

Allgemeine Lieferungs- und Leistungsbedingungen der  
Thüga SmartService GmbH

## **1. Allgemeines, Begriffsbestimmungen und Geltung der AGB**

### 1.1.

Die nachstehenden Allgemeinen Geschäfts- und Lieferbedingungen gelten für alle Lieferungen von Waren, (IT)-Dienstleistungen sowie sonstigen Leistungen, Schulungen, Fortbildungen und Angebote der Thüga SmartService GmbH (SmartService) außerhalb des Anwendungsbereiches des IT-Rahmenvertrages und der diesbezüglichen Leistungsscheine.

Diese Lieferungen, Leistungen und Angebote erfolgen ausschließlich auf der Grundlage dieser Geschäftsbedingungen. Diese gelten somit auf für alle künftigen Geschäftsbeziehungen, soweit sie nicht den It. Rahmenvertrag und die diesbezüglichen Leistungsscheine betreffen, selbst wenn sie nicht nochmals ausdrücklich vereinbart werden. Spätestens mit der Entgegennahme der Vertragsleistung der Thüga SmartService GmbH gelten diese Bedingungen als angenommen. Gegenbestätigungen des Auftraggebers und dem Hinweis auf seine Geschäfts- bzw. Einkaufsbedingungen werden hiermit widersprochen.

### 1.2.

Hierbei schließt Waren die Endgeräte der Thüga SmartService GmbH sowie sonstige Produkte von TSG sowie externen Lieferanten ein.

### 1.3.

Diese Geschäftsbedingungen finden ausschließlich Anwendung gegenüber Unternehmen, juristischen Personen des öffentlichen Rechts, sowie öffentlich-rechtlichem Sondervermögen.

### 1.4.

Abweichungen von diesen Geschäftsbedingungen und dem Vertrag sind nur wirksam, wenn die Thüga SmartService GmbH sie ausdrücklich schriftlich bestätigt. Diese Regelung gilt ebenfalls für die Aufhebung des Schriftformerfordernisses sowie der Kündigung des Vertrages.

### 1.5.

Die eventuelle Unwirksamkeit einzelner Bestimmungen berührt nicht die Wirksamkeit des Angebotes und der Allgemeinen Geschäftsbedingungen im Übrigen. Die Parteien sind verpflichtet, anstelle der unwirksamen Bestimmungen eine ihr rechtlich und wirtschaftlich möglichst nahekommende Neuregelung zu treffen. Sofern eine Neuregelung nicht erfolgen kann, gelten die gesetzlichen Bestimmungen.

### 1.6.

Es wird vereinbart, dass dem Schriftformerfordernis auch durch nachweisbarem Zugang belegbare (Protokolle und Bestätigungen) elektronische Übermittlungen (Email, Fax) entsprochen wird.

## **2. Anwendbares Recht / Gerichtsstand**

### 2.1.

Für alle gegenseitigen und zukünftigen Ansprüche aus der Geschäftsverbindung mit Kaufleuten, juristischen Personen des öffentlichen Rechts sowie öffentlichrechtlichem Sondervermögen ist ausschließlicher Gerichtsstand der Sitz von SmartService, Naila. Die Thüga SmartService GmbH ist jedoch berechtigt, den Auftraggeber auch vor dessen Wohnsitzgericht zu verklagen.

### 2.2.

Sofern sich aus der Auftragsbestätigung nichts anderes ergibt, ist der Geschäftssitz von SmartService Erfüllungsort.

### 2.3.

Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland, die Geltung des UN-Kaufrechts ist ausgeschlossen.

### 3. Vertragsgegenstand

- 3.1.  
Gegenstand dieses Vertrages ist die Lieferung von Waren, die Erbringung von (IT-)Dienstleistungen und jeder sonstigen Angebotsleistung außerhalb des IT-Rahmenvertrages, einer Schulung und/oder Fortbildung oder einer Kombination aus dem vorgenannten.
- 3.2.  
Als vereinbarter Leistungs-, und/oder Lieferungsumfang gilt der von SmartService in der Auftragsbestätigung bzw. in dem Angebot beschriebene Leistungs-, und/oder Lieferungsumfang.
- 3.3.  
Bei der Teilnahme an einer Schulung oder Fortbildung gilt die schriftliche und rechtsverbindliche Anmeldung des Teilnehmers als Vertragsabschluss zwischen dem Teilnehmer und SmartService. Mit der Anmeldung werden die Allgemeinen Geschäftsbedingungen anerkannt.

### 4. Vertragsdurchführung

- 4.1.  
Die Thüga SmartService ist berechtigt, sich zur Ausführung ihrer Leistungen Dritunternehmen zu bedienen.
- 4.2.  
Die Einhaltung der Liefer- und Leistungsverpflichtungen von SmartService setzt die rechtzeitige und ordnungsgemäße Erfüllung der Verpflichtungen des Auftraggebers, insbesondere seine Mitwirkungspflichten gem. nachstehender Ziffer 9 voraus. Die Einrede des nicht erfüllten Vertrages bleibt vorbehalten.
- 4.3.  
Die Thüga SmartService GmbH ist zur Teillieferung und Teilleistung jederzeit berechtigt.
- 4.4.  
Alle Angebote sind freibleibend, es sei denn es wurde ausdrücklich eine Bindung vereinbart.
- 4.5.  
Die Thüga SmartService GmbH trägt dafür Sorge, dass bei der inhaltlichen Gestaltung von Schulungs-/ Weiterbildungsmaßnahmen oder Seminaren die Leistung auf der Grundlage gebotener fachlicher und didaktischer Qualität beruht.

### 5. Leistungsänderung

- 5.1.  
Etwaige Änderungswünsche des Auftraggebers sind gegenüber SmartService schriftlich zu formulieren und dem verantwortlichen Ansprechpartner von SmartService zu übergeben. Die Thüga SmartService GmbH wird in möglicher Kürze prüfen, ob SmartService zur Durchführung der Änderung bereit ist. SmartService wird andernfalls die Auswirkungen der Änderungen ermitteln und diese schriftlich in einem Nachtragsangebot darstellen. Erfordert ein Änderungswunsch eine umfangreiche Prüfung durch SmartService, ob und unter welchen Bedingungen die Änderungen durchführbar sind, kann SmartService für die Prüfung eine zusätzliche Vergütung verlangen
- 5.2.  
Solange keine Einigung über die Durchführung der Änderung erzielt wurde, setzt SmartService die Arbeiten nach Maßgabe des bestehenden Vertrages fort
- 5.3.  
Änderungen des Leistungsumfanges sind ggf. in einem Nachtrag zu dem Vertrag schriftlich zu vereinbaren.
- 5.4.  
Änderungswünsche von Schulungsinhalten externer Anbieter können weitergereicht werden, eine Umsetzung dieser Änderungswünsche kann SmartService nicht beeinflussen.

## 6. Preise und Zahlungsbedingungen

- 6.1.  
Die Vergütung für die zu erbringenden Leistungen richtet sich nach den im Vertrag oder in der Auftragsbestätigung oder dem Angebot aufgeführten Preisen. Die Preise und Rechnungsbeträge verstehen sich netto zzgl. der jeweils gesetzlich gültigen Mehrwertsteuer.
- 6.2.  
Bei dem Versand von Waren besteht die Möglichkeit, dass zusätzliche Versandkosten entstehen, welche dem Auftraggeber weiter verrechnet werden.
- 6.3.  
Die Vergütung ist innerhalb von 14 Tagen (rein netto) ab Rechnungsdatum zur Zahlung fällig, soweit im Vertrag, in der Auftragsbestätigung oder dem Angebot nichts Abweichendes vereinbart wird. Die Thüga SmartService GmbH behält sich das Recht vor, Verzugszinsen in gesetzlicher Höhe ab dem 15. Tag zu berechnen.
- 6.4.  
Bei Teillieferungen und –leistungen ist SmartService zu Teilabrechnungen berechtigt und der Auftraggeber zu Teilzahlungen verpflichtet.
- 6.5.  
Aufrechnungsrechte stehen dem Auftraggeber nur zu, wenn seine Gegenansprüche rechtskräftig festgestellt, unbestritten oder von SmartService anerkannt sind; außerdem ist er zur Ausübung eines Zurückbehaltungsrechtes nur insoweit befugt, als sein Gegenanspruch auf dem gleichen Vertragsverhältnis beruht.
- 6.6.  
Skontoabzug wird generell ausgeschlossen.
- 6.7.  
Bei einer Stornierung von Warenbestellungen, egal aus welchem Grund, behält sich SmartService das Recht vor, eine Stornierungsgebühr in Höhe von 20% des Bestellwertes, mindestens jedoch 500,00€ in Rechnung zu stellen, wenn die Ware nicht anderweitig durch SmartService vertrieben werden kann.
- 6.8.  
Bei der Stornierung von individuellen / bestellten Dienstleistungen oder Waren, behält sich SmartService das Recht vor, die bereits entstandenen Kosten an den Auftraggeber weiter zu verrechnen.
- 6.9.  
Verträge mit einer definierten Laufzeit können vom Auftraggeber nur dann vorzeitig schriftlich gekündigt werden, wenn SmartService dieser Kündigung zustimmt. Die Thüga SmartService GmbH behält sich das Recht vor, bei einer Zustimmung zur vorzeitigen Vertragskündigung eine Stornierungsgebühr in Höhe von 20% des auf die Laufzeit hochgerechneten Bestellwertes, mindestens jedoch 3000,00€ in Rechnung zu stellen.
- 6.10.  
Weiterbildungsmaßnahmen werden sofort nach Anmeldung zur Zahlung fällig und müssen in voller Höhe vorab beglichen werden. Teilzahlungen sind bei Weiterbildungsmaßnahmen ausgeschlossen.

## 7. Liefer- und Leistungstermine / Versand

- 7.1.  
Angegebene Liefertermine und –fristen haben grundsätzlich unverbindlichen Charakter, es sei denn es wurde verbindlich ein konkreter Liefer- und/ oder Leistungstermin schriftlich vereinbart.
- 7.2.  
Bei Lieferungen von Produkten erfolgt die Lieferung ab Naila, so dass der Gefahrenübergang ab Übergabe an den Frachtführer erfolgt und der Auftraggeber für eine entsprechende Transportversicherung verantwortlich ist.
- 7.3.  
Die Thüga SmartService GmbH behält sich das Recht vor, einzelne Lieferungen direkt ab Werk des Vorlieferanten an den Auftraggeber versenden zu lassen. Gefahrenübergang ist ab Übergabe an den Frachtführer am Werk des Zulieferers. Auch in diesem Fall ist der Auftraggeber für eine adäquate Transportversicherung verantwortlich.

## 8. Gewährleistung bei Dienstleistungen

8.1.

Fehlerhafte Arbeiten bzw. mangelhafte Leistungen werden von SmartService innerhalb der Gewährleistungsfrist von zwei Jahren ab Abnahme, Installation oder Beendigung des Projektes bzw. der Leistung nach entsprechender Mitteilung durch den Auftraggeber behoben. Dies geschieht im Wege der Nacherfüllung. SmartService ist nach ihrer Wahl zur Nachbesserung oder zur Ersatzlieferung berechtigt.

8.2.

Bei einem Fehlschlagen der Nacherfüllung (mindestens zwei Nachbesserungsversuche je geltend gemachtem Mangel) kann der Auftraggeber das Entgelt herabsetzen, vom Vertrag zurücktreten, Schadensersatz oder Ersatz vergeblicher Aufwendungen gemäß Ziffer 10 verlangen. Das Recht des Auftraggebers auf Kostenvorschuss für die Selbstvornahme der Mängelbeseitigung nach § 637 Abs. 3 des BGB wird ausdrücklich ausgeschlossen.

8.3.

Mit dem Abschluss dieses Vertrages sind, soweit nicht ausdrücklich Abweichendes vereinbart wird, keine Beschaffenheitszusagen oder –garantien hinsichtlich Software, Hardware oder anderer Leistungen der Thüga SmartService GmbH verbunden.

8.4.

Die Gewährleistungsrechte des Auftraggebers setzen voraus, dass dieser seinen Untersuchungs- und Rügepflichten nachgekommen ist. Der Auftraggeber ist verpflichtet, SmartService im Rahmen des Zumutbaren bei der Beseitigung von Mängeln zu unterstützen.

8.5.

Mängelansprüche bestehen nicht nur bei unerheblicher Abweichung von der vereinbarten Beschaffenheit, bei nur unerheblicher Beeinträchtigung der Brauchbarkeit oder bei Schäden, die nach dem Gefahrübergang infolge fehlerhafter oder nachlässiger Behandlung, übermäßiger Beanspruchung, ungeeigneter Hardware oder sonstiger Betriebsmittel, nicht kompatibler Software, Fehlgebrauch und/oder aufgrund besonderer äußerer Einflüsse wie Leitungsnetzfehler etc. entstehen und/oder die nach dem Vertrag nicht vorausgesetzt sind.

8.6

Soweit es sich bei der Vertragsleistung um Standard- oder Individualsoftwareprogramme handelt und es nach dem derzeitigen Stand der Technik nicht möglich ist, Software so zu erstellen, dass sie in allen Anwendungen und Kombinationen fehlerfrei arbeitet, beschränkt sich die Gewährleistung auf die Übereinstimmung mit den veröffentlichten und bei der Lieferung gültigen Programmspezifikationen von Thüga SmartService GmbH.

## 9. Gewährleistung bei Hardware / sonstigen Waren

9.1.

Bei vertrags- und sachgemäßer Benutzung gewährleistet SmartService für gelieferte Ware, dass diese nicht mit Mängeln behaftet ist, welche die Zielsetzung des vorgesehenen Einsatzes behindern, verringern oder unmöglich machen. Unerhebliche Minderungen der Tauglichkeit bleiben außer Betracht. Bei Abänderungen und/oder unsachgemäßer Behandlung der Hardware durch den Auftraggeber ist die Gewährleistung ausgeschlossen.

9.2.

Mit Übergabe der Waren an den Auftraggeber beginnt die Gewährleistungsfrist von 12 Monaten. Mängel bezüglich der Beschaffenheit, Menge und Verpackung müssen innerhalb 1 Woche nach Erhalt der Ware schriftlich geltend gemacht werden. Bei versteckten Mängeln beginnt diese Frist ab Kenntnis des Mangels. Bei Überschreiten dieser Frist ist die Geltendmachung eines Mangelhaftungsanspruches ausgeschlossen. Die Haftungsfrist von Ersatzlieferungen oder Nachbesserungen mangelhafter Ware läuft grundsätzlich bis zum Ablauf der ursprünglichen Haftungsfrist, mindestens jedoch 3 Monate.

9.3.

Es gelten die Reparatur- und Austauschbedingungen für Geschäftskunden. <https://smartservice.de/agbs/>

9.4.

Aufgetretene und rechtzeitig, entsprechend der Bedingungen für Reparatur- und Austausch (verlinken) schriftlich gerügte Mängel werden durch SmartService innerhalb der Gewährleistungsfrist kostenlos beseitigt. Dies geschieht im Wege der Nacherfüllung, welche zwei Mal durch SmartService unternommen werden kann. Die Thüga SmartService GmbH ist nach ihrer Wahl zur Nachbesserung oder zur Ersatzlieferung berechtigt. Diese Nacherfüllung bezieht sich nur auf die mangelhafte Waren und nicht auf Kosten, welche z.B. mit der De-/Installation verbunden sind.

9.5.

Sollte sich bei der Überprüfung des Mangels durch SmartService herausstellen, dass kein Mangel vorliegt, behält sich die Thüga SmartService GmbH das Recht vor, die entstandenen Kosten nach den jeweils aktuell gültigen Kostensätzen der Thüga SmartService GmbH dem Auftraggeber in Rechnung zu stellen.

9.6.

Die Rücknahme von mangelfreien Produkten wird von Fall zu Fall entschieden. SmartService behält sich das Recht vor, bei einer Rücknahme eine Rücknahmegebühr bis zu 20% des Verkaufspreises vom Auftraggebers, mindestens jedoch 50,00€ zzgl. MwSt zu verlangen.

## **10. Haftung, Höhere Gewalt**

10.1.

Die Ansprüche des Auftraggebers auf Schadensersatz oder Ersatz vergeblicher Aufwendungen richten sich ohne Rücksicht auf die Rechtsnatur des Anspruchs nach vorliegender Klausel.

10.2.

SmartService haftet uneingeschränkt für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit einschließlich von Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit ihrer Vertreter, Arbeitnehmer, Mitarbeiter oder Erfüllungsgehilfen.

10.3.

Die Thüga SmartService GmbH haftet gemäß den gesetzlichen Bestimmungen, sofern sie eine wesentliche Vertragspflicht (Kardinalpflicht) schuldhaft verletzt hat sowie bei Nichtvorhandensein einer garantierten Beschaffenheit. In diesen Fällen ist aber die Schadensersatzhaftung im Falle einfacher Fahrlässigkeit auf den vorhersehbaren, typischerweise eintretenden Schaden begrenzt.

10.4.

Die Haftung für Datenverlust wird auf den typischen Wiederherstellungsaufwand beschränkt, der bei regelmäßiger und Gefahr entsprechender Anfertigung von Sicherungskopien eingetreten wäre.

10.5.

Die Haftung wegen schuldhafter Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit bleibt von vorstehenden Regelungen unberührt.

10.6.

Soweit nicht vorstehend etwas Abweichendes geregelt ist, ist die Haftung im Übrigen ausgeschlossen.

10.7.

In Fällen höherer Gewalt sowie bei Ereignissen und Umständen, deren Beeinflussung nicht in der Macht der Vertragspartner liegt, sind beide Vertragspartner von ihren Verpflichtungen aus diesem Vertrag entbunden, soweit und solange sie die Leistungen und/oder Abnahme der Leistungen ganz oder teilweise behindern. Als Fälle höherer Gewalt gelten insbesondere Streik, Aussperrung, Naturkatastrophen, längerer Stromausfall bzw. Maschinenausfall ohne Verschulden der Thüga SmartService GmbH sowie gesetzliche oder behördliche Maßnahmen oder Vorschriften.

Die Vertragspartner werden sich über solche Ereignisse und Umstände unverzüglich schriftlich unterrichten und dafür Sorge tragen, dass die vertraglichen Verpflichtungen sobald wie möglich erfüllt werden.

10.8.

Eine Haftung der Vertragspartner nach den zwingenden Vorschriften des Haftpflichtgesetzes und anderen Rechtsvorschriften bleibt unberührt.

## 11. Geheimhaltung und Datenschutz

### 11.1.

Die Parteien werden alle Informationen, die sie zur Durchführung des Vertrages erhalten, streng vertraulich behandeln und nur im Rahmen der Weisungen der jeweils anderen Partei verarbeiten. Der Auftraggeber vergibt temporär die auf die jeweilige Auftragserfüllung beschränkten notwendigen Zugriffsrechte. Die Informationen werden nur von Mitarbeitern bearbeitet, die zur Einhaltung der datenschutzrechtlichen Anforderungen nach den anwendbaren datenschutzrechtlichen Vorschriften verpflichtet worden sind.

### 11.2.

SmartService wird angemessene technische und organisatorische Maßnahmen zum Schutz von personenbezogenen Daten nach Maßgabe der anwendbaren datenschutzrechtlichen Vorschriften treffen.

### 11.3.

Unberührt bleiben die dem Auftraggeber obliegenden eigenen Verpflichtungen nach dem anwendbaren datenschutzrechtlichen Vorschriften.

### 11.4.

Die Löschung nur auf Wunsch des Teilnehmers kann zu einer unbefristeten Speicherung führen, was datenschutzrechtlich unzulässig sein dürfte. Unter anderem über die Speicherdauer muss der Teilnehmer zudem richtigerweise nach Maßgabe der DSGVO in der [Datenschutzinformation](#) informiert werden.

## 12. Urheberrecht, Nutzungsrecht, Eigentumsvorbehalt

### 12.1.

Alle Urheberrechte an SmartService eigener Software, die der Auftraggeber im Rahmen der von SmartService erbrachten Leistungen nutzt, bleiben bei der Thüga SmartService GmbH, ebenso wie die Rechte an den dem Auftraggeber überlassenen Unterlagen und Informationen, insbesondere Dokumentationen, Handbücher, Muster, Beschreibungen und Zeichnungen usw. Diese Unterlagen können auf Verlangen von SmartService jederzeit zurückgefordert werden.

### 12.2.

Die Thüga SmartService GmbH behält sich das Recht vor, Mitarbeitern des Auftraggebers den Zugang zum SmartService-Client zu entziehen, wenn ein Missbrauch der Zugangsdaten nachgewiesen werden kann.

### 12.3.

SmartService räumt dem Auftraggeber für die Dauer des vertraglich vorgesehenen Zeitraums, soweit SmartService zur Überlassung der Software im Rahmen ihrer Lizenz berechtigt ist, das nicht ausschließliche, nicht übertragbare Recht ein, die zur Verfügung gestellte Software im Rahmen der dem Auftraggeber nach diesem Vertrag obliegenden Mitwirkung zu eigenen betrieblichen Zwecken zu nutzen. Der Auftraggeber ist nicht berechtigt, die Software zu ändern als zu eigenen betrieblichen Zwecken zu nutzen, es sei denn SmartService hat hierzu ausdrücklich ihre schriftliche Zustimmung erteilt.

### 12.4.

Der Auftraggeber verpflichtet sich, die zur Verfügung gestellte Software und die Informationen, die den Vertragsgegenstand betreffen, Dritten nicht ohne Zustimmung von SmartService zugänglich zu machen. Mitarbeiter, die dienstlich Zugang zu der Software und zu den sonstigen Unterlagen bzw. Informationen haben, sind vom Auftraggeber über das Urheberrecht der Thüga SmartService GmbH und die Geheimhaltungspflicht zu belehren. Der Auftraggeber verwahrt die ihm im Rahmen der Nutzungsbefugnis überlassenen Software, die Unterlagen sowie die Dokumentationen so, dass sie vom Missbrauch durch Dritte geschützt sind.

### 12.5.

Der Auftraggeber kann SmartService, soweit dies im Vertrag vorgesehen ist, Arbeitsergebnisse Dritter zur Erstellung des Leistungsgegenstandes, zur Bearbeitung oder für andere Umgestaltungen zur Verfügung stellen. Der Auftraggeber wird sicherstellen, dass die Nutzungsbedingungen für Arbeitsergebnisse Dritter eine Erstellung des Leistungsgegenstandes sowie den vorstehend beschriebenen Nutzungsrechten, einer Bearbeitung sowie einer Verwertung und /oder Veröffentlichung der Bearbeitung seitens SmartService nicht entgegenstehen.

### 12.6.

Das Urheberrecht an den jeweiligen Skripten von Schulungen und Weiterbildungsveranstaltungen gebührt allein SmartService bzw. dem Schulungspartner. Vervielfältigung oder Auszüge daraus bedürfen einer schriftlichen Genehmigung. Ton- und Videoaufnahmen durch den Teilnehmer während der Weiterbildungen sind nicht gestattet. Sämtliche Lernmittel, die nicht von SmartService zur Verfügung gestellt werden, sind von dem Teilnehmer selbst auf eigene Kosten zu beschaffen.



12.7.

Ausgelieferte Ware bleibt bis zur vollständigen Bezahlung sämtlicher Forderungen aus der Geschäftsbeziehung im Eigentum von SmartService, gleich aus welchem Rechtsgrund. Dies gilt auch, wenn Zahlungen auf bestimmte Forderungen geleistet werden. Verkauft der Auftraggeber die unter Eigentumsvorbehalt stehende Ware, so tritt er schon jetzt die ihm aus der Weiterveräußerung entstehenden Forderungen in Höhe des Wertes der Vorbehaltsware ab und ermächtigt den SmartService zur Einziehung. Der SmartService nimmt die Abtretung hiermit an. Die Vorbehaltsware wird mit dem Rechnungsbetrag des Auftragnehmers zusätzlich eines Sicherungsaufschlages von 10% festgelegt. Der Auftraggeber hat auf Verlangen des Auftragnehmers die Schuldner der abgetretenen Forderungen zu benennen und diesen die Abtretung anzuzeigen.

### **13. Mitwirkungspflichten des Auftraggebers**

13.1.

Der Auftraggeber stellt sicher, dass die Ausführungsorgane von SmartService alle für die Erbringung der vereinbarten Leistung notwendigen Unterlagen und Informationen so rechtzeitig erhalten, dass eine effiziente Ausführung der Tätigkeiten gewährleistet ist. Für die Vollständigkeit der Informationsweitergabe zeichnet der Auftraggeber verantwortlich.

13.2.

Die vom Auftraggeber im Rahmen der Durchführung des Vertrages verwendeten angeschlossenen Endgeräte müssen den Vorgaben von SmartService entsprechen. Die Benutzung anderer Schnittstellen geschieht auf eigene Verantwortung und wird nicht von SmartService unterstützt.

13.3.

Der Auftraggeber wird bei der Nutzung der von SmartService bereitgestellten Leistungen gem. §2 dieses Vertrages Vorgaben von SmartService, insbesondere Sicherheitsrichtlinien sowie Vorgaben in Dokumentationen und Handbüchern einhalten.

13.4.

Der Auftraggeber wird die Ergebnisse der von SmartService übernommenen Leistungen unverzüglich auf Vollständigkeit und Richtigkeit überprüfen. Insbesondere wird der Auftraggeber die Vertragsleistung – insbesondere Software – auf Mängelfreiheit und auf Verwendbarkeit in der konkreten Situation überprüfen, bevor er mit der operativen Nutzung beginnt. Dies gilt auch für Software, die der Auftraggeber im Rahmen der Gewährleistung und Pflege erhält. Ist die Leistung unvollständig, mangel- oder fehlerhaft, wird der Auftraggeber dies unverzüglich mit hinreichender Beschreibung des Problems beanstanden. Das Verfahren der erforderlichen Funktionstests und abnahmen wird zwischen dem Auftraggeber und SmartService detailliert festgelegt.

13.5.

Der Auftraggeber hat SmartService über Sachverhalte, die für die Bestimmung der Vergütung von Bedeutung sind, insbesondere die Einrichtung neuer Nutzer, unverzüglich zu informieren.

13.6.

Der Auftraggeber benennt SmartService hinreichend qualifizierte Mitarbeiter, die bei der Durchführung des Vertrages Ansprechpartner für SmartService sind, die diesbezüglich die notwendigen Entscheidungen fällen bzw. herbeiführen können und die im Rahmen der Vertragsdurchführung erforderliche Maßnahmen durchführen bzw. koordinieren.

13.7.

Werden Termine kurzfristig (d.h. weniger als zwei Tage vorher) durch den Auftraggeber verschoben, kann SmartService die entsprechend vereinbarte Vergütung für den geplanten Zeitraum in Rechnung stellen.

### **14. Rücktritt und Kündigung bei Weiterbildungsmaßnahmen**

14.1.

Der Rücktritt des Teilnehmers von der Weiterbildungsmaßnahme ist kostenfrei, wenn er bis spätestens 30 Tage vor Beginn schriftlich einget. Bei nicht rechtzeitigem Absagen werden 50% der Gesamtgebühren fällig, bei Absage innerhalb der letzten drei Werktage vor Beginn oder Nichterscheinen ist die Teilnahmegebühr in voller Höhe zu entrichten. Die Entsendung einer Ersatzperson ist zulässig (sofern die Ersatzperson die Zulassungsvoraussetzungen zur Prüfung erfüllt).

14.2.

Die Thüga SmartService GmbH kann vor Beginn der Weiterbildung von einer Durchführung absehen, wenn die erforderliche Mindestteilnehmerzahl nicht erreicht ist (oder aus wichtigen von ihr nicht zu vertretenden Umständen wie Krankheit oder höhere Gewalt). Das Recht zur fristlosen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.

14.3.

Sollte der Teilnehmer während der Weiterbildungsmaßnahme kündigen, bedarf diese einer Frist von 4 Wochen zum Quartalsende und muss schriftlich erfolgen. Eine Rückerstattung der Lehrgangsgebühren ist jedoch nicht möglich. Wenn SmartService eine Veranstaltung absagen muss, benachrichtigt sie Sie spätestens 10 Werktage vor Seminarbeginn. Stornierungsgebühren entstehen hierbei nicht. Kosten, die dem Teilnehmer durch den Ausfall entstehen, können nicht übernommen werden.

## **15. Schulungsdurchführung / Seminare durchführung / Lehrgangsdurchführung**

15.1.

Das Einsatzgebiet der Dozenten und die Dozenten selbst können unter Wahrung des Gesamtcharakters der jeweiligen Veranstaltung geändert werden. Über die jeweiligen Trainingsmethoden und der einzusetzenden Technik entscheidet der Dozent/ Trainer unter Berücksichtigung von Thema und Charakter der Veranstaltung. In Ausnahmefällen können sich Termine und Veranstaltungsorte ändern.