



# Servicebedingungen 4SELLERS Return

Stand: 2011-11

## Definition

- **Auftragnehmer** bezeichnet die Firma logic-base GmbH, mit Sitz in Rain am Lech, als Hersteller von 4SELLERS.
- **Kunde** ist der Auftraggeber und Vertragspartner des Auftragnehmers, gemäß dem Serviceschein.
- **Endkunde** ist derjenige, der eine Warenrücksendung an den Kunden über die Funktionalität 4SELLERS Return erfasst.

## 1. Allgemeines

Der Auftragnehmer erbringt sämtliche Leistungen des Service 4SELLERS Return ausschließlich unter Einbeziehung dieser Vertragsbedingungen und ergänzend unter Einbeziehung seiner Allgemeinen Vertragsbedingungen für ASP und seiner Allgemeinen Geschäftsbedingungen. Die Geltung Allgemeiner Geschäftsbedingungen des Kunden ist ausgeschlossen.

## 2. Servicegegenstand

- 2.1 Der Auftragnehmer bietet die Möglichkeit der Teilnahme des Service 4SELLERS Return mittels Zugriffs über eine Telekommunikationsverbindung. Der Service räumt dem Kunden die Möglichkeit ein, seinem Endkunden die Organisation der Rücksendung von Waren zu erleichtern. Der Service wird ab dem im Serviceschein genannten Zeitpunkt in der jeweils aktuellen Version zur Nutzung des Kunden bereitgehalten. Die Leistungsmerkmale ergeben sich aus der 4SELLERS Return Leistungsbeschreibung.
- 2.2 Die Teilnahme am Service setzt voraus, dass eine rechtmäßig erworbene aktuelle Version der 4SELLERS Plattform für den Kunden lizenziert ist. Der Anbieter schuldet nicht die Herstellung und Aufrechterhaltung von Datenverbindungen zwischen dem IT-System des Kunden oder des Endkunden oder sonstigen Dritten.
- 2.3 Logistische Leistungen, wie etwa Spedition, Fracht, Kommissionierung, Zollabwicklung, Verpackung, etc., sind nicht Gegenstand des Service.
- 2.4 Rechtsverhältnisse im Rahmen der Rückabwicklung eines Schuldverhältnisses durch Warenrücksendung, aus welchen Gründen auch immer, kommen ausschließlich zwischen dem Kunden und dem Endkunden zustande. Die kaufmännische und rechtliche Abwicklung der Warenrücksendungen ist ausschließlich Sache des Kunden und des Endkunden. Den Auftragnehmer trifft keine Pflicht zur Prüfung, ob dem Endkunden ein vertragliches oder gesetzliches Recht zur Rücksendung der Waren zusteht und ob dies im Einzelfall rechtlich zulässig ausgeübt wurde.
- 2.5 Die weiteren technischen Anforderungen zur Teilnahme am Service und zur Ersteinrichtung ergeben sich aus der 4SELLERS Return Leistungsbeschreibung. Der Kunde hat für den etwaigen weiteren Vertragsabschluss mit Logistikdienstleistern zur Beförderung von Waren selber zu sorgen.
- 2.6 Übergabepunkt für den Service ist der Routerausgang des Rechenzentrums des Auftragnehmers. Der Zugriff auf den Server erfolgt ausschließlich mit der 4SELLERS Return Software.
- 2.7 Der Auftragnehmer kann keine Gewähr für die wahre Identität der Endkunden übernehmen.

## 3. Verfügbarkeit des Service

- 3.1 Der Auftragnehmer schuldet die Verfügbarkeit des Service am Übergabepunkt i.S.v. Ziffer 2.6 dieser Servicebedingungen. Verfügbarkeit ist die technische

Nutzbarkeit des Service am Übergabepunkt zum Gebrauch durch den Kunden.

- 3.2 Die Anwendungssoftware verbleibt auf dem Server des Auftragnehmers.
- 3.3 Der Service steht grundsätzlich 24 Stunden am Tag, 7 Tage die Woche, 12 Monate im Jahr zur Verfügung. Der Auftragnehmer gewährleistet einen Verfügbarkeitsgrad von 99% der vorgenannten Nutzungszeit. Vorstehende Zeiten werden unterbrochen durch regelmäßige bzw. planmäßige Wartungsarbeiten bzw. Reparaturen (Wartungsfenster). Diese führt der Auftragnehmer möglichst außerhalb der üblichen Geschäftszeiten (Geschäftszeiten derzeit: 9:00 bis 18:00 Uhr an Werktagen) durch, sofern dies möglich ist. Bei unaufschiebbaren Reparaturen ist der Anbieter berechtigt, diese Arbeiten während der vorgenannten Kernzeiten durchzuführen.
- 3.4 Anderslautende Verfügbarkeiten und Reaktionszeiten müssen in einem gesonderten Service-Level-Agreement zum 4SELLERS Return Service schriftlich vereinbart werden.
- 3.5 Im Falle der Nichtverfügbarkeit des Service wird der Auftragnehmer während der üblichen Geschäftszeiten innerhalb von zwei Stunden nach Eingang der entsprechenden Störungsmeldung des Kunden mit den Untersuchungsarbeiten beginnen und während der üblichen Geschäftszeiten i.S.v. Ziffer 3.3 ohne Unterbrechung weiter daran arbeiten, bis der Fehler behoben ist.

## 4. Vergütung

- 4.1 Der Kunde zahlt eine Integrationspauschale (Ziffer 4.2) und Transaktionspakete (Ziffer 4.3). Eine monatliche Grundgebühr für die Nutzung des Service ist nicht zu entrichten. Die bestimmungsgemäße Nutzung des Service setzt voraus, dass der Kunde vor einer Transaktion eine ausreichende Anzahl von Transaktionspaketen erworben hat. Andernfalls kann der Endkunde keine Transaktion durchführen. Dem Kunden steht eine automatisierte E-Mailbenachrichtigungsfunktion zur Verfügung, die auf die bereits verbrauchten Transaktionen hinweist. Für die Aktivierung und die Einstellung des Warnverhaltens dieser Funktion ist alleine der Kunde verantwortlich. Zusätzlich steht dem Kunden ein automatisierter Bezug von Transaktionen zur Verfügung (vgl. Ziffer 4.5).
- 4.2 Der Kunde zahlt an den Auftragnehmer einmalig pauschal für die Integration des Servicemoduls 4SELLERS Return in die Sage Office Line und die Einstellung der Funktionen eine Einrichtungspauschale, deren Höhe sich aus dem Serviceschein ergibt. Die Einrichtungspauschale ist für jedes eingerichtete Rücksendekonto gesondert zu entrichten. Die Integration und Einstellung erfolgt durch Fernzugriff. Der Kunde hat dafür auf eigenen Kosten die technischen Voraussetzungen zu schaffen. Der Kunde wird bei der Integration mitwirken und den Auftragnehmer bei der Erfüllung seiner vertraglich geschuldeten Leistung unterstützen. Es ist Sache des Kunden, für eine geeignete Datensicherung zu sorgen. Diese betrifft sowohl die Programme als auch die Daten des Kunden. Der Kunde wird vor der Integration und auch vor etwaigen Fehlerbehebungsmaßnahmen jeweils prüfen, ob eine aktuelle Datensicherung gegeben ist. Auch die Überprüfung der Datensicherung, ob diese also funktionsfähig ist und brauchbare Ergebnisse erzielt, ist Sache des Kunden.



- 4.3 Jede softwareseitig erfolgreich eingeleitete Rücksendungen (Transaktion) unter Zuhilfenahme des Service 4SELLERS Return stellt eine vergütungspflichtige Leistung dar und verbraucht eine Transaktion eines Transaktionspaketes. Der Eintritt eines Leistungserfolg von Dritten, insbesondere ob die Ware abgeholt würde, etc., ist für den Verbrauch einer Transaktion eines Transaktionspaketes nicht erforderlich. Verfügt der Kunde über einen ungekündigten und nicht notleidenden Pflegevertrag für die 4SELLERS Plattform und wird im Rahmen einer Transaktion bestimmungsgemäß kein Versandlabel erstellt, da die Erstellung von Versandlabels in den Einstellungen des Dienstes ausgeschlossen wurde, so ist die Transaktion vergütungsfrei.
- 4.4 Transaktionspakete werden nun in der vom Auftragnehmer vorgegebenen Anzahl von Rücksendungen angeboten. Die Transaktionspakete können elektronisch bezogen werden. Nichtverbrauchte Transaktionen werden nicht erstattet.
- 4.5 Der Bezug eines Transaktionspaketes kommt unter Einbeziehung der 4SELLERS Return Servicebedingungen zustande. Der Auftragnehmer ist nicht zum Abschluss eines Vertrages über den Bezug von Transaktionspaketen verpflichtet.
- 4.6 Die Vergütung für die Integration ist im Voraus zu vergüten.
- 4.7 Die Vergütung für den Bezug der Transaktionspakete erfolgt per Rechnung, Lastschriftzug oder Vorkasse. Näheres regelt der Serviceschein.
- 4.8 Alle Preise verstehen sich zuzüglich der zum Zeitpunkt der Leistungserbringung gültigen gesetzlichen Mehrwertsteuer.
- 5. Gewährleistung**
- 5.1 Mängel des Service werden innerhalb angemessener Zeit behoben. Eine Anpassung des Service an geänderte gesetzliche Bestimmungen oder Wünsche des Kunden ist nicht Gegenstand der Mangelgewährleistung.
- 5.2 Ein Mangel liegt insbesondere nicht vor, wenn sich der Mangel nur unwesentlich auf die Nutzung des Dienstes auswirkt oder die Störung durch unsachgemäße Behandlung hervorgerufen wurde.
- 5.3 Gelingt es dem Auftragnehmer während der Vertragslaufzeit innerhalb einer angemessenen Frist nicht, einen Sach- und/oder Rechtsmangel zu beseitigen, so ist der Kunde berechtigt, dem Auftragnehmer eine angemessene Nachfrist mit der Androhung zu setzen, nach deren Ablauf er die vertragliche Vergütung mindern oder den Vertrag fristlos schriftlich kündigen darf. Eine außerordentliche Kündigung des gesamten Vertrages ist nur bei einem wesentlichen Mangel zulässig. Der Rücktritt vom Vertrag ist ausgeschlossen. Art und Weise der Mangelbeseitigung stehen im billigen Ermessen des Auftragnehmers.
- 5.4 Die Gewährleistungsfrist beträgt ein Jahr.
- 5.5 Der Anbieter hält den Kunden auf erstes Anfordern frei von sämtlichen Ansprüchen Dritter, die daraus resultieren, dass der Anbieter den vereinbarten Service wegen der Rechte dieser Dritten nicht ohne Beeinträchtigung erbringen kann. Die Parteien werden sich unverzüglich schriftlich benachrichtigen, falls ihnen gegenüber Ansprüche geltend gemacht werden.
- 5.6 Schadensersatz kann der Kunde erst geltend machen, wenn er zuvor dem Anbieter die Gelegenheit gegeben hat, die Rechte am Streitgegenstand zu erwerben oder diesen so zu verändern, dass eine Beeinträchtigung der Rechte Dritter nicht mehr in Betracht kommt oder dem Kunden eine gleichwertige andere Lösung zur Verfügung zu stellen. Der Auftragnehmer haftet nicht für eine Verletzung der Rechte Dritter durch den Kunden, sofern und soweit sich diese Verletzung aus einer Überschreitung der nach diesem Vertrag eingeräumten Nutzungsrechte ergibt. In diesem Fall stellt der Kunde den Auftragnehmer auf erstes Anfordern frei von sämtlichen Ansprüchen Dritter.
- 6. Abnahme**
- Ist nach Art der Leistung eine Abnahme notwendig, gilt Folgendes: Der Kunde kommt mit der Abnahme in Verzug, wenn er nicht unverzüglich, spätestens innerhalb von fünf Werktagen, nach Eingang der Meldung bzw. Zugang einer Rechnung, nicht abnimmt. Der Kunde wird unverzüglich nach Mitteilung von der Abnahmebereitschaft die Abnahmeprüfung vornehmen und die Übereinstimmung mit den technischen Spezifikationen überprüfen. Entspricht die Leistung den technischen Spezifikationen erklärt der Kunde unverzüglich die Abnahme. Erklärt der Kunde binnen von zehn Werktagen nach Abschluss der Leistung nicht die Abnahme und hat in der Zwischenzeit keine wesentlichen Mängel gerügt, gilt die Leistung als abgenommen. Die Abnahme erfolgt auch dadurch, dass der Kunde die Leistung in Gebrauch nimmt ohne zu erklären, dass der Gebrauch erheblich herabgesetzt sei.
- 7. Haftung**
- 7.1 Die Parteien haften einander bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit für alle von ihr sowie ihren gesetzlichen Vertretern oder Erfüllungsgehilfen verursachten Schäden unbeschränkt. Bei leichter Fahrlässigkeit haften die Parteien auch im Fall der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit unbeschränkt.
- 7.2 Im Übrigen haftet eine Partei nur, soweit sie eine wesentliche Vertragspflicht verletzt hat. In diesen Fällen ist eine Haftung auf den Ersatz des vorhersehbaren, typischerweise eintretenden Schadens beschränkt. Insgesamt ist die Haftung höhenmäßig begrenzt auf einen Betrag von 100.000,- € für jeden Schadenfall, in einem Vertragsjahr begrenzt auf 2 Schadensfälle.
- 7.3 Die verschuldensunabhängige Haftung des Auftragnehmers auf Schadenersatz für bei Vertragsschluss vorhandene Mängel wird ausgeschlossen, 7.1 bleibt unberührt.
- 8. Kündigung und Servicesperre**
- 8.1 Das Vertragsverhältnis beginnt mit Zustandekommen des Vertrages und läuft unbefristet.
- 8.2 Kommt der Kunde mit der Zahlung einer Vergütung in Verzug, so ist der Auftragnehmer auch ohne vorherige Ankündigung zur Leistungseinstellung berechtigt.