

Partner Care Europe Allgemeine Geschäftsbedingungen

1 Geltungsbereich

1.1 Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten für jedes Angebot und jede Vereinbarung zwischen Partner Care Europe und einem Dritten, nachstehend Kunde genannt, sofern nicht anders vereinbart.

1.2 Die genannten Bedingungen gelten auch für alle Verträge mit Partner Care Europe, die die Einbeziehung von Dritten zur Umsetzung beinhalten.

1.3 Die Gültigkeit der Einkaufsbedingungen oder anderer Konditionen auf Seiten des Kunden ist ausdrücklich abgelehnt.

1.4 Sollten eine oder mehrere der in diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen genannten Bestimmungen ungültig sein oder aufgehoben werden, bleiben die übrigen Bestimmungen dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen in vollem Umfang gültig. Partner Care Europe und der Kunde werden sich in diesem Fall mit dem Ziel beraten, neue Bestimmungen zu vereinbaren, die die ungültigen oder aufgehobenen Bestimmungen ersetzen. Der Zweck und die allgemeine Bedeutung der ursprünglichen Bestimmung werden so weit wie möglich berücksichtigt.

1.5 Die von Partner Care Europe erbrachten Dienstleistungen umfassen die folgenden Punkte:

- a. Beratung von Wiederverkäufern/Kunden. Partner Care Europe fungiert als Bindeglied zwischen dem Wiederverkäufer/Kunden und Microsoft. Partner Care Europe fungiert als Wegweiser für den Wiederverkäufer/Kunden in die Microsoft-Organisation. Sie stellen sicher, dass der Wiederverkäufer/Kunde mit den entsprechenden Abteilungen und/oder Personen in Kontakt kommt. Dazu gehören unter anderem: der Partnerstatus, die Suche nach unterstützenden Dienstleistungen innerhalb von Microsoft, die Kontaktaufnahme mit den entsprechenden Personen innerhalb von Microsoft, die Unterstützung bei der Identifizierung der richtigen Art von Schulungen, die Konzeption und Erstellung von Marketingkampagnen.
- b. Partner Care Europe benachrichtigt den Wiederverkäufer/Kunden über kritische Berichte und informiert den Wiederverkäufer/Kunden, ob und wann er nach einer solchen Benachrichtigung die entsprechenden Maßnahmen ergreifen sollte.
- c. Partner Care Europe hält Präsentationen und Schulungen/Kurse/Studien für Wiederverkäufer/Kunden.
- d. Partner Care Europe organisiert alle damit zusammenhängenden Angelegenheiten mit dem ausdrücklichen Hinweis, dass der Wiederverkäufer/Kunde immer selbst dafür verantwortlich ist, die entsprechenden Maßnahmen bezüglich der Angebote/Benachrichtigungen zu ergreifen. Die Rolle von Partner Care Europe ist ausdrücklich als beratend zu verstehen.

2 Projektvorschläge und Angebote

2.1 Eine Annahme eines Angebots, welches von einem Angebot von Partner Care Europe abweicht, gilt als neues Angebot und als Ablehnung des Originals.

2.2 Ein Angebot über mehrere Dienstleistungen verpflichtet Partner Care Europe nicht, einen Teil der Dienstleistungen zum angegebenen Preis auszuführen, wenn nicht das komplette Angebot zur Annahme kommt.

3 Erbringung der Dienstleistungen

3.1 Der Kunde stellt sicher, dass alle Details, die Partner Care Europe angefordert hat oder von denen der Kunde meint, dass diese Details für die Durchführung des Auftrags notwendig sind, Partner Care Europe rechtzeitig zur Verfügung gestellt werden.

3.2 Werden Partner Care Europe die erforderlichen Angaben nicht rechtzeitig zur Verfügung gestellt, ist Partner Care Europe berechtigt, die Durchführung des Auftrags auszusetzen und/oder dem Kunden die zusätzlichen Kosten zu den üblichen Gebühren in Rechnung zu stellen.

3.3 Wird die Durchführung von Schulungen vereinbart, beinhaltet der vereinbarte Preis die Kosten für Schulungsmaterial, Gebühren und Übernachtungskosten, Vorbereitung und Koordination. Der Schulungsraum und die audiovisuellen Hilfsmittel werden vom Kunden zur Verfügung gestellt. Diese Bestimmung gilt, sofern nicht anders vereinbart und in einer entsprechenden Vereinbarung festgelegt.

3.4 Basiert die Dienstleistung auf einem monatlichen Abonnement, beinhaltet der monatliche Beitrag von min. 98 Euro eine Beratungsstunde pro Monat. Nicht in Anspruch genommene Stunden können in den folgenden Monaten oder Jahren nicht geltend gemacht werden.

4 Ergänzungen

4.1 Die Parteien werden rechtzeitig Rücksprache miteinander halten, um relevante Teile der Vereinbarung zu ändern, wenn während der Durchführung des Auftrags bestimmte Umstände eine ordnungsgemäße Durchführung der Vereinbarung zu behindern oder möglicherweise zu behindern drohen.

4.2 Partner Care Europe und der Kunde sind verpflichtet, eine Vertragsergänzung aufzusetzen, wenn sich bei der Durchführung des Auftrags herausstellt, dass für eine ordnungsgemäße Durchführung des Auftrags eine Änderung oder Erweiterung des Vertrages erforderlich wird. Die mit einer Änderung oder Erweiterung verbundenen zusätzlichen Kosten gehen zu Lasten des Kunden.

4.3 Eine vorläufige Änderung oder Erweiterung des Vertrages auf Wunsch des Kunden bedarf der schriftlichen Zustimmung von Partner Care Europe. Wenn Partner Care Europe der beabsichtigten Änderung oder Erweiterung zustimmt, werden die damit verbundenen Kosten dem Kunden in Rechnung gestellt.

5 Haftung

5.1 Alle Aktivitäten werden von Partner Care Europe nach besten Möglichkeiten durchgeführt. Die mit dem Kunden getroffenen Vereinbarungen verpflichten Partner Care Europe zu einer bestmöglichen Erfüllung, gelten jedoch nicht als Garantieverprechen. Der Kunde kann unter keinen Umständen Ansprüche wegen unzureichender Ergebnisse geltend machen, da Partner Care Europe den Kunden über die zu ergreifenden Maßnahmen informiert und ausschließlich beratende und/oder leitende Funktion in Bezug auf die vom Kunden verwendete Software hat.

5.2 Partner Care Europe haftet für keine Schäden jeglicher Art, wenn Partner Care Europe aufgrund falscher und/oder unzureichender Angaben des Kunden gehandelt hat, es sei denn, Partner Care Europe war bekannt, dass die Angaben falsch oder unzureichend waren.

5.3 Partner Care Europe haftet nicht für Schäden, die dem Kunden und/oder Dritten infolge der Nutzung und/oder der Implementierung der von Partner Care Europe erbrachten Dienstleistungen durch den Kunden und/oder Dritte entstehen.

5.4 Der Kunde stellt Partner Care Europe von allen Ansprüchen Dritter frei.

5.5 Der Kunde stellt Partner Care Europe von allen Haftungsansprüchen Dritter frei, die Schäden erleiden, die im Zusammenhang mit der Umsetzung des Vertrages stehen und dem Kunden zuzuschreiben sind.

5.6 Partner Care Europe kann vom Kunden nicht haftbar gemacht werden, wenn der Kunde Mitteilungen oder Maßnahmen, die zu ergreifen waren, nicht weiterverfolgt hat.

5.7 Partner Care Europe kann vom Kunden nicht für Schulungen/Kurse oder Studien haftbar gemacht werden, falls er die Schulungen/Kurse und Studien nicht in ausreichendem Maße abgeschlossen hat. Wird der Kunde innerhalb des Microsoft-Kontos oder -Portals herabgestuft, weil er eine Schulung oder ein Studium nicht in einem ausreichenden Maß abgeschlossen hat, und wird ihm der Zugang zu bestimmten Portalen verweigert, kann Partner Care Europe unter keinen Umständen dafür haftbar gemacht werden.

5.8 Im Haftungsfall ist die Haftungssumme auf den Maximalbetrag beschränkt, den die von Partner Care Europe beauftragte Versicherungsgesellschaft zahlt. Forderungen, die über diese Summe hinaus gehen, werden von Partner Care Europe abgelehnt.

5.9 Eventuell entstandene Schäden werden unter keinen Umständen vom Kunden mit Partner Care Europe direkt reguliert.

6 Vertraulichkeit, Schutz der erbrachten Dienstleistungen

6.1 Partner Care Europe stellt sicher, dass die vom Kunden zur Verfügung gestellten Informationen vertraulich behandelt und nicht an Dritte weitergegeben werden. Partner Care Europe behält sich das Recht vor, seine Dienstleistungen anderen Kunden anzubieten, soweit dies im Einklang mit, der von Partner Care Europe zu wahrenen Vertraulichkeit, steht. Der Kunde hat nicht das Recht zu fordern, dass Partner Care Europe Dienstleistungen ausschließlich und exklusiv für ihn erbringt.

6.2 Wenn Partner Care Europe aus rechtlichen Gründen oder auf Grund einer gerichtlichen Entscheidung verpflichtet ist, vertrauliche Informationen an einen gerichtlich bestellten Sachverständigen oder an gesetzlich beauftragte Dritte weiterzugeben, und Partner Care Europe nicht in der Lage ist, sich auf einen Rechtsweg oder andere vom Gericht genehmigte Mittel zu berufen, um die Informationen nicht weiterzugeben, ist Partner Care Europe nicht zur Zahlung von Entschädigungen oder Schadenersatz verpflichtet und die andere Partei hat keinen Anspruch auf Auflösung des Vertrages aufgrund von Schäden, die dadurch entstehen.

6.3 Partner Care Europe behält sich das Urheberrecht für alle erbrachten Dienstleistungen vor. Alle von Partner Care Europe zur Verfügung gestellten Dokumente wie Berichte, Gutachten, Vereinbarungen, Designs, Präsentationen usw. sind ausschließlich für den Gebrauch durch den Kunden bestimmt und dürfen ohne vorherige Genehmigung von Partner Care Europe nicht

vervielfältigt, veröffentlicht oder Dritten zur Kenntnis gebracht werden, es sei denn, die Art der Dokumente erfordert etwas anderes.

6.4 Der Kunde ist nicht berechtigt, die Ergebnisse der Aktivitäten von Partner Care Europe zu nutzen, bis er das, was er aus diesen Aktivitäten an Partner Care Europe geschuldet hat, bezahlt hat.

6.5 In den Fällen, in denen sich Partner Care Europe für die Ausübung seines Urheberrechts nach diesem Artikel entscheidet, erteilt der Kunde Partner Care Europe oder von Partner Care Europe beauftragten Dritten vorbehaltlos und unwiderruflich die Erlaubnis, auf alle Standorte zuzugreifen, einschließlich digitaler Standorte, an denen sich urheberrechtlich geschützte Materialien von Partner Care Europe befinden um diese Materialien wieder zu entfernen.

6.6 Das Risiko des Verlusts oder der Beschädigung des vertragsgegenständlichen Materials geht zu Lasten des Kunden ab dem Zeitpunkt, zu dem es rechtmäßig und/oder tatsächlich an den Kunden geliefert wird, und zwar unter der Kontrolle des Kunden oder eines vom Kunden beauftragten Dritten.

6.7 Von den in diesem Artikel festgelegten Bestimmungen kann nur schriftlich abgewichen werden. Mündliche Vereinbarungen sind nicht bindend.

7 Gebühren

7.1 Die Parteien können zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses ein fixes Honorar vereinbaren, vorbehaltlich der Zustimmung von Partner Care Europe.

7.2 Wurde kein fixes Honorar vereinbart, richtet sich das Honorar nach der tatsächlichen Anzahl der geleisteten Arbeitsstunden, entsprechend der üblichen Stundensätze, die Partner Care Europe während der Zeit der Aktivitäten anwendet, sofern kein anderes Honorar vereinbart wurde.

7.3 Bei Aufträgen mit einer Laufzeit von mehr als drei Monaten stellt Partner Care Europe periodisch Rechnungen aus.

7.4 Die Honorare und Kostenvoranschläge verstehen sich zuzüglich Mehrwertsteuer.

7.5 Wenn Partner Care Europe mit dem Kunden einen fixen Preis oder eine Gebühr vereinbart, behält sich Partner Care Europe das Recht vor, diesen Preis oder diese Gebühr zu erhöhen. Dies kann nach der ersten vereinbarten Dauer des Auftrags erfolgen.

8 Bezahlung

8.1 Der Kunde ist verpflichtet, den fälligen Betrag innerhalb von 14 Tagen nach Rechnungsdatum zu bezahlen, es sei denn, Partner Care Europe hat eine andere Zahlungsweise angegeben. Die Rechnungsstellung erfolgt durch ein Fakturierungsunternehmen oder selbständig durch Partner Care Europe. Einwände gegen den Rechnungsbetrag setzen die Zahlungsverpflichtungen nicht außer Kraft.

8.2 In Fällen, in denen die von Partner Care Europe zu erbringenden Dienstleistungen die Verwaltung von Aktivitäten oder Projekten mit einer Dauer von zwei Monaten oder mehr betreffen und kein Festpreis vereinbart wurde, kann Partner Care Europe beschließen, am Ende eines jeden Monats oder (teilweise) einen bestimmten Betrag im Voraus zu verlangen, basierend auf der tatsächlichen Arbeitszeit multipliziert mit dem vereinbarten Stundensatz. Reisekosten werden gesondert berechnet und auf der Rechnung ausgewiesen.

9 Verzug oder Nichtzahlung

9.1 Zahlt der Kunde den fälligen Betrag nicht innerhalb der Zahlungsfrist von 14 Tagen, gerät der Kunde von Rechts wegen in Verzug. Der Kunde schuldet Zinsen in Höhe von 1 % pro Monat, es sei denn, die gesetzlichen Zinsen sind höher, in diesem Fall gilt der gesetzliche Zinssatz. Die Zinsen auf den fälligen Betrag werden ab dem Zeitpunkt, in dem sich der Kunde in Verzug befindet, bis zum Zeitpunkt der vollständigen Zahlung des Betrages berechnet.

9.2 Im Falle einer Abwicklung, einer Insolvenz, der Zwangsvollstreckung oder der Aussetzung von Zahlungen des Kunden werden die Forderungen von Partner Care Europe an den Kunden sofort in voller Höhe fällig und zahlbar. Wenn Partner Care Europe über eine Beteiligung des Kunden verfügt, wird diese zurückbehalten und/oder mit dem Kunden verrechnet.

9.3 Partner Care Europe ist berechtigt, Forderungen zunächst über die Erstattung von Auslagen, anschließend auf die Begleichung der laufenden Zinsverbindlichkeiten und schließlich auf den Hauptbetrag und die aufgelaufenen Zinsen zu erheben. Partner Care Europe kann ein Zahlungsangebot ablehnen, ohne in Verzug zu geraten, wenn der Kunde eine abweichende Reihenfolge für seine Begleichung festlegt.

9.4 Partner Care Europe kann die vollständige Zahlung des Hauptbetrags ablehnen, wenn sie nicht auch die laufenden und angefallenen Zinsen sowie die angefallenen Auslagen deckt.

9.5 Versäumt der Kunde die Zahlung oder gerät er mit einer oder mehreren seiner Zahlungsverpflichtungen in Verzug, so gehen alle zumutbaren Kosten für Inkassogebühr zu Lasten des Kunden. Kommt der Kunde mit der rechtzeitigen Zahlung in Verzug, riskiert er eine sofort fällige Vertragsstrafe von 15 % auf den noch geschuldeten Betrag, sofern das Gesetz nichts anderes vorschreibt, jedoch mindestens in Höhe von 40,- €.

9.6 Wenn die von Partner Care Europe getätigten Ausgaben höher waren und in angemessenem Umfang getätigt wurden, hat Partner Care Europe ebenfalls Anspruch auf eine Entschädigungszahlung.

9.7 Alle vertretbaren Gerichts- und Inkassogebühren gehen ebenfalls zu Lasten des Kunden.

9.8 Auf die angefallenen Inkassogebühren werden dem Kunden Zinsen in Rechnung gestellt.

10 Beendigung und/oder Kündigung

10.1 Beide Parteien können den Vertrag mit einer Mindestkündigungsfrist von einem Monat oder der im Vertrag vereinbarten Kündigungsfrist kündigen.

10.2 Wird der Vertrag vom Kunden zwischenzeitlich gekündigt, hat Partner Care Europe das Recht, die Zahlung der Rechnungen für die bis dahin erbrachten Leistungen und für den Rest der Vertragslaufzeit zu erhalten. Die Ergebnisse der Aktivitäten bis zu diesem Zeitpunkt, die dem Kunden zur Verfügung gestellt werden können, sind vorläufig.

10.3 Wird der Vertrag zwischenzeitlich von Partner Care Europe gekündigt, wird Partner Care Europe in Absprache mit dem Kunden die Übertragung der verbleibenden Aktivitäten auf einen Dritten sicherstellen, es sei denn, Tatsachen und Umstände deuten darauf hin, dass der Kunde für die Beendigung des Vertrags verantwortlich ist.

10.4 Sind mit der Übertragung der Aktivitäten durch Partner Care Europe zusätzliche Kosten verbunden, so gehen diese zu Lasten des Kunden.

10.5 Betrifft der Vertrag eine Schulung, hat der Auftraggeber das Recht, den Vertrag zu stornieren. Im Falle einer Stornierung schuldet der Kunde Partner Care Europe eine Entschädigung gemäß der folgenden Übersicht:

- Stornierung bis zu 4 Wochen vor dem geplanten Beginn der Schulung: 25 % des im Angebot angegebenen Betrages.
- Stornierung zwischen 4 und 2 Wochen vor dem geplanten Beginn der Schulung: 50 % des im Angebot angegebenen Betrages.
- Stornierung innerhalb von 2 Wochen vor dem geplanten Beginn der Schulung: 75 % des im Angebot angegebenen Betrages.

11 Vorzeitige Beendigung

11.1 Partner Care Europe ist berechtigt, die Erfüllung des Vertrages auszusetzen oder zu beenden, wenn:

- der Kunde seine vertraglichen Verpflichtungen nicht oder nicht vollständig erfüllt.
- Partner Care Europe nach Abschluss des Vertrags darauf aufmerksam wird, dass der Kunde begründeten Zweifel daran hat, dass er seinen Verpflichtungen nachkommen wird. Bestehen begründete Zweifel, dass der Kunde seinen Verpflichtungen nur teilweise oder unzureichend nachkommen kann, so gilt die Aussetzung nur in dem Umfang, in dem sie gerechtfertigt ist.
- bei Abschluss des Vertrages der Kunde aufgefordert wurde, eine angemessene Sicherheit für die Erfüllung seiner Verpflichtungen aus dem Vertrag zu leisten und diese Sicherheit nicht oder nur unzureichend erbracht wurde.

11.2 Darüber hinaus ist Partner Care Europe berechtigt, den Vertrag aufzuheben (oder aufheben zu lassen), wenn Umstände eintreten, die so beschaffen sind, dass die Erfüllung des Vertrags unmöglich ist oder nicht angemessen erwartet werden kann, oder wenn Umstände eintreten, die eine Aufrechterhaltung des Vertrags in seiner derzeitigen Form verhindern.

11.3 Wenn der Vertrag aufgelöst wird, sind die Forderungen von Partner Care Europe sofort fällig und zu begleichen. Setzt Partner Care Europe die Erfüllung der Verpflichtung aus, so behält Partner Care Europe seinen Anspruch nach Gesetz und Vertrag.

11.4 Im Falle der Auflösung des Vertrages haftet der Kunde für den dadurch entstandenen Schaden bei Partner Care Europe.

12 Rückgabe des beigestellten Materials

12.1 Wenn der Kunde, aus welchem Grund auch immer, nach einer diesbezüglichen Mahnung mit der Erfüllung der unter 12.1 genannten Verpflichtung in Verzug bleibt, ist Partner Care Europe berechtigt, den dadurch verursachten Schaden und die entstandenen Kosten, einschließlich Ersatzkosten, dem Kunden in Rechnung zu stellen.

13 Höhere Gewalt

13.1 Die Parteien sind nicht an die Erfüllung einer Verpflichtung gebunden, wenn sie durch Umstände, die sich ihrer Kontrolle entziehen, sowie durch Gesetz, Rechtsakt oder allgemein anerkannte Ansichten daran gehindert werden.

13.2 Unter höherer Gewalt versteht man in diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen neben dem, was in dieser Hinsicht nach Recht und Rechtsprechung verstanden wird, alle äußeren, vorhersehbaren oder unvorhergesehenen Ursachen, die außerhalb der Kontrolle von Partner Care Europe oder des Kunden liegen, durch die Partner Care Europe oder der Kunde jedoch nicht in der Lage sind, die Verpflichtung zu erfüllen.

13.3 Die Parteien können die Verpflichtungen aus der Vereinbarung während der Zeit, in der die höhere Gewalt andauert, aussetzen. Dauert diese Frist länger als sechs Monate, ist jede der Parteien berechtigt, den Vertrag zu kündigen, ohne der anderen Partei Schadenersatz zu leisten.

13.4 Soweit Partner Care Europe zum Zeitpunkt des Eintritts höherer Gewalt seine Verpflichtungen aus dem Vertrag teilweise erfüllt hat oder erfüllen kann und dem erfüllten Teil oder dem zu erfüllenden Teil ein unabhängiger Wert zugeordnet werden kann, ist Partner Care Europe berechtigt, den erfüllten Teil oder den zu erfüllenden Teil separat in Rechnung zu stellen. Der Kunde ist verpflichtet, diese Abrechnung so zu begleichen, als handelte es sich um eine gesonderte Vereinbarung.

14 Anwendbares Recht und Gültigkeit

14.1 Die Parteien werden erst dann ein Gerichtsverfahren einleiten, wenn sie alle Anstrengungen unternommen haben, um den Streitfall in gegenseitiger Abstimmung beizulegen.

14.2 Der mit dem Kunden geschlossene Vertrag unterliegt dem niederländischen und europäischen Recht.

14.3 Im Falle der Auslegung und der Bedeutung dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen ist immer die niederländische Version maßgebend.

14.4 Es gilt immer die zuletzt dem Kunden zur Verfügung gestellte Version.