

# Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) der FLOWFACT GmbH

## I. Geltungsbereich

1. Die vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen (nachfolgend „FLOWFACT AGB“) gelten für alle Geschäftsbeziehungen zwischen dem Kunden und der FLOWFACT GmbH (nachfolgend FLOWFACT). Etwaige Geschäftsbedingungen des Kunden finden keine Anwendung. Dies gilt auch, wenn FLOWFACT auf derartige Bestimmungen des Kunden ausdrücklich hingewiesen wurde.
2. Sämtliche Leistungen werden von der FLOWFACT, wie in dem jeweiligen Angebotsformular vereinbart, auf der Grundlage dieser FLOWFACT AGB erbracht. Diese FLOWFACT AGB gelten als Rahmenvereinbarung auch für künftige Geschäftsbeziehungen mit dem Kunden, ohne das hierfür ein erneuter Hinweis im Einzelfall erforderlich ist.

## II. Besondere Nutzungsbedingungen

1. Die nachfolgenden Besonderen Nutzungsbedingungen sind Bestandteil dieser FLOWFACT AGB. Abhängig davon, welches Produkt bzw. welche Leistungen beauftragt wurden, gelten die durch den jeweiligen Link hinter dem Produktnamen zu erreichenden Besonderen Nutzungsbedingungen zusätzlich zu diesen FLOWFACT AGB.

2. [FLOWFACT Cloud CRM und FLOWFACT direct hAPPy®](#)

[Leistungsbeschreibung FLOWFACT Cloud CRM und FLOWFACT direct hAPPy®](#)

[FLOWFACT Dauermietvertrag \(DMV\)](#)

[FLOWFACT SAB Immobilien Performer CRM](#)

[Software Assurance](#)

[FLOWFACT Mobile Sync Service](#)

[FLOWFACT MLS](#)

[FLOWFACT Immoframe](#)

[FLOWFACT Salesautomat](#)

## III. Vertragsbestandteile

1. Vertragsbestandteile für jede vom Kunden beauftragte Leistung sind in der nachstehenden Rangfolge:
  - das vom Kunden unterzeichnete Angebot der FLOWFACT,
  - die gemäß Ziff. 2 dieser FLOWFACT AGB jeweils für das beauftragte Produkt gültigen Besonderen Nutzungsbedingungen;
  - diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen.
2. Sollte es Widersprüche zwischen Bestimmungen dieser FLOWFACT AGB und den in Ziff. 3.1 genannten Dokumenten geben, gilt die in Ziff. 3.1 genannte Reihenfolge.

## IV. Vertragsschluss, Liefertermine

1. Sofern die FLOWFACT dem Kunden ein verbindliches Angebot durch Zusendung eines Angebotsformulars macht, kann der Kunde dieses Angebot nur innerhalb einer Frist von 20 Werktagen ab Zusendung des Angebotes durch Rücksendung einer unterzeichneten Angebotsbestätigung annehmen. Maßgeblich ist der Zugang bei FLOWFACT. Geht FLOWFACT die unterzeichnete Angebotsbestätigung erst nach Ablauf von 20 Tagen ab Zusendung des Angebotes an den Kunden zu, gilt die verspätete Annahme als neues Angebot und bedarf der Annahme durch FLOWFACT.
2. Auf offensichtliche Irrtümer (z.B. Schreib- und Rechenfehler) und Unvollständigkeiten im Angebot hat der Kunde zum Zwecke der Korrektur bzw. Vervollständigung vor Annahme hinzuweisen; ansonsten gilt der Vertrag als nicht geschlossen.
3. Liefertermine von FLOWFACT sind nur verbindlich, wenn dies im Einzelfall schriftlich ausdrücklich vereinbart wurde.

#### **V. Vergütung und Zahlungsbedingungen**

1. Der im Angebot angegebene Preis ist bindend. Wenn der Preis im Angebot nicht angegeben und auch nicht anderweitig vereinbart wurde, gelten die in der zum Zeitpunkt der Annahme des Angebots gültigen Preisliste von FLOWFACT ausgewiesenen Preise als vereinbart.
2. Soweit nicht ausdrücklich im Angebot anders angegeben, verstehen sich die vereinbarten Preise als Nettopreise zuzüglich Umsatzsteuer in der jeweiligen gesetzlichen Höhe.
3. Die Vergütung ist monatlich im Voraus zu zahlen. Bei Vertragsbeginn während des laufenden Monats ist die Vergütung für den Rest des Kalendermonats anteilig zu zahlen, beginnend mit dem Tag der betriebsfähigen Bereitstellung der jeweiligen Leistung durch FLOWFACT. Für den Zeitpunkt der Zahlung ist die Gutschrift auf dem Konto von FLOWFACT maßgeblich. Ist eine Vergütung für Teile eines Kalendermonats zu berechnen, so wird dieser für jeden Tag mit 1/30 des monatlichen Preises berechnet. Sonstige Vergütungen sind nach Erbringung der jeweiligen Leistung zu zahlen.
4. Sofern kein Lastschriftinzugsverfahren vereinbart ist, muss der Rechnungsbetrag spätestens am zehnten Tag nach Zugang der Rechnung auf dem in der Rechnung angegebenen Konto von FLOWFACT gutgeschrieben sein.
5. Die Versendung einer Lieferung erfolgt erst nach Gutschrift der vom Kunden zu zahlenden Vergütung auf dem Konto von FLOWFACT oder gegen Zahlung per Nachnahme.
6. Für jede nicht eingelöste bzw. zurückgereichte Lastschrift hat der Kunde in dem Umfang, wie er das kostenauslösende Ereignis zu vertreten hat, FLOWFACT diese entstandenen Kosten in Höhe einer Pauschale von 15,00 EUR – vorbehaltlich des Nachweises entstandener höherer Kosten – zu erstatten.
7. Dem Kunden steht ein Aufrechnungs- oder Zurückbehaltungsrecht nur wegen rechtskräftig festgestellter oder unbestrittener Gegenforderungen zu.
8. Änderungen seiner Anschrift, seines Namens, seiner Rechtsform und/oder seiner Bankverbindung hat der Kunde FLOWFACT unverzüglich mitzuteilen.

#### **VI. Verzug**

1. Während eines Zahlungsverzuges des Kunden ist FLOWFACT berechtigt, die Leistung ganz oder teilweise zu verweigern, z.B. bei Online-Produkten den Online-Zugang zur Anwendung zu sperren. Der Kunde bleibt in diesem Fall verpflichtet, die Vergütung zu zahlen. Die Geltendmachung weiterer Ansprüche wegen Zahlungsverzuges bleibt FLOWFACT unbenommen.

2. FLOWFACT kommt erst dann in Verzug, wenn sie auf eine vom Kunden gesetzte angemessene Nachfrist hin nicht leistet. FLOWFACT schuldet keine Fälligkeitszinsen gemäß § 353 Satz 1 HGB.

## VII. Haftung

1. Die Haftung von FLOWFACT, gleich aus welchem Rechtsgrund, einschließlich Verzug und unerlaubte Handlung, ist wie folgt beschränkt oder ausgeschlossen:
  - FLOWFACT haftet für etwaige Schäden nur, wenn (a) FLOWFACT schuldhaft (d.h. mindestens fahrlässig) eine wesentliche Vertragspflicht in einer den Vertragszweck gefährdenden Weise oder eine Pflicht, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung dieses Vertrags überhaupt erst ermöglicht (nachfolgend „Kardinalpflicht“) verletzt hat, oder (b) der Schaden durch grobe Fahrlässigkeit oder Vorsatz von FLOWFACT verursacht wurde, oder (c) FLOWFACT eine Garantie übernommen hat.
  - Die Haftung von FLOWFACT ist auf den typischen, vorhersehbaren Schaden beschränkt, wenn (a) FLOWFACT vertragswesentliche Pflichten oder Kardinalpflichten schuldhaft, aber nicht grob fahrlässig oder vorsätzlich verletzt hat, oder (b) Mitarbeiter oder Beauftragte von FLOWFACT, die nicht Organe oder leitende Angestellte sind, sonstige Pflichten grob fahrlässig oder vorsätzlich verletzt haben.
  - Die Haftung gem. Ziffer 7.1 Aufzählungspunkt zwei ist für Vermögens- und Sachschäden insgesamt beschränkt auf EUR 25.000,- je Schadensfall und EUR 100.000,- für alle Schadensfälle aus dem Vertragsverhältnis insgesamt.
2. In den Fällen der Ziffer 7.1 Aufzählungspunkt zwei besteht keine Haftung für entgangenen Gewinn.
3. Die Haftung von FLOWFACT nach dem deutschen Produkthaftungsgesetz, für die Verletzung von Leben, Körper und Gesundheit und für das arglistige Verschweigen eines Mangels bleibt unberührt.

## VIII. Höhere Gewalt

1. FLOWFACT ist von der Verpflichtung zur Leistung und jeglicher Haftung befreit, wenn und soweit die Nichterfüllung von Leistungen auf das Eintreten von Umständen höherer Gewalt nach Vertragsabschluss zurückzuführen ist. FLOWFACT wird den Kunden hiervon unverzüglich in Kenntnis setzen.
2. Kann FLOWFACT infolge höherer Gewalt für mehr als zwei aufeinanderfolgende Monate keine Leistungen erbringen, hat der Kunde ein Recht zur außerordentlichen Kündigung.
3. Als Umstände höherer Gewalt gelten zum Beispiel Krieg, Streiks, Unruhen, Enteignungen, kardinale Rechtsänderungen, Sturm, Überschwemmungen, sonstige Naturkatastrophen, Wassereinträge, Stromausfälle und Unterbrechungen oder Zerstörung datenführender Leitungen sowie sonstige von FLOWFACT nicht zu vertretende Umstände.

## IX. Vertragslaufzeit, Kündigung

1. Die (Mindest-)Vertragslaufzeit und die ordentlichen Kündigungsrechte und -fristen ergeben sich aus dem gemäß Ziff. 2 dieser FLOWFACT AGB für das jeweilige Produkt geltenden Besonderen Nutzungsbedingungen.
2. Das Recht zur außerordentlichen Kündigung des Vertragsverhältnisses zwischen FLOWFACT und dem Kunden aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere vor,

- wenn eine Partei, ihre Verrichtungs- oder Erfüllungsgehilfen schwerwiegend oder wiederholt gegen Pflichten aus dem Vertragsverhältnis verstößt;
  - bei Zahlungsverzug mit zwei aufeinanderfolgenden monatlich zu leistenden Zahlungen oder einer Summe, die solchen zwei monatlich zu leistenden Zahlungen entspricht oder, bei einer nur einmaligen Vergütung, bei Zahlungsverzug mit der vollständigen Vergütung;
  - wenn über das Vermögen einer Partei ein Insolvenzverfahren eröffnet oder mangels Masse abgelehnt wird oder ein außergerichtliches Vergleichsverfahren stattfindet; oder
  - wenn Ansprüche der anderen Partei gepfändet werden und die Pfändung nicht binnen zwei Wochen aufgehoben wird.
3. Vor der außerordentlichen Kündigung ist die vertragsbrüchige Partei abzumahnern und ihr ist Gelegenheit zu geben, innerhalb von dreißig (30) Kalendertagen nach Erhalt der Abmahnung die den wichtigen Grund begründenden Missetände zu beheben. Einer Abmahnung bedarf es nicht, wenn
- die vertragsbrüchige Vertragspartei die Leistung ernsthaft und endgültig verweigert, oder
  - besondere Umstände vorliegen, die unter Abwägung der beiderseitigen Interessen die sofortige Kündigung rechtfertigen.
4. Jede Kündigung bedarf der Schriftform.
5. Weitere außerordentliche Kündigungsgründe können sich aus den jeweils einschlägigen Besonderen Nutzungsbedingungen ergeben.

#### **X. Mitwirkung, Stornierung**

1. Sofern zur Erfüllung des Vertrages durch FLOWFACT die Mitwirkung des Kunden erforderlich ist, hat der Kunde die entsprechenden Handlungen rechtzeitig zu bewirken. Dies gilt insbesondere für die Übermittlung von Anwenderdaten sowie für die Erledigung kundenseitig durchzuführender Vorarbeiten.
2. Bei nicht rechtzeitiger Mitwirkung des Kunden oder im Falle der Verweigerung der vertragsgemäß vereinbarten Leistungen kann FLOWFACT nach fruchtlosem Ablauf einer angemessenen Nachfrist die weitere Vertragserfüllung ablehnen und den anteiligen Preis für die bis dahin erbrachten Leistungen verlangen. Ist die Ver-zögerung durch den Kunden schuldhaft erfolgt, kann FLOWFACT darüber hinaus Schadensersatz wegen Nichterfüllung verlangen. FLOWFACT kann ohne Nachweis eines konkreten Schadens als pauschalisierten Schadensersatz den Preis für die bereits erbrachten Leistungen zuzüglich 20% des Preises für die nicht abgenommenen Leistungen verlangen.
3. Stornierungen von Terminen zur Durchführung beauftragter Leistungen müssen schriftlich, bis spätestens zwanzig Werktage vor dem geplanten Termin erfolgen, damit die Terminverschiebung kostenfrei erfolgen kann. Erfolgt die Stornierung des Termins nicht binnen der genannten Frist, kann FLOWFACT zwischen dem zwanzigsten und dem zehnten Werktag 50% und nach dem zehnten Werktag vor dem geplanten Termin 100% des für die Leistung vereinbarten Preises pauschal abrechnen.
4. Im Falle von Dienstleistungen, deren Durchführung beim Kunden geplant und terminiert ist, hat der Kunde im Falle einer selbst verantworteten Terminverschiebung (zusätzlich zu etwaig im Zusammenhang mit der Stornierung entstandenen Kosten) die FLOWFACT tatsächlich entstandenen, nicht erstattbaren Aufwendungen (z.B. Aufwendungen für Reisetätigkeiten) zu ersetzen.
5. Dem Kunden bleibt die Erbringung des Nachweises vorbehalten, dass die pauschalen Kosten nicht oder in wesentlich geringerer Höhe entstanden sind. FLOWFACT behält sich die Geltendmachung höherer Kosten ausdrücklich vor.

6. Gerät der Kunde mit dem Abruf oder der Annahme der Leistung, mit der Lieferung von Informationen, die zur Durchführung der Leistung erforderlich sind oder mit einer sonstigen Mitwirkungshandlung in Verzug, geht mit Eintritt des Verzuges die Gefahr der zufälligen Verschlechterung und des zufälligen Untergangs auf den Kunden über.

#### **XI. Geheimhaltung**

1. Die Parteien verpflichten sich, alle ihnen vor oder bei der Vertragsdurchführung von der jeweils anderen Partei zugehenden oder bekannt werdenden vertraulichen Informationen (insbesondere Software, Unterlagen und sonstige Informationen), die rechtlich geschützt sind oder Geschäfts- oder Betriebsgeheimnisse enthalten oder als vertraulich bezeichnet sind, auch über das Vertragsende hinaus vertraulich zu behandeln, es sei denn, sie sind ohne Verstoß gegen die Geheimhaltungspflicht öffentlich bekannt. Ebenso gilt die Vertraulichkeitsverpflichtung nicht für Informationen, die auf Grund zwingender gesetzlicher Bestimmungen, rechtskräftiger gerichtlicher Entscheidung oder behördlicher Anordnung bekannt gegeben werden müssen. Die Parteien verwahren und sichern diese vertraulichen Informationen so, dass ein Zugang durch Dritte ausgeschlossen ist.
2. Der Kunde macht die vertraulichen Informationen nur den Mitarbeitern und sonstigen Dritten zugänglich, die den Zugang zur Ausübung ihrer Dienstaufgaben benötigen. Der Kunde ist verpflichtet, diese Personen über die Geheimhaltungsbedürftigkeit der vertraulichen Informationen zu belehren.

#### **XII. Geltendes Recht, Gerichtsstand, Übertragung auf Dritte**

1. Für diese FLOWFACT AGB und alle Rechtsbeziehungen zwischen FLOWFACT und dem Kunden gilt ausschließlich das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechts.
2. Ist der Kunde Kaufmann im Sinne des Handelsgesetzbuchs, ist ausschließlicher Gerichtsstand für alle sich aus oder im Zusammenhang mit dem Vertragsverhältnis ergebenden Streitigkeiten Köln.
3. Soweit in diesem Vertrag nichts anderes vereinbart wurde, dürfen die Parteien Rechte und Pflichten aus diesem Vertrag nur nach vorheriger schriftlicher Zustimmung durch die andere Partei an einen Dritten übertragen. FLOWFACT ist zur Übertragung an mit ihr i.S.v. § 15 AktG verbundene Unternehmen berechtigt.

#### **XIII. Schriftformklausel**

1. Unbeschadet der Ziff. 14 dieser FLOWFACT AGB bedürfen Änderungen und Ergänzungen dieses Vertrages zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform. Dies gilt auch für eine Änderung dieser Schriftformklausel. Mündliche oder schriftliche Nebenabreden wurden nicht getroffen.
2. Entgegen § 127 Abs. 2 BGB reichen zur Wahrung der Schriftform die telekommunikative Übermittlung oder ein Briefwechsel nicht aus.

#### **XIV. Salvatorische Klausel**

1. Sollten einzelne Bestimmungen dieses Vertrages ganz oder teilweise nichtig oder unwirksam sein oder werden, so wird dadurch die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen nicht berührt. Die Parteien verpflichten sich, anstelle der nichtigen oder unwirksamen Bestimmung eine dieser Bestimmung rechtlich und wirtschaftlich am nächsten kommende gültige und wirksame Regelung zu treffen, die sie vernünftigerweise vereinbart hätten, wenn sie beim Abschluss dieses Vertrages die Nichtigkeit oder Unwirksamkeit der betreffenden Regelung bedacht hätten.

2. Sollten einzelne Bestimmungen dieses Vertrages ganz oder teilweise auslegungs- oder ergänzungsbedürftig sein, so hat die Auslegung oder Ergänzung in der Weise zu erfolgen, dass dem Geist, Inhalt und Zweck dieses Vertrages bestmöglich gerecht wird. Es sollen dabei diejenigen Regelungen gelten, die die Parteien vernünftigerweise vereinbart hätten, wenn sie beim Abschluss dieses Vertrages die Auslegungs- oder Ergänzungsbedürftigkeit der betreffenden Regelung bedacht hätten.
3. Sollte dieser Vertrag eine Regelungslücke aufweisen, so gilt Ziff. 13.2 entsprechend.

#### **XV. Änderungen**

FLOWFACT behält sich vor, diese FLOWFACT AGB und die besonderen Nutzungsbedingungen (siehe Ziffer 2) jederzeit und ohne Angabe von Gründen zu ändern. FLOWFACT wird dem Kunden die geänderten FLOWFACT AGB und/oder besonderen Geschäftsbedingungen spätestens vier Wochen vor ihrem Inkrafttreten zusenden. Widerspricht der Kunde der Geltung der geänderten FLOWFACT AGB und/oder Besonderen Nutzungsbedingungen nicht innerhalb von vier Wochen nach Zusendung in schriftlicher Form, so gelten die geänderten Bedingungen als vom Kunden angenommen.

#### **XVI. Kontakt**

**FLOWFACT GmbH**

Holweider Straße 2a

51065 Köln

Telefon +49 221 995 90-0

Telefax +49 221 995 90-111

Amtsgericht Köln HRB 83144

Geschäftsführer: Klaus Kappert, Lars Grosenick, Sven Feuerschütte

[www.flowfact.de](http://www.flowfact.de)

[info@flowfact.de](mailto:info@flowfact.de)