

# Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) - Support Services der Arrow ECS AG

## § 1 Geltungsbereich

Alle Leistungen von Arrow ECS AG i.R.d. Support Services erfolgen ausschließlich zu den nachfolgenden allgemeinen Geschäftsbedingungen. Entgegenstehende oder von diesen AGB abweichende Bedingungen des Kunden erkennt Arrow ECS AG nicht an, es sei denn, Arrow ECS AG hätte ausdrücklich und schriftlich ihrer Geltung zugestimmt. Die Arrow ECS AG-AGB gelten auch dann, wenn Arrow ECS AG in Kenntnis entgegenstehender oder abweichender Bedingungen Leistungen vorbehaltlos ausführt.

## § 2 Vertragsschluss

Ein Vertrag zwischen dem Kunden und Arrow ECS AG (i.F. „Servicevertrag“ genannt) kommt zustande durch die Annahme des von Arrow ECS AG jeweils schriftlich an den Kunden übersandten Angebotes für ein spezielles Produkt an einem speziellen Produktstandort. Die Annahmefrist beträgt 14 Tage.

## § 3 Leistungen im Rahmen des Premium Support Services

**3.1.** Art u. Umfang der Leistungen der Arrow ECS AG i.R.d. Servicevertrages ergeben sich abschließend aus dem im Zeitpunkt des Vertragsschlusses aktuellen „Premium Support Guide“ und diesen AGB. Soweit nicht ausdrücklich und schriftlich etwas vereinbart wurde, übernimmt Arrow ECS AG keine Funktions-, Verfügbarkeits- und/oder Beschaffenheitsgarantien.

**3.2.** Leistungen i.R. eines Dienstvertrages: Grundsätzlich unterliegen alle Leistungen von Arrow ECS AG (mit Ausnahme der in nachfolgender Ziff. 3 genannten) dem Dienstvertragsrecht i.S.d. §§ 611 ff. BGB. Im Rahmen des Servicevertrages unternimmt Arrow ECS AG alle aus kaufmännischer Sicht angemessenen Bemühungen, um den vom Kunden vertragsgemäß erbetenen Service/Support auf professionelle, fachgerechte Weise zu erbringen. Einen Erfolg dieser Bemühungen schuldet Arrow ECS AG nicht.

**3.3.** Leistungen i.R. eines Werkvertrages: Im Rahmen der Option „Techniker vor Ort“ schuldet Arrow ECS AG den erfolgreichen Austausch eines defekten Hardwaregerätes gegen ein funktionsfähiges wie im „Premium Support Guide“ beschrieben. Eine weitergehende Verpflichtung hat Arrow ECS AG nicht.

## § 4 Gewährleistung

**4.1.** Diese AGB oder der Servicevertrag beeinträchtigen nicht die dem Kunden aufgrund eines Kaufvertrages mit Arrow ECS AG gegebenenfalls zustehenden Gewährleistungsansprüche und nicht die i.R.d. gesetzlichen oder vertraglichen Regelungen hierzu geltenden wechselseitigen Rechte und Pflichten.

**4.2.** I.R.d. werkvertraglichen Leistungen gilt für die sich hieraus gegebenenfalls ergebenden Gewährleistungsansprüche: Arrow ECS AG erbringt etwaige werkvertragliche Leistungen nach dem Stand der Technik. Gewährleistungsansprüche verjähren nach einem Jahr. Die Gewährleistungsfristen beginnen mit der Fertigstellung der Arbeiten durch Arrow ECS AG.

**4.3.** Hiervon ausgenommen sind Schadensersatzansprüche des Kunden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers, der Gesundheit oder aus der Verletzung wesentlicher Vertragspflichten (Kardinalspflichten) sowie die Haftung für sonstige Schäden, die auf einer vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Pflichtverletzung von Arrow ECS AG, deren gesetzlichen Vertreter oder Erfüllungsgehilfen beruhen. Wesentliche Vertragspflichten sind solche, deren Erfüllung zur Erreichung des Ziels des Vertrags notwendig ist.

**4.4.** Die Vorschriften des ProdHaftG bleiben unberührt.

## § 5 Haftung

**5.1.** Weitergehende Ansprüche des Kunden als in §§ 3, 4 genannt, gleich aus welchem Rechtsgrund, sind ausgeschlossen. Die Haftung von Arrow ECS AG ist im Übrigen in jedem Fall auf den vertragsgemäß geschuldeten Supportpreis für ein Jahr beschränkt.

**5.2.** Eine Haftung für Folgeschäden jedweder Art und indirekte Schäden (entgangener Gewinn, Datenverlust, sonstige Vermögensschäden usw.) ist ausgeschlossen. Dieser Ausschluss und die o.a. Haftungsbeschränkung auf den Supportpreis gilt nicht soweit die Schadensursache auf Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit seitens Arrow ECS AG beruht oder Arrow ECS AG grob fahrlässig eine vertragswesentliche Pflicht verletzt hat, deren Zweck die Absicherung des Auftraggebers gegen die geltend gemachten Schäden war. Bei der Verletzung wesentlicher Vertragspflichten haftet Arrow ECS AG nur auf den vertragstypischen, vorhersehbaren Schaden, wenn dieser einfach fahrlässig verursacht wurde, es sei denn, es handelt sich um Schadensersatzansprüche des Kunden aus einer Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit. Diese Einschränkungen gelten auch zugunsten der gesetzlichen Vertreter und Erfüllungsgehilfen von Arrow ECS AG, wenn Ansprüche direkt gegen diese geltend gemacht werden.

**5.3.** Eine Haftung nach dem ProdHaftG bleibt von vorstehendem unberührt.

**5.4.** Allgemeine Risiken wie Virenbefall oder Zugriff von Dritten auf die IT-Infrastruktur trägt der Kunde, soweit Arrow ECS AG nicht eine grob fahrlässige oder vorsätzliche Verletzung der eigenen Verkehrssicherungspflichten vorzuwerfen ist.

## § 6 Leistungshindernisse

**6.1.** Unvorhersehbare, unvermeidbare und außerhalb des Einflussbereichs von Arrow ECS AG liegende und von Arrow ECS AG nicht zu vertretende Ereignisse wie höhere Gewalt, Krieg, Virenbefall, Naturkatastrophen, Handlungen Dritter, Störungen der EDV-Anlage, des Datennetzes oder Arbeitskämpfe entbinden Arrow ECS AG für deren Dauer von der Pflicht zur Leistung. Die Haftung ist insoweit ausgeschlossen. Vereinbarte Leistungsfristen verlängern sich um die Dauer der Störung; vom Eintritt der Störung wird der Kunde von Arrow ECS AG unterrichtet. Ist das Ende der Störung nicht absehbar oder dauert sie länger als einen Monat, ist jede Partei berechtigt, vom Vertrag zurückzutreten. Dies gilt entsprechend, wenn die dort genannten Umstände bei einem Lieferanten oder Unterlieferanten von Arrow ECS AG eintreten.

**6.2.** Sofern Arrow ECS AG für die Erbringung ihrer Leistungen auf Liefergegenstände angewiesen ist, die sie nicht selbst herstellt und die sie zur Zeit der Störung nicht im Lager hat, ist Arrow ECS AG zum Rücktritt vom Vertrag berechtigt, soweit Arrow ECS AG von ihrem Lieferanten nicht beliefert wird, sofern Arrow ECS AG die Nichtbelieferung nicht zu vertreten hat oder Arrow ECS AG die notwendigen Produkte trotz zumutbarer Anstrengungen nicht oder nur zu unzumutbar Konditionen beschaffen kann. Arrow ECS AG wird den Kunden unverzüglich über die Nichtverfügbarkeit der Leistungen informieren und dem Kunden bereits erbrachte Gegenleistungen (anteilig) erstatten.

## § 7 Pflichten des Kunden

Der Kunde wird Arrow ECS AG bei der Erbringung der vertragsgegenständlichen Leistungen soweit erforderlich und zweckdienlich unterstützen. Der Kunde hat dafür Sorge zu tragen, dass sämtliche gegebenenfalls auszutauschenden Teile frei von außen zugänglich sind.

## § 8 Datenschutz

Der Kunde wird hiermit gemäß § 33 I des Bundesdatenschutzgesetzes (BDSG) davon unterrichtet, dass Arrow ECS AG als Auftragnehmer personenbezogene Daten in maschinell lesbarer Form und für Aufgaben, die sich aus diesem Vertrag ergeben, maschinell bearbeitet. Arrow ECS AG ist stets um die Einhaltung aller datenschutzrechtlichen Bestimmungen bemüht. Arrow ECS AG hat Mitarbeiter und Dritte, deren er sich bei der Abwicklung dieses Vertrages bedient, auf das Datengeheimnis nach § 5 BDSG verpflichtet und die nach § 9 BDSG erforderlichen technischen und organisatorischen Maßnahmen getroffen, um die Ausführung der Vorschriften des BDSG zu gewährleisten. Arrow ECS AG ist berechtigt, Teilnehmersdaten unter Beachtung der Regelungen des § 28 BDSG offen zu legen soweit sie sich bei der Durchführung dieses Vertrages Dritter bedient. Gleiches gilt, soweit die Offenlegung zur Erkennung, Eingrenzung oder Beseitigung von Störungen oder Fehlern in Datenverarbeitungsanlagen des Auftragnehmers oder der vorgenannten Dritten notwendig ist.

## § 9 Export- / Importbestimmungen

Der Besteller hat Kenntnis davon genommen, dass die von Arrow ECS AG gelieferten Waren Export- bzw. Importbestimmungen unterliegen können und verpflichtet ist sich, diesen Bestimmungen nachzukommen.

**9.1.** Alle Produkte und technisches Know-how werden von Arrow ECS AG unter Einhaltung der derzeit gültigen AWG/AWW/EG-Dual-Use Verordnung sowie der US Ausfuhrbestimmungen geliefert und sind zur Benutzung und zum Verbleib in dem mit dem Besteller vereinbarten Lieferland bestimmt. Beabsichtigt der Besteller die Wiederausfuhr von Produkten, ist er verpflichtet, US-amerikanische, europäische und nationale Ausfuhrbestimmungen einzuhalten. Die Wiederausfuhr von Produkten – einzeln oder in systemintegrierter Form – entgegen dieser Bestimmungen ist untersagt.

**9.2.** Der Besteller muss sich selbstständig über die derzeit gültigen Bestimmungen und Verordnungen informieren (Bundesausfuhramt, 65760 Eschborn/Taunus bzw. US Department of Commerce, Office of Export Administration, Washington D.C. 20230). Unabhängig davon, ob der Besteller den endgültigen Bestimmungsort der gelieferten Produkte angibt, obliegt es dem Besteller in eigener Verantwortung, die ggf. notwendige Genehmigung der jeweils zuständigen Außenwirtschaftsbehörden einzuholen, bevor er solche Produkte exportiert. Arrow ECS AG hat keine Auskunftsspflicht.

**9.3.** Jede Weiterlieferung von Produkten durch den Besteller an Dritte, mit und ohne Kenntnis von Arrow ECS AG, bedarf gleichzeitig der Übertragung der Exportgenehmigungsbedingungen. Der Besteller haftet in vollem Umfang bei Nichterhaltung der einschlägigen Bestimmungen.

**9.4.** Ohne vorherige behördliche Genehmigung ist es dem Besteller nicht erlaubt, Produkte direkt oder indirekt in Länder, die einem US-Embargo unterliegen, oder an natürliche oder juristische Personen dieser Länder sowie an natürliche oder juristische Personen, die auf US-amerikanischen, europäischen oder nationalen Verbotlisten (z.B.: "Entity List", "Denied Persons List", "Specifically Designated Nationals and Blocked Persons") stehen, zu liefern. Ferner ist es untersagt, Produkte an natürliche oder juristische Personen zu liefern, die in irgendeiner Verbindung mit der Unterstützung, Entwicklung, Produktion oder Verwendung von chemischen, biologischen oder nuklearen Massenvernichtungswaffen stehen.

## § 10 Datensicherheit

**10.1.** Arrow ECS AG ist stets bemüht, die ihr überlassenen Daten sowohl beim Datentransfer als auch bei der Datenverarbeitung vor dem unberechtigten Zugriff Dritter und der Beeinträchtigung durch Viren oder Sabotageprogramme zu schützen. Ein absoluter Schutz kann jedoch nach dem heutigen Stand der Technik nicht gewährleistet werden, eine Haftung wird auch insoweit ausdrücklich ausgeschlossen. Der Kunde wird auf das in diesem Zusammenhang verbleibende Risiko ausdrücklich hingewiesen.

**10.2.** Arrow ECS AG setzt es als unbedingt erforderlich voraus, dass beim Kunden eine jederzeit funktionsfähige arbeitstägliche Datensicherung vorliegt. Die Durchführung und Gewährleistung einer ordnungsgemäßen Datensicherung obliegt ausschließlich dem Kunden, es sei denn, Arrow ECS AG hat sich hierzu ausdrücklich schriftlich verpflichtet. Schadensersatzansprüche eines Kunden gegen Arrow ECS AG für den Verlust von Daten sind ausgeschlossen.

## § 11 Versand/Gefahrübergang

Die Versendung von Ware erfolgt ab Lager Arrow ECS AG. Bei allen Lieferungen geht die Gefahr des zufälligen Untergangs oder der zufälligen Beschädigung auf den Kunden über, sobald die Ware dem Beförderer ausgehändigt wurde, auch wenn frachtfreie Lieferung vereinbart wurde. Verzögert sich der Versand durch Umstände, die der Kunde zu vertreten hat, so geht die Gefahr bereits mit der Anzeige der Versandbereitschaft an den Kunden auf diesen über.

## § 12 Geheimhaltung

**12.1.** Arrow ECS AG erkennt an, dass sie auf Grund der hierunter bestehenden Beziehung zum Kunden Zugriff auf bestimmte Informationen und Materialien hat, die der Kunde als vertraulich ansieht und die von substantiellem Wert für den Kunden sind. Arrow ECS AG ist damit einverstanden, dass sie keine derartige Information, die ihr vom Kunden offen gelegt wird, auf irgendeine Weise und Art zu ihrem eigenen finanziellen Vorteil oder zum Vorteil einer dritten Partei nutzt, noch irgendeiner dritten unbefugten Partei offen legt. Arrow ECS AG darf lediglich vertrauliche Informationen Arrow ECS AG-Mitarbeitern oder befugten Lieferanten offen legen, die (a) direkt in die Ausführung dieser Vereinbarung mit einbezogen sind; und (b) die auf die geschützte Natur der Information aufmerksam gemacht wurden und die einer vertraglichen Beschränkung über die Nicht-Offenlegung und der ordnungsgemäßen Behandlung der vertraulichen Information des Kunden unterliegen. Arrow ECS AG muss zu jeder Zeit solche Informationen in derselben Art und im selben Ausmaß vertraulich behandeln, wie Arrow ECS AG ihre eigenen vertraulichen und geschützten Informationen derselben Art oder ähnlichen Natur schützen. Auf Anfrage von Arrow ECS AG hat der Kunde Anweisungen zu geben, ob er eine bestimmte Information oder Materialien als vertraulich ansieht.

**12.2.** Arrow ECS AG darf keine technische Beschreibung der Produkte veröffentlichen, die über die Beschreibung des Kunden hinausgeht. Für den Fall der Beendigung oder des Ablaufs der Vereinbarung wird Arrow ECS AG keine vertraulichen Informationen des Kunden verwenden oder offen legen, und Arrow ECS AG wird keine Produkte herstellen oder herstellen lassen, indem vertrauliche Informationen des Kunden verwendet werden.

**12.3.** Diese Bestimmungen des Abschnitts Geheimhaltung finden keine Anwendung auf Informationen die der Öffentlichkeit auf anderer Weise als durch die Verletzung dieser Vereinbarung oder einer anderen Verpflichtung zugänglich gemacht wurden (oder werden) oder die schon vor der Offenlegung durch den Kunden im Besitz von Arrow ECS AG waren oder selbstständig von Arrow ECS AG erlangt wurden, unter Umständen, unter denen es Arrow ECS AG freisteht, sie offen zu legen; oder die belanglos oder offensichtlich sind.

## § 13 Aufrechnung

Aufrechnungsrechte stehen dem Kunden nur zu, wenn seine Gegenansprüche rechtskräftig festgestellt, unbestritten oder von Arrow ECS AG anerkannt sind. Zur Ausübung eines Rückbehaltungsrechtes und eines Leistungsverweigerungsrechtes ist der Kunde nicht befügt.

## § 14 Unwirksamkeit einer Klausel

Sollte eine der in diesen AGB enthaltenen Bestimmungen unwirksam sein oder werden, so wird davon die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen nicht berührt. Anstelle der unwirksamen Bestimmung soll eine wirksame Bestimmung treten, die dem wirtschaftlichen Zweck der unwirksamen Bestimmung am nächsten kommt.

## § 15 Inhalt und Schriftformerfordernis

Nebenabreden, Zusicherungen und sonstige Vereinbarungen, die vor oder bei Abschluss des schriftlichen Vertrages getroffen werden, bedürfen zu Ihrer Wirksamkeit der Schriftform. Alle Änderungen und Ergänzungen des schriftlich geschlossenen Vertrages bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform, was auch für dieses Schriftformerfordernis gilt. Der schriftlich geschlossene Vertrag stellt die vollständige Vereinbarung über die Leistungspflichten von Arrow ECS AG dar.

## § 16 Erfüllungsort, Gerichtsstand, anwendbares Recht

Erfüllungsort für alle Verpflichtungen von Arrow ECS AG und dem Kunden aus zwischen diesen abgeschlossenen Verträgen ist München. Gerichtsstand für sämtliche Streitigkeiten aus solchen Verträgen ist München, wenn der Kunde Kaufmann, eine juristische Person des öffentlichen Rechts oder ein öffentlich-rechtliches Sondervermögen ist. Es findet ausschließlich das Recht der Bundesrepublik Deutschland Anwendung. Die Anwendung des UN-Übereinkommens über Verträge über den internationalen Warenkauf (CISG) wird ausdrücklich ausgeschlossen.

Stand: 01.04.2014