

1. Geltungsbereich, Begriffsbestimmungen

1.1 Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) gelten für alle Verträge zwischen der poe GmbH & Co. KG („poe“) und ihren Kunden über die Lieferung und Bereitstellung von Software (insbesondere TRADEMAN FilialManagement / Warenwirtschaft/ ERP-Software und POSMAN Kassensoftware), die Bereitstellung von Software-as-a-Service (SaaS), Cloud-Hosting, Konfigurations-, Einführungs- und Beratungsleistungen, Support- und Wartungsverträge sowie ggf. ergänzende Lieferungen von Hardware (z.B. Kassensysteme, Terminals, Drucker, Scanner, TSE-Module, Zahlungsverkehrsterminals), soweit nicht im Einzelfall ausdrücklich etwas anderes vereinbart wird.

1.2 Diese AGB gelten ausschließlich gegenüber Unternehmern im Sinne des § 14 BGB, juristischen Personen des öffentlichen Rechts und öffentlich-rechtlichen Sondervermögen.

1.3 Entgegenstehende oder von diesen AGB abweichende Bedingungen des Kunden werden nicht anerkannt, es sei denn, poe stimmt ihrer Geltung ausdrücklich schriftlich zu. Dies gilt auch, wenn poe Leistungen in Kenntnis entgegenstehender oder abweichender Bedingungen vorbehaltlos ausführt.

1.4 Nebenabreden, Änderungen und Ergänzungen bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform (per Post / Einschreiben, E-Mail mit Signatur oder über vordefinierte elektronische Kundensysteme von poe). Dies gilt auch für die Aufhebung dieses Schriftformfordernisses, soweit nicht gesetzlich eine strengere Form vorgesehen ist.

2. Vertragsgegenstand und Rangfolge

2.1 Gegenstand des jeweiligen Vertrages ist die im Angebot, in der Auftragsbestätigung oder im Einzelvertrag (z.B. Lizenz-, SaaS-, Wartungs-, Support- oder Projektvertrag) konkret bezeichnete Leistung, insbesondere:

- Überlassung von Standardsoftware (TRADEMAN, POSMAN) als Kauflizenz oder zeitlich befristete Mietlizenz,
- Bereitstellung von Software als SaaS/Cloud-Lösung über die Rechenzentren von poe oder beauftragten Dritten,
- Installation, Konfiguration, Customizing, Einführung und Schulung von ERP- und Kassensystemen,
- Integration von TSE-Modulen (Technische Sicherheitseinrichtungen) und Schnittstellen zu Fiskalisiereidsdiensten (z.B. Fiskaly),
- Anbindung von Zahlungsdienstleistern und Kassenhardware,
- Support-, Wartungs- und Update-Services mit vereinbarten Service Levels,
- Ergänzende Lieferung von Hardware und Zubehör (Kassensysteme, Bondrucker, Scanner, Terminals, TSE-Hardware).

2.2 Soweit für einzelne Leistungen separate Nutzungsverträge, Lizenzverträge, SaaS-Verträge, Wartungs-/Supportverträge, Service-Level-Agreements (SLA) oder Auftragsverarbeitungsverträge (AVV) nach Art. 28 DSGVO geschlossen werden, gehen diese im Kollisionsfall den Regelungen dieser AGB vor.

3. Angebote, Vertragsschluss

3.1 Angebote von poe sind freibleibend, sofern sie nicht ausdrücklich als verbindlich bezeichnet sind.

3.2 Der Vertrag kommt durch Annahme des Angebots von poe durch den Kunden oder durch schriftliche Auftragsbestätigung von poe zustande. Erfolgt die Leistungserbringung (z.B. Freischaltung von Lizzenzen, Bereitstellung von Cloud-Zugängen, kundenspezifische Individualentwicklungen) ohne vorherige ausdrückliche Annahmeerklärung, kommt der Vertrag mit Beginn der Leistungserbringung zustande.

3.3 Abruf- oder Rahmenverträge werden gesondert vereinbart; abweichende Abruffristen, Laufzeiten und Abnahmemengen ergeben sich aus dem jeweiligen Vertrag oder der Auftragsbestätigung.

4. Mitwirkungspflichten des Kunden

4.1 Der Kunde ist verpflichtet, alle für die Leistungserbringung erforderlichen Informationen, Unterlagen, Stammdaten, Systemzugänge (z.B. Fernwartungszugänge, VPN, API-Keys) und Entscheidungen rechtzeitig zur Verfügung zu stellen und seine IT-Infrastruktur (Server, Netzwerk, Arbeitsplätze, Kassenhardware) in einem kompatiblen, funktionsfähigen Zustand zu halten.

4.2 Der Kunde stellt sicher, dass seine Systeme und Daten frei von Schadsoftware sind und dass hinreichende Datensicherungen seiner bestehenden Systeme und Daten vor Beginn von Installations-, Migrations- oder Customizingtätigkeiten vorliegen. poe übernimmt keine Haftung für Datenverluste, die auf unzureichende Datensicherung des Kunden zurückzuführen sind.

4.3 Der Kunde benennt einen fachlich qualifizierten Ansprechpartner als Projektverantwortlichen und stellt sicher, dass Mitarbeiter für Schulungen, Tests und Abnahmen in erforderlichem Umfang zur Verfügung stehen.

4.4 Verzögert sich die Leistungserbringung aufgrund fehlender, unvollständiger oder verspäteter Mitwirkung des Kunden, verlängern sich vereinbarte Fristen angemessen. Mehraufwände, die hierdurch entstehen, kann poe nach den vereinbarten oder üblichen Tagessätzen bzw. Stundensätzen gesondert berechnen.

5. Leistungszeit, Verzug, höhere Gewalt

5.1 Liefer- und Leistungsfristen gelten nur als verbindlich, wenn sie ausdrücklich schriftlich als „fix“ oder „verbindlich“ zugesagt sind. Ansonsten sind Termine und Fristen als unverbindliche Schätzungen zu verstehen.

5.2 Ereignisse höherer Gewalt (z.B. Naturkatastrophen, Krieg, Terrorismus, Pandemien, Cyberangriffe, Arbeitskämpfe, behördliche Anordnungen, Ausfälle von Kommunikationsnetzen, Rechenzentren oder Cloud-Providern, Lieferengpässe bei Vorlieferanten) sowie sonstige unvorhersehbare, von poe nicht zu vertretende Umstände verlängern vereinbarte Fristen um die Dauer der Störung zuzüglich einer angemessenen Anlaufzeit. poe wird den Kunden über solche Ereignisse unverzüglich informieren.

5.3 Gerät poe in Verzug, kann der Kunde nach fruchtlosem Ablauf einer angemessenen Nachfrist (mindestens 28 Tage) vom Vertrag zurücktreten, soweit die Leistung nicht erbracht ist und die Leistung für den Kunden ohne Interesse ist. Schadenersatzansprüche wegen Verzugs richten sich nach Ziffer 12 dieser AGB.

6. Überlassung von Software, Nutzungsrechte

6.1 Soweit nicht ausdrücklich anders vereinbart, erhält der Kunde an der gelieferten oder bereitgestellten Software (TRADEMAN, POSMAN, Module, Updates) ein einfaches, nicht ausschließliches, nicht übertragbares und nicht unterlizenzierbares Nutzungsrecht, beschränkt auf:

- die vertraglich vereinbarte Laufzeit (bei Mietlizenzen und SaaS) bzw. zeitlich unbegrenzt (bei Kauflizenzen),
- den vertraglich vereinbarten Zweck (Einsatz in den eigenen Geschäftsbetrieben des Kunden),
- den vertraglich vereinbarten Umfang (Anzahl Arbeitsplätze, Benutzer, Standorte, Filialen, Kassen, Module).

6.2 Der Kunde darf die Software nur in dem vereinbarten Umfang nutzen. Eine Nutzung darüber hinaus (z.B. zusätzliche Arbeitsplätze, weitere Filialen, zusätzliche Kassensysteme) bedarf einer gesonderten Lizenzierung und Vergütungsvereinbarung.

6.3 Dekompilierung, Reverse Engineering, Disassemblierung und sonstige Formen der Quellcodeerschließung sind nur im gesetzlich zwingend zulässigen Umfang (§§ 69d, 69e UrhG) gestattet.

6.4 Der Kunde darf die Software Dritten nur nach vorheriger schriftlicher Zustimmung von poe überlassen. Ausgenommen hiervon ist die Nutzung durch verbundene Unternehmen des Kunden im Sinne des § 15 AktG, sofern dies im Vertrag ausdrücklich gestattet ist.

6.5 Bei Beendigung des Nutzungsrechts (z.B. durch Kündigung, Vertragsende) hat der Kunde die Software, alle Kopien und Dokumentationen zu löschen bzw. zu vernichten und dies auf Verlangen schriftlich zu bestätigen. Bei SaaS-Verträgen erlischt das Nutzungsrecht automatisch mit Vertragsende; der Kunde erhält Gelegenheit, seine Daten vor Löschung zu exportieren (siehe Ziffer 7.5).

7. SaaS-/Cloud-Leistungen

7.1 Bei Bereitstellung als SaaS (z.B. TRADEMAN Cloud, POSMAN Cloud) stellt poe dem Kunden die Software über das Internet zur Nutzung zur Verfügung. Der Leistungsumfang, die Verfügbarkeit, Supportzeiten, Wartungsfenster und Reaktionszeiten ergeben sich aus dem jeweiligen SaaS-Vertrag oder Service-Level-Agreement (SLA).

7.2 poe schuldet eine angemessene technische Verfügbarkeit der SaaS-Leistungen. Soweit nichts anderes vereinbart ist, strebt poe eine Verfügbarkeit von 98,5 % im Jahresmittel an (bezogen auf die Zeit außerhalb angekündigter Wartungsfenster). Branchenübliche Wartungs- und Updatefenster (in der Regel nachts oder am Wochenende, nach Möglichkeit angekündigt) gelten nicht als Ausfallzeiten.

7.3 Der Kunde ist für die Anbindung an das Internet, die Funktionsfähigkeit seiner eigenen Hard- und Software (Browser, Betriebssystem, Endgeräte) sowie den Schutz seiner Zugangs- und Zugangsdaten (Benutzernamen, Passwörter, API-Keys, Zertifikate) selbst verantwortlich.

7.4 poe führt regelmäßige Datensicherungen der im Rahmen von SaaS-Leistungen gespeicherten Kundendaten durch. Details ergeben sich aus dem SaaS-Vertrag oder SLA. Der Kunde bleibt jedoch selbst für die Erstellung zusätzlicher Sicherungskopien geschäftskritischer Daten verantwortlich.

7.5 Bei Beendigung des SaaS-Vertrages stellt poe dem Kunden auf Anforderung seine Daten in einem gängigen, maschinenlesbaren Format (z.B. CSV, XML, JSON, SQL-Dump) für einen Zeitraum von 30 Tagen nach Vertragsende kostenpflichtig zum Download zur Verfügung. Danach werden die Daten unwiderruflich gelöscht, sofern nicht gesetzliche Aufbewahrungspflichten auf Seiten von poe entgegenstehen.

8. Individualentwicklungen und Individualsoftware

8.1 poe erbringt neben der Bereitstellung von Standardsoftware (TRADEMAN, POSMAN, zugehörige Module und Schnittstellen) auch kundenspezifische Entwicklungsleistungen („Individualentwicklungen“), die auf den Bedarf des jeweiligen Kunden zugeschnitten sind und ganz oder teilweise in den poe-Standard einfließen können.

8.2 Individualentwicklungen können insbesondere in folgenden Formen beauftragt werden:

- **Agile Entwicklung:** Die Parteien definieren zu Projektbeginn eine Produkt- bzw. Projektvision (Zielbild) und einen initialen Leistungsrahmen, der im Projektverlauf iterativ konkretisiert und priorisiert wird (z.B. über Backlog, Sprints, Reviews). Der konkrete Leistungsumfang ergibt sich aus den jeweils abgestimmten Arbeitsergebnissen und Prioritäten im Projektverlauf.
- **Pauschal beauftragte Entwicklung:** Der Leistungsumfang (z.B. in Form eines Pflichtenhefts oder einer detaillierten Leistungsbeschreibung) wird vor Projektbeginn möglichst konkret festgelegt; Vergütung und Termine richten sich nach der vereinbarten Pauschale und den vereinbarten Meilensteinen.

8.3 Bei **agiler Entwicklung** schuldet poe die Erbringung der vereinbarten Entwicklungsleistungen nach dem vereinbarten agilen Vorgehensmodell (z.B. nach Scrum-ähnlichen Grundsätzen), jedoch nicht die Umsetzung sämtlicher anfänglich gewünschter Funktionen innerhalb eines bestimmten Budgets oder Zeitraums, sofern dies nicht ausdrücklich vertraglich zugesichert ist. Anpassungen des Leistungsumfangs (Scope-Änderungen, neue Anforderungen, Prioritätsänderungen) können jederzeit in Abstimmung mit dem Kunden oder dem Projektverantwortlichen des Kunden erfolgen; sie können Einfluss auf Zeitplanung und Budget haben und werden entsprechend dokumentiert.

8.4 Bei **pauschal beauftragter Entwicklung** gilt der im Vertrag oder Pflichtenheft definierte Leistungsumfang als maßgeblich. Änderungswünsche des Kunden nach Vertragsschluss (Change Requests) bedürfen einer gesonderten schriftlichen Vereinbarung über Inhalt, Termine und zusätzliche Vergütung. Änderungen der vereinbarten Leistung führen nach Maßgabe der gesetzlichen Regelungen (§§ 650b ff. BGB) grundsätzlich auch zu einer Anpassung der Vergütung.

8.5 Der Kunde ist insbesondere bei agilen Projekten verpflichtet, aktiv mitzuwirken, z.B. durch:

- Benennung einer verantwortlichen, entscheidungsbefugten Ansprechperson (Product Owner oder fachlicher Projektleiter),
- laufende Priorisierung der Anforderungen und rechtzeitige Freigabe von Arbeitsergebnissen,
- Teilnahme an Abstimmungs-, Review- und Sprint-Terminen,
- Bereitstellung von Testdaten, Testumgebungen und qualifizierten Testpersonen.

Unterbleiben erforderliche Mitwirkungsleistungen des Kunden, verlängern sich Fristen angemessen; Mehraufwand muss der poe nach den vereinbarten oder üblichen Tagessätzen gesondert vergütet werden.

8.6 Soweit nicht abweichend ausdrücklich schriftlich vereinbart, stehen poe sämtliche Urheber- und Schutzrechte an im Rahmen von Individualentwicklungen geschaffenen Programmen, Modulen, Schnittstellen, Konzepten und Dokumentationen zu. Der Kunde erhält die für seinen Geschäftsbetrieb erforderlichen einfachen Nutzungsrechte im vertraglich vereinbarten Umfang (siehe Ziffer 6).

8.7 poe ist ausdrücklich berechtigt, im Rahmen von Individualentwicklungen entstandene Funktionen, Konzepte und technische Lösungen – unter Wahrung von Betriebs- und Geschäftsgeheimnissen des Kunden – in den allgemeinen poe-Softwarestandard (z.B. künftige TRADEMAN- oder POSMAN-Versionen) zu übernehmen und anderen Kunden zur Verfügung zu stellen. Der Kunde erwirbt durch die Zahlung von Entwicklungskosten kein ausschließliches Nutzungsrecht und keinen Eigentumsanspruch am Quellcode.

8.8 Eine Herausgabe des Quellcodes, von Entwicklungsumgebungen, Build-Skripten oder internen Frameworks ist nur geschuldet, wenn dies ausdrücklich schriftlich vereinbart wurde. Im Übrigen verbleiben Quellcode und interne Entwicklungswerkzeuge im alleinigen Herrschaftsbereich von poe.

9. Projektleistungen, Customizing, Abnahme

9.1 Für Projektleistungen (Ersteinführung, Customizing, Konfiguration, Schnittstellen, Datenmigrationen) erstellen die Parteien – sofern sinnvoll und vereinbart – ein Leistungs- oder Pflichtenheft. Änderungen des Leistungsumfangs während des Projekts (Change Requests) bedürfen einer schriftlichen Vereinbarung über Inhalt, Termine und zusätzliche Vergütung.

9.2 poe kann dem Kunden Zwischenergebnisse, Testversionen, Pilotinstallationen oder Milestoneergebnisse zur Prüfung bereitstellen. Der Kunde hat diese innerhalb der vereinbarten oder – falls nicht vereinbart – innerhalb einer angemessenen Frist (in der Regel 7 Werkstage) zu testen und etwaige Mängel schriftlich und detailliert zu rügen.

9.3 Die Abnahme von Projektleistungen, Individualentwicklungen oder individuellen Anpassungen erfolgt ausdrücklich oder konkurrenzfrei. Die Abnahme gilt als erfolgt, wenn:

- der Kunde die Leistung ausdrücklich abnimmt (schriftlich, per E-Mail oder über Abnahmeprotokoll),
- der Kunde die Leistung produktiv im laufenden Geschäftsbetrieb nutzt (z.B. Kassensystem wird für reale Kasinovorgänge eingesetzt, Sondermodul wird in Echtumgebung verwendet) oder
- der Kunde innerhalb von 14 Kalendertagen nach schriftlicher Aufforderung oder Bereitstellung in der Testumgebung zur Abnahme durch poe keine wesentlichen, abnahmeverhindernden Mängel schriftlich rügt.

9.4 Unwesentliche Mängel stehen der Abnahme nicht entgegen. Der Kunde kann in diesem Fall die Beseitigung unwesentlicher Mängel im Rahmen der Gewährleistung verlangen.

10. Support und Wartung

10.1 Umfang, Reaktionszeiten und Verfügbarkeit des Supports ergeben sich aus dem jeweiligen Support- oder Wartungsvertrag. Soweit nichts anderes vereinbart ist, leistet poe Support werktags (Montag bis Donnerstag, von 08:00 bis 17:00 Uhr sowie Freitag von 08:00 bis 15:00 Uhr, außer gesetzliche Feiertage in Nordrhein-Westfalen) per E-Mail, Telefon oder Ticketsystem.

10.2 poe unterscheidet folgende Support-Prioritäten

Priorität	Beschreibung	Reaktionszeit (werktags)
Kritisch	Systemausfall, keine Nutzung möglich	4 Stunden
Hoch	Wesentliche Funktion eingeschränkt	8 Stunden
Normal	Kleinere Störung, Workaround möglich	2 Werkstage
Niedrig	Frage, Wunsch, kosmetischer Mangel	8 Werkstage

Tabelle 1: Support-Prioritäten und Reaktionszeiten

10.3 Voraussetzung für Support ist, dass der Kunde die jeweils aktuell von poe freigegebene Softwareversion einsetzt oder eine Version, für die poe ausdrücklich noch Support leistet. Für veraltete Versionen kann poe Support verweigern oder gesondert berechnen.

10.4 Wartungsleistungen umfassen die Bereitstellung von Updates, Patches und Bugfixes sowie – soweit vereinbart – die Einspielung neuer gesetzlicher Anforderungen (z.B. Anpassungen an Fiskalvorschriften, TSE-Updates, Änderungen der Kassenverordnung).

11. Preise und Zahlungsbedingungen

11.1 Es gelten die im Angebot bzw. in der Auftragsbestätigung genannten Preise zuzüglich der jeweils geltenden gesetzlichen Umsatzsteuer. Alle Preise verstehen sich, soweit nicht anders angegeben, in Euro (EUR).

11.2 Einmalige Leistungen (z.B. Lizenzkäufe, Projektleistungen, Einführung, Customizing, Hardware) sind nach Lieferung bzw. Abnahme oder nach Rechnungsstellung fällig. Wiederkehrende Leistungen (z.B. SaaS-Gebühren, Nutzungsgebühren, Wartungs- und Supportgebühren) sind im Voraus für den jeweiligen Abrechnungszeitraum (monatlich, quartalsweise oder jährlich) fällig.

11.3 Rechnungen sind, sofern nicht ausdrücklich anders vereinbart, innerhalb von 10 Kalendertagen ab Rechnungsdatum ohne Abzug zur Zahlung fällig. Zahlungen erfolgen per Banküberweisung auf das in der Rechnung angegebene Konto oder per SEPA-Firmenlastschriftverfahren, sofern eine entsprechende Einzugsermächtigung erteilt wurde.

11.4 Der Kunde ist zur Aufrechnung nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Forderungen berechtigt. Ein Zurückbehaltungsrecht steht ihm nur insoweit zu, als sein Gegenanspruch auf demselben Vertragsverhältnis beruht.

11.5 Gerät der Kunde in Zahlungsverzug, ist poe berechtigt, Verzugszinsen in gesetzlicher Höhe (§ 288 Abs. 2 BGB: 9 Prozentpunkte über Basiszinssatz) sowie anfallende Mahnkosten zu berechnen. Darüber hinaus ist poe berechtigt, die Erbringung weiterer Leistungen (z.B. Support, SaaS-Zugang, Freischaltung von Updates) bis zur vollständigen Zahlung zurückzubehalten oder auszusetzen.

11.6 Bei kundenbedingter Überschreitung der Laufzeit von Abrufaufträgen oder bei nachträglichen Kostenänderungen (z.B. Erhöhung von Lizenzgebühren durch Dritthersteller, gestiegene Cloud-Hosting-Kosten) behält sich poe eine angemessene Preisanpassung vor, sofern die ursprüngliche Kalkulation dadurch wesentlich beeinträchtigt wird.

12. Eigentumsvorbehalt (Hardware) / Schutzrechte

12.1 An gelieferter Hardware (Kassensysteme, Terminals, Drucker, Scanner, TSE-Module, etc.) behält sich poe das Eigentum bis zur vollständigen Bezahlung sämtlicher Forderungen aus der Geschäftsbeziehung mit dem Kunden vor (erweiterter Eigentumsvorbehalt im Sinne des § 449 BGB).

12.2 Der Kunde ist berechtigt, die unter Eigentumsvorbehalt stehende Ware im ordnungsgemäßen Geschäftsverkehr weiterzuveräußern. Forderungen aus dem Weiterverkauf tritt der Kunde bereits jetzt in Höhe des jeweiligen Rechnungsbetrags an poe ab. Im Falle des Zahlungsverzugs ist poe berechtigt, die Abtretung offenzulegen und die abgetretenen Forderungen selbst einzuziehen.

12.3 An Software (TRADEMAN, POSMAN, Module, Updates), Konzepten, Dokumentationen, Schulungsunterlagen, Customizing-Ergebnissen und sonstigen Arbeitsergebnissen stehen poe sämtliche Urheber-, Nutzungs- und Schutzrechte zu. Der Kunde erhält ausschließlich die in Ziffer 6 beschriebenen, vertraglich eingeräumten Nutzungsrechte.

12.4 An individuellen Entwicklungen, für die der Kunde gesondert Entwicklungskosten zahlt, verbleiben die Urheber- und Verwertungsrechte bei poe, sofern nicht ausdrücklich schriftlich etwas anderes vereinbart wurde. Der Kunde erwirbt durch Zahlung von Entwicklungskosten kein Eigentum am Quellcode oder an Entwicklungswerkzeugen.

13. Mängelrechte (Sach- und Rechtsmängel)

13.1 Für Sach- und Rechtsmängel gelten – sofern nicht im Einzelvertrag (z.B. Gewährleistungsvereinbarung, SLA, Wartungsvertrag) abweichend geregelt – die folgenden Bestimmungen; zwingende gesetzliche Vorschriften (insbesondere bei Verbrauchsgüterkäufen, die hier jedoch nicht einschlägig sind) bleiben unberührt.

13.2 Der Kunde hat gelieferte Hardware und bereitgestellte Software unverzüglich nach Lieferung bzw. Bereitstellung oder Abnahme zu prüfen und erkennbare Mängel unverzüglich, spätestens innerhalb von 7 Kalendertagen nach Lieferung/Bereitstellung/Abnahme, schriftlich unter genauer Beschreibung des Mangels zu rügen. Versteckte Mängel sind unverzüglich nach Entdeckung, spätestens jedoch innerhalb der Gewährleistungsfrist, zu rügen.

13.3 Bei berechtigter Mängelrüge leistet poe nach eigener Wahl Nacherfüllung durch Beseitigung des Mangels (Nachbesserung) oder durch Lieferung einer mangelfreien Sache bzw. Bereitstellung einer mangelfreien Softwareversion (Ersatzlieferung). poe ist berechtigt, mindestens zwei Nachbesserungsversuche vorzunehmen.

13.4 Schlägt die Nacherfüllung auch nach mindestens zwei Versuchen fehl oder ist sie unmöglich, unzumutbar oder verweigert poe die Nacherfüllung endgültig, kann der Kunde nach seiner Wahl den Kaufpreis oder die Vergütung angemessen mindern oder – bei erheblichen Mängeln – vom Vertrag zurücktreten.

13.5 Mängel, die auf folgende Umstände zurückzuführen sind, begründen keine Gewährleistungsansprüche:

- unsachgemäße Bedienung, fehlende oder fehlerhafte Wartung durch den Kunden,
- nicht von poe autorisierte Änderungen, Eingriffe oder Reparaturen durch Dritte,
- Einsatz in nicht freigegebenen oder ungeeigneten Systemumgebungen (z.B. veraltete Betriebssysteme, inkompatible Browser, unzureichende Netzwerkanbindung),
- äußere Einwirkungen (z.B. Stromschwankungen, Überspannung, Blitzschlag, Feuchtigkeit, Staub, unsachgemäßer Transport),
- normale Abnutzung und Verschleiß (z.B. bei Druckköpfen, Anzeigelampen, Tastaturen, Touchscreens).

13.6 Die Gewährleistungsfrist für Hardware beträgt 12 Monate ab Lieferung. Für Software und Projektleistungen beträgt die Gewährleistungsfrist 12 Monate ab Abnahme oder produktiver Inbetriebnahme. Abweichende gesetzliche oder vertraglich verlängerte Fristen bleiben unberührt.

14. Haftung

14.1 poe haftet unbeschränkt:

- bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit,
- für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit,
- nach den Vorschriften des Produkthaftungsgesetzes,
- im Umfang einer von poe ausdrücklich übernommenen Garantie oder Beschaffenheitsvereinbarung.

14.2 Bei einfach fahrlässiger Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht (Kardinalpflicht) ist die Haftung von poe der Höhe nach auf den vertragstypischen, vorhersehbaren Schaden begrenzt. Wesentliche Vertragspflichten sind solche, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertrauen darf.

14.3 Soweit es sich nicht um die in Ziffer 14.1 genannten Fälle handelt, ist die Haftung von poe für Sach- und Vermögensschäden – gleich aus welchem Rechtsgrund – der Höhe nach auf die Deckungssumme der von poe unterhaltenen Betriebs- bzw. IT-Haftpflichtversicherung begrenzt. Auf Verlangen weist poe dem Kunden den aktuell bestehenden Versicherungsschutz nach.

14.4 Eine weitergehende Haftung auf Schadensersatz, insbesondere für entgangenen Gewinn, ausgebliebene Einsparungen, mittelbare Schäden und Folgeschäden, ist ausgeschlossen, soweit nicht zwingendes Recht entgegensteht oder in diesen AGB etwas anderes geregelt ist.

14.5 Die vorstehenden Haftungsbeschränkungen gelten entsprechend zugunsten der gesetzlichen Vertreter, Mitarbeiter und sonstigen Erfüllungsgehilfen von poe.

15. Datenschutz und Vertraulichkeit

15.1 poe verarbeitet personenbezogene Daten des Kunden (z.B. Kontaktdaten von Ansprechpartnern, Nutzerdaten, Zugangsdaten) ausschließlich im Rahmen der geltenden Datenschutzgesetze (insbesondere DSGVO, BDSG). Details zur Datenverarbeitung ergeben sich aus der jeweils gültigen Datenschutzerklärung von poe, die auf der Website www.poe.de abrufbar ist.

15.2 Soweit poe im Auftrag des Kunden personenbezogene Daten verarbeitet (z.B. bei SaaS-/Cloud-Hosting von TRADEMAN oder POSMAN, bei denen Kundendaten, Mitarbeiterdaten oder Endkundendaten des Kunden gespeichert werden), schließen die Parteien vor Beginn der Datenverarbeitung einen Vertrag zur Auftragsverarbeitung gemäß Art. 28 DSGVO. Dieser regelt insbesondere technisch-organisatorische Maßnahmen, Unterauftragsverhältnisse, Löschaften und Prüfrechte des Kunden.

15.3 Beide Parteien verpflichten sich, alle im Rahmen der Vertragsanbahnung und -durchführung erlangten Geschäfts- und Betriebsgeheimnisse der jeweils anderen Partei vertraulich zu behandeln und nur zur Vertragserfüllung zu verwenden. Diese Verpflichtung besteht auch nach Beendigung des Vertragsverhältnisses fort.

15.4 Ausgenommen von der Vertraulichkeitsverpflichtung sind Informationen, die öffentlich bekannt sind oder dem Empfänger bereits bekannt waren oder von Dritten rechtmäßig zugänglich gemacht wurden oder aufgrund gesetzlicher oder behördlicher Verpflichtung offengelegt werden müssen.

16. Vertragslaufzeit und Kündigung (für Dauerschuldverhältnisse)

16.1 Für Dauerschuldverhältnisse (insbesondere SaaS-Verträge, Mietlizenzen, Wartungs- und Supportverträge) gilt die im jeweiligen Vertrag vereinbarte Mindestlaufzeit. Soweit nichts anderes vereinbart ist, beträgt die Mindestlaufzeit:

- SaaS-Verträge (TRADEMAN Cloud, POSMAN Cloud): 12 Monate,
- Wartungs- und Supportverträge: 12 Monate,
- Mietlizenzen / Nutzungsverträge: 12 Monate.

16.2 Soweit nichts anderes schriftlich vereinbart ist, verlängert sich der Vertrag jeweils automatisch um weitere 12 Monate, wenn er nicht von einer der Parteien mit einer Frist von 3 Monaten zum Ende der jeweiligen Vertragslaufzeit schriftlich gekündigt wird.

16.3 Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere vor, wenn:

- eine Partei trotz schriftlicher Abmahnung und Fristsetzung (mindestens 14 Tage) nachhaltig gegen wesentliche Vertragspflichten verstößt,
- der Kunde mit Zahlungen länger als 30 Tage in Verzug ist,
- über das Vermögen einer Partei ein Insolvenzverfahren eröffnet oder die Eröffnung mangels Masse abgelehnt wird.

16.4 Kündigungen bedürfen der Schriftform (per Post oder E-Mail mit Zugangsbestätigung).

17. Besondere Regelungen zu TSE und Fiskalisierung

17.1 poe unterstützt die Anbindung von TSE-Modulen (Technischen Sicherheitseinrichtungen) gemäß KassenSichV und stellt entsprechende Schnittstellen in POSMAN bereit. Die Verantwortung für die Auswahl, Beschaffung, Aktivierung und ordnungsgemäße Nutzung der TSE sowie die Einhaltung fiskalrechtlicher Vorschriften (z.B. Meldepflichten, Belegausgabepflicht, Datenaufbewahrung) liegt beim Kunden.

17.2 poe kann auf Wunsch des Kunden TSE-Module vermitteln oder liefern und die Ersteinrichtung übernehmen. Die Kosten für TSE-Hardware, TSE-Cloud-Dienste (z.B. Fiskaly) sowie laufende TSE-Gebühren trägt der Kunde und werden gesondert in Rechnung gestellt.

17.3 poe übernimmt keine Gewähr dafür, dass die eingesetzte Kassenlösung in jedem Einzelfall sämtliche aktuellen und zukünftigen fiskalrechtlichen Anforderungen erfüllt. Der Kunde ist verpflichtet, sich über die für ihn geltenden gesetzlichen Vorgaben zu informieren und im Zweifel steuerlichen oder rechtlichen Rat einzuholen.

17.4 Änderungen gesetzlicher Vorgaben, die Anpassungen an der Software erforderlich machen, können – soweit sie über den normalen Wartungsumfang hinausgehen – gesondert berechnet werden.

18. Exportkontrolle und Compliance

18.1 Der Kunde verpflichtet sich, bei grenzüberschreitendem Einsatz der Software oder Hardware die jeweils geltenden Exportkontroll- und Außenwirtschaftsvorschriften (z.B. EU-Dual-Use-Verordnung, US-Export Administration Regulations) einzuhalten.

18.2 Der Kunde versichert, dass er die Software nicht in Länder oder an Personen liefert oder bereitstellt, gegen die internationale Sanktionen oder Embargos bestehen.

19. Schlussbestimmungen

19.1 Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechts (CISG).

19.2 Erfüllungsort für alle Leistungen aus diesem Vertrag ist Büren, Nordrhein-Westfalen.

19.3 Ausschließlicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus und im Zusammenhang mit diesen AGB und den hierunter geschlossenen Verträgen ist – soweit gesetzlich zulässig – der Sitz der poe GmbH & Co. KG (Büren, Nordrhein-Westfalen). poe ist jedoch berechtigt, den Kunden auch an dessen allgemeinem Gerichtsstand zu verklagen.

19.4 Sollten einzelne Bestimmungen dieser AGB ganz oder teilweise unwirksam sein oder werden, bleibt die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen hiervon unberührt. Anstelle der unwirksamen Bestimmung gilt diejenige wirksame Regelung als vereinbart, die dem wirtschaftlichen Zweck der unwirksamen Bestimmung am nächsten kommt. Entsprechendes gilt für eventuelle Regelungslücken.

19.5 Änderungen und Ergänzungen dieser AGB behält sich poe mit einer Ankündigungsfrist von 6 Wochen vor. Der Kunde kann Änderungen innerhalb von 4 Wochen nach Zugang der Änderungsmeldung widersprechen. Widerspricht der Kunde nicht, gelten die geänderten AGB als angenommen. poe wird den Kunden in der Änderungsmeldung auf sein Widerspruchsrecht und die Bedeutung der Widerspruchsfrist gesondert hinweisen.