

Leistungsbeschreibung

WITCOM SYNC&SHARE

1. ALLGEMEINES

WITCOM Wiesbadener Informations- und Telekommunikations GmbH (im Folgenden WITCOM), bietet auf Grundlage der „Allgemeinen Geschäftsbedingungen der WITCOM GmbH“ ihren Geschäftskunden den Service „WITCOM SYNC&SHARE“ an.

2. STANDARDLEISTUNGEN

Im Rahmen von WITCOM SYNC&SHARE werden dem Kunden die zum Betrieb notwendigen Ressourcen auf den Servern in den Rechenzentren von WITCOM zur Verfügung gestellt.

Der Kunde beauftragt bei WITCOM Pakete über die Anzahl der Nutzer und den zur Verfügung stehenden Speicherplatz pro Paket. Zusätzlich können weitere Nutzer, weiterer Speicher oder größere Pakete erworben werden.

Innerhalb von WITCOM SYNC&SHARE sind für den Kunden folgende Richtlinien definiert:

- Versionskontrolle für die letzten 45 Tage
- Anlegen von beliebig vielen Bibliotheken
- Anlegen von beliebig vielen verschlüsselten Bibliotheken
- Konfigurieren von beliebig vielen Freigaben
- Nutzung mehrerer Accounts in einem Client (Multi-Account)
- Audit-Log über die gesamte Laufzeit

WITCOM kann in den Paketen EXTRA SMALL, SMALL, MEDIUM, LARGE und EXTRA LARGE gebucht werden. Zusätzlich zu einem Paket sind weitere Nutzer und weiterer Speicherplatz einzeln hinzu buchbar. Die Pakete unterscheiden sich in Anzahl der Nutzer und Speicherplatz.

Mittels eines Software-Clients auf dem entsprechenden Endgerät steuert der Kunde den Synchronisierungsvorgang. Zusätzlich zum Synchronisierungsclient gibt es die Option den WITCOM SYNC&SHARE Account als Windows Netzlaufwerk einzubinden. Dies geschieht ebenfalls über einen installierbaren Softwareclient.

2.1 Datenverbindungen

WITCOM SYNC&SHARE umfasst die Bereitstellung entsprechender Rechenzentrums-Dienstleistungen und setzt Datenverbindungen für den Anschluss an das übrige Kundennetzwerk voraus. Dies kann in der Form eines WITCOM Internetzuganges, als WITCOM MPLS-VPN oder über eine beliebige, in der Verantwortung des Kunden liegende, Datenverbindung zum WITCOM SYNC&SHARE Gateway ausgeführt werden. Diese Datenverbindungen müssen separat bestellt werden, bei WITCOM SYNC&SHARE sind diese zum Anschluss notwendigen Datenverbindungen nicht enthalten. WITCOM erstellt hierzu ein individuelles Angebot. Auf die mit WITCOM SYNC&SHARE angebotenen Dienstleistungen können per kostenlosem Client, Internet-Browser oder WebDAV zugegriffen werden.

Zusagen über garantierte Verfügbarkeiten (siehe Pkt. 2.2) betreffen die Verfügbarkeit der Rechenzentrums-Dienste und gelten nicht für die Datenverbindungen außerhalb des WITCOM Netzes.

2.2 Datensicherung und Datentypen

Die im Rahmen von WITCOM SYNC&SHARE vom Kunden gesicherten Daten werden auf den WITCOM SYNC&SHARE-Servern in unverschlüsselter Form, wenn nicht als verschlüsselte Bibliothek angelegt, gespeichert. Die Übertragung der Daten vom Kunden-Client zu dem WITCOM SYNC&SHARE-Server (Synchronisation in Richtung WITCOM), sowie die Übertragung vom WITCOM SYNC&SHARE-Server zu dem Kunden-Client

(Synchronisation in Richtung Kunde) geschieht jedoch in verschlüsselter Form (HTTPS). Alle Daten welche in einer verschlüsselten Bibliotheken abgelegt werden, liegen auch auf den WITCOM CLOUDSPEICHER-Servern in verschlüsselter Form vor.

Die zu sichernden Kundendaten sind, bis auf die bestellte Speicherkapazität, nicht weiter begrenzt.

WITCOM ist nicht für die Tauglichkeit, Richtigkeit und Vollständigkeit der vom Kunden gespeicherten Daten sowie für eine Kontrolle dieser Daten verantwortlich und schließt jegliche Haftung hierfür aus. Der Kunde ist selbst für die regelmäßige Datensicherung und Erstellung seiner Backups und für die Überprüfung der Auditprotokolle verantwortlich. Dies gilt auch dann, wenn WITCOM im Auftrag des Kunden eine probeweise Rücksicherung oder Kontrolle der Daten vornimmt.

2.3 Verfügbarkeit

WITCOM gewährleistet, dass WITCOM SYNC&SHARE an allen Wochentagen (Montag bis Sonntag, gesetzliche Feiertage) in der Zeit von 0:00 bis 24:00 Uhr (Betriebszeiten) verfügbar ist. Innerhalb der Betriebszeiten kann WITCOM SYNC&SHARE nach Vorankündigung zu Wartungszwecken zeitweise abgeschaltet werden oder nur eingeschränkt verfügbar sein.

Innerhalb der Betriebszeiten gewährleistet WITCOM die Verfügbarkeit von WITCOM SYNC&SHARE von mindestens 99,5 % bezogen auf ein Jahr. Unter „Verfügbarkeit eines Services“ versteht man den prozentualen Anteil eines Kalenderjahres, währenddessen der Service nicht von Störungen betroffen ist.

Die Verfügbarkeit errechnet sich nach folgender Formel:

$$\text{Verfügbarkeit} = 100\% - \frac{\text{kumulierte Entstörzeiten im Kalenderjahr in Stunden} \times 100\%}{\text{Kalenderjahr in Stunden}}$$

Die Verfügbarkeit (% p.a.) wird für den gesamten Service ermittelt, wobei die Störungen jeweils mit ihren gemäß 5.3 gemessenen Entstörzeiten berücksichtigt werden.

Angekündigte Betriebsunterbrechungen (z. B. für Software Installationen, Konfigurationsänderungen, Datenrücksicherung) sowie vom Kunden verschuldete Ausfälle während der Betriebszeiten zählen nicht als Ausfallzeit.

3. ZUSÄTZLICHE LEISTUNGEN

WITCOM erbringt jeweils nach Vereinbarung im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten gegen gesondertes Entgelt insbesondere die folgenden zusätzlichen Leistungen.

Der Kunde kann jederzeit eine Übermittlung aller oder Teile seiner unverschlüsselten aktuellen Datenbestände auf geeigneten Datenträgern anfordern. Verschlüsselte Bibliotheken könne auch nur in verschlüsselter Form übertragen werden. Die Berechnung des Aufwandes für die Übertragung erfolgt auf der Basis der aktuellen Supportkosten und Kosten des Speichermediums.

Sonstige Dienstleistungen gemäß individueller Vereinbarung zwischen dem Auftraggeber und WITCOM.

4. BEREITSTELLUNG

Die Bereitstellung des WITCOM SYNC&SHARE liegt ausschließlich im Verantwortungsbereich der WITCOM. Der Kunde hat keinen Anspruch auf Nutzung einer von ihm bevorzugten Anschluss-technologie. WITCOM stimmt die Einzelheiten der Realisierung mit dem Kunden ab. Der verbindliche Bereitstellungszeitpunkt wird dem Kunden schriftlich mitgeteilt.

Leistungsbeschreibung

WITCOM SYNC&SHARE

4.1 Voraussetzung

Kunden müssen den Softwareclient auf den zu synchronisierenden Systemen installiert haben und benötigen eine Netzwerkverbindung zum Rechenzentrum der WITCOM. Die Netzwerkverbindung kann über das Internet oder über ein MPLS VPN erfolgen.

Optional können diese Voraussetzungen über die Produkte WITCOM INTERNETZUGANG BASIC, PREMIUM & PREMIUM REDUNDANT sowie WITCOM MPLS VPN erfolgen.

4.2 Realisierung

Zur Realisierung von WITCOM SYNC&SHARE muss ein technisch geklärt Auftrag vorliegen.

Ein Auftrag für einen WITCOM SYNC&SHARE gilt als technisch geklärt wenn die oben genannten Voraussetzungen erfüllt sind und eine Prüfung der verfügbaren Infratraktressourcen mit positiven Ergebnis seitens WITCOM abgeschlossen wurde. Hierzu kann gegebenenfalls seitens WITCOM eine Ortsbegehung erfolgen.

4.3 Standardinstallation

Nach abgeschlossener Installation meldet WITCOM dem Kunden schriftlich (per E-Mail oder Fax) die Betriebsbereitschaft und fordert ihn zur Abnahme des Services auf.

Die Abnahme gilt als stillschweigend erklärt, wenn der Kunde spätestens zwei (2) Tage nach der Mitteilung der Betriebsbereitschaft keine erheblichen Mängel anzeigt oder die Abnahme ausdrücklich verweigert.

Bei Beginn dieser Frist weist WITCOM den Kunden nochmals besonders darauf hin, dass eine unterbliebene Mängelanzeige bzw. die ausdrückliche Abnahmeverweigerung mit Fristablauf als Abnahme gilt.

Der Kunde bekommt nach Bereitstellung einen Admin-Account zugewiesen, unter welchem die Bibliotheken sowie die weiteren noch nutzbaren Accounts vom Kunden konfiguriert werden. Die Softwareclients sind im WITCOM SYNC&SHARE Portal unter <https://sync.witcom.cloud> zur Verfügung gestellt. Die Installation wird vom Kunden durchgeführt.

5. SERVICELEISTUNGEN

WITCOM beseitigt Störungen ihrer technischen Einrichtungen im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten. Hierbei erbringt WITCOM insbesondere folgende Leistungen:

5.1 Störungsmeldung

WITCOM nimmt Störungsmeldungen täglich von 0 Uhr bis 24 Uhr unter der Technischen-Hotline-Nummer 08000-948266 (08000-WITCOM) entgegen. Bei der Störungsmeldung ist es wichtig das WITCOM folgende Informationen vorliegen: Service-ID, Firmenname, Ansprechpartner, ggf. der Standort (falls es mehrere Lokationen gibt) und die Details der Störung.

5.2 Servicebereitschaft

Die Servicebereitschaft besteht bei WITCOM SYNC&SHARE Mo.-Fr. von 8 bis 17 Uhr (ausgenommen Feiertage in Hessen).

5.3 Entstörzeit

Entstörzeit ist die Zeit vom Eingang der Störungsmeldung, jedoch nicht vor Beginn der Servicebereitschaft, bis zu der Zeit in der WITCOM einen Service wiederherstellt. Sie beinhaltet die Reaktionszeit. WITCOM garantiert im Standardfall eine maximale Entstörzeit von vierundzwanzig (24) Stunden.

Die Fristen gelten als eingehalten, wenn innerhalb der Entstörzeiten die vollständige Wiederherstellung des vertraglich vereinbarten Leistungsumfanges abgeschlossen wird und die Rückmeldung gem. 5.6 erfolgte.

Bei der Störungsbehebung hat der Kunde WITCOM im Rahmen seiner Möglichkeiten bei der Lokalisierung des Fehlers zu unterstützen.

Besondere Bedingungen des Störungsmanagements mit einer näheren Beschreibung des Prozesses können in einer gesonderten Vereinbarung als Ergänzung des Vertrags geregelt werden.

Als Entstörzeiten gelten nicht:

Zeiten, in denen der Kunde für die Meldung der Störungsbehebung für WITCOM nicht erreichbar ist.

Zeitanteile die aus einer fehlenden oder unzureichenden Mitwirkung des Kunden bei der Störungsbeseitigung resultieren.

Insbesondere gilt dieses für vom Kunden zu vertretende Wartezeiten des WITCOM-Servicetechnikers beim Zugang zu den Räumlichkeiten, in denen sich möglicherweise betroffene technische Einrichtungen befinden.

Zeiten, die durch Umstände außerhalb des Einflusses der WITCOM hervorgerufen worden sind, z.B. in oder durch Einrichtungen des Kunden oder anderer Netzbetreiber.

Zeiten, die aufgrund höherer Gewalt entstehen (z.B. bei Naturkatastrophen).

5.4 Reaktionszeit

Die Reaktionszeit beträgt maximal 30 Minuten ab Eingang der Störungsmeldung.

Die Reaktion kann auch durch Antritt des Servicetechnikers vor Ort beim Kunden erfolgen.

5.5 Zwischenmeldung

WITCOM informiert den Kunden auf Wunsch alle zwei (2) Stunden nach Ablauf der Reaktionszeit oder nach Absprache über den Bearbeitungsstand und den Ausblick auf weitere Maßnahmen.

5.6 Rückmeldung

WITCOM informiert den Kunden nach Beendigung der Entstörung. Wird der Kunde beim erstmaligen Versuch nicht erreicht, gilt die Entstörungszeit nach Punkt 5.3 als eingehalten. Weitere Versuche zur Rückmeldung werden regelmäßig durchgeführt.

5.7 Wartung

WITCOM wird den Kunden von erforderlichen geplanten Wartungsmaßnahmen, die Betriebsunterbrechungen verursachen, mindestens 10 Tage (ausgenommen Feiertage in Hessen) im voraus informieren. WITCOM wird bei der Durchführung von Wartungsarbeiten sofern möglich Rücksicht auf die Interessen des Kunden nehmen. Die Arbeiten sollen deshalb möglichst zu einer Zeit stattfinden, in denen eine geringe Nutzung der Services erfolgt. Die Zeiten für Wartungsmaßnahmen werden bei der Ermittlung von Verfügbarkeiten nicht berücksichtigt.

WITCOM vereinbart mit dem Kunden ein periodisches Wartungsfenster am jeweils 3. Donnerstag des Monats von 21:00 - 6:00 Uhr. Dieses Wartungsfenster, auch im Falle der Beanspruchung durch WITCOM, bedarf keiner separaten Anmeldung.

5.8 Terminvereinbarung

WITCOM vereinbart mit dem Kunden, soweit erforderlich, einen

Leistungsbeschreibung

WITCOM SYNC&SHARE

Termin für den Besuch eines Servicetechnikers. Dieser Termin wird mit einer maximalen Zeitspanne von zwei Stunden angegeben (z.B. „Zwischen 10 Uhr und 12 Uhr“).

Ist die Leistungserbringung im vereinbarten Zeitraum aus von dem Kunden zu vertretenden Gründen nicht möglich, wird ein neuer Termin vereinbart und eine gegebenenfalls zusätzlich erforderliche Anfahrt berechnet.

5.9 Sonstige Störungsmeldungen

Soweit die Störung vom Kunden zu vertreten ist (hervorgerufen z.B. in oder durch Einrichtungen des Kunden oder durch eine vom Kunden veranlasste Störungsfalschmeldung) hat WITCOM Anspruch auf Ersatz der dadurch entstandenen Kosten.

Dieser Fall wird gemäß der Preisliste WITCOM Stundensätze nach Aufwand abgerechnet.

5.10 Updates

Im Rahmen von WITCOM SYNC&SHARE werden Programme (außer Clientsoftware) von WITCOM aktualisiert. WITCOM wird den Kunden rechtzeitig - spätestens aber drei Werktage vor einer Aktualisierung - informieren. Bei Updates, die ein unverzügliches Handeln von WITCOM erfordern, um die unmittelbare Funktionsfähigkeit von WITCOM SYNC&SHARE oder Teilen davon zu gewährleisten, hat WITCOM das Recht, Aktualisierungen auch kurzfristig und ohne vorherige Ankündigung vorzunehmen.

Das Aktualisieren von Betriebssystemen oder sonstigen Programmen mit aktuellen Sicherheits-Patches kann WITCOM jederzeit ohne vorherige Ankündigung durchführen.

6. VERTRAGSBEDINGUNGEN

Es gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der WITCOM GmbH (AGB). Bei Abweichungen haben die Regelungen dieser Leistungsbeschreibung Vorrang vor den AGB.

6.1 Vertragslaufzeit

WITCOM SYNC&SHARE wird mit einer Mindestvertragslaufzeit von einem Monat überlassen und wird individuell mit dem Kunden vereinbart.

Der Vertrag verlängert sich automatisch um einen weiteren Monat, sofern der Vertrag nicht von einer Partei innerhalb von 4 Wochen zum Monatsende schriftlich gekündigt wird und sofern keine anderweitigen Regelungen getroffen werden.

Weitere Details, wie z. B. Kündigungsfristen, entnehmen sie bitte den WITCOM AGB §18

WITCOM ist berechtigt, einzelne Dienste von WITCOM SYNC&SHARE einzustellen bzw. Lizenzverträge zu kündigen, wobei WITCOM verpflichtet ist, den Kunden mindestens drei Monate vor Einstellung des Dienstes bzw. der Kündigung der Lizenzverträge zu verständigen.

Bei Beendigung des Vertrages ist der Kunde verpflichtet, das gesamte von WITCOM zur Verfügung gestellte Material (Lizenzen, Hardware, Begleitmaterialien) binnen zehn Tagen nach Vertragsende an WITCOM zurückzugeben sowie alle dem Vertrag unterliegende Software auf Kunden-Rechnern zu löschen.

Bei Beendigung des Vertrages wird WITCOM dem Kunden anbieten, seinen aktuellen Datenbestand auf maschinenlesbaren Datenträgern zu beziehen. WITCOM ist berechtigt, dem Kunden den damit verbunden Aufwand in Rechnung zu stellen.

Unabhängig davon, ob der Kunden von seinem Datenbezugsrecht Gebrauch macht, ist WITCOM bei Beendigung des Vertrages

berechtig, die vom Kunden auf den WITCOM-Servern gespeicherten Daten nach 14 Tagen zu löschen. Der rechtzeitige Bezug dieser Daten auf Datenträgern oder per Download liegt in der alleinigen Verantwortung des Kunden. Aus der Löschung der Daten von den WITCOM SYNC&SHARE-Servern kann der Kunde daher keine Ansprüche gegen WITCOM geltend machen. Bei Testzugängen werden die Daten am Ende des Testzeitraums ohne Ankündigung gelöscht.

Das Recht des Kunden zur Nutzung des Lizenzgegenstandes erlischt auch ohne Kündigung, wenn der Kunde eine Bestimmung dieses Vertrages verletzt.

6.2 Zahlungsbedingungen

Für die Überlassung von WITCOM SYNC&SHARE zahlt der Kunde an WITCOM ein Entgelt, das sich aus den Abrechnungspositionen „einmaliges Bereitstellungsentgelt“ und „monatliches Entgelt“ ergibt.

Das monatliche Entgelt ist grundsätzlich nutzungsunabhängig.

Für den Fall, dass der Kunde mit der Bezahlung der Vergütung für WITCOM SYNC&SHARE trotz Mahnung länger als drei Monate im Rückstand ist, hat WITCOM das Recht, die für den Betrieb der Software notwendige Maßnahmen und/oder Aktualisierungen bis zu einer Dauer von sechs Monaten nur noch eingeschränkt zur Verfügung zu stellen bzw. gänzlich zu unterlassen oder den Lizenz- bzw. SYNC&SHARE-Vertrag mit sofortiger Wirkung zu kündigen und den Zugang zum WITCOM SYNC&SHARE zu sperren.

6.3 Minderung

Falls am Ende des Beobachtungszeitraumes von einem Jahr festgestellt wird, dass die vereinbarte Verfügbarkeit unterschritten wurde, erhält der Kunde von WITCOM eine Minderung (Rückvergütung) des von ihm im Rahmen seines WITCOM SYNC&SHARE-Vertrages in diesem Jahr geleisteten Entgeltes. Die Höhe der Minderung beträgt pro Prozentpunkt, der unterhalb der garantierten Verfügbarkeit liegt, 3 % des über ein Jahr vom Kunden geleisteten Entgeltes. Die Minderung kann maximal 30 % des geleisteten Entgeltes betragen. Solche Minderungen werden von WITCOM gutgeschrieben. Sofern und soweit sich aus Punkt 8 nichts anderes ergibt, sind mit der Minderung sämtliche Schadensersatzansprüche, die sich aus der verminderten Verfügbarkeit ergeben, abgegolten.

6.4 Kommunikation

Benachrichtigungen über Änderungen oder Störungen von WITCOM SYNC&SHARE erfolgen ausschließlich per E-Mail. Bei Vertragsabschluss gibt der Kunde mindestens einen Ansprechpartner mit einer E-Mail-Adresse, an die Wartungs- und sonstige Mitteilungen gesandt werden sollen, an WITCOM bekannt. Diese E-Mail-Adresse wird vom Kunden laufend abgerufen. Der Kunde ist verpflichtet, WITCOM über Änderungen beim Ansprechpartner oder bei der E-Mail-Adresse und über auftretende Störungen bei Erbringung der Dienste aus dem Vertrag unverzüglich zu informieren.

Die im Rahmen der Erbringung von WITCOM SYNC&SHARE mitgeteilten Zugangsdaten (Benutzernamen, Passwörter, URLs etc.) sind vom Kunden stets so aufzubewahren, dass sie für keinen Dritten einsehbar sind.

6.5 Datenbestand

Die vom Kunden im Rahmen von WITCOM SYNC&SHARE im Rechenzentrum gespeicherten Daten bleiben in dessen alleiniger Verfügungsgewalt und sind vor dem Zugriff durch Dritte geschützt. WITCOM und Dritten stehen keinerlei Rechte an diesen Daten zu.

Leistungsbeschreibung

WITCOM SYNC&SHARE

WITCOM ist jedoch zum Datenzugriff berechtigt, wenn dies zur Erbringung von WITCOM SYNC&SHARE notwendig wird.

6.6 Nutzungspauschale und Vergütung

In der Nutzungspauschale sind folgende Leistungen enthalten: Updates der Clientsoftware sowie laufende Updates und Sicherheits-Patches von Betriebssystemen, der Serversoftware und sonstigen damit verbundenen Programmen. Ausdrücklich aus der Nutzungspauschale ausgeschlossen sind technische Leistungen, die sich auf die Datenverbindungen für den Kunden-Zugang ins Rechenzentrum beziehen. Die Vergütung für WITCOM SYNC&SHARE wird entsprechend der im angenommenen Leistungsangebot dargelegten Nutzungspauschalen und Preisen berechnet.

Darüber hinaus ist WITCOM berechtigt, die Höhe der Vergütung für WITCOM SYNC&SHARE durch schriftliche Information an den Kunden einmal jährlich zu ändern. Widerspricht der Kunde der Erhöhung nicht innerhalb von vier Wochen, gilt seine Inanspruchnahme von WITCOM SYNC&SHARE im nächsten Monat als Zustimmung zur Erhöhung. Diese Zustimmungsfiktion tritt nur dann ein, wenn der Kunde in der Information gemäß Satz 1 auf sein Widerspruchsrecht und die Folgen seines Verhaltens hingewiesen wurde.

6.7 Eigentums- und Urheberrechte

Die auf den Servern von WITCOM für den Kunden bereitgestellten Programme (Cloudspeicher-Applikation, Betriebssystem und sonstige Programme) werden dem Kunden für die vertragsgemäße Nutzung während der Laufzeit von WITCOM SYNC&SHARE-Vertrages mietweise zur Verfügung gestellt. Der Kunde erhält aus dem Vertrag keine darüber hinaus gehenden Rechte an der Software. Auch nach Vertragsende können keine darüber hinaus gehenden Rechte an der Software an den Kunden übertragen werden.

6.8 Schlussbestimmungen

Nebenabreden, Ergänzungen und Änderungen des WITCOM SYNC&SHARE-Vertrages werden nur wirksam, wenn sie schriftlich niedergelegt sind. Das gilt auch für eine Änderung dieser Schriftform-Klausel.

Sollten eine oder mehrere Bestimmungen dieser Geschäftsbedingungen nichtig sein oder werden, so bleibt die Gültigkeit der anderen Bestimmungen hiervon unberührt.

7. HAFTUNG

Eine Haftung für den Verlust von Teilen oder des gesamten Backup-Datenbestandes des Kunden seitens WITCOM ist ausgeschlossen, sofern ein solcher Verlust nicht auf Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit von WITCOM und/oder der Personen, derer sich WITCOM zur Erbringung ihrer Dienste aus diesem Vertrag bedient, zurückzuführen ist.

Die Leistungen für sämtliche Schäden - ausgenommen solche Schäden, die aus der Nichtverfügbarkeit von WITCOM SYNC&SHARE entstehen (siehe Pkt. 2.3) - sind auf das Dreifache der vom Kunden an WITCOM zu leistenden Jahresvergütung begrenzt. Darüber hinaus wird eine Haftung für Schäden, die durch vom Kunden herbeigeführte Handlungen entstanden sind, ausgeschlossen.

Die Haftungsbegrenzung gemäß der Punkte 2.3 und 8 gilt nicht, sofern soweit zwingend gehaftet wird, zum Beispiel nach dem Produkthaftungsgesetz, in Fällen des Vorsatzes, der groben Fahrlässigkeit, für Verletzungen von Leben, Körper und Gesundheit,

wegen der Übernahme einer Garantie für das Vorhandensein einer Eigenschaft oder der Verletzung wesentlicher Vertragspflichten. Der Schadensersatz für die Verletzung wesentlicher Vertragspflichten ist jedoch auf den vertragstypischen, vorhersehbaren Schaden begrenzt, soweit nicht Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit vorliegt oder nach dem Produkthaftungsgesetz, für die Verletzung von Leben, Körper und Gesundheit oder wegen der Übernahme einer Garantie für das Vorhandensein einer Eigenschaft gehaftet wird. Eine Änderung der Beweislast zum Nachteil des Kunden ist mit den vorstehenden Regelungen nicht verbunden.