

Allgemeine Geschäftsbedingungen der OTRS AG

1. Geltungsbereich

- 1.1. Die vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen („AGB“) gelten für alle Verträge zwischen der OTRS AG mit Sitz Oberursel und ihren Kunden, in welchen auf die Geltung dieser AGB hingewiesen wurde.
- 1.2. Abweichende, entgegenstehende oder ergänzende Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden werden nur dann und insoweit Vertragsbestandteil, als die OTRS AG ihrer Geltung ausdrücklich zugestimmt hat.
- 1.3. Individuelle Vereinbarungen und Angaben in unseren Angeboten und Auftragsbestätigungen haben Vorrang vor den AGB.

2. Vertragsschluss

Ein Vertrag zwischen der OTRS AG und dem Kunden kommt zustande, wenn der Kunde innerhalb der ihm eingeräumten Annahmefrist das ihm unterbreitete Vertragsangebot der OTRS AG annimmt oder, im Falle einer Bestellung durch den Kunden, durch eine Auftragsbestätigung der OTRS AG.

3. Vertragsgegenstand

- 3.1. Die OTRS AG ist Inhaberin proprietärer Software mit Open Source Software Komponenten, die sie ihren Kunden über das Internet (Software as a Service, „SaaS“) oder als On-Premise Lösung zur Nutzung überlässt. Darüber hinaus erbringt die OTRS AG Support- und Consultingleistungen im Zusammenhang mit ihrer Software.
- 3.2. SaaS-Leistungen:
Die OTRS AG räumt dem Kunden das einfache, d.h. nicht unterlizenzierbare und nicht übertragbare, zeitlich auf die Dauer des Vertrags beschränkte Recht ein, die jeweils aktuellste Version der vertragsgegenständlichen Software für die vertraglich festgelegte Anzahl an Nutzern mittels Zugriff über einen Browser nach Maßgabe der vertraglichen Regelungen für eigene geschäftliche Zwecke zu nutzen. Hierzu hält die OTRS AG ab Laufzeitbeginn die vertragsgegenständliche Software und die Kundendaten zur Nutzung durch den Kunden über eine Internetverbindung bereit.
- 3.3. On-Premise-Leistungen:
Die OTRS AG räumt dem Kunden das einfache, d.h. nicht unterlizenzierbare und nicht übertragbare, zeitlich auf die Dauer des Vertrags beschränkte Recht ein, die zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses aktuellste Version der vertragsgegenständlichen Software für die vertraglich festgelegte Anzahl an Nutzern für eigene geschäftliche Zwecke zu nutzen. Sofern und soweit die OTRS AG während der Laufzeit des Vertrages neue Versionen, Updates, Upgrades, Modifikationen oder Erweiterungen der vertragsgegenständlichen Software dem Kunden bereitstellt, gilt die Regelung in Satz 1 auch für diese. Für die Installation und die Nutzung der Software ist eine Verbindung zu cloud.otrs.com per HTTPS erforderlich. Die Nutzung der Software setzt zudem eine Registrierung des Kundensystems voraus.
 - 3.3.1 Der Kunde zeigt Änderungen der Einsatzumgebung (Plattform) der vertragsgegenständlichen Software, die sich auf die vertraglichen Leistungen der OTRS AG auswirken können vor Durchführung der Arbeiten unverzüglich an. Erforderliche Informationen und Unterlagen stellt der Kunde innerhalb angemessener Frist, spätestens nach 4 Wochen ab Vertragsabschluss vollständig zur Verfügung.
 - 3.3.2 Für Leistungen, die durch Fernzugriff erbracht werden, hat der Kunde die erforderlichen technischen und organisatorischen Vorbereitungen gemäß Vorgabe der OTRS AG zu treffen.
 - 3.3.3 Der Kunde ist verpflichtet ausreichend qualifiziertes Ansprechpersonal zur Verfügung zu stellen.

- 3.4. Die vertragsgegenständliche Software enthält Komponenten, die als Open Source Software lizenziert sind. Open Source Software ist entsprechend der Open Source Definition der Open Source Initiative Software, die von den jeweiligen Rechteinhabern an jedermann zur umfassenden lizenzgebührenfreien Nutzung lizenziert wird und dessen Sourcecode verfügbar ist. Der Kunde kann an der verwendeten Open Source Software von den jeweiligen Rechteinhabern ein einfaches Nutzungsrecht unter den Bedingungen erwerben, die die dafür jeweils gültigen Open Source Lizenzen vorsehen. Solange der Kunde die Open Source-Komponenten ausschließlich intern benutzt, hat der Kunde keine Lizenzpflichten gegenüber den Rechteinhabern dieser Open Source-Komponenten. Die Regelungen in dieser Ziff. 3 gelten nur für die Komponenten der vertragsgegenständlichen Software, die nicht als Open Source Software lizenziert sind. Die übrigen Regelungen dieser AGB gelten im Verhältnis zu der OTRS AG auch für Open Source Software, wenn und soweit sie den Bedingungen der anwendbaren Open Source Lizenzen nicht widersprechen.
- 3.5. Der Anspruch auf Support- und Wartungsleistungen und der jeweilige Umfang bestimmt sich nach dem mit dem Kunden geschlossenen Vertrag und hierin referenzierter Dokumente.
- 3.5.1 Zur Einhaltung der vereinbarten Reaktionszeiten ist die initiale Meldung einer Serviceanfrage über das Kundenportal der OTRS AG vorzunehmen. Hierbei hat der Kunde seine Anfrage gemäß dem Impact durch Auswahl und Benennung eines korrespondierenden Servicelevels zu klassifizieren.
- 3.5.2 Soweit eine Serviceanfrage in einzelne voneinander unabhängige Ereignisse gegliedert werden kann, gilt jedes dieser Ereignisse als Serviceanfrage und mindert entsprechend das vereinbarte Anfragekontingent.
- 3.5.3 Als Serviceanfragen gelten:
- Incidents (Störungen), welche nicht Bestandteil des normalen Ablaufs der vertragsgegenständlichen Software sind;
 - Fragen zu Funktionen, zur Konfiguration, Backup und Recovery, Bugs, Fixes, Releases.
- 3.5.4 Zum Ablauf der jeweiligen Mindest- bzw. Verlängerungslaufzeit nicht verbrauchte Serviceanfragen verfallen.

4. Vertragsbestandteile; Änderungsrecht

- 4.1. Die Vertragsbeziehung zwischen der OTRS AG und dem Kunden richtet sich nach den folgenden Rechtsgrundlagen in der nachfolgend genannten Rangfolge:
1. Der Vertrag zwischen der OTRS AG und dem Kunden
 2. Diese AGB
 3. Das Service Level Agreement („SLA“)
 4. Die gesetzlichen Regelungen
- 4.2. Die OTRS AG behält sich im Zuge geänderter rechtlicher Bedingungen, des technischen Fortschritts, Fehlerbeseitigung oder Leistungsoptimierung nach Vertragsschluss Weiterentwicklungen und Leistungsänderungen vor. Die OTRS AG hat daher das Recht, die vertragsgegenständliche Software einseitig im Zuge laufender Aktualisierung zu verändern, sofern dies einheitlich für alle Kunden derselben Software geschieht und hierdurch kein Verlust wesentlicher bei Vertragsschluss vorhandener Funktionalität der Software entsteht und die Software insgesamt in einem zum bestimmungsgemäßen Gebrauch geeigneten Zustand erhalten bleibt. Der Kunde hat kein Anrecht auf den Fortbestand einzelner Funktionen oder Eigenschaften der Software, die den bestimmungsgemäßen Gebrauch insgesamt nicht wesentlich beeinträchtigen.
- 4.3. Die OTRS AG behält sich das Recht vor, diese AGB sowie das mit dem Kunden vereinbarte SLA bei Veränderung der Gesetzeslage, der höchstrichterlichen Rechtsprechung oder der Marktgegebenheiten jederzeit abzuändern, sofern diese Änderung nicht zu einer Umgestaltung des Vertragsgefüges führt. Der Kunde wird spätestens zwei Monate vor ihrem Inkrafttreten auf die geänderten AGB oder SLA hingewiesen. Die geänderten AGB oder SLA gelten als vom Kunden genehmigt, wenn der Kunde diesen nicht innerhalb von 4 Wochen nach Bekanntgabe gegenüber

der OTRS AG schriftlich widerspricht. Auf diese Frist und die Folge des Versäumens der Frist wird die OTRS AG den Kunden bei der Bekanntgabe der Änderungen besonders hinweisen. Im Übrigen gelten für Änderungen dieser AGB und des mit dem Kunden vereinbarten SLA die Bestimmungen gemäß Ziff. 5.1.2 und 5.1.3 entsprechend.

5. Vergütung und Zahlungsbedingungen

- 5.1. Der Kunde zahlt an die OTRS AG die in dem Vertrag vereinbarte Vergütung. Die in dem Vertrag vereinbarte wiederkehrende Vergütung gilt für die dort vereinbarte Mindestlaufzeit. Die für eine Verlängerungslaufzeit geltende Vergütung entspricht der Vergütung der jeweils vorhergehenden Mindest- bzw. Verlängerungslaufzeit, soweit die OTRS AG die Vergütung nicht wie folgt erhöht:
 - 5.1.2 Die OTRS AG kann die wiederkehrende Vergütung mit einer Ankündigungsfrist von drei Monaten mit Wirkung zum Beginn der nächstfolgenden Verlängerungslaufzeit durch Anpassungserklärung gegenüber dem Kunden ändern. Die Erhöhung der Vergütung ist je Verlängerungslaufzeit um höchstens 10% zulässig.
 - 5.1.3 Wenn der Kunde den Vertrag nicht zum Ablauf des im Zeitpunkt der Anpassungserklärung aktuellen Vertragszeitraums gemäß Ziff. 6.3 ordentlich kündigt, gilt die geänderte Vergütung bei vereinbarter automatischer Vertragsverlängerung für den Verlängerungszeitraum als vereinbart. Die OTRS AG weist den Kunden in der Anpassungserklärung hierauf hin.
- 5.2. Die vereinbarte jährliche Vergütung für die Nutzung der vertragsgegenständlichen Software wird vor dem Laufzeitbeginn, bzw. im Fall der Vertragsverlängerung vor dem Beginn der jeweils folgenden Verlängerungslaufzeit in Rechnung gestellt.
- 5.3. Im Falle von vereinbarten Consultingleistungen erfolgt die Rechnungserstellung durch die OTRS AG nach Erbringung der Leistungen. Sofern und, soweit nichts anderes vereinbart wurde, sind Consultingleistungen nach Aufwand zu vergüten. Die Abrechnung erfolgt hierbei nach tatsächlich erbrachten Personentagen. Der vereinbarte Tagessatz für einen Personentag wird abgerechnet, wenn mindestens 4 Stunden Consultingleistungen erbracht wurden. Werden weniger als 4 Stunden oder mehr als 8 Stunden erbracht, so sind diese Consultingleistungen anteilig zu vergüten.
- 5.4. Bei einer Stornierung von vereinbarten Consultingleistungen von weniger als 10 Tagen vor dem vereinbarten Termin, wird die für die Consultingleistungen vereinbarte Vergütung in voller Höhe abgerechnet, ohne dass die OTRS AG zur Leistungserbringung verpflichtet bleibt.
- 5.5. Bei SaaS- bzw. On-Premise-Verträgen mit initialen Consultingleistungen erfolgt eine Gesamtrechnungsstellung bei Beauftragung. Die enthaltenen Consultingleistungen müssen binnen 12 Monaten nach Beauftragung durch den Kunden abgerufen werden, anderweitig verfallen diese Leistungen; in einem solchen Fall steht dem Kunden kein Anspruch auf Rückzahlung der für die nicht abgerufenen Consultingleistungen bereits geleisteten Vergütung zu.
- 5.6. Wird die Anzahl der mit dem Kunden vereinbarten Nutzer überschritten, behält sich die OTRS AG eine Nachberechnung vor. Die Ermittlungsgrundlage ist jeweils der aktuelle Listenpreis des mit dem Kunden vereinbarten SLA. Die Nachberechnung erfolgt jeweils für den gesamten aktuellen Vertragszeitraum und bildet zugleich die Abrechnungsgrundlage im Falle einer Verlängerung des Vertrages.
- 5.7. Alle Vergütungen einschließlich Reisekosten und sonstige Spesen unterliegen den jeweils anwendbaren Steuern, die zusätzlich in Rechnung gestellt werden. Eine Übermittlung von Belegen über Reisekosten und sonstige Spesen im Rahmen der Rechnungsstellung erfolgt nicht.
- 5.8. Rechnungen der OTRS AG sind innerhalb von 14 Tagen nach Rechnungszugang ohne Abzug zur Zahlung fällig. Mit Fälligkeit kann die OTRS AG Verzugszinsen in Höhe des jeweils gültigen gesetzlichen Verzugszinssatzes verlangen. Soweit der Kunde sich in Zahlungsverzug befindet, kann die OTRS AG nach fruchtlosem Ablauf einer angemessenen Nachfrist ganz oder teilweise vorübergehend bis zur erfolgten Zahlung die Erbringung der vertraglich vereinbarten Leistungen verweigern.
- 5.9. Die OTRS AG wartet bei On-Premise-Verträgen immer das aktuelle Release. Wartung versteht sich als Bereitstellung von Fixes zur Behebung von Sicherheitslücken sowie Behebung allgemeiner

Softwarefehler. Sollte der Kunde nicht die aktuellste Version der Software nutzen, dann erfolgt keine Wartung durch die OTRS AG und die von dem Kunden zu leistende wiederkehrende Vergütung für die Softwarenutzung erhöht sich um 100%.

6. Laufzeitbeginn, Kündigung

- 6.1. Sofern der Laufzeitbeginn nicht bereits im Vertrag festgelegt wurde, erfolgt dieser im Falle einer Neuimplementierung am ersten Tag der Consultingleistungen und im Falle einer Überführung einer bestehenden OTRS-On-Premise Instanz mit der Bereitstellung eines Upload Shares durch die OTRS AG.
- 6.2. Die Laufzeit ergibt sich aus dem Vertrag. Sofern in diesem nichts anderes vereinbart wurde, läuft der Vertrag zunächst für eine Mindestlaufzeit von einem Jahr und verlängert sich nach Ablauf der Mindestlaufzeit jeweils automatisch um ein Jahr, sofern er nicht von einer Partei gemäß Ziff. 6.3 gekündigt wird.
- 6.3. Die ordentliche Kündigung des Vertrages ist während der Mindest- bzw. Verlängerungslaufzeit ausgeschlossen. Der Vertrag kann von beiden Parteien mit einer Frist von zwei Monaten zum Ende der jeweils aktuellen Mindest- bzw. Verlängerungslaufzeit gekündigt werden. Das Recht zur außerordentlichen Kündigung des Vertrages aus wichtigem Grund bleibt unberührt.

7. Rechtsmängel; Freistellung

- 7.1. Die OTRS AG gewährleistet, dass die vertragsgegenständliche Software keine Rechte Dritter verletzt. Sollte ein Dritter gegenüber dem Kunden Ansprüche aus Schutzrechten behaupten, die der Ausübung der vertraglich eingeräumten Nutzungsbefugnis an der vertragsgegenständlichen Software entgegenstehen, so hat der Kunde die OTRS AG unverzüglich schriftlich und umfassend zu unterrichten. Der Kunde wird in einem solchen Fall die gerichtliche Auseinandersetzung mit dem Dritten nur im Einvernehmen mit der OTRS AG führen oder die OTRS AG zur Führung der Auseinandersetzung ermächtigen. Dies gilt entsprechend, soweit ein Dritter Ansprüche gegenüber der OTRS AG behauptet, die auf Handlungen des Kunden zurückzuführen sind.
- 7.2. Der Kunde sichert bei SaaS-Verträgen zu, dass die auf den Servern der OTRS AG abgelegten Inhalte und Daten sowie dessen Nutzung und Bereitstellung durch die OTRS AG, nicht gegen geltendes Recht, behördliche Anordnungen, Rechte Dritter oder Vereinbarungen mit Dritten verstoßen. Der Kunde wird die OTRS AG von Ansprüchen, die Dritte aufgrund eines Verstoßes gegen diese Ziffer 7.2 geltend machen, auf erstes Anfordern freistellen.

8. Haftungsbeschränkung

- 8.1. In allen Fällen vertraglicher und außervertraglicher Haftung leistet die OTRS AG Schadensersatz oder Ersatz vergeblicher Aufwendungen nur in dem nachfolgend bestimmten Umfang:
 - 8.1.1 Die OTRS AG haftet bei Vorsatz in voller Höhe und
 - 8.1.2 bei grober Fahrlässigkeit, bei leicht fahrlässiger Verletzung einer wesentlichen Pflicht (Kardinalpflicht) und bei Fehlen einer Beschaffenheit, für die die OTRS AG eine Garantie übernommen hat, nur in Höhe des vorhersehbaren Schadens, der durch die verletzte Pflicht oder die Garantie verhindert werden sollte. Die Verletzung einer Kardinalpflicht liegt vor bei Verletzung einer Pflicht, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages erst ermöglicht oder deren Verletzung die Erreichung des Vertragszwecks gefährdet und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertrauen darf.
- 8.2. Die Haftungsbegrenzungen gemäß Ziffer 8.1 gelten nicht bei der Haftung für Personenschäden und bei der Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz.
- 8.3. Sofern und soweit die OTRS AG bei On-Premise-Verträgen auf Grund einer Pflichtverletzung zum Ersatz des Aufwands zur Wiederherstellung zerstörter oder verlorener Daten verpflichtet ist, ist diese Ersatzpflicht auf jenen Aufwand beschränkt, der bei ordnungsgemäßer Datensicherung des Kunden zur Wiederherstellung der Daten erforderlich gewesen wäre.

- 8.4. Eine über die Regelungen in den Ziffern 8.1. und 8.2 hinausgehende Haftung der OTRS AG ist ausgeschlossen
- 8.5. Für alle Ansprüche gegen die OTRS AG auf Schadensersatz oder Ersatz vergeblicher Aufwendungen bei vertraglicher und außervertraglicher Haftung gilt eine Verjährungsfrist von einem Jahr. Satz 1 gilt nicht für die Haftung bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit oder bei Personenschäden oder nach dem Produkthaftungsgesetz.

9. Datenschutz; Geheimhaltung

- 9.1. Die OTRS AG und der Kunde werden die für sie jeweils geltenden anwendbaren datenschutzrechtlichen Bestimmungen einhalten.
- 9.2. Sofern und soweit die OTRS AG im Rahmen der Leistungserbringung Zugriff auf personenbezogene Daten des Kunden hat, werden die Parteien vor Beginn der Verarbeitung einen entsprechenden Auftragsverarbeitungsvertrag abschließen. In diesem Fall wird die OTRS AG die entsprechenden personenbezogenen Daten allein nach den dort festgehaltenen Bestimmungen und nach den Weisungen des Kunden verarbeiten.
- 9.3. Die OTRS AG und der Kunde verpflichten sich, über alle vertraulichen Informationen (einschließlich Geschäftsgeheimnissen), die sie im Zusammenhang mit dem Vertrag und dessen Durchführung von der jeweils anderen Partei erfahren, Stillschweigen zu bewahren und diese nicht gegenüber Dritten offenzulegen, weiterzugeben oder für Zwecke außerhalb des Vertrages zu verwenden. Vertrauliche Informationen sind dabei solche, die als vertraulich gekennzeichnet sind oder deren Vertraulichkeit sich aus den Umständen ergibt, unabhängig davon, ob sie in schriftlicher, elektronischer, verkörperter oder mündlicher Form mitgeteilt worden sind. Die empfangende Partei darf die vertraulichen Informationen der offenlegenden Partei Dritten offenlegen, soweit dies rechtlich vorgeschrieben ist; vorausgesetzt, dass die empfangende Partei, die zu einer solchen Offenlegung verpflichtet ist, angemessene Anstrengungen unternimmt, um die offenlegende Partei in angemessener Weise vorab über die geforderte Offenlegung zu informieren (soweit dies gesetzlich zulässig ist) und auf Wunsch und Kosten der offenlegenden Partei angemessene Unterstützung bei der Anfechtung der geforderten Offenlegung leistet. Die empfangende Partei unternimmt wirtschaftlich vertretbare Anstrengungen, um nur den Teil der vertraulichen Informationen offenzulegen, dessen Offenlegung rechtlich verlangt wird, und verlangt, dass alle vertraulichen Informationen, die auf diese Weise offengelegt werden, vertraulich behandelt werden. Die Einschränkungen der Nutzung oder der Offenlegung vertraulicher Informationen finden keine Anwendung auf vertrauliche Informationen, die
- a) von der empfangenden Partei ohne Rückgriff auf die vertraulichen Informationen der offenlegenden Partei unabhängig entwickelt worden sind,
 - b) durch keine Handlung oder Unterlassung der empfangenden Partei allgemein bekannt oder der Öffentlichkeit zugänglich geworden sind,
 - c) der empfangenden Partei zum Zeitpunkt der Offenlegung frei von Vertraulichkeitsbeschränkungen bekannt waren,
 - d) von der empfangenden Partei rechtmäßig und ohne Pflicht zur Geheimhaltung von einer dritten Partei erhalten wurden, die berechtigt ist, diese vertraulichen Informationen bereitzustellen, oder
 - e) durch schriftliche Zustimmung der offenlegenden Partei von Vertraulichkeitsbeschränkungen ausgenommen sind.
- 9.4. Die Geheimhaltungsverpflichtung gemäß Ziff. 9.3 bleibt auch nach Beendigung des Vertrages bestehen.

10. Unterauftragnehmer

- 10.1. Die OTRS AG behält sich vor, die von ihr zu erbringenden Leistungen ganz oder teilweise auf von ihr nach pflichtgemäßem Ermessen ausgewählte Unterauftragnehmer zu übertragen.

- 10.2. Die OTRS AG haftet, im Rahmen der Ziffer 8 für ein Verschulden der von ihr eingesetzten Unterauftragnehmer wie für eigenes Verschulden.
- 10.3. Soweit Unterauftragnehmer im Rahmen der unterbeauftragten Leistungserbringung Zugang zu personenbezogenen Daten des Kunden und/oder der vom Kunden autorisierten Nutzer und/oder Ansprechpartner haben oder haben können, finden die entsprechenden Regelungen des Auftragsverarbeitungsvertrages vorrangig Anwendung.

11. Höhere Gewalt

- 11.1. Soweit Ereignisse höherer Gewalt der OTRS AG die Leistungserbringung unmöglich machen, haftet die OTRS AG nicht. Als höhere Gewalt gelten alle vom Willen und Einfluss der Parteien unabhängigen Umstände wie Naturkatastrophen, Regierungsmaßnahmen, Behördenentscheidungen, Blockaden, Krieg und andere militärische Konflikte, Mobilmachung, innere Unruhen, Terroranschläge, Streik, Aussperrung und andere Arbeitsunruhen, Beschlagnahme, Embargo, Epidemien, Pandemien oder sonstige Umstände, die unvorhersehbar, schwerwiegend und durch die Parteien unverschuldet sind und nach Abschluss des hier angebotenen Vertrages eintreten.
- 11.2. Soweit die OTRS AG durch höhere Gewalt an der Erfüllung ihrer vertraglichen Verpflichtungen gehindert wird, gilt dies nicht als Pflichtverletzung und fällige Leistungen werden entsprechend der Dauer des Vorliegens höherer Gewalt angemessen verlängert. Gleiches gilt, soweit die OTRS AG auf die Leistung eines Unterauftragnehmers angewiesen ist, und sich diese aufgrund höherer Gewalt verzögert.
- 11.3. Die OTRS AG wird alles in ihren Kräften stehende unternehmen, was erforderlich und zumutbar ist, um das Ausmaß der Folgen, die durch die höhere Gewalt hervorgerufen worden sind, zu mindern. Die OTRS AG wird dem Kunden den Beginn und das Ende der Behinderung durch höhere Gewalt jeweils unverzüglich schriftlich anzeigen.
- 11.4. Wenn ein Ereignis höherer Gewalt länger als 2 Monate andauert, kann der Kunde den Vertrag aus wichtigem Grund außerordentlich fristlos kündigen, wenn ihm ein Festhalten am Vertrag nicht mehr länger zumutbar ist. Erbrachte Leistungen sind jedoch bis zum Kündigungszeitpunkt zu bezahlen.

12. Sonstige Bestimmungen

- 12.1. Änderungen und Ergänzungen des Vertrages sowie alle vertragsrelevanten Willenserklärungen und Erklärungen zur Ausübung von Gestaltungsrechten, insbesondere Kündigungen, Mahnungen oder Fristsetzungen bedürfen der Schriftform. Schriftform in diesem Sinne schließt Textform gemäß § 126b BGB (z.B. E-Mail, Telefax) ein.
- 12.2. Für alle vertraglichen und außervertraglichen Ansprüche aus und im Zusammenhang mit dem Vertrag zwischen der OTRS AG und dem Kunden gilt ausschließlich deutsches Recht unter Ausschluss kollisionsrechtlicher Bestimmungen und des Übereinkommens der Vereinten Nationen über Verträge des internationalen Warenkaufs (UN-Kaufrecht).
- 12.3. Ausschließlicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus oder im Zusammenhang mit dem Vertrag ist der Sitz der OTRS AG. Zwingende gesetzliche Bestimmungen über ausschließliche Gerichtsstände bleiben von dieser Regelung unberührt.
- 12.4. Sollten einzelne Bestimmungen dieser AGB oder des Vertrages zwischen der OTRS AG und dem Kunden unwirksam oder undurchführbar sein, wird hierdurch die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen nicht berührt. Die Parteien werden zusammenwirken, um unwirksame oder undurchführbare Regelungen durch solche Regelungen zu ersetzen, die den unwirksamen oder undurchführbaren Bestimmungen so weit wie möglich entsprechen.