurrence of force majeure and such services are objectively usable for the Customer, Vecos may invoice the agreed pro rata remuneration for such services. Further claims shall arise solely in accordance with statutory provisions and Article 14.

Article 16 Payment

16.1 Invoices shall be due and payable in accordance with the payment terms agreed in the offer/individual contract. Complaints regarding an invoice shall be addressed to Vecos in text form within 14 days from the invoice date. This period serves the purpose of prompt review; statutory objections and rights of the Customer remain unaffected.

soweit solche Schäden bei Verletzung einer Kardinalpflicht nach Abs. 14.2 typischerweise vorhersehbar sind.

14.4 Die Haftung von Vecos nach Ziffer 14.2 ist der Höhe nach begrenzt auf den Betrag der vom Kunden für diejenige Bestellung gezahlten Vergütung, aus der das haftungsbegründende Ereignis resultiert. Handelt es sich um ein Dauerschuldverhältnis, ist die Haftung abweichend hiervon maximal auf die Vergütungen begrenzt, die der Kunde im Rahmen dieses Dauerschuldverhältnisses in den zwölf Monaten vor Eintritt des Ereignisses gezahlt hat.

14.5 Haftung für Datenverlust: Bei Verlust von Daten haftet Vecos bei einfacher Fahrlässigkeit nur, soweit der Schaden auch bei ordnungsgemäßer, regelmäßiger Datensicherung im Verantwortungsbereich des Kunden eingetreten wäre. Die Haftung ist in diesem Fall der Höhe nach auf den typischen Wiederherstellungsaufwand beschränkt.

14.6 Die vorstehenden Haftungsregelungen gelten auch zugunsten der gesetzlichen Vertreter, Mitarbeiter und Erfüllungsgehilfen von Vecos.

Artikel 15 Höhere Gewalt

15.1 Höhere Gewalt liegt vor, wenn ein von außen kommendes, unvorhersehbares und auch bei Anwendung zumutbarer Sorgfalt nicht abwendbares Ereignis die betroffene Partei vorübergehend oder dauerhaft daran hindert, ihre Leistungspflichten zu erfüllen, und dieses Ereignis nicht von der betroffenen Partei zu vertreten ist. Beispiele sind insbesondere: Krieg, Terrorismus, Aufruhr, Naturkatastrophen, Brand, Überschwemmung, behördliche Maßnahmen, rechtmäßige Streiks, großflächige Störungen von Telekommunikations- oder Stromnetzen.

15.2 Keine höhere Gewalt liegt allein darin, dass ein Lieferant/Unterauftragnehmer der betroffenen Partei nicht oder nicht rechtzeitig leistet. Höhere Gewalt kann insoweit nur vorliegen, wenn die Nichtleistung des Lieferanten/Unterauftragnehmers ihrerseits auf einem Ereignis nach 15.1 beruht und die betroffene Partei nachweist, dass sie zur Vermeidung oder Überwindung der Leistungsstörung zumutbare Maßnahmen ergriffen hat (z.B. Ausweichbeschaffung/Redundanzen, soweit branchenüblich und wirtschaftlich zumutbar).

15.3 Die betroffene Partei informiert die andere Partei unverzüglich in Textform über Eintritt, Art und voraussichtliche Dauer der höheren Gewalt und wird sich nach Treu und Glauben um eine möglichst schnelle Wiederaufnahme der Leistungen bemühen. Leistungspflichten sind für die Dauer und im Umfang der Auswirkung der höheren Gewalt suspendiert.

15.4 Dauert die höhere Gewalt länger als 30 Kalendertage an, ist jede Partei berechtigt, den Vertrag hinsichtlich des von der höheren Gewalt betroffenen Leistungsteils mit einer Frist von 14 Tagen in Textform zu kündigen; gesetzliche Rechte bleiben unberührt.

15.5 Soweit Vecos bis zum Eintritt der höheren Gewalt Leistungen teilweise erbracht hat und diese für den Kunden objektiv nutzbar sind, darf Vecos die hierfür vereinbarte, anteilige Vergütung abrechnen. Weitergehende Ansprüche ergeben sich ausschließlich nach den gesetzlichen Vorschriften und Artikel 14.

Artikel 16 Zahlung

16.1 Rechnungen sind gemäß den im Angebot/Einzelvevertrag vereinbarten Zahlungsbedingungen fällig und zu zahlen. Beanstandungen einer Rechnung sind innerhalb von 14 Tagen nach Rechnungsdatum in Textform an Vecos zu richten. Die Frist dient der zeitnahen Prüfung; gesetzliche Einwendungen und Rechte des Kunden bleiben unberührt.

16.2 Soweit keine besonderen Zahlungsbedingungen vereinbart sind, gelten folgende Bedingungen:

ALLGEMEINE BESTIMMUNGEN VECOS

16.2 Insofar as no special payment conditions have been agreed, the following conditions shall apply:

- a) 40% upon placement of the order; payable before the start of the activities or before delivery of goods/materials;
- b) 40% upon handover/delivery or upon achievement of an agreed milestone;
- c) 20% within 14 days after invoicing.

16.3 If only goods/materials are delivered, the amounts pursuant to 16.2 b) and c) shall together fall due upon handover/delivery.

16.4 If the Customer is in default with a due payment, it shall owe default interest in accordance with the statutory provisions. Vecos reserves the right to assert further damage caused by default. The Customer shall bear the necessary and reasonable costs of legal enforcement in accordance with the statutory provisions.

16.5 If, after conclusion of the contract, it becomes apparent that Vecos' payment claim is jeopardised due to the Customer's lack of financial capacity (e.g. application for the opening of insolvency proceedings), Vecos shall be entitled to refuse further performance until provision of adequate security or advance payment. If security/advance payment is not provided despite a reasonable deadline, Vecos may withdraw from the contract or terminate the contract extraordinarily in accordance with the statutory provisions.

16.6 Payments by the Customer shall first be credited against costs and interest and subsequently against the oldest due claim, unless the Customer makes a different allocation instruction in text form at the time of payment.

16.7 The Customer may only set off claims that are undisputed or have been finally determined by a court of law. This shall not apply to counterclaims arising from the same contractual relationship, in particular from rights relating to defects or performance disruptions.

16.8 Rights of retention shall only be available to the Customer on the basis of counterclaims arising from the same contractual relationship. Statutory rights of retention due to defects shall remain unaffected.

16.9 In the event of payment default, Vecos shall be entitled, after prior notification in text form and setting of a reasonable deadline, to temporarily suspend access to the contractual services (e.g. SaaS access), insofar and as long as the suspension is necessary and proportionate and no overriding interests of the Customer conflict with this. The Customer's obligation to pay the agreed remuneration shall continue during the suspension.

Article 17 Termination

17.1 Each party shall be entitled to terminate the contract only if the other party culpably fails to fulfil essential contractual obligations after a proper written notice of default setting a reasonable deadline for remedy with as much detail as possible.

17.2 Contracts of indefinite duration may be terminated by either party with 30 days' notice to the end of a calendar month in text form, unless a deviating term/notice period has been agreed in the individual contract.

17.3 The right to extraordinary termination for good cause remains unaffected. Good cause shall exist in particular if (i) the other party breaches an essential contractual obligation despite a reasonable deadline, (ii) insolvency proceedings are opened over the assets of the other party or the opening is refused for lack of assets, or (iii) the other party is permanently unable to pay. Statutory claims (in particular damages pursuant to Article 14) remain unaffected.

17.4 If, at the time of termination pursuant to paragraph 1 of this Article, the Customer has already received services under the contract, such

a) 40 % bei Auftragserteilung; zahlbar vor Beginn der Tätigkeiten bzw. vor Lieferung von Gütern/Materialien;

b) 40 % bei Übergabe/Lieferung bzw. bei Erreichen eines vereinbarten Meilensteins;

c) 20 % innerhalb von 14 Tagen nach Rechnungsstellung.

16.3 Werden ausschließlich Güter/Materialien geliefert, sind die Beträge nach 16.2 b) und c) zusammen bei Übergabe/Lieferung fällig.

16.4 Gerät der Kunde mit einer fälligen Zahlung in Verzug, schuldet er Verzugszinsen nach den gesetzlichen Vorschriften. Vecos bleibt die Geltendmachung eines weitergehenden Verzugsschadens vorbehalten. Der Kunde trägt die erforderlichen und angemessenen Kosten der Rechtsverfolgung nach den gesetzlichen Vorschriften.

16.5 Wird nach Vertragsschluss erkennbar, dass der Zahlungsanspruch von Vecos durch mangelnde Leistungsfähigkeit des Kunden gefährdet wird (z.B. Antrag auf Eröffnung eines Insolvenzverfahrens), ist Vecos berechtigt, weitere Leistungen bis zur Leistung einer angemessenen Sicherheit oder Vorauszahlung zu verweigern. Erfolgt die Sicherheitsleistung/Vorauszahlung trotz angemessener Fristsetzung nicht, kann Vecos nach den gesetzlichen Vorschriften vom Vertrag zurücktreten bzw. den Vertrag außerordentlich kündigen.

16.6 Zahlungen des Kunden werden zunächst auf Kosten und Zinsen und anschließend auf die jeweils älteste fällige Forderung angerechnet, sofern der Kunde bei Zahlung in Textform eine abweichende Tilgungsbestimmung trifft.

16.7 Der Kunde kann nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Forderungen aufrechnen. Dies gilt nicht für Gegenforderungen aus demselben Vertragsverhältnis, insbesondere aus Mängel- oder Leistungsstörungenrechten.

16.8 Zurückbehaltungsrechte stehen dem Kunden nur wegen Gegenansprüchen aus demselben Vertragsverhältnis zu. Gesetzliche Zurückbehaltungsrechte wegen Mängeln bleiben unberührt.

16.9 Bei Zahlungsverzug ist Vecos berechtigt, nach vorheriger Ankündigung in Textform und angemessener Fristsetzung den Zugang zu vertragsgegenständlichen Leistungen (z.B. SaaS-Zugang) vorübergehend zu sperren, sofern und solange die Sperre erforderlich und verhältnismäßig ist und keine überwiegenden Interessen des Kunden entgegenstehen. Die Pflicht des Kunden zur Zahlung der vereinbarten Vergütung bleibt während der Sperre bestehen.

Artikel 17 Beendigung

17.1 Jede der Parteien ist nur dann zur Kündigung des Vertrages berechtigt, wenn die andere Partei nach einer ordnungsgemäßen, möglichst detaillierten schriftlichen Inverzugsetzung, die eine angemessene Frist zur Behebung des Mangels setzt, die Erfüllung wesentlicher Verpflichten aus dem Vertrag zurechenbar versäumt.

17.2 Verträge auf unbestimmte Zeit können von jeder Partei mit einer Frist von 30 Tagen zum Ende eines Kalendermonats in Textform gekündigt werden, sofern im Einzelvertrag keine abweichende Laufzeit/Kündigungsfrist vereinbart ist.

17.3 Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere vor, wenn (i) die andere Partei eine wesentliche Vertragspflicht trotz angemessener Fristsetzung verletzt, (ii) über das Vermögen der anderen Partei ein Insolvenzverfahren eröffnet oder mangels Masse abgelehnt wird oder (iii) die andere Partei dauerhaft zahlungsunfähig ist. Gesetzliche Ansprüche (insb. Schadensersatz nach Maßgabe von Artikel 14) bleiben unberührt.

17.4 Hat der Kunde zum Zeitpunkt der Kündigung im Sinne von Absatz 1 dieses Artikels im Rahmen der Vertragserfüllung bereits Leistungen erhalten, werden diese Leistungen und die damit zusammenhängende Zahlungsverpflichtung kein Gegenstand der Aufhebung sein, sofern

ALLGEMEINE BESTIMMUNGEN VECOS

services and the associated payment obligation shall not be affected by the termination, provided Vecos is not in default with respect to such services. Amounts invoiced by Vecos prior to termination for what has already been performed or delivered shall remain payable, subject to the preceding sentence, and shall become due immediately upon termination.

17.5 Insofar as no deviating provisions are made in the section-specific parts (Part II), the provisions of Article 17 shall apply to termination and terms.

Article 18 Cancellation

If the order is cancelled by the Customer, all costs already incurred by Vecos, including development and labour costs, shall be charged to the Customer.

Article 19 Miscellaneous Provisions, Choice of Law, Place of Jurisdiction, Amendments to these GTC

19.1 Amendments to these GTC: Vecos may amend these GTC for existing contracts with effect for the future, provided that there is an objective reason for this (e.g. changes in law, adaptation to technical or organisational changes, closure of regulatory gaps) and the amendment is reasonable for the Customer. Vecos shall notify the Customer of amendments at least 6 weeks prior to their entry into effect in text form.

19.2 If the Customer does not object to the amendment within 4 weeks after receipt of the notice, the amendment shall be deemed accepted. Vecos shall specifically draw the Customer's attention to the deadline and legal consequences in the notice. If the Customer objects in due time, the previous conditions shall continue to apply; Vecos may then terminate the contract with 4 weeks' notice to the end of a calendar month. Amendments to primary performance obligations and prices shall only occur in accordance with the individual contract or Article 5.

19.3 The law of the Federal Republic of Germany shall apply, to the exclusion of the UN Convention on Contracts for the International Sale of Goods (CISG).

19.4 If the Customer is a merchant, a legal entity under public law or a special fund under public law, the exclusive place of jurisdiction for all disputes arising from or in connection with the contract shall be the registered seat of Vecos in Germany; Vecos remains entitled to bring an action before the general place of jurisdiction of the Customer.

19.5 Should individual provisions of this contract be or become invalid, the validity of the remaining provisions shall remain unaffected.

II SPECIFIC PROVISIONS

The specific provisions set out in this chapter shall apply in addition to the General Provisions of these General Terms and Conditions to:

- A. Computer Service;
- B. Service;
- C. Software Development;
- D. Use and Maintenance of Software;
- E. Service Level Agreement.

In the event of conflicts or explicit deviations between the General Provisions and provisions under A to E of the Specific Provisions, the provisions under A to E of the Specific Provisions shall prevail.

A. COMPUTERSERVICE

In addition to the General Provisions of these General Terms and Conditions, the provisions of this chapter shall apply if Vecos provides

Vecos in Bezug auf diese Leistungen nicht im Verzug ist. Beträge, die Vecos vor der Kündigung für dasjenige, was er im Rahmen der Vertragserfüllung bereits verrichtet oder geliefert hat, in Rechnung gestellt hat, bleiben unter Beachtung der Bestimmung im vorigen Satz geschuldet und werden zum Zeitpunkt der Kündigung sofort fällig.

17.5 Sofern in bereichsspezifischen Abschnitten (Teil II) keine abweichenden Regelungen getroffen werden, gelten für Kündigung und Laufzeiten die Bestimmungen gemäß Artikel 17.

Artikel 18 Stornierung

Wird die Bestellung vom Kunden storniert, werden ihm alle bereits von Vecos aufgewendeten Kosten, einschließlich Entwicklungs- und Lohnkosten in Rechnung gestellt.

Artikel 19 Sonstige Bestimmungen, Rechtswahl, Gerichtsstand, Änderungen dieser AGB

19.1 Änderungen dieser AGB: Vecos kann diese AGB mit Wirkung für die Zukunft ändern für die bestehenden Verträge, soweit hierfür ein sachlicher Grund besteht (z.B. Rechtsänderungen, Anpassung an technische oder organisatorische Änderungen, Schließung von Regelungslücken) und die Änderung für den Kunden zumutbar ist. Über Änderungen wird Vecos den Kunden mindestens 6 Wochen vor Inkrafttreten in Textform informieren.

19.2 Widerspricht der Kunde der Änderung nicht innerhalb von 4 Wochen nach Zugang der Mitteilung, gelten die Änderungen als angenommen. Vecos wird den Kunden in der Mitteilung besonders auf Frist und Rechtsfolgen hinweisen. Widerspricht der Kunde fristgerecht, gelten die bisherigen Bedingungen fort; Vecos kann den Vertrag dann mit einer Frist von 4 Wochen zum Ende eines Kalendermonats kündigen. Änderungen von Hauptleistungspflichten und Preisen erfolgen nur nach Maßgabe des Einzelvertrags bzw. nach Artikel 5.

19.3 Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechts.

19.4 Ist der Kunde Kaufmann, juristische Person des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtliches Sondervermögen, ist ausschließlicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus oder im Zusammenhang mit dem Vertrag der Sitz von Vecos in Deutschland; Vecos bleibt berechtigt, am allgemeinen Gerichtsstand des Kunden zu klagen.

19.5 Sollten einzelne Bestimmungen dieses Vertrags unwirksam sein oder werden, bleibt die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen unberührt.

II SPEZIFISCHE BESTIMMUNGEN

Die in diesem Kapitel genannten spezifischen Bestimmungen finden neben den Allgemeinen Bestimmungen aus der vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen Anwendung auf:

- A. Computerservice;
- B. Dienstleistung;
- C. Softwareentwicklung;
- D. Nutzung und Wartung der Software;
- E. Service Level Agreement.

Bei Streitigkeiten zwischen oder ausdrückliche Abweichungen von den Bestimmungen in den Allgemeinen Bestimmungen und der Bestimmungen in A bis E der Spezifischen Bestimmungen, ist die Bestimmung in A bis E der Spezifischen Bestimmungen vorrangig.

A. COMPUTERSERVICE

Zusätzlich zu den Allgemeinen Bedingungen aus diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten die Bestimmungen dieses Kapitels, wenn

ALLGEMEINE BESTIMMUNGEN VECOS

services in the area of computer service (automatic data processing), meaning the processing of data using software and equipment managed by Vecos.

Article 20 Duration of the agreement

20.1 The contract for computer service shall be concluded for the term agreed between the parties; in the absence of agreement, the term shall be one (1) year.

20.2 The contract shall be renewed tacitly for the original term unless either party terminates the contract in text form (e.g. e-mail) with a notice period of three (3) months to the end of the respective term.

20.3 The right of both parties to extraordinary termination for good cause remains unaffected. Good cause shall exist for Vecos in particular if the Customer fails to make due payments despite reminder and reasonable grace period or materially breaches essential contractual obligations.

Article 21 Execution of the activities

21.1 Vecos shall perform the computer service carefully and in accordance with procedures and agreements set out in writing with the Customer.

21.2 All data to be processed by Vecos shall be prepared and supplied by the Customer in accordance with the conditions set by Vecos. Unless otherwise agreed, the Customer shall deliver the data to the location at which Vecos performs the computer service and shall collect the processing results there. Transport shall be at the Customer's cost and risk, even if carried out or arranged by Vecos.

21.3 The Customer warrants that all materials, data, software, procedures and instructions provided to Vecos for the performance of the computer service are correct and complete, and that all data carriers provided to Vecos comply with Vecos' specifications.

21.4 Vecos shall be entitled to withhold processing results until full payment of due, undisputed or legally determined remuneration claims.

21.5 Vecos shall be entitled to adjust the content or scope of the service for objective reasons (e.g. security requirements, technical development), provided essential contractual functions are not removed and reasonableness for the Customer is maintained. Vecos shall inform the Customer of material changes in text form. If a material change results in a more than minor impairment, the Customer may terminate the contract in text form at the time of change or with reasonable notice, unless Vecos remedies the impairment within a reasonable period.

21.6 Vecos shall use its best efforts to ensure that the software used in the computer service is adapted as far as possible to changes in relevant laws or other applicable regulations. Upon request, Vecos shall inform the Customer of the implications of such adjustments at its usual rates.

Article 22 Telecommunication

22.1 If telecommunication facilities are used during the computer service, the Customer shall be responsible for proper selection and timely and uninterrupted availability thereof. Vecos shall not be liable for transmission errors not attributable to it.

Vecos Dienstleistungen im Bereich Computerservice (automatische Datenverarbeitung) erbringt. darunter wird verstanden die Verarbeitung von Daten mit Hilfe von Software und Geräten, die von Vecos verwaltet werden.

Artikel 20 Laufzeit des Vertrags

20.1 Der Vertrag über Computerservice wird für die zwischen den Parteien vereinbarte Laufzeit geschlossen; fehlt eine Vereinbarung, beträgt die Laufzeit ein (1) Jahr.

20.2 Der Vertrag verlängert sich jeweils stillschweigend um die ursprüngliche Laufzeit, sofern nicht eine Partei den Vertrag in Textform (z. B. E-Mail) mit einer Frist von drei (3) Monaten zum Ende der jeweiligen Laufzeit kündigt.

20.3 Das Recht beider Parteien zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Ein wichtiger Grund liegt für Vecos insbesondere vor, wenn der Kunde fällige Zahlungen trotz Mahnung und angemessener Nachfrist nicht leistet oder wesentliche Vertragspflichten erheblich verletzt.

Artikel 21 Ausführung der Tätigkeiten

21.1 Vecos wird den Computerservice gemäß den mit dem Kunden schriftlich festgelegten Verfahren und Vereinbarungen sorgfältig erbringen.

21.2 Alle von Vecos zu verarbeitenden Daten werden gemäß den von Vecos zu stellenden Bedingungen durch den Kunden zurechtgemacht und geliefert. Sofern nicht etwas anderes vereinbart wurde, wird der Kunde die zu verarbeitenden Daten an den Ort bringen, an dem Vecos seinen Computerservice durchführt, und die Ergebnisse der Verarbeitung dort auch abholen. Der Transport erfolgt auf Rechnung und Gefahr des Kunden, auch wenn Vecos den Transport durchführt oder versorgt.

21.3 Der Kunde gewährleistet, dass alle Materialien, Daten, Software, Verfahren und Anweisungen, die er Vecos für die Durchführung des Computerservice bereitstellt, richtig und vollständig sind und dass alle Vecos bereitgestellten Informationsträger den Spezifikationen von Vecos entsprechen.

21.4 Vecos ist berechtigt, Ergebnisse der Verarbeitung bis zur vollständigen Zahlung fälliger, unbestrittener oder rechtskräftig festgestellter Vergütungsansprüche zurückzubehalten.

21.5 Vecos ist berechtigt, Inhalt oder Umfang der Leistung aus sachlichem Grund (z. B. Sicherheitsanforderungen, technische Weiterentwicklung) anzupassen, sofern dadurch wesentliche vertragliche Funktionen nicht entfallen und die Zumutbarkeit für den Kunden gewahrt bleibt. Über wesentliche Änderungen wird Vecos den Kunden in Textform informieren. Führt eine wesentliche Änderung zu einer nicht nur unerheblichen Beeinträchtigung, kann der Kunde den Vertrag in Textform zum Änderungszeitpunkt bzw. mit angemessener Frist kündigen, sofern Vecos die Beeinträchtigung nicht innerhalb angemessener Frist beseitigt.

21.6 Vecos wird sich nach bestem Können dafür einsetzen, dass die von ihr bei dem Computerservice benutzte Software so weit wie möglich den Änderungen relevanter Gesetze oder anderer von zuständigen Instanzen erlassenen Vorschriften angepasst wird. Auf Wunsch wird Vecos den Kunden zu den bei ihr üblichen Tarifen über die Folgen dieser Anpassungen für den Kunden informieren.

Artikel 22 Telekommunikation

22.1 Werden beim Computerservice Telekommunikationseinrichtungen benutzt, ist der Kunde für die richtige Wahl und fristgerechte und ungestörte Verfügbarkeit derselben verantwortlich. Vecos haftet nicht für die ihr nicht zuzurechnenden Übertragungsfehler.

22.2 Bei der Datenverarbeitung mittels Telekommunikationseinrichtungen wird Vecos dem Kunden Zugangs-

ALLGEMEINE BESTIMMUNGEN VECOS

22.2 When processing data via telecommunication facilities, Vecos shall assign access or identification codes to the Customer. The Customer shall treat these access codes confidentially and disclose them only to authorised employees.

22.3 The Customer is obliged to keep access credentials/identification codes secret and protect them from access by third parties. Vecos shall not be liable for misuse by third parties unless such misuse is the consequence of an attributable breach of duty of Vecos.

Article 23 Data Protection

23.1 **GDPR.** Insofar as personal data of the Customer is processed by Vecos within the scope of contract performance, this article shall be deemed a data processing agreement within the meaning of the General Data Protection Regulation (GDPR). References to the "data processing agreement" refer to this Article 23.

23.2 **Controller.** The customer is responsible for processing data from third parties. The customer shall indemnify Vecos against any claims brought by third parties insofar as such claims are based on the customer unlawfully processing personal data or instructing data processing that violates applicable data protection law, unless the customer can prove that the unlawful processing is attributable to Vecos. Vecos will promptly inform the customer of any asserted claims, enable the customer to conduct the legal defense to a reasonable extent, and provide the necessary information. The customer shall not provide personal data other than necessary for the provision of services or the delivery of goods by Vecos.

23.3 **Processor.** Where Vecos processes personal data on behalf of the Customer, it acts as "processor" under the GDPR. Vecos shall comply with applicable GDPR requirements.

23.4 **Subject and duration of processing.** This data processing agreement shall enter into force upon conclusion of the contract and shall have the same term, including any renewals. Personal data shall not be stored longer than necessary for performance of the contract.

23.5 **Type and purpose of processing.** Unless the Customer requests otherwise in writing, Vecos shall process personal data only to the extent necessary to provide services or deliver goods to the Customer in accordance with the contract and on the basis of the Customer's written instructions.

23.6 **Statutory exception.** If Vecos is obligated, in addition to specific Customer instructions, to process personal data under applicable law, Vecos shall inform the Customer in writing without delay as soon as it becomes aware of such obligation, enabling the Customer to exercise its rights as well as the rights of affected data subjects.

23.7 **Nature of personal data and categories of data subjects.** The personal data processed may include: identification data, location data, usage data, and the following categories of data subjects: persons (such as employees, visitors, students, system users) to whom the Customer grants access to the goods and services supplied by Vecos under the contract.

oder Identifikationscodes zuweisen. Der Kunde wird die Zugangscode vertraulich behandeln und nur autorisierten Mitarbeitern offenlegen.

22.3 Der Kunde ist verpflichtet, Zugangskennungen/ Identifikationscodes geheim zu halten und vor dem Zugriff Dritter zu schützen. Vecos haftet nicht für eine missbräuchliche Nutzung durch Dritte, es sei denn, der Missbrauch beruht auf einer von Vecos zu vertretenden Pflichtverletzung.

Artikel 23 Datenschutz

23.1 **DSGVO.** Soweit im Rahmen der Vertragserfüllung personenbezogene Daten des Kunden von Vecos verarbeitet werden, gilt dieser Artikel als Auftragsdatenverarbeitungsvertrag im Sinne der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO). Verweisungen auf den „Auftragsdatenverarbeitungsvertrag“ sind Verweisungen auf diesen Artikel 23.

23.2 **Verantwortliche.** Der Kunde ist für die Verarbeitung von Daten von Dritten verantwortlich. Der Kunde stellt Vecos von Ansprüchen Dritter frei, soweit diese Ansprüche darauf beruhen, dass der Kunde personenbezogene Daten rechtswidrig verarbeitet oder Datenverarbeitungen anweist, die gegen anwendbares Datenschutzrecht verstoßen, es sei denn der Kunde kann beweisen, dass die rechtswidrige Verarbeitung von Vecos zu vertreten ist. Vecos wird den Kunden über geltend gemachte Ansprüche unverzüglich informieren, ihm die Rechtsverteidigung in angemessenem Umfang ermöglichen und die erforderlichen Informationen zur Verfügung stellen. Der Kunde darf keine personenbezogenen Daten bereitstellen, die über das für die Erbringung von Dienstleistungen oder die Lieferung von Waren durch Vecos erforderliche Maß hinausgehen.

23.3 **Auftragsverarbeiter.** Verarbeitet Vecos für den Kunden personenbezogene Daten, ist sie „Auftragsverarbeiter“ im Sinne der DSGVO. Vecos wird die auf sie anwendbaren Anforderungen der DSGVO erfüllen.

23.4 **Gegenstand und Dauer der Verarbeitung** Dieser Auftragsdatenverarbeitungsvertrag tritt am Zeitpunkt, an dem der Vertrag geschlossen wird, in Kraft und hat dieselbe Laufzeit wie der Vertrag, einschließlich eventueller Verlängerungen desselben. Personenbezogene Daten werden nicht länger als für die Vertragserfüllung erforderlich ist gespeichert.

23.5 **Art und Zweck der Verarbeitung** Sofern der Kunde schriftlich nicht anders verlangt, wird Vecos die personenbezogenen Daten auf jeden Fall nur verarbeiten, soweit das für das vertragsgemäße Erbringen von Dienstleistungen oder Liefern von Gütern an den Kunden notwendig ist, um ihre Verpflichtungen aus dem Auftragsdatenverarbeitungsvertrag zu erfüllen und auf schriftliche Anweisung des Kunden.

23.6 **Gesetzliche Ausnahme.** Ist Vecos auch neben den spezifischen Anweisungen des Kunden verpflichtet, personenbezogene Daten unter dem anwendbaren Recht zu verarbeiten, wird sie den Kunden darüber schriftlich und umgehend informieren, sobald ihr die Verpflichtung bekannt ist, mit der Vecos dem Kunden erlauben wird, sowohl ihre Rechte als auch die Rechte einer benachteiligten betroffenen Person zu verteidigen.

23.7 **Die Art der personenbezogenen Daten und die Kategorien betroffener Personen** Die Art der personenbezogenen Daten, die verarbeitet werden ist: Identifikationsdaten, Standortdaten, Nutzungsdaten und die folgenden Kategorien betroffener Personen können unterschieden werden: Personen (wie Mitarbeiter, Besucher, Schüler, Systembenutzer), denen der Kunde Zugang zur Benutzung der von Vecos unter dem Vertrag gelieferten Güter und Dienstleistungen gewährt.

ALLGEMEINE BESTIMMUNGEN VECOS

23.8 **Confidentiality.** Vecos ensures that its employees (including temporary workers and subcontractors) are bound to confidentiality regarding personal data in writing (or are legally bound to confidentiality) and process such data only on behalf of Vecos and only where necessary.

23.9 **Technical and organisational measures.** Vecos implements appropriate technical and organisational measures in accordance with Article 32 GDPR.

23.10 **Records.** Vecos shall maintain a record of all categories of processing activities carried out on behalf of the Customer. Upon request, the Customer or Vecos shall make this record available to the supervisory authority.

23.11 **EEA.** Vecos shall not transfer personal data to a country outside the EEA unless the Customer (or the Vecos operating location for the Customer) is located outside the EEA or the Customer has consented.

23.12 **Requests by data subjects.** Vecos shall enable the Customer, within the statutory time limits, to fulfil the obligations incumbent on the Customer under the GDPR, including in particular responding to requests by data subjects for access to, rectification, completion, erasure or restriction of their personal data and the implementation of a recognised, lodged objection. If a data subject requests Vecos to provide information about his or her personal data in relation to the processing or copying of such personal data, Vecos shall inform the Customer of this request without undue delay (including a copy of the request) and, subject to an instruction from the Customer, Vecos shall, within fifteen working days after receipt of the request, provide the Customer with such further information as Vecos has at its disposal in relation to the personal data of the data subject (for the provision of services or the supply of goods).

23.13 **Other assistance.** At the request of the Customer (and taking into account the nature of the processing), Vecos shall support the controller within the meaning of the GDPR, insofar as this can reasonably be required of it (for example by cooperating in a data protection impact assessment or a prior consultation).

23.14 **Information and review.** If, in the opinion of either party, a condition of this data processing agreement or a written instruction of the Customer infringes the GDPR or any other provision relating to the processing of personal data, that party shall inform the other party thereof without undue delay. The Customer may request at most twice per year a written report on the technical and organisational measures taken by Vecos to protect the personal data. Vecos shall, upon receipt of such a request, provide the Customer with such a report with a level of detail that enables the Customer to determine whether or not personal data are processed in accordance with applicable law, data protection legislation and the conditions of this data processing agreement. Furthermore, Vecos shall, at the request of the Customer, provide all information necessary to demonstrate compliance with the obligations laid down in this article and shall permit reviews, including inspections, by the Customer or a third party authorised by the Customer. Vecos shall be entitled to pass on to the Customer all costs and expenses incurred in enabling such a review.

23.15 **Sub-processors.** If Vecos engages a sub-processor to carry out certain processing operations, the same data protection obligations as those imposed on Vecos under this data processing agreement shall be

23.8 **Geheimhaltung.** Vecos gewährleistet, dass ihre Mitarbeiter (einschließlich Leiharbeiter und Unterauftragnehmer) schriftlich verpflichtet werden, personenbezogene Daten vertraulich zu behandeln (oder dass sie gesetzlich zur Vertraulichkeit verpflichtet sind) und die personenbezogenen Daten nur im Auftrag von Vecos und sofern erforderlich verarbeiten.

23.9 **Technische und organisatorische Maßnahmen.** Vecos trifft geeignete technische und organisatorische Maßnahmen gemäß Artikel 32 DSGVO.

23.10 **Verzeichnis.** Vecos wird ein Verzeichnis aller Kategorien von den für den Kunden verrichteten Verarbeitungstätigkeiten führen. Auf Wunsch stellt der Kunde oder Vecos der Aufsichtsbehörde dieses Verzeichnis zur Verfügung.

23.11 **EWK.** Vecos wird keine personenbezogenen Daten an ein Land oder ein Gebiet außerhalb des Europäischen Wirtschaftsraums übermitteln, es sei denn, der Kunde (oder der von Vecos bediente Standort des Kunden) befindet sich außerhalb des EWK oder der Kunde hat dem zugestimmt.

23.12 **Anträge von betroffenen Personen.** Vecos ermöglicht es dem Kunden, innerhalb der gesetzlichen Fristen die Verpflichtungen, die aufgrund der DSGVO dem Kunden obliegen, unter anderem die Anträgen der betroffenen Personen auf Auskunft, Verbesserung, Ergänzung, Löschung oder Einschränkung ihrer personenbezogenen Daten und die Durchführung eines anerkannten, eingelegten Widerspruchs. Wenn eine betroffene Person Vecos um Auskunft über ihre personenbezogenen Daten in Bezug auf die Verarbeitung oder das Kopieren dieser personenbezogenen Daten bittet, wird Vecos den Kunden umgehend über diesen Antrag informieren (einschließlich einer Kopie des Antrags) und vorbehaltlich einer Anweisung des Kunden wird Vecos den Kunden innerhalb von fünfzehn Werktagen nach Eingang der Anfrage weitere Informationen bereitstellen, über die Vecos in Bezug auf die personenbezogenen Daten der betroffenen Person verfügt (für die Erbringung von Dienstleistungen oder die Bereitstellung von Gütern).

23.13 **Sonstige Unterstützung.** Auf Wunsch des Kunden (und unter Berücksichtigung der Art der Verarbeitung) unterstützt Vecos die Verantwortliche im Sinne der DSGVO, sofern das angemessenerweise von ihr verlangt werden kann (zum Beispiel Mitarbeit bei einer Datenschutz-Folgenabschätzung oder einer vorherigen Konsultation).

23.14 **Informationen und Überprüfung.** Verstößt eine Bedingung aus diesem Auftragsdatenverarbeitungsvertrag oder eine schriftliche Anweisung des Kunden nach Ansicht einer Partei gegen die DSGVO oder eine andere Vorschrift in Bezug auf die Verarbeitung personenbezogener Daten, wird diese Partei die andere Partei darüber umgehend informieren. Der Kunde kann höchstens zweimal jährlich einen schriftlichen Bericht über die technischen und organisatorischen Maßnahmen von Vecos zum Schutz der personenbezogenen Daten anfordern. Vecos wird dem Kunden nach Erhalt einer Anfrage einen solchen Bericht bereitstellen, und zwar mit einem Detaillierungsgrad, der es dem Kunden ermöglicht, festzustellen, ob personenbezogene Daten in Übereinstimmung mit dem geltenden Recht, den Datenschutzgesetzen und den Bedingungen aus diesem Auftragsdatenverarbeitungsvertrag verarbeitet werden oder nicht. Vecos wird ferner auf Verlangen des Kunden alle Informationen bereitstellen, die zum Nachweis der Einhaltung der in diesem Artikel festgelegten Verpflichtungen erforderlich sind, und Überprüfungen, einschließlich Inspektionen, durch den Kunden oder einen vom Kunden ermächtigten Dritten ermöglichen. Vecos ist berechtigt, alle Kosten und Ausgaben, um eine solche Überprüfung zu ermöglichen, an den Kunden weiterzugeben.

23.15 **Unterauftragsverarbeiter.** Beauftragt Vecos einen Unterauftragsverarbeiter mit der Durchführung bestimmter

ALLGEMEINE BESTIMMUNGEN VECOS

imposed on that sub-processor by way of a written agreement, in particular the obligation to provide appropriate safeguards with regard to the implementation of suitable technical and organisational measures so that the processing complies with the provisions of the GDPR. Vecos shall remain responsible for the fulfilment of the obligations under this data processing agreement.

23.16 General consent. The Customer agrees that Vecos may engage sub-processors for the processing of personal data. The current sub-processors of Vecos are Microsoft, Sioux and the other sub-processors listed on the Vecos website as sub-processors. At least 30 days before Vecos grants any other third party access to personal data, Vecos shall inform the Customer thereof. If the Customer cannot agree to the engagement of the relevant third party, the Customer may lodge a complaint and terminate the contract without contractual penalty by sending, before expiry of the notice period, a notice of termination stating the reasons for the complaint. Notifications and declarations under this article shall be made in writing or in text form.

23.17 Remuneration. Where Vecos, at the request of the Customer, supports the processing of personal data, such support shall be charged to the Customer on a time and materials basis at the rates applicable at that time. Vecos shall inform the Customer of these rates upon request.

23.18 Deletion or return of personal data. Upon first request of the Customer and in any event after termination of the services, Vecos shall either return or delete all processed personal data, copies or modifications thereof, at the choice of the Customer and at no additional cost, unless the retention of personal data is required under applicable national or European regulations.

Article 24 Warranty

Unless otherwise agreed, Vecos shall not be responsible for checking the accuracy and completeness of the results of the computer service. The Customer shall check such results upon receipt. Vecos does not warrant that the computer service is error-free. If defects in processing results are attributable to products, software, data carriers, procedures or operation for which Vecos is expressly responsible under the contract, Vecos shall repeat the computer service in order to remedy such defects to the best of its ability, provided the necessary data is still available and the Customer notifies Vecos of the defects in text form within one (1) week of receipt of the results, including as precise a description as possible. This repetition shall be carried out without charge. If defects are not attributable to Vecos, the Customer may request repetition of the service; in such case Vecos shall charge the relevant costs. If rectification of defects attributable to Vecos is not reasonably possible, Vecos shall credit the amounts owed by the Customer for the affected computer service without further liability.

Verarbeitungen, so werden diesem Unterauftragsverarbeiter durch eine schriftliche Vereinbarung die gleichen Datenschutzverpflichtungen auferlegt, als die, die Vecos in dem vorliegenden Auftragsdatenverarbeitungsvertrag auferlegt werden, insbesondere die Verpflichtung, angemessene Garantien hinsichtlich des Ergreifens geeigneter technischer und organisatorischer Maßnahmen zu geben, so dass die Verarbeitung den Bestimmungen der DSGVO entspricht. Vecos bleibt weiterhin für die Erfüllung der Verpflichtungen aus diesem Auftragsdatenverarbeitungsvertrag verantwortlich.

23.16 Allgemeine Einwilligung. Der Kunde ist damit einverstanden, dass Vecos für die Verarbeitung von personenbezogenen Daten Unterauftragsverarbeiter einschaltet. Die derzeitigen Unterauftragsverarbeiter von Vecos sind Microsoft, Sioux und die anderen Unterauftragsverarbeiter, die auf der Vecos-Website als Unterauftragsverarbeiter aufgeführt sind. Mindestens 30 Tage bevor Vecos einem anderen Dritten Zugang zu personenbezogenen Daten gewährt, wird sie den Kunden darüber informieren. Kann der Kunde der Einschaltung des betreffenden Dritten nicht zustimmen, kann er Beschwerde einlegen und den Vertrag ohne Vertragsstrafe beenden, indem er vor Ablauf der Kündigungsfrist eine Mitteilung der Beendigung unter Angabe der Gründe für die Beschwerde zusendet. Mitteilungen und Erklärungen nach diesem Artikel erfolgen schriftlich oder in Textform.

23.17 Vergütung. Wenn Vecos auf Anfrage des Kunden die Verarbeitung personenbezogener Daten unterstützt, wird diese Unterstützung dem Kunden auf Grundlage der Nachkalkulation zu den an dem Zeitpunkt geltenden Tarifen in Rechnung gestellt. Vecos wird den Kunden auf Anfrage über diese Tarife informieren.

23.18 Löschen oder Rückgabe personenbezogener Daten. Auf erste Anfrage des Kunden und auf jeden Fall nach Beendigung der Dienstleistungen wird Vecos alle verarbeiteten personenbezogenen Daten, Kopien oder Bearbeitungen derselben zurückgeben oder löschen, dies nach Wahl des Kunden und ohne zusätzliche Kosten, sofern die Speicherung personenbezogener Daten gemäß den anwendbaren nationalen oder europäischen Vorschriften nicht verpflichtet ist.

Artikel 24 Garantie

Sofern nicht etwas anderes vereinbart wurde, ist Vecos für die Kontrolle der Richtigkeit und Vollständigkeit der Ergebnisse des Computerservice nicht verantwortlich. Der Kunde wird diese Ergebnisse nach Eingang kontrollieren. Vecos garantiert nicht, dass der Computerservice fehlerlos durchgeführt wird. Sind Mängel in den Ergebnissen der Verarbeitung auf Produkte, Software, Datenträger, Verfahren oder Bedienung zurückzuführen, für die Vecos gemäß dem Vertrag ausdrücklich verantwortlich ist, wird Vecos den Computerservice wiederholen, um diese Mängel nach besten Kräften zu beheben, sofern die zur Wiederholung der Computerdienstleistungen erforderlichen Daten noch verfügbar sind und der Kunde Vecos die Mängel unverzüglich, jedoch spätestens eine (1) Woche nach Eingang der Ergebnisse, in Textform und unter möglichst genauer Beschreibung mitteilt. Diese Wiederholung wird kostenlos durchgeführt. Sind die Mängel nicht Vecos zuzurechnen, kann der Kunde Vecos bitten, den Computerservice zu wiederholen; in diesem Fall wird Vecos die betreffenden Kosten in Rechnung stellen. Ist die Behebung der Vecos zuzurechnenden Mängel angemessenerweise nicht möglich, wird Vecos die vom Kunden geschuldeten Beträge für den betreffenden Computerservice gutschreiben, ohne weiter oder anderweitig gegenüber dem Kunden zu haften.

ALLGEMEINE BESTIMMUNGEN VECOS

B. SERVICE

In addition to the General Provisions of these General Terms and Conditions, the provisions set out in this chapter also apply to the services provided by Vecos, such as corporate and IT consulting, feasibility studies, consultancy, training, education, support, secondment, design or development of software or information systems or assistance therewith, and services relating to networks. These provisions do not amend the provisions contained in these General Terms and Conditions relating to specific services such as computer service, software development and maintenance.

Article 25 Execution

25.1 Vecos shall use its best efforts to perform the service with due care, if applicable in accordance with the agreements and procedures laid down with the Customer in writing or in text form.

25.2 If it has been agreed that the service shall be performed in phases, Vecos shall be entitled to suspend the commencement of the service belonging to a subsequent phase until the Customer has approved the results of the preceding phase in writing or in text form; such approval may not be unreasonably withheld or delayed.

25.3 Only if expressly agreed in writing or in text form, Vecos shall be obliged to follow timely and reasonable instructions. Changes/extensions to the scope of services shall be deemed a change request and – insofar as implemented – shall be remunerated in accordance with Article 26.

25.4 If the service is agreed with regard to a specific person, Vecos may replace such person with one or more persons with comparable qualifications, provided that this does not result in unreasonable disadvantages for the Customer; legitimate objections of the Customer (e.g. confidentiality/compliance) shall be taken into account. (Reference to foreign statutory provisions is omitted.)

Article 26 Amendments and Additional work

26.1 Changes/additions to the scope of services require an agreement (in writing or in text form, e.g. by e-mail) at least regarding content, effects on timelines and remuneration. If Vecos has carried out activities or other performances that are beyond the contents or the scope of the agreed service, on request or with prior consent of the customer, then these activities or performances will be remunerated by the customer to Vecos according to the customary rates of Vecos.

26.2 The Customer accepts that activities or services within the meaning of paragraph 1 of this Article may affect the agreed or expected completion date of the service and the mutual responsibilities between the Customer and Vecos.

26.3 If a fixed price has been agreed for the service and the parties intend to conclude a separate contract for additional activities or services, Vecos shall inform the Customer in advance in writing or in text form about the financial consequences of such additional activities or services.

B. DIENSTLEISTUNGEN

Neben den Allgemeinen Bestimmungen dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen finden auch die in diesem Kapitel genannten Bestimmungen Anwendung auf die Dienstleistung von Vecos, wie Firma- und EDV-Beratung, Machbarkeitsstudien, Beratung, Ausbildung, Trainings, Unterstützung, Entsendung, Entwurf oder Entwicklung von Software oder Informationssystemen oder Unterstützung dabei und Dienstleistungen in Bezug auf Netzwerke. Diese Bestimmungen ändern nichts an den in die vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen aufgenommenen Bestimmungen in Bezug auf spezifische Dienstleistung, wie Computerservice, Softwareentwicklung und Wartung.

Artikel 25 Vertragserfüllung

25.1 Vecos wird sich nach bestem Können einsetzen, um die Dienstleistung sorgfältig zu erbringen, gegebenenfalls gemäß den mit dem Kunden schriftlich oder in Textform festgelegten Vereinbarungen und Verfahren.

25.2 Wurde vereinbart, dass die Dienstleistung in Phasen erbracht wird, ist Vecos berechtigt, den Beginn der Dienstleistung, die zu einer nächsten Phase gehört, auszusetzen, bis der Kunde die Ergebnisse der vorhergehenden Phase schriftlich oder in Textform genehmigt hat; die Genehmigung darf nicht unbillig verweigert oder verzögert werden.

25.3 Nur wenn dies ausdrücklich schriftlich oder in Textform vereinbart wurde, ist Vecos verpflichtet, fristgerecht und verantwortungsbewusst erteilte Anweisungen zu befolgen. Änderungen/Erweiterungen des Leistungsumfangs gelten als Change Request und werden – soweit umgesetzt – gemäß Artikel 26 vergütet.

25.4 Sofern die Dienstleistung mit Blick auf eine bestimmte Person vereinbart wurde, darf Vecos diese durch eine oder mehrere Personen mit vergleichbarer Qualifikation ersetzen, sofern dem Kunden hierdurch keine unzumutbaren Nachteile entstehen; berechnete Einwände des Kunden (z. B. Geheimschutz/Compliance) sind zu berücksichtigen. (Die Bezugnahme auf ausländische Gesetznormen entfällt).

Artikel 26 Änderungen und zusätzliche Tätigkeiten

26.1 Änderungen/Ergänzungen des Leistungsumfangs bedürfen einer Vereinbarung (schriftlich oder in Textform, z. B. E-Mail) mindestens über Inhalt, Auswirkungen auf Termine sowie Vergütung. Wenn Vecos auf Wunsch oder mit vorheriger Zustimmung des Kunden Tätigkeiten oder sonstige Leistungen erbringt, die über den Inhalt oder Umfang der vereinbarten Dienstleistung hinausgehen, werden diese Tätigkeiten oder Leistungen vom Kunden zu den bei Vecos üblichen Sätzen vergütet.

26.2 Der Kunde akzeptiert, dass die Tätigkeiten oder Leistungen im Sinne von Absatz 1 dieses Artikels den vereinbarten oder erwarteten Zeitpunkt der Vollendung der Dienstleistung und die gegenseitigen Verantwortlichkeiten zwischen dem Kunden und Vecos beeinflussen können.

26.3 Soweit für die Dienstleistung ein fester Preis vereinbart wurde und die Parteien beabsichtigen, in Bezug auf zusätzliche Tätigkeiten oder Leistungen einen gesonderten Vertrag zu schließen, wird Vecos den Kunden vorher schriftlich oder in Textform über die finanziellen Folgen dieser zusätzlichen Tätigkeiten oder Leistungen informieren.

ALLGEMEINE BESTIMMUNGEN VECOS

Article 27 Schooling, courses, and training

27.1 Insofar as Vecos' services also include the provision of training, courses or education, Vecos shall be entitled to demand the remuneration owed therefor prior to commencement. The cancellation conditions of Vecos shall apply to termination/cancellation of participation; these shall be made available to the Customer prior to conclusion of the contract in text form (e.g. as an attachment or by link indicating version/date) and form part of the contract.

27.2 If, in the opinion of Vecos, the number of registrations gives cause to do so, Vecos shall be entitled to combine training, courses or education with one or more other training, courses or education, or to postpone them to a later date, insofar as this is reasonable for the Customer. Vecos shall inform the Customer thereof in due time in text form.

27.3 If Vecos must conduct training, a course or education for one or more Customers, the agreed remuneration remains payable if the respective Customer does not appear at the agreed place and time for reasons attributable to the Customer. Preventing circumstances shall be notified to Vecos without delay in text form.

27.4 Vecos shall endeavour to comply with a Customer's request to provide the training, course or education on another date; however, there is no entitlement thereto. Any additional costs arising shall be borne by the Customer, provided these have been agreed beforehand in text form.

27.5 If Vecos and/or a third party engaged by Vecos with the Customer's consent is unable, due to illness or other reasons, to perform the agreed activities at the agreed time, Vecos shall offer an alternative date as soon as possible in consultation with the Customer.

27.6 In consultation with Vecos, the Customer shall be entitled to designate one or more substitute participants against reimbursement of demonstrably incurred additional costs for preparation or repetition, provided such participants meet the participation requirements.

27.7 Vecos shall be entitled to deny further access to a Customer who behaves in a significantly disruptive manner or unreasonably impedes proper execution. In such case the agreed remuneration remains payable; further claims shall be governed by statutory provisions and Article 14.

27.8 The agreed activities shall be carried out at a location determined by Vecos which is reasonable for the Customer; Vecos shall announce the location and any changes thereto in due time in text form.

27.9 Without the prior consent of Vecos in text form, it is not permitted to make audio or video recordings during training, courses or education.

Artikel 27 Ausbildung, Kurse und Trainings

27.1 Soweit die Dienstleistung von Vecos auch die Durchführung von Ausbildungen, Kursen und Trainings umfasst, ist Vecos berechtigt, die hierfür geschuldete Vergütung vor Beginn zu verlangen. Auf eine Kündigung/Stornierung der Teilnahme finden die Stornobedingungen von Vecos Anwendung, die dem Kunden vor Vertragsschluss in Textform zur Verfügung gestellt werden (z.B. als Anlage oder per Link mit Versionsstand/Datum) und Bestandteil des Vertrags sind.

27.2 Wenn die Anzahl der Anmeldungen nach Ansicht von Vecos dazu Anlass gibt, ist Vecos berechtigt, Ausbildungen, Kurse und Trainings mit einem oder mehreren anderen Ausbildungen, Kursen und Trainings zu kombinieren oder auf einen späteren Termin zu verlegen, soweit dies dem Kunden zumutbar ist. Vecos informiert den Kunden hierüber rechtzeitig in Textform.

27.3 Muss Vecos eine Ausbildung, einen Kurs oder ein Training für einen oder mehrere Kunden durchführen, bleibt die vereinbarte Vergütung geschuldet, wenn der betreffende Kunde aus Gründen, die der Kunde zu vertreten hat, nicht am vereinbarten Ort und Zeitpunkt erscheint. Verhinderungen sind Vecos unverzüglich in Textform mitzuteilen.

27.4 Vecos wird sich bemühen, einer Bitte des Kunden, die Ausbildung, den Kurs oder das Training an einem anderen Tag durchzuführen, nachzukommen; ein Anspruch hierauf besteht nicht. Etwaige hierdurch entstehende Mehrkosten trägt der Kunde, sofern diese zuvor in Textform vereinbart wurden.

27.5 Ist Vecos und/oder ein von ihr mit Zustimmung des Kunden eingeschalteter Dritter wegen Krankheit oder aus sonstigen Gründen verhindert, die vereinbarten Tätigkeiten am vereinbarten Zeitpunkt zu erbringen, wird Vecos so bald wie möglich in Abstimmung mit dem Kunden einen Ersatztermin anbieten.

27.6 In Abstimmung mit Vecos ist der Kunde berechtigt, gegen Erstattung nachweislich entstandener zusätzlicher Kosten für Vorbereitung oder Wiederholung einen oder mehrere Ersatzteilnehmer zu benennen, sofern diese die Teilnahmevoraussetzungen erfüllen.

27.7 Vecos ist berechtigt, einem Kunden, der sich erheblich störend verhält oder die ordnungsgemäße Durchführung unangemessen behindert, den weiteren Zugang zu verweigern. In diesem Fall bleibt die vereinbarte Vergütung geschuldet; weitergehende Ansprüche richten sich nach den gesetzlichen Vorschriften und Artikel 14.

27.8 Die vereinbarten Tätigkeiten werden an einem von Vecos zu bestimmenden, für den Kunden zumutbaren Ort durchgeführt; Vecos teilt Ort und ggf. Änderungen rechtzeitig in Textform mit.

27.9 Ohne vorherige Zustimmung von Vecos in Textform ist es nicht erlaubt, von einer Ausbildung, einem Kurs oder Training Bild- oder Tonaufnahmen zu machen.

C. DEVELOPMENT OF SOFTWARE

The provisions set out in this chapter shall apply in addition to the General Provisions of these General Terms and Conditions and the specific provisions in the chapter "Services" where Vecos develops software on behalf of the Customer. The provisions of the chapter "Use and Maintenance of Software" shall also apply to such software, unless deviated from in this chapter. The rights and obligations described in this chapter relate exclusively to computer software in a machine-readable form for a data processor and fixed on material readable by such a machine, as well as to the associated documentation.

C. SOFTWAREENTWICKLUNG

Die in diesem Kapitel genannten Bestimmungen finden zusätzlich zu den Allgemeinen Bestimmungen der vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen und den spezifischen Bestimmungen aus dem Kapitel „Dienstleistung“ Anwendung, wenn Vecos im Auftrag des Kunden Software entwickelt. Auf diese Software findet auch das Kapitel „Nutzung und Wartung der Software“ Anwendung, sofern davon in diesem Kapitel nicht abgewichen wird. Die in diesem Kapitel genannten Rechte und Pflichten beziehen sich ausschließlich auf Computersoftware in einer für einen Daten Verarbeiter maschinenlesbaren Form und festgelegt auf Material, das für eine solche Maschine lesbar ist, sowie auf die dazugehörige Dokumentation.

ALLGEMEINE BESTIMMUNGEN VECOS

Article 28 Development of Software

28.1 The parties shall agree in text form (e.g. specifications, offer, e-mail) which software is to be developed and how.

28.2 Vecos shall be entitled, but not obliged, to verify the accuracy, completeness or consistency of the data or specifications provided to it and, upon discovering defects, to suspend the agreed activities until the Customer has remedied the relevant defects.

28.3 Without prejudice to Article 7 of these General Terms and Conditions, the Customer shall be entitled to use the software within its company or enterprise. Only where expressly agreed in writing or in text form, the source code including technical documentation may be made available to the Customer; scope, delivery format and rights of use/modification shall be determined separately.

Article 29 Delivery, Installation and Acceptance

29.1 Vecos shall deliver and install the software to be developed in accordance with the specifications laid down in writing or in text form. Installation shall be carried out by Vecos only insofar as such installation has been agreed in writing or in text form.

29.2 If an acceptance test has been agreed in writing or in text form, the test period shall be 14 days after delivery or, if installation by Vecos has been agreed in writing or in text form, after completion of installation. During the test period, the Customer is prohibited from using the software for productive or operational purposes.

29.3 The software shall be deemed accepted between the parties:

a. where no acceptance test has been agreed: upon delivery or, if installation by Vecos has been agreed in writing or in text form, upon completion of installation; or

b. where an acceptance test has been agreed in writing: on the first day after expiry of the test period; or

c. if Vecos receives a test report as referred to in paragraph 5 of this Article before expiry of the test period: at the moment the defects listed in this test report have been remedied, without prejudice to the existence of defects which, in accordance with paragraph 6 of this Article, do not prevent acceptance.

Deviation from the above: if the software is used by the Customer for productive or operational purposes before acceptance, it shall be deemed fully accepted from the beginning of such use.

29.4 If, during the agreed acceptance test, it becomes apparent that the software contains defects which hinder continuation of the acceptance test, the Customer shall inform Vecos thereof in writing or in text form and in detail. In this case, the test period shall be suspended until the software has been adjusted so that the hindrance is removed.

29.5 If, during the agreed acceptance test, it becomes apparent that the software contains defects within the meaning of Article 7.7 of these General Terms and Conditions, the Customer shall notify Vecos of such defects no later than on the last day of the test period by means of a written or text form detailed test report. Vecos shall use its best efforts to remedy the reported defects within a reasonable period of time and shall be entitled to implement temporary solutions, workarounds or problem-avoiding restrictions in the software.

29.6 Acceptance of the software may not be refused for reasons other than those relating to the specifications expressly agreed between the

Artikel 28 Softwareentwicklung

28.1 Die Parteien vereinbaren in Textform (z. B. Pflichtenheft/Angebot/E-Mail), welche Software entwickelt wird und wie.

28.2 Vecos ist berechtigt aber nicht verpflichtet, die Richtigkeit, Vollständigkeit oder Konsistenz der ihr bereitgestellten Daten oder Spezifikationen zu prüfen und bei Feststellung von Mängeln die vereinbarten Tätigkeiten so lange auszusetzen, bis der Kunde die betreffenden Mängel behoben hat.

28.3 Unbeschadet der Bestimmungen in Artikel 7 der vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen ist der Kunde berechtigt, die Software in seinem Unternehmen oder in seiner Firma zu nutzen. Nur wenn dies ausdrücklich schriftlich oder in Textform vereinbart wurde, kann dem Kunden der Quellencode samt technischer Dokumentation bereitgestellt werden; Umfang, Übergabeformat und Nutzungs-/Änderungsrechte sind dabei gesondert festzulegen.

Artikel 29 Lieferung, Installation und Abnahme

29.1 Vecos wird die zu entwickelnde Software gemäß den schriftlich oder in Textform festgelegten Spezifikationen an den Kunden liefern und installieren. Letzteres nur soweit eine von Vecos durchzuführende Installation schriftlich oder in Textform vereinbart wurde.

29.2 Wurde ein Abnahmetest schriftlich oder in Textform vereinbart, dauert der Testzeitraum 14 Tage nach Lieferung oder, wenn eine von Vecos durchzuführende Installation schriftlich oder in Textform vereinbart wurde, nach Vollendung der Installation. Während des Testzeitraums ist es dem Kunden untersagt, die Software für produktive oder operationelle Zwecke zu nutzen.

29.3 Zwischen den Parteien gilt die Software als angenommen:

a. wenn zwischen den Parteien kein Abnahmetest vereinbart wurde: bei der Lieferung oder, wenn eine von Vecos durchzuführende Installation schriftlich oder in Textform vereinbart wurde, bei der Vollendung der Installation, oder aber

b. wenn zwischen den Parteien schriftlich ein Abnahmetest vereinbart wurde: am 1. Tag nach dem Testzeitraum, oder aber

c. wenn Vecos vor dem Ende des Testzeitraums einen Testbericht im Sinne von Absatz 5 dieses Artikels erhält: in dem Moment, in dem die in diesem Testbericht genannten Mängel behoben wurden, unbeschadet der Existenz von Mängeln, die gemäß Absatz 6 dieses Artikels der Abnahme nicht im Wege stehen.

Abweichend von der vorstehenden Bestimmung wird die Software, wenn sie vom Kunden vor dem Zeitpunkt der Abnahme für produktive oder operationelle Zwecke benutzt wird, bereits ab Beginn dieser Nutzung als völlig abgenommen gelten.

29.4 Stellt sich beim vereinbarten Abnahmetest heraus, dass die Software Fehler enthält, die den Fortgang des Abnahmetests behindern, wird der Kunde Vecos darüber schriftlich oder in Textform und detailliert informieren, in dem Fall wird der Testzeitraum unterbrochen, bis die Software so angepasst sein wird, dass die Behinderung beseitigt ist.

29.5 Stellt sich beim vereinbarten Abnahmetest heraus, dass die Software Fehler im Sinne von Artikel 7.7 der vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen enthält, wird der Kunde Vecos spätestens am letzten Tag des Testzeitraums durch einen schriftlichen oder in Textform und detaillierten Testbericht über die Fehler informieren. Vecos wird sich nach bestem Können einsetzen, um die gemeldeten Fehler innerhalb einer angemessenen Frist zu beheben, wobei Vecos berechtigt ist, provisorische Lösungen bzw. Programmumgehungen oder problemvermeidende Einschränkungen in der Software zu implementieren.

29.6 Die Abnahme der Software darf nicht aus anderen Gründen als die zwischen den Parteien ausdrücklich vereinbarten Spezifikationen zusammenhängen oder wegen des Vorhandenseins geringfügiger Fehler,

ALLGEMEINE BESTIMMUNGEN VECOS

parties, nor due to the existence of minor defects, i.e. defects which do not reasonably prevent the operational or productive commissioning of the software, without prejudice to Vecos' obligation to remedy such minor defects, where applicable, under the warranty system in Article 32 of these General Terms and Conditions.

29.7 If the software is delivered and tested in phases and/or parts, failure to accept a particular phase and/or part shall not affect the possible acceptance of a previous phase and/or another part.

D. USE AND MAINTENANCE OF SOFTWARE

The provisions set out in this chapter shall apply, in addition to the General Provisions of these General Terms and Conditions, to all software provided by Vecos. The rights and obligations described in this chapter relate exclusively to computer software in a machine-readable form for a data processor and fixed on material readable by such machine, as well as to the associated documentation, all including any new versions to be provided by Vecos.

Article 30 Right of Use

30.1 Without prejudice to Article 7 of these General Terms and Conditions, Vecos grants the Customer a non-exclusive right to use the software. The Customer shall strictly comply at all times with the usage restrictions agreed between the parties. Without prejudice to the other provisions of these General Terms and Conditions, the Customer's right of use includes exclusively the right to load and run the software.

30.2 The Customer may use the software solely within its own company or enterprise, and only on the single processing unit and for the specific number or type of users or connections for which the right of use has been granted. Unless otherwise agreed, the processing unit of the Customer on which the software is first deployed and the number of connections attached to such processing unit at the time of first use shall be deemed the processing unit and number of connections for which the right of use was granted. In the event of a malfunction of the aforementioned processing unit, the software may be used on another processing unit for the duration of the malfunction. The right of use may relate to several processing units only if expressly stated in the contract.

30.3 The right of use is non-transferable. The Customer is prohibited from selling, renting, sublicensing, disposing of or granting restricted rights in the software and the data carriers on which such software is stored, or from providing them to third parties in any manner or for any purpose, even if such third party uses the software exclusively for the Customer. The Customer shall modify the software only for the purpose of error correction and shall not use it for processing data for third parties ("timesharing"). The source code of the software shall not be provided to the Customer unless otherwise agreed in writing.

30.4 Immediately upon termination of the right of use of the software, the Customer shall return all copies of the software in its possession to Vecos. If the parties have agreed that the Customer shall destroy the

d.h. Fehler, die der operationellen oder produktiven Inbetriebnahme der Software vernünftigerweise nicht entgegenstehen, verweigert werden, unbeschadet der Verpflichtung von Vecos, diese geringfügigen Fehler gegebenenfalls im Rahmen des Garantiesystems von Artikel 32 der vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen zu beheben.

29.7 Wird die Software in Phasen und/oder in Teilen geliefert und getestet, hat die Nichtabnahme einer bestimmten Phase und/oder eines bestimmten Teils keinen Einfluss auf die eventuelle Abnahme einer früheren Phase und/oder eines anderen Teils.

D. NUTZUNG UND WARTUNG DER SOFTWARE

Die in diesem Kapitel genannten Bestimmungen finden neben den Allgemeinen Bestimmungen der vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen Anwendung auf alle von Vecos bereitgestellte Software. Die in diesem Kapitel genannten Rechte und Pflichten beziehen sich ausschließlich auf Computersoftware in einer für einen Datenverarbeiter maschinenlesbaren Form und festgelegt auf Material, das für eine solche Maschine lesbar ist, sowie auf die dazugehörige Dokumentation, dies alles einschließlich eventueller von Vecos bereitzustellender neuer Versionen.

Artikel 30 Nutzungsrecht

30.1 Unbeschadet der Bestimmung in Artikel 7 der vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen erteilt Vecos dem Kunden das nicht-ausschließliche Recht auf Nutzung der Software. Der Kunde wird die zwischen den Parteien vereinbarten Nutzungsbeschränkungen jederzeit streng befolgen. Unbeschadet der anderen Bestimmungen in den vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen umfasst das Nutzungsrecht des Kunden ausschließlich das Recht, die Software zu laden und auszuführen.

30.2 Der Kunde darf die Software ausschließlich in seinem eigenen Unternehmen oder in seiner eigenen Firma nutzen, und zwar nur auf der einen Verarbeitungseinheit und für eine bestimmte Anzahl oder Art Benutzer oder Anschlüsse, für die das Nutzungsrecht erteilt wurde. Soweit nicht anders vereinbart wurde, gilt die Verarbeitungseinheit des Kunden, auf der die Software zum ersten Mal eingesetzt wird, und die Anzahl Anschlüsse, die zum Zeitpunkt der ersten Nutzung an diese Verarbeitungseinheit angeschlossen ist, als Verarbeitungseinheit und Anzahl der Anschlüsse, für die das Nutzungsrecht gewährt wurde. Bei einer eventuellen Störung der oben genannten Verarbeitungseinheit kann die Software für die Dauer der Störung auf einer anderen Verarbeitungseinheit benutzt werden. Das Nutzungsrecht kann sich auf mehrere Verarbeitungseinheiten beziehen, soweit dies aus dem Vertrag ausdrücklich hervorgeht.

30.3 Das Nutzungsrecht ist nicht übertragbar. Es ist dem Kunden untersagt, die Software und die Datenträger, auf denen diese Software gespeichert ist, zu verkaufen, zu vermieten, unterzulizenzieren, zu veräußern oder beschränkte Rechte daran zu erteilen oder Dritten in irgendeiner Weise oder zu irgendeinem Zweck bereitzustellen, auch nicht, wenn der betreffende Dritte die Software ausschließlich für den Kunden benutzt. Der Kunde wird die Software nur zum Zwecke der Fehlerbehebung verändern, und nicht zum Zwecke der Verarbeitung von Daten für Dritte („Timesharing“) benutzen. Der Quellencode der Software wird dem Kunden nicht bereitgestellt, sofern nicht etwas anderes schriftlich vereinbart wurde.

30.4 Sofort nach der eventuellen Beendigung des Nutzungsrechts der Software wird der Kunde alle sich in seinem Besitz befindlichen Exemplare der Software an Vecos zurücksenden. Haben die Parteien vereinbart, dass der Kunde bei der Beendigung des Nutzungsrechts die betreffenden

ALLGEMEINE BESTIMMUNGEN VECOS

copies upon termination of the right of use, the Customer shall notify Vecos without delay in writing or in text form of such destruction.

Article 31 Delivery, Installation and Acceptance

31.1 Vecos shall deliver the software to the Customer on the agreed data carrier type and format and, if installation by Vecos has been agreed in writing or in text form, shall install the software at the Customer's premises.

31.2 If an acceptance test has been agreed in writing or in text form, Articles 29.3 to 29.7 of these General Terms and Conditions shall apply accordingly.

31.3 If no acceptance test has been agreed between the parties, the Customer shall accept the software in the condition it is in at the time of delivery, without prejudice to Vecos' obligations under the warranty in Article 32 of these General Terms and Conditions.

Article 32 Warranty

32.1 For a period of 3 months after delivery or, if an acceptance test has been agreed between the parties, 3 months after acceptance, Vecos shall use its best efforts to remedy defects in the software within the meaning of Article 7.7 of these General Terms and Conditions if such defects are reported to Vecos during this period in writing or in text form and in detail. Vecos does not guarantee that the software will function without interruption or error or that all errors will be remedied. Remediation shall be carried out free of charge unless the software was developed other than at a fixed price on the Customer's instructions; in this case Vecos shall charge its usual rates and remediation costs. Vecos may charge its usual rates and remediation costs where operating errors or improper use by the Customer or other causes for which Vecos is not responsible are present or if the defects could have been detected during the agreed acceptance test. The repair of damaged or lost data is not covered by the warranty. The warranty obligation expires if the customer makes modifications to the software without Vecos' written approval, unless the customer can prove that the defect is not due to the modification they made.

32.2 Remediation of defects shall take place at a location determined by Vecos. Vecos is entitled to implement temporary solutions, workarounds or problem-avoiding restrictions in the software.

32.3 After expiry of the warranty period referred to in paragraph 1 of this Article, Vecos is not obliged to remedy any defects unless a maintenance contract has been concluded between the parties which includes such remediation.

Article 33 Maintenance

33.1 If a maintenance contract has been concluded for the software or maintenance is included in the usage fee for the software, the Customer shall report defects detected in the software to Vecos in detail in accordance with Vecos' usual procedures. Upon receipt of the report, Vecos shall use its best efforts to remedy defects within the meaning of Article 7.7 of these General Terms and Conditions and/or implement improvements in later new versions of the software. Depending on the urgency of the matter, the results shall be made available to the Customer in the manner and within the time limits determined by Vecos. Vecos is entitled to implement temporary solutions, workarounds or problem-avoiding restrictions in the software. Vecos does not guarantee that the

Exemplare vernichten wird, wird der Kunde Vecos umgehend schriftlich oder in Textform über eine solche Vernichtung informieren.

Artikel 31 Lieferung, Installation und Abnahme

31.1 Vecos wird dem Kunden die Software auf dem vereinbarten Datenträgertyp und -format liefern und, wenn eine von Vecos durchzuführende Installation schriftlich oder in Textform vereinbart wurde, die Software beim Kunden installieren.

31.2 Wurde zwischen den Parteien schriftlich oder in Textform ein Abnahmetest vereinbart, finden die Bestimmungen in Artikel 29.3 bis 29.7 der vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen entsprechend Anwendung.

31.3 Wurde zwischen den Parteien kein Abnahmetest vereinbart, nimmt der Kunde die Software in dem Zustand, in dem sie sich zum Zeitpunkt der Lieferung befindet, an, unbeschadet der Verpflichtungen von Vecos infolge der Garantie gemäß Artikel 32 der vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen.

Artikel 32 Garantie

32.1 Während eines Zeitraums von 3 Monaten nach Lieferung oder, falls zwischen den Parteien ein Abnahmetest vereinbart wurde, 3 Monate nach Abnahme, wird Vecos Fehler in der Software im Sinne von Artikel 7.7 der vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen nach besten Kräften beheben, wenn sie Vecos innerhalb dieses Zeitraums schriftlich oder in Textform und detailliert mitgeteilt wurden. Vecos garantiert nicht, dass die Software unterbrechungs- und fehlerfrei funktionieren wird oder dass alle Fehler behoben werden. Die Behebung wird kostenlos durchgeführt, sofern die Software nicht auf Anweisung des Kunden anders als zu einem Festpreis entwickelt wurde; in diesem Fall berechnet Vecos ihre üblichen Tarife und Behebungskosten. Vecos kann ihre üblichen Tarife und Behebungskosten in Rechnung stellen, wenn Nutzungsfehler oder unsachgemäße Benutzung durch den Kunden oder durch andere Ursachen vorliegen, die Vecos nicht zu vertreten hat oder wenn die Fehler bei der Durchführung des vereinbarten Abnahmetests hätten festgestellt werden können. Die Reparatur von beschädigten oder verlorenen Daten fällt nicht unter die Garantie. Die Garantiepflicht erlischt, wenn der Kunde ohne schriftliche Genehmigung von Vecos Änderungen an der Software vornimmt, es sei denn der Kunde kann beweisen, dass der Mangel nicht auf der von ihm vorgenommenen Änderung beruht.

32.2 Die Behebung der Fehler erfolgt an einem von Vecos zu bestimmenden Ort. Vecos ist berechtigt, provisorische Lösungen bzw. Programmumgehungen oder problemvermeidende Einschränkungen in der Software zu implementieren.

32.3 Nach Ablauf der in Absatz 1 dieses Artikels genannten Garantiezeit ist Vecos nicht verpflichtet, etwaige Fehler zu beheben, sofern zwischen den Parteien nicht ein Wartungsvertrag geschlossen wurde, der eine solche Behebung enthält.

Artikel 33 Wartung

33.1 Wurde für die Software ein Wartungsvertrag abgeschlossen oder ist in dem Nutzungsentgelt für die Software Wartung enthalten, wird der Kunde Vecos die in der Software festgestellten Fehler nach den üblichen Verfahren von Vecos detailliert melden. Nach Eingang der Mitteilung wird Vecos nach besten Kräften versuchen, Fehler im Sinne von Artikel 7.7 der vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen zu beheben und/oder Verbesserungen in späteren neuen Versionen der Software vorzunehmen. Je nach Dringlichkeit der Angelegenheit werden die Ergebnisse dem Kunden in der von Vecos festzulegenden Weise und Frist bereitgestellt. Vecos ist berechtigt, provisorische Lösungen bzw. Programmumgehungen oder problemvermeidende Einschränkungen in der Software zu implementieren. Vecos garantiert nicht, dass die Software

ALLGEMEINE BESTIMMUNGEN VECOS

software will function without interruption or error or that all errors will be remedied. Error reports must be made at least in text form; the "usual procedures" shall be made accessible to the Customer in advance (e.g. service portal/support e-mail).

33.2 Vecos may charge its usual rates and remediation costs if operating errors or improper use or other causes not attributable to Vecos are present or if the software has been modified by parties other than Vecos. The repair of damaged or lost data is not covered by maintenance.

33.3 If a maintenance contract has been concluded, Vecos shall provide the Customer with improved versions of the software – if available. Three months after provision of an improved version, Vecos shall no longer be obliged to remedy any defects in the old version or support such old version. Vecos may charge an additional fee for new major versions with extended functions; this requires an offer in text form and acceptance by the Customer.

33.4 If the Customer has not concluded a maintenance contract with Vecos at the same time as concluding the contract for the provision of the software, Vecos shall not be obliged to conclude such contract at a later date.

Article 34 Software of Vecos's Suppliers

Insofar as Vecos provides the Customer with software from third parties, the terms of such third parties may apply in addition, provided Vecos informs the Customer of their applicability before conclusion of the contract in writing or in text form and makes the terms reasonably accessible to the Customer. Insofar as third-party terms conflict with these General Terms and Conditions, these General Terms and Conditions shall prevail in the relationship between Customer and Vecos unless a deviation has been expressly agreed in writing or in text form in the individual case.

SPECIFIC STIPULATIONS: SALE OF HARDWARE

The provisions set out in this chapter shall apply, in addition to the General Provisions of these General Terms and Conditions, where Vecos sells hardware to the Customer.

Article 35 Delivery

35.1 The hardware sold by Vecos shall be made available at Vecos' registered office/warehouse (place of performance), unless a different place of delivery has been agreed in writing or in text form.

35.2 Vecos shall inform the Customer in good time prior to delivery of the time at which it intends to deliver the hardware.

35.3 Delivery of the hardware shall take place at the agreed delivery location at the agreed rates.

35.4 Vecos shall package the hardware for delivery in accordance with its usual standards. If the Customer requires special packaging, the additional costs incurred shall be borne by the Customer.

35.5 The Customer shall handle the packaging of the products delivered by Vecos in accordance with the applicable regulatory requirements. The Customer shall indemnify Vecos against all claims of third parties arising from non-compliance with such requirements.

Article 36 Installation

36.1 If agreed in writing or in text form, Vecos shall install or have the hardware installed.

unterbrechungs- und fehlerfrei funktionieren wird oder dass alle Fehler behoben werden. Die Störungsmeldung erfolgt mindestens in Textform; die „üblichen Verfahren“ sind dem Kunden vorab zugänglich zu machen (z. B. Service-Portal/Support-E-Mail).

33.2 Vecos kann ihre üblichen Tarife und Behebungskosten in Rechnung stellen, wenn Nutzungsfehler oder unsachgemäße Benutzung oder andere Ursachen vorliegen, die Vecos nicht zu vertreten hat oder wenn die Software von anderen als Vecos geändert wurde. Die Reparatur von beschädigten oder verlorenen Daten fällt nicht unter die Wartung.

33.3 Wurde ein Wartungsvertrag geschlossen, stellt Vecos dem Kunden, verbesserte Versionen der Software – falls verfügbar – bereit. Drei Monate nach der Bereitstellung einer verbesserten Version ist Vecos nicht länger verpflichtet, etwaige Fehler in der alten Version zu beheben oder die betreffende alte Version zu unterstützen. Vecos kann für neue Hauptversionen mit erweiterten Funktionen eine zusätzliche Vergütung verlangen; dies setzt ein Angebot in Textform und eine Annahme durch den Kunden voraus.

33.4 Hat der Kunde mit Vecos nicht gleichzeitig mit dem Abschluss des Vertrages über die Bereitstellung der Software einen Wartungsvertrag abgeschlossen, kann Vecos vom Kunden nicht zu einem späteren Abschluss eines Wartungsvertrages verpflichtet werden.

Artikel 34 Software der Lieferanten von Vecos

Soweit Vecos dem Kunden Software von Dritten bereitstellt, können ergänzend die Bedingungen des Dritten gelten, sofern Vecos den Kunden vor Vertragsschluss schriftlich oder in Textform auf deren Geltung hinweist und die Bedingungen dem Kunden zumutbar zugänglich macht. Soweit Drittbedingungen den Regelungen dieser AGB widersprechen, gelten im Verhältnis Kunde–Vecos diese AGB, es sei denn, die Abweichung wurde im Einzelfall schriftlich oder in Textform ausdrücklich vereinbart.

SPEZIFISCHE BESTIMMUNGEN: VERKAUF VON GERÄTEN

Die in diesem Kapitel genannten Bestimmungen finden neben den Allgemeinen Bestimmungen der vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen Anwendung, wenn Vecos dem Kunden Geräte verkauft.

Artikel 35 Lieferung

35.1 Die von Vecos verkauften Geräte werden am Sitz/Lager von Vecos bereitgestellt (Erfüllungsort), sofern nicht abweichend schriftlich oder in Textform ein Lieferort vereinbart ist.

35.2 Vecos wird den Kunden rechtzeitig vor der Lieferung über den Zeitpunkt, an dem er die Geräte beabsichtigt zu liefern, informieren.

35.3 Die Lieferung der Geräte erfolgt zu den vereinbarten Tarifen an den vereinbarten Lieferort.

35.4 Vecos wird die Geräte gemäß den bei ihr geltenden üblichen Maßstäben zur Lieferung verpacken. Verlangt der Kunde eine besondere Verpackungsart, gehen die damit einhergehenden Mehrkosten auf seine Rechnung.

35.5 Der Kunde wird die Verpackung der von Vecos gelieferten Produkte gemäß den dafür geltenden behördlichen Vorschriften behandeln. Der Kunde hält Vecos frei von allen Ansprüchen Dritter wegen Nichterfüllung solcher Vorschriften.

Artikel 36 Installation

36.1 Sofern schriftlich oder in Textform vereinbart, wird Vecos die Geräte installieren oder installieren lassen.

ALLGEMEINE BESTIMMUNGEN VECOS

36.2 In all cases, prior to delivery of the hardware the Customer shall provide a suitable installation site with all required facilities, such as cabling and telecommunications equipment. Upon request, Vecos shall submit an offer to the Customer for the construction of such facilities.

36.3 The Customer shall grant Vecos access to the installation site during Vecos' normal business hours for the performance of the required activities.

Article 37 Returns

37.1 Returns require the prior consent of Vecos in writing or in text form; contractual and statutory rights in respect of defects remain unaffected.

37.2 Acceptance of a return shall in no way constitute recognition by Vecos of the reason for return stated by the Customer.

Article 38 Delivery, Installation and Acceptance

Vecos shall make the hardware available to the Customer by delivery in accordance with Article 35 of these General Terms and Conditions or, if installation by Vecos has been agreed in writing or in text form, by installing the hardware at the Customer's premises. The hardware shall be deemed accepted between the parties upon acceptance of the delivery on the delivery date or, if installation by Vecos has been agreed in writing or in text form, on the date of installation.

Article 39 Warranty

39.1 Vecos provides statutory warranty for defects for hardware in accordance with German law. In B2B transactions the warranty period is twenty four (24) months and performance is provided at Vecos' discretion by remedying the defect or by replacement delivery; replaced parts become the property of Vecos. Warranty rights do not exist for damage caused by improper operation, external influences (e.g. fire/water) or unauthorised modifications, insofar as the defect is based thereon.

39.2 Services outside the scope of warranty (e.g. due to operating errors) shall be remunerated according to Vecos' usual rates.

Article 40 Hardware of Suppliers

Where Vecos supplies hardware from third parties, the terms of such third parties may additionally apply, provided Vecos informs the Customer of their applicability timely in advance in writing or in text form and makes such terms accessible to the Customer. In the relationship between Customer and Vecos, these General Terms and Conditions shall apply in case of doubt; deviations in favour of third-party terms require an express agreement in writing or in text form.

SPECIFIC STIPULATIONS: SERVICE LEVEL AGREEMENT

The provisions set out in this chapter shall apply, in addition to the General Provisions of these General Terms and Conditions, where Vecos and the Customer have concluded a Service Level Agreement.

Article 41 Term of the Service Level Agreement

41.1 The Service Level Agreement shall be concluded for the term agreed between the parties. In the absence of such agreement, the term shall be one (1) year.

41.2 The Service Level Agreement shall automatically renew for the original term unless the Customer or Vecos terminates the contract in

36.2 In allen Fällen wird der Kunde vor Lieferung der Geräte einen geeigneten Installationsort mit allen erforderlichen Einrichtungen, wie Verkabelung und Telekommunikationseinrichtungen, bereitstellen. Vecos wird dem Kunden auf Wunsch in Bezug auf den Bau dieser Einrichtungen ein Angebot unterbreiten.

36.3 Der Kunde wird Vecos für die Durchführung der erforderlichen Tätigkeiten während der normalen Arbeitsstunden von Vecos Zugang zum Installationsort gewähren.

Artikel 37 Rücksendungen

37.1 Rücksendungen bedürfen der vorherigen Zustimmung von Vecos in Schrift – oder Textform; vertragliche und gesetzliche Mängelrechte bleiben unberührt.

37.2 Die Annahme von Rücksendungen bedeutet auf keinen Fall, dass Vecos den vom Kunden angegebenen Grund der Rücksendung anerkennt.

Artikel 38 Lieferung, Installation und Abnahme

Vecos wird dem Kunden die Geräte durch Lieferung gemäß den Bestimmungen in Artikel 35 der vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen bereitstellen, oder, wenn eine von Vecos durchzuführende Installation schriftlich oder in Textform vereinbart wurde, durch Installation der Geräte beim Kunden. Die Geräte gelten zwischen den Parteien als angenommen, bei Annahme der Lieferung am Lieferdatum oder, wenn eine von Vecos durchzuführende Installation schriftlich oder in Textform vereinbart wurde, am Datum der Installation.

Artikel 39 Garantie

39.1 Vecos leistet für Geräte die gesetzliche Mängelhaftung nach deutschem Recht. In B2B-Geschäften beträgt die Gewährleistungsfrist vierundzwanzig (24) Monate und erfolgt die Nacherfüllung nach Wahl von Vecos durch Mangelbeseitigung oder Ersatzlieferung; ersetzte Teile gehen in das Eigentum von Vecos über. Mängelrechte bestehen nicht bei Schäden, die auf unsachgemäße Bedienung, äußere Einflüsse (z. B. Feuer/Wasser) oder nicht autorisierte Änderungen zurückzuführen sind, soweit der Mangel hierauf beruht.

39.2 Leistungen außerhalb der Mängelhaftung (z. B. wegen Bedienfehlern) werden nach den üblichen Tarifen vergütet.

Artikel 40 Geräte von Lieferanten

Soweit Vecos Geräte von Dritten liefert, können ergänzend die Bedingungen des Dritten gelten, sofern Vecos den Kunden rechtzeitig im Voraus schriftlich oder in Textform darauf hinweist und die Bedingungen dem Kunden zugänglich macht. Im Verhältnis Kunde–Vecos gelten im Zweifel diese AGB; Abweichungen zugunsten der Drittbedingungen bedürfen einer ausdrücklichen Vereinbarung in Textform oder schriftlich.

SPEZIFISCHE BESTIMMUNGEN: SERVICE LEVEL AGREEMENT

Die in diesem Kapitel genannten Bestimmungen finden neben den Allgemeinen Bestimmungen der vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen Anwendung, wenn Vecos und der Kunde ein Service Level Agreement geschlossen haben.

Artikel 41 Laufzeit des Service Level Agreement

41.1 Das Service Level Agreement wird für die zwischen den Parteien vereinbarte Laufzeit geschlossen. In Ermangelung einer solchen Regelung dauert die Laufzeit ein (1) Jahr.

41.2 Das Service Level Agreement verlängert sich jeweils stillschweigend um die ursprüngliche Laufzeit, sofern der Kunde oder Vecos den Vertrag

ALLGEMEINE BESTIMMUNGEN VECOS

text form (e.g. e-mail) with three (3) months' notice to the end of the respective term.

41.3 Termination shall not affect statutory or contractual claims (in particular claims for damages in accordance with Article 14), insofar as the requirements for such claims are met. Claims solely on the basis of exercising an ordinary right of termination shall not exist.

41.4 The right to extraordinary termination for good cause remains unaffected.

Article 42 Service Level Agreement

42.1 "Service" within the meaning of the Service Level Agreement shall mean:

a. preventive service: inspection, adjustment and cleaning of the equipment which Vecos deems necessary to prevent faults;
b. corrective service: elimination of faults arising in the equipment under normal use due to natural wear or equipment-related defects, including the necessary repairs and replacement of defective or worn parts;

c. preventive remote service: examinations and adjustments deemed necessary by Vecos to prevent faults by means of a connection established to the equipment via telecommunications facilities;

d. corrective remote service: diagnosis and/or elimination of reported faults by means of a connection established to the equipment via telecommunications facilities.

For the purposes of this chapter, "fault" means the failure or non-continuous fulfilment of the specifications of the equipment communicated by Vecos in text form. A fault exists only if it can be proven and reproduced.

42.2 Service shall be performed during Vecos' business hours from Monday to Friday, excluding public holidays at the registered office of Vecos.

42.3 If service begins within the business hours referred to in paragraph 2 and Vecos' service personnel deem it necessary to continue activities outside such hours, the applicable rates shall be charged to the Customer. As a rule, activities shall not continue for more than four (4) hours outside the above-mentioned business hours.

Article 43 Obligations of Vecos

43.1 During the term of the Service Level Agreement, Vecos undertakes to remedy faults reported by the Customer to Vecos in accordance with Article 44.2 of these General Terms and Conditions, in accordance with this chapter and the applicable Service Level Agreement, professionally and to the best of its ability.

43.2 Vecos reserves the right to suspend its service obligations for the period during which circumstances occur at the equipment installation site which, in the opinion of Vecos, pose dangers to the safety or health of Vecos' employees. Vecos shall inform the Customer thereof without delay in text form.

43.3 Vecos shall ensure that its expertise regarding the equipment is kept up to date. Vecos shall record all relevant data relating to activities performed on the equipment and document them. Vecos shall grant the Customer access to such data upon first request.

43.4 Replacement of parts shall take place if, in the opinion of Vecos, this is necessary to remedy or prevent faults. All replacement parts shall become or remain the property of Vecos.

nicht in Textform (z. B. E-Mail) mit einer Frist von drei (3) Monaten zum Ende der jeweiligen Laufzeit kündigt.

41.3 Eine Kündigung lässt gesetzliche und vertragliche Ansprüche (insbesondere Schadensersatzansprüche nach Maßgabe von Artikel 14) unberührt, soweit deren Voraussetzungen vorliegen. Ansprüche allein wegen Ausübung eines ordentlichen Kündigungsrechts bestehen nicht.

41.4 Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.

Artikel 42 Service Level Agreement

42.1 Unter „Service“ im Sinne des Service Level Agreement wird verstanden:

a. präventiver Service: Inspektion, Justierung und Reinigung der Geräte, die Vecos zur Vermeidung von Störungen für erforderlich hält;
b. korrektiver Service: Behebung von Störungen an den Geräten, die bei normaler Benutzung durch natürlichen Verschleiß oder durch gerätebedingte Mängel entstehen, einschließlich der hierfür notwendigen Reparaturen sowie des Austauschs defekter oder verschlissener Teile;

c. präventiver Fernservice: die von Vecos als erforderlich erachtete Prüfung und Justierung zur Vermeidung von Störungen mittels einer über Telekommunikationseinrichtungen hergestellten Verbindung zu den Geräten;

d. korrektiver Fernservice: Diagnose und/oder Behebung gemeldeter Störungen mittels einer über Telekommunikationseinrichtungen hergestellten Verbindung zu den Geräten.

In diesem Kapitel wird unter „Störung“ verstanden: die Nichterfüllung bzw. die nicht unterbrechungsfreie Erfüllung der von Vecos in Textform mitgeteilten Spezifikationen der Geräte. Eine Störung liegt nur vor, wenn diese nachgewiesen und reproduziert werden kann.

42.2 Der Service wird während der bei Vecos geltenden Geschäftszeiten von Montag bis Freitag durchgeführt, ausgenommen gesetzliche Feiertage am Sitz von Vecos.

42.3 Hat der Service während der in Absatz 2 genannten Geschäftszeiten begonnen und hält das Servicepersonal von Vecos es für erforderlich, dass die Tätigkeiten außerhalb dieser Zeiten fortgesetzt werden, werden dem Kunden hierfür die geltenden Tarife in Rechnung gestellt. Im Allgemeinen werden die Tätigkeiten nicht länger als vier (4) Stunden außerhalb der genannten Geschäftszeiten fortgesetzt.

Artikel 43 Verpflichtungen von Vecos

43.1 Während der Laufzeit des Service Level Agreement verpflichtet sich Vecos, die Störungen, die der Kunde Vecos gemäß der Bestimmung in Artikel 44.2 der vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen gemeldet hat, nach Maßgabe dieses Kapitels und des jeweiligen Service Level Agreement fachgerecht und nach bestem Können zu beheben.

43.2 Vecos behält sich das Recht vor, ihre Serviceverpflichtungen für den Zeitraum auszusetzen, in dem am Aufstellungsort der Geräte Umstände eintreten, die nach Ansicht von Vecos Gefahren für die Sicherheit oder Gesundheit der Mitarbeiter von Vecos mit sich bringen. Vecos wird den Kunden hierüber unverzüglich in Textform informieren.

43.3 Vecos stellt sicher, dass ihr Fachwissen in Bezug auf die Geräte auf dem neuesten Stand gehalten wird. Vecos registriert alle relevanten Daten über die an den Geräten durchgeführten Tätigkeiten und dokumentiert diese. Vecos wird dem Kunden auf erstes Verlangen Einsicht in die so erfassten Daten gewähren.

43.4 Der Ersatz von Teilen erfolgt, wenn dies nach Ansicht von Vecos erforderlich ist, um Störungen zu beheben oder zu vermeiden. Alle Ersatzteile werden bzw. bleiben das Eigentum von Vecos.

ALLGEMEINE BESTIMMUNGEN VECOS

Article 44 Service and Use Conditions

44.1 The Customer may relocate the equipment at its own expense after prior consent of Vecos in text form.

44.2 The Customer shall notify Vecos without delay upon the occurrence of a fault and shall provide a detailed description of the fault. The Customer shall grant Vecos employees access to the installation site of the equipment and shall provide the cooperation necessary for performance of the warranty and service activities.

44.3 Upon Vecos' request, a qualified employee of the Customer shall be present during service work for consultation. The Customer is entitled to be present during all activities carried out for it, insofar as this does not unreasonably hinder performance.

44.4 The Customer shall make the equipment available to Vecos for the above-mentioned activities.

44.5 The Customer is entitled to connect the delivered equipment after consultation with Vecos. Costs for examination and elimination of faults resulting from the connection of equipment not supplied by Vecos shall be borne by the Customer.

44.6 If, in the opinion of Vecos, it is necessary for servicing the equipment to test the connection of the equipment with other systems or devices, the Customer shall make such other systems or devices as well as relevant test procedures and data carriers available to Vecos.

44.7 Test material required for service activities which is not part of Vecos' standard equipment shall be provided by the Customer.

44.8 The Customer shall provide and be responsible for the technical, spatial and telecommunication facilities necessary for the functioning of the equipment. The service expressly does not include such facilities and connections.

Article 45 Exclusions, Liability

45.1 Activities for investigating or remedying faults caused by improper use of the equipment or external reasons, e.g. defects in communication lines or power supply, or connections with and/or use of equipment, software or materials not covered by the contract, are not included in Vecos' obligations under the Service Level Agreement and shall be charged separately to the Customer at the applicable rates.

45.2 The price of the Service Level Agreement does not include:

- a. costs for replacement parts as well as service activities to remedy faults wholly or partly caused by repair attempts by parties other than Vecos or its vicarious agents;
- b. modifications to the equipment;
- c. relocation, transfer, reinstallation of equipment or activities resulting therefrom.

45.3 Insofar as activities pursuant to 45.1/45.2 are not covered by the SLA, remuneration shall be made in accordance with Article 46 or at the usual rates of Vecos.

45.4 Claims for non-performance shall be governed exclusively by Article 14. Contractual penalties, credits or lump-sum compensations shall only be granted if expressly provided for in the individual Service Level Agreement.

Article 46 Rates and Payment

46.1 Unless otherwise agreed in the maintenance contract, the usual Vecos base hourly rate shall apply.

Artikel 44 Service- und Nutzungsbedingungen

44.1 Der Kunde kann die Geräte nach vorheriger Zustimmung von Vecos in Textform auf seine Kosten umstellen lassen.

44.2 Der Kunde wird Vecos unverzüglich nach Auftreten einer Störung hierüber informieren und eine möglichst detaillierte Beschreibung der Störung übermitteln. Der Kunde gewährt den Mitarbeitern von Vecos Zugang zum Aufstellungsort der Geräte und leistet die für die Durchführung der Gewährleistungs- und Serviceleistungen erforderliche Mitwirkung.

44.3 Auf Wunsch von Vecos wird ein fachkundiger Mitarbeiter des Kunden bei den Servicetätigkeiten zur Beratung anwesend sein. Der Kunde ist berechtigt, bei allen für ihn durchzuführenden Tätigkeiten anwesend zu sein, soweit dadurch die Durchführung nicht unzumutbar beeinträchtigt wird.

44.4 Der Kunde stellt Vecos die Geräte für die oben genannten Tätigkeiten bereit.

44.5 Der Kunde ist berechtigt, die gelieferten Geräte nach Rücksprache mit Vecos anzuschließen. Die Kosten für die Untersuchung und Behebung von Störungen, die durch das Anschließen von nicht von Vecos gelieferten Geräten entstehen, gehen zulasten des Kunden.

44.6 Ist es nach Ansicht von Vecos für den Service der Geräte erforderlich, dass die Verbindungen der Geräte mit anderen Systemen oder Geräten getestet werden, stellt der Kunde Vecos diese anderen Systeme oder Geräte sowie die betreffenden Testverfahren und Informationsträger zur Verfügung.

44.7 Das für Servicetätigkeiten erforderliche Testmaterial, das nicht zur üblichen Ausstattung von Vecos gehört, hat der Kunde bereitzustellen.

44.8 Der Kunde sorgt für die technischen, räumlichen und telekommunikativen Einrichtungen, die für das Funktionieren der Geräte erforderlich sind, und ist für sie verantwortlich. Der Service bezieht sich ausdrücklich nicht auf die oben genannten Einrichtungen und Anschlüsse.

Artikel 45 Ausschlüsse, Haftung

45.1 Tätigkeiten zur Untersuchung oder Behebung von Störungen, die durch die unsachgemäße Benutzung der Geräte oder aus externen Gründen entstehen, z.B. durch Mängel in den Kommunikationsleitungen oder in der Stromversorgung, oder Verbindungen mit und/oder Verwendung von Geräten, Software oder Materialien, die nicht unter den Vertrag fallen, gehören nicht zu den Verpflichtungen von Vecos aus dem Service Level Agreement und werden dem Kunden gesondert zu den geltenden Tarifen in Rechnung gestellt.

45.2 Im Preis des Service Level Agreement sind nicht enthalten:

- a. die Kosten für Ersatzteile sowie Serviceleistungen zur Behebung von Störungen, die ganz oder teilweise durch Reparaturversuche anderer Parteien als Vecos oder ihrer Erfüllungsgehilfen verursacht werden;
- b. Änderungen an den Geräten;
- c. Umstellung, Verlegung, Neuinstallation von Geräten oder Tätigkeiten demzufolge.

45.3 Soweit Tätigkeiten nach 45.1/45.2 nicht vom SLA umfasst sind, erfolgt die Vergütung nach Artikel 46 bzw. nach den üblichen Tarifen von Vecos.

45.4 Ausfallansprüche richten sich ausschließlich nach Artikel 14. Vertragsstrafen, Gutschriften oder pauschale Kompensationen werden nur gewährt, wenn im individuellen Service Level Agreement ausdrücklich geregelt.

Artikel 46 Tarife und Zahlung

46.1 Soweit nicht im Wartungsvertrag näher vereinbart, gilt der übliche Vecos-Basisstundenpreis.

ALLGEMEINE BESTIMMUNGEN VECOS

46.2 The price set for the Service Level Agreement plus VAT and other government-imposed charges shall be due in advance for each term or renewal period, at the latest on the day the Service Level Agreement or renewal period begins. Deviating agreements require text form.

46.3 Articles 5 and 16 of these General Terms and Conditions remain unaffected.

46.4 In case of late payment, Vecos is entitled, after prior notice in text form and granting of a reasonable grace period, to temporarily suspend the activities specified in the Service Level Agreement as long as the Customer is in default. If Vecos nevertheless provides services during this period at the express request of the Customer, Vecos may invoice a separate fee at its usual rates.

Article 47 Scope of application

Service Level Agreements apply to the hardware specified in the respective Service Level Agreement at the agreed installation site.

Unless otherwise agreed, the Service Level Agreement applies to equipment installed within the territory of the European Union (EU) and the European Economic Area (EEA).

46.2 Der für das Service Level Agreement festgesetzte Preis zuzüglich der geschuldeten Mehrwertsteuer und anderer behördlicherseits auferlegte Abgaben ist für die jeweilige Laufzeit bzw. den jeweiligen Verlängerungszeitraum im Voraus fällig, spätestens an dem Tag, an dem das Service Level Agreement oder der Verlängerungszeitraum beginnt. Abweichende Vereinbarungen bedürfen der Textform.

46.3 Die Bestimmungen in den Artikeln 5 und 16 der vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen bleiben ungeschmälert in Kraft.

46.4 Bei nicht rechtzeitiger Zahlung ist Vecos berechtigt, nach vorheriger Ankündigung in Textform und angemessener Fristsetzung die im Service Level Agreement genannten Tätigkeiten vorübergehend auszusetzen, solange der Kunde sich in Verzug befindet. Sofern Vecos in diesem Zeitraum auf ausdrücklichen Wunsch des Kunden dennoch Dienstleistungen erbringt, kann Vecos hierfür eine gesonderte Vergütung nach ihren üblichen Tarifen in Rechnung stellen.

Artikel 47 Geltungsbereich

Service Level Agreements gelten für die im jeweiligen Service Level Agreement genannten Geräte am vereinbarten Aufstellungsort.

Sofern nicht abweichend vereinbart, gilt das Service Level Agreement für Geräte, die im Gebiet der Europäischen Union (EU) und des Europäischen Wirtschaftsraums (EWR) installiert sind.