

Nicolas Adames-Platz, 1
LU-9912 Troisvierges

Tel.: +352 20 88 20 23
+32 (0)80 28 11 40
E-Mail: info@ficos.com
www.ficos.com



Allgemeine Geschäfts- und Lizenzbedingungen der Ficos GmbH

1. Allgemeine Bemerkungen

Im Folgenden wird das Unternehmen FICOS GmbH als "FICOS" bezeichnet.

Diese Allgemeinen Bedingungen für die Bereitstellung von Diensten sowie die Lizenzbedingungen sind Bestandteil der Angebote oder abgeschlossenen Verträge. Sie haben nur Vorrang vor formell anerkannten und von uns unterzeichneten Dokumenten wie Verträgen, Lastenheften etc.

Sofern nicht schriftlich etwas anderes vereinbart wurde, wird davon ausgegangen, dass der Kunde die Allgemeinen Geschäftsbedingungen und die Lizenzbedingungen zur Kenntnis genommen und alle Klauseln akzeptiert hat. Im Falle von Abweichungen von Bedingungen oder besonderen Hinweisen, die zum Angebot gemacht wurden, haben letztere Vorrang.

Die Ungültigkeit einer Bestimmung dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen oder der Lizenzbedingungen berührt nicht die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen.

Es wird zwischen den Parteien vereinbart, dass E-Mails als offizielle Korrespondenz akzeptiert werden, es sei denn, es wurde vertraglich ein Einschreiben vereinbart oder eine der Parteien hat die Kommunikation per Einschreiben eingeleitet.

2. Angebot

Alle unsere Angebote werden erst nach Annahme des Auftrags durch uns oder durch Unterzeichnung eines Vertrags sowie nach Erhalt der vereinbarten Anzahlung verbindlich.

Bei der Auftragserteilung gehen wir davon aus, dass unser Angebot und unsere Allgemeinen Geschäftsbedingungen in ihrer Gesamtheit akzeptiert werden, sofern keine vertraglich formulierten Vorbehalte bestehen.

Leistungen, die nicht in unseren Angeboten beschrieben sind, gehören nicht zu unseren Leistungen.

Zusätzliche Bestellungen unterliegen nicht den älteren Sondervereinbarungen.

Unsere Angebote haben eine Gültigkeitsdauer von drei Monaten.

Die Mehrwertsteuer ist in unseren Angeboten oder Einheitspreisen nicht enthalten. Sie wird zum Zeitpunkt der Rechnungsstellung zum jeweils gültigen gesetzlichen Mehrwertsteuersatz verrechnet.

Angebote für spezifische Entwicklungen, Änderungen gegenüber der vorherigen Leistungsbeschreibung oder Spezifikation, während oder nach der eigentlichen Entwicklung des Projekts, können Nachträge zum Basisangebot erfordern.

Zusätzliche Kosten, die dem Kunden mitgeteilt werden und die innerhalb von drei Tagen vor dem Datum des Beginns der Dienstleistungen, der Vorbereitung oder der Implementierung der Dienstleistungen ohne Widerspruch, Bemerkung oder Zustimmung bleiben, gelten als grundsätzlich und zu dem im obigen Artikel genannten Preis akzeptiert.

Falls keine Einheitspreise vereinbart wurden und falls keine neuen Preise vereinbart wurden, werden die Dienstleistungen in Regie nach dem aktuellen Tarif oder auf der Grundlage der Anzahl der entwickelten Quellcodezeilen (ohne Kommentarzeilen) multipliziert mit 0,1 Std./Zeile zum Tarif eines erfahrenen Entwicklers erbracht, einschließlich Codedesign, Tests und Korrekturen, jedoch ohne Beratung und Prozessanalyse und ohne die Erstellung der zu genehmigenden technischen Spezifikationen.

3. Lizenzbedingungen für Software, die von FICOS entwickelt wurde

3.1. Allgemeines

Die entwickelte Software ist durch internationale Gesetze zum Urheberrecht und zum geistigen Eigentum geschützt.

Durch die Installation und Nutzung von Software wird automatisch davon ausgegangen, dass die Lizenzbedingungen vom Kunden und den Nutzern akzeptiert werden.

Der Kunde bzw. Nutzer ist nicht berechtigt, diese Software zu verwenden, wenn er den Lizenzbedingungen nicht zustimmt, sie nicht versteht, Fehler bei der Anwendung der Software findet oder wenn er der Meinung ist, dass die Lizenzbedingungen nicht den lokalen Gesetzen entsprechen.

Die Software ist dazu vorgesehen, in der von FICOS bestimmten Hardwareumgebung und mit den von FICOS festgelegten Datenbanken verwendet zu werden.

Bei der von FICOS angebotenen Software handelt es sich um Standardsoftware, deren Eigentumsrechte vollständig bei FICOS verbleiben. FICOS behält sich das Recht vor, Änderungen jeglicher Art ohne Rücksprache mit den Kunden vorzunehmen.

Der Kauf oder die Miete von Hit-Office-Lizenzen begründet keinen Anspruch auf individuelle Anpassungen der Standardsoftware. Die Entscheidung über die Berücksichtigung von Kundenwünschen oder -vorschlägen und den Zeitpunkt der Implementierung liegt allein und ausschließlich bei FICOS.

Ein Kunde, der kurzfristig neue Funktionen in einer "Alpha"- oder "Beta"-Version nutzen möchte, muss sich darüber im Klaren sein, dass die Wahrscheinlichkeit von Instabilitäten und Nichtkonformitäten des Programms größer sein könnte als üblich. Der Kunde wird sich an den Entwicklungskosten für die von ihm gewünschten besonderen Funktionen beteiligen.

FICOS behält das geistige Eigentum an allen von ihr durchgeführten IT-Entwicklungen oder -Änderungen, auch wenn diese auf ausdrücklichen Wunsch eines Kunden erfolgen.

Nur von FICOS zugelassene und zertifizierte Unternehmen oder Entwickler dürfen bei der Entwicklung assistieren oder zusätzliche Anwendungen entwickeln.

Die FICOS-Software wird unter einer Lizenz verwendet; sie wird nicht verkauft. Eine Lizenz gibt einer Person das Recht, die Software(s) zu nutzen. Bezahlte Lizenzgebühren werden nicht zurückerstattet.

Der Quellcode bleibt das alleinige Eigentum von FICOS. Es ist dem Kunden nicht gestattet, eine Lizenz zu vermieten, zu leasen oder weiterzuverkaufen.

Die Strukturen der Tabellen und Datenbanken sind integraler Bestandteil der FICOS-Software. Es ist dem Kunden untersagt, diese Strukturen an Dritte zur Information oder zur Verwendung in anderen Anwendungen weiterzugeben, wenn kein besonderer Lizenzvertrag dafür besteht.

Werden die Lizenzgebühren auch nur teilweise nicht bezahlt, verliert der Kunde das Recht, die betreffende Software zu nutzen.

3.2. Registrierung der Nutzer und der verwendeten Module

Die Bedingungen für die Nutzung der Software werden von FICOS entschieden. Jeder Nutzer muss seinen eigenen Zugang zur Software haben (Benutzername und individuelles Passwort). Ein gemeinsamer Zugang ist nicht vorgesehen. Das Hinzufügen oder Entfernen von Benutzern wird durch die FICOS-Supportabteilung konfiguriert und über das Jeton-System abgerechnet (siehe § 10). Bei Zweifeln über die Anzahl der Benutzer ist die Anzahl der Benutzer, die während eines von FICOS gewählten Monats mit der Software gearbeitet haben, ausschlaggebend für die Anzahl der zu meldenden und zu erwerbenden Lizenzen. Es gibt keine partiellen Nutzer / teilweise Nutzer.

Auf Anfrage von FICOS gibt der Kunde die Anzahl der Benutzer an oder gewährt Zugang zu seiner Installation, damit FICOS die Anzahl der Benutzer überprüfen kann. Dies geschieht entweder punktuell oder durch ein Messinstrument, das dauerhaft auf der Installation des Kunden installiert ist, um die Lizenzrechte und Wartungsverträge anzupassen.

Die Funktionsweise von Software ist auch von einem eindeutigen Registrierungscode abhängig, der von den verwendeten Modulen und verschiedenen anderen Parametern bestimmt wird. Ein Registrierungscode ist nicht übertragbar.

3.3. Hit-Office im Mietmodus

In der Hit-Office-Lizenzmiete sind alle Standardmodule enthalten. Die Buchhaltung, die analytische Buchhaltung sowie die elektronische Rechnungsstellung gehören nicht zu den Standardmodulen.

Der Mietvertrag für die Software HIT-Office wird für ein Jahr abgeschlossen und verlängert sich stillschweigend um jeweils ein Jahr. Der Mietvertrag kann mit einer Frist von drei Monaten zum Ende jeder jährlichen Mietperiode gekündigt werden.

Die Miete wird für jeden Nutzer berechnet, der in der Nutzerliste eingetragen ist. Es gibt keine Teilweisen Nutzer.

Der Mietbetrag für den laufenden Zeitraum wird wie folgt im Voraus in Rechnung gestellt:

- Jährlich für die Installationen eines Nutzers.
- Pro Halbjahr für Installationen ab 2 Nutzern
- Monatlich für Installationen ab 12 Nutzern.

3.4. Hit-Online

Hit-Online ist eine sogenannte "Online"-Anwendung, deren Ursprung vom Hit-Office ERP abgeleitet ist, die jedoch auf einer anderen Technologie basiert, einer neuen, sehr benutzerfreundlichen Benutzeroberfläche, die sich an Unternehmen jeder Größe anpassen lässt. Die Nutzungsgebühr erfolgt nach dem Prinzip "SAAS - Software As A Service" (Software als Dienstleistung).

Hit-Online hat seine eigenen Allgemeinen Geschäftsbedingungen für die Nutzung und die Dienstleistungen. Diese haben Vorrang vor den vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen. Sie sind integraler Bestandteil von Hit-Online und auch dortselbst einsehbar.

4. Software-Implementierung beim Kunden

Bei der Implementierung von Software können alle Abteilungen und Funktionen eines Unternehmens betroffen sein. Eine vollständige Nutzung der Möglichkeiten von Hit-Office setzt voraus, dass alle Beteiligten im Unternehmen den Willen haben, die Funktionen von Hit-Office zu nutzen und bereit sind, die bestehenden Organisationsstrukturen anzupassen. Die notwendigen Ressourcen (Personal, Zeit, Schulungsmöglichkeiten, ...) müssen vom Kunden zur Verfügung gestellt werden, um die Implementierung der bestellten Software zu ermöglichen.

5. Allgemeine technische Bedingungen

FICOS betrachtet seine Kunden als Experten in ihrem Fachgebiet. Demzufolge trägt der Kunde die Verantwortung für die Informationen, die für die Durchführung spezifischer Entwicklungen gegeben werden, sowie für die administrativen und technischen Abläufe in seinem Unternehmen.

Serviceleistungen können erst beginnen, wenn der Kunde die Leistungsbeschreibung mit den Einzelheiten der zu erbringenden Dienstleistung genehmigt hat und wenn der/die für die Erbringung der Leistung vorgesehenen Techniker und Entwickler verfügbar sind.

Die technischen Möglichkeiten bei der Entwicklung von Software hängen vom Betriebssystem, der Hardware, der Datenbanksystemen und anderen Elementen ab. FICOS behält sich das Recht vor, selbst zuvor genehmigte Spezifikationen an die verfügbaren Möglichkeiten anzupassen.

Die Wahl der Technologien, die für alle Entwicklungen verwendet werden, obliegt allein FICOS.

Der Anbieter behält sich das Recht vor, einzelne Teile oder die gesamte Leistung eines Vertrags sind, ganz oder teilweise an Dritte zu vergeben.

Bei einer kundenspezifischen Entwicklung ist der Kunde immer der endgültige Tester der neuen Funktionen. Er ist sich daher bewusst und einverstanden, dass es in der ersten Zeit der Nutzung und bei jeder neuen Änderung zu Nichtkonformitäten kommen kann.

Der Kunde entscheidet selbst, wer in seinem Unternehmen Zugriff auf die Installation, die Datenbanken, die Passwörter ... erhält. Zu Beginn des Vertrags beantragt der Kunde die Zugangscodes für die von ihm benannten Personen und teilt dem Anbieter die Identität und die Kontaktdaten jedes Nutzers mit. Es obliegt dem Kunden, jede Änderung der Zugangsberechtigung, die während der Laufzeit des Vertrags eintritt, unaufgefordert und unverzüglich mitzuteilen.

Der Kunde gibt eine E-Mail-Adresse an, die er als Kommunikationskanal für administrative Fragen nutzen will. Er übernimmt die Verantwortung für die tägliche Abfrage dieser E-Mail-Box.

Im Falle des Erwerbs des Nutzungsrechts für Datenbankstrukturen, die Teil der Entwicklungen von FICOS sind, zu Zweck von eigenen Entwicklung durch den Kunden oder einen anderen Anbieter werden alle Informationen über die Strukturen zum Preis eines Analysten in Rechnung gestellt. Durch den Kauf dieses Nutzungsrechts hat der Kunde keinen Anspruch auf explizite und schriftliche Dokumentation der Tabellen und Felder der verschiedenen Datenbanken. Das Nutzungsrecht erlaubt nicht den Verkauf oder die Weitergabe an Dritte.

6. Datenschutz / Backup

Es ist die Pflicht des Kunden, mindestens einmal täglich eine Sicherungskopie aller Daten anzufertigen. Die Sicherungskopien müssen einem Sicherheitskonzept folgen, das den Bedürfnissen des Kunden und der betreffenden Daten entspricht.

In keinem Fall kann FICOS für den Verlust jeglicher Art von Daten haftbar gemacht werden.

7. Besondere Bedingungen für das Hosting von Webseiten, E-Mail-Adressen, Cloud-Anwendungen und Geolokalisierung

7.1. Allgemeines

Die Anwendungen werden auf Servern gehostet, die eine Datenreplikationstechnologie verwenden.

Das heißt, dass mehrere Festplatten zusammenarbeiten. Abgesehen von dieser Sicherheit soll der Kunde, sofern nichts anderes vereinbart wurde, für die für ihn wichtigen Daten seine eigenen Sicherheitskopien anfertigen.

Wir wenden höchste ethische Kriterien an.

Der Anbieter hat das Recht, die Website des Kunden unzugänglich zu machen, den Zugang zum Dienst auszusetzen oder einzuschränken, wenn der Kunde nach 10 Tagen, nach einer Mahnung per Einschreiben mit Erklärung der Gründe und der vorzunehmenden Änderungen, die geforderten Änderungen nicht vorgenommen hat. In einem solchen Fall kann der Kunde keine Schadensersatzansprüche geltend machen:

- Wenn er der Auffassung ist, dass der Inhalt in Widerspruch mit dem geltenden Gesetz oder unsere ethischen Kriterien verstößt (RFC 1855, veröffentlicht 1995).
- Wenn er feststellt, dass der Kunde eine oder mehrere Klauseln der vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen nicht einhält, was die technische Funktionsfähigkeit des Dienstes gefährden könnte.
- Wenn die vom Kunden mitgeteilten Kontaktdaten falsch, ungenau oder nicht aktuell erscheinen.

Im Falle eines Hackerangriffs auf die für unsere Services genutzte Infrastruktur oder aus jeglichem anderen Grund, die die Sicherheit der Infrastruktur beeinträchtigen könnten, ist FICOS berechtigt, den Zugriff auf die Dienste zu sperren, einzuschränken oder jegliche andere technische Maßnahmen zu ergreifen, um die Integrität der Dienste zu wahren.

7.2 Geolokalisierung und Zusatzdienste

Anwendungen, die Geolokalisierung, Tracking und Anwesenheitserkennung sind abhängig von Elementen wie Satellitenkontakt, Registrierungsmöglichkeiten in internen und externen Netzwerken, Magnetfeldfreiheit ... Daher kann die Funktionalität solcher Anwendungen je nach Qualität des Übertragungsumfeldes eingeschränkt oder sogar unterbrochen werden (siehe auch Kapitel 16 - Garantien).

Die Funktionsfähigkeit von Schnittstellen zu anderer Software von uns oder anderen Unternehmen hängt ebenfalls von der Funktionsfähigkeit und der Umgebung der Geolokalisierungsverbindung ab.

Die übermittelten Daten werden sechs Monate lang auf den Servern von FICOS gespeichert.

7.3 Wiederherstellung von Kundendaten am Ende des Vertrags

Drei Monate nach Beendigung des Vertrags werden alle Daten (Dateien, Texte, Programme, Daten ...), die auf unseren Installationen gespeichert sind, gelöscht.

In Bezug auf die Datenwiederherstellung wird der Kunde aufgefordert, innerhalb von fünf Werktagen nach Erhalt der Anfrage zu entscheiden, in welcher der beiden unten beschriebenen Formen er seine Daten wiederherstellen möchte.

- 1) Mittels eines durch FICOS bereitgestellten Wechseldatenträgers (z. B. USB-Stick)
- 2) Migration auf ein vom Kunden bereitgestelltes, nicht entfernbares Medium

Sobald die Migration abgeschlossen ist, benachrichtigt der Anbieter den Kunden per E-Mail. In dieser E-Mail wird der Kunde aufgefordert, uns innerhalb von fünf Werktagen alle Bemerkungen zur korrekten Durchführung der Migration zu übermitteln. Wenn FICOS innerhalb von fünf Werktagen nach dem Versand der E-Mail keine Antwort vom Kunden erhält, gilt die Migration als ordnungsgemäß durchgeführt, und es können keine weiteren Anmerkungen mehr akzeptiert werden. Um zulässig zu sein, müssen Anmerkungen die beobachteten Probleme klar und detailliert beschreiben.

In beiden Fällen werden die Kosten für die Wiederherstellung oder Migration in Rechnung gestellt. FICOS behält sich das Recht vor, eine Vorauszahlung zu verlangen oder die Übergabe des Speichermediums bzw. den Migrationsprozess von der Zahlung aller noch offenen Rechnungen abhängig zu machen.

8. Besondere technische Bedingungen zu Smart Factory, Smart Building und Home Brain

Diese Anwendungen dienen zur Erfassung, Auswertung, Speicherung und Kommunikation beliebiger Daten sowie das Regeln von Prozessen und Aktionen.

Der Kunde ist verantwortlich für die Mitteilung aller Grenzwerte für die Dateneingabe sowie für die Mitteilung von Analysemodellen, um die gewünschten Prozesse und Aktionen zu definieren.

Der Anbindung an eine bestehende Installation darf nur mit Zustimmung des Kunden und des Anbieters der Installation erfolgen.

9. Unterhaltungsvertrag

Mit dem Kauf einer oder mehrerer Lizenzen unserer Software stimmt der Kunde auch dem Wartungsvertrag zu.

Der Standard-Unterhaltsvertrag deckt die korrektive und skalierende Aktualisierung der FICOS-Standardsoftware ab. Kundenspezifische Softwareentwicklungen sind vom Standard-Unterhaltsvertrag **ausgeschlossen**. Ihr Unterhalt wird bei Bedarf in Regie durchgeführt.

Darüber hinaus eröffnet der Vertrag die Möglichkeit, Support zu erhalten, wenn es Probleme bei der Nutzung der Software gibt.

Die jährliche Gebühr für einen Unterhaltsvertrag beträgt 20 % des aktualisierten Lizenzwertes. Bei der Verlängerung eines Unterhaltsvertrag nach einer Unterbrechung ist die Gebühr für den unterbrochenen Zeitraum vom Kunden zu entrichten.

Für 20 % des Betrags der Unterhaltsverträge werden dem Kunden kostenlose Jetons gemäß der aktuellen Preisliste zugeteilt. Die kostenlosen Jetons die während des entsprechenden Zeitraums nicht verwendet werden, verlieren ihren Wert am Ende des betreffenden Zeitraums des Unterhaltsvertrags. Siehe auch §10. Support- und andere Leistungen durch das "Jeton"-System".

Im Mietsystem gibt es keinen Unterhaltsvertrag. Um Zugang zum Support zu erhalten, kauft der Kunde Jetons. Siehe Artikel 10.

10. Supportleistungen durch das "Jeton"-System

Supportanfragen werden idealerweise an die E-Mail-Adresse support@ficos.com gesendet, wobei das Problem erläutert und die Kontaktperson (E-Mail-Adresse und Telefonnummer) angegeben wird. Ein FICOS-Mitarbeiter wird sich daraufhin mit dem Kunden in Verbindung setzen. Eine Supportleistung kann auch per Telefon oder Remote Control erfolgen.

Nicolas Adames-Platz, 1
LU-9912 Troisvierges

Tel.: +352 20 88 20 23
+32 (0)80 28 11 40
E-Mail: info@ficos.com
www.ficos.com



Der Kunde bestimmt einen Key-User pro Produkttyp. Der Key-User soll sich mit den Produkttypen sehr gut auskennen.
Alle unsere Support-Einsätze im Jeton-System werden über Ihr "Jeton"-Konto vergütet.

Für kurze Dienstleistungen und Support, die online durchgeführt werden und weniger als eine Stunde dauern, hat jeder Kunde ein "Jeton"-Konto. Das "Jeton"-Konto muss aufgefüllt werden, um diese Dienstleistungen in Anspruch nehmen zu können.

Alle Support-Einsätze mit ihren Erklärungen können Sie in Ihrem "Kundenbereich" einsehen.

Support-Jeton sind ein Zeitmessinstrument für Support, Interventionen oder andere Dienstleistungen, die wir für Sie erbringen. Ihr Jeton-Saldo stellt also die Zeit für Dienstleistungen dar, die wir für Sie erbringen können.

Das Jeton-Konto wird auf drei Arten aufgefüllt:

- Für 20 % des Betrags der Unterhaltungsverträge werden dem Kunden kostenlose Jeton gemäß der aktuellen Tarifregelung zugeteilt, die am Ende des entsprechenden Zeitraums ihren Wert verlieren, wenn sie nicht verbraucht wurden.
- Durch die automatische Verrechnung einer bestimmten Menge an Jeton, um Ihren negativ gewordenen Jeton-Saldo wieder ins Positive zu drehen.
- Durch den Kauf von Jeton-Packs, indem Sie diese per E-Mail an info@ficos.com bestellen.

Je nach Komplexität des Supports ist die Zeitscheibe pro Jeton unterschiedlich:

- Unterstützung der Stufe 1: Ein Jeton für jede angefangene Zeitspanne von 15 Minuten.
D. h.: Unterstützung, Beratung, Schulung bezüglich der grundlegenden Nutzung von Software.
- Unterstützung der Stufe 2: Ein Jeton für jede angefangene Zeitspanne von 10 Minuten.
D. h.: Unterstützung, Beratung, Schulung für die berufsspezifischen Besonderheiten der Software. Fragen zur Buchhaltung, spezifische Fragen zu den Abläufen der in Ihrem Unternehmen implementierten Prozesse, Änderung von benutzerdefinierten Berichtslayouts.
- Support der Stufe 3: Ein Jeton für jede angefangenen Zeitspanne von 7,5 Minuten.
D. h.: Jeder Support, bei dem ein Informatiker hinzugezogen werden muss. Programmabsturz, Datenverlust, Reorganisation von Datenbanken, Erstellung oder Änderung individueller Skripte, Erstellung oder Änderung individueller Ausdrucke.
Häufig wird der Level-3-Support nicht live erfolgen können, sondern erfordert eine vorherige Analyse, die ebenfalls mit Jetons vergütet wird.

Unterstützung der Stufe 4: Ein Jeton für jede angefangene Zeitspanne von 5 Minuten.

D.h.: Soweit dies möglich ist, Analyse und Intervention bei Netzwerk- und Serverproblemen in Ihrem Unternehmen. Achtung, wir bevorzugen es, dass sich ihr Hardwarelieferant um diese Angelegenheit kümmert. Die Arbeit an einer Installation, die von einem Dritten installiert wurde, kann sehr arbeitsaufwändig und daher sehr kostspielig sein. Support für Ihr Netzwerk oder Ihre Server ist immer kostenpflichtig, auch ohne das Erreichen des erwarteten Ergebnisses.

11. Kostenpflichtige Dienstleistungen

Alle Dienstleistungen und Hilfen jeglicher Art, die nicht durch ein Angebot abgedeckt sind, die im Zusammenhang mit der Installation, Implementierung, Schulung, Analyse, Beantwortung von Fragen im Allgemeinen, Softwarekonfiguration, Druckern, Netzwerk und aller anderen Hardware, Backupproblemen, Reorganisation, Reparatur und Wiederherstellung verlorener Daten, Öffnen oder Erstellen von Dateien, Beratung, Dateneingabe, Hilfe beim Importieren von Daten jeglicher Art, Interventionen und Updates an einzelnen Anwendungen und Programmen, Layout von Listen, Skripten, Makroprogrammierung, Interfaces mit anderer Software und Installation und deren Updates, Unternehmensberatung im Rahmen der Einführung und Nutzung der Software, gewünschte Verfolgung von Prozeduren zur Einführung von Verwaltungsprozessen, Verfassen von Berichterstattungen jeglicher Art, Hilfe bei der Suche nach arbeitsbezogenen Alternativlösungen bei blockierenden oder nicht blockierenden Bugs, alle kundenspezifischen Dienstleistungen im Rahmen von weiterentwickelnden Änderungen an den Entwicklungen, ... gehen zu Lasten des Kunden.

Der Unterhaltsvertrag umfasst nicht die oben genannten kostenpflichtigen Dienstleistungen.
Die Behebung eines Fehlers im eigentlichen Code von Standardsoftware ist immer kostenlos.

Die Bezahlung dieser Dienstleistungen erfolgt durch eine Intervention mit Rechnung in Regie oder nach einem geschätzten Angebot für Dienstleistungen.

Die Dienste "Wie mache ich das?", "Ich stecke fest", Problembearbeitungen oder andere Dienste, die weniger als eine Stunde dauern, werden über das "Jeton"-System vergütet.

12. Finanzielle Bestimmungen

12.1. Allgemeines

Nicolas Adames-Platz, 1
LU-9912 Troisvierges

Tel.: +352 20 88 20 23
+32 (0)80 28 11 40
E-Mail: info@ficos.com
www.ficos.com



Teilrechnungen werden entsprechend des Fortschrittes der Lieferungen oder Leistungen bzw. gemäß dem mit dem Kunden erstellten Zahlungsplan erstellt.

Die Rechnungen sind innerhalb von 30 Tagen ab Rechnungsdatum vollständig und ohne Abzug jeglicher Art auf ein von FICOS angegebenes Bankkonto zu zahlen.

Unabhängig von den vereinbarten Zahlungsfristen ist der größtmögliche offenstehende Saldo des Kunden an sein Kreditlimit gebunden.

Bei Zahlungsverzug eines Teils oder der gesamten Rechnung werden von Rechtswegen und ohne besondere Vorwarnung oder Inverzugsetzung monatliche Verzugszinsen in Höhe von 1,0 % erhoben.

Wenn eine Rechnung ganz oder teilweise innerhalb von 8 Tagen nach Erhalt einer Mahnung per Einschreiben unbezahlt bleibt, schuldet der Kunde außerdem eine pauschale Entschädigung in Höhe von 10 % des Rechnungsbetrags mit einem Mindestbetrag von 500 €, und dies, ohne das Recht die Verzugszinsen zu schmälern.

Wir behalten uns das Recht vor, unsere Rechnungen an Dritte abzutreten, ohne dass eine vorherige Benachrichtigung erforderlich ist.

Bei Nichtbezahlung einer einzigen Rechnung, die mit mehr als einem Monat Verspätung fällig wird, und wenn kein von uns akzeptierter Zahlungsvorschlag vorliegt, werden alle Rechnungen sowie die noch nicht fälligen Rechnungen fällig, und wir sind berechtigt, die Auflösung aller abgeschlossenen Verträge und die Stornierung der Bestellungen zu verlangen, ohne dass der Kunde Anspruch auf irgendeine Entschädigung hat.

Außerdem muss der Kunde alle Dienstleistungen durch eine vollständige Vorauszahlung begleichen, um die Fortsetzung unserer Dienstleistungen zu gewährleisten. Die Dienstleistungen können erst nach Eingang der Zahlung auf unserem Bankkonto ausgeführt werden.

Im Falle von Zweifel an der Zahlungsfähigkeit oder Liquidität des Kunden behalten wir uns das Recht vor, jederzeit ausreichende Zahlungsgarantien vom Kunden zu verlangen, dass er finanziell in der Lage ist, seinen Verpflichtungen nachzukommen. Sollten die finanziellen Garantien des Kunden nicht ausreichend sein, sind wir berechtigt, die Verträge ganz oder teilweise zu kündigen.

12.2. Besonderheiten in Bezug auf Cloud-, Web- und E-Mail-Anwendungen

Hosting-Dienste für Webseiten und E-Mail-Postfächer werden vor dem Dienstzeitraum in Rechnung gestellt. Ein Hosting-Service wird erst nach Eingang der Zahlung der ersten Rechnung in voller Höhe freigeschaltet.

Wenn eine Rechnung oder ein Teil einer Rechnung innerhalb von acht Tagen nach Erhalt einer eingeschriebenen Mahnung nicht beglichen wird, behält sich FICOS das Recht vor, den Zugang zum Service ohne weitere besondere Ankündigung und ohne dass der Kunde einen Anspruch auf Schadenersatz hat, bis zum Eingang des gesamten Rechnungsbetrags auf unserem Bankkonto, gegebenenfalls zuzüglich Zinsen und Verzugszinsen, zu sperren.

Bei Verträgen zur Domainregistrierung und zum Hosting von Websites und Mailboxen mit einem Jahreswert von weniger als 1.000,00 € kann der Dienst nach einer zweiten einfachen Erinnerung per E-Mail eingestellt werden.

Dienste, die über ein vom Kunden aufgeladenes Kreditkonto bezahlt werden, werden automatisch gestoppt, wenn das Guthaben nicht ausreicht. Der Kunde wird rechtzeitig durch Bildschirm-Popups und automatisierte E-Mails an die als Kundenkontakt angegebene E-Mail-Adresse benachrichtigt.

Für das Trennen und Wiederverbinden eines Dienstes vom Typ Cloud, Web oder E-Mail beteiligt sich der Kunde an den Kosten, indem er eine Pauschale von 250 € zahlt.

12.3. Besonderheit in Bezug auf Mietverträge

Bei Nichteinhaltung der Zahlungen ist FICOS berechtigt, die Software zu deinstallieren oder die Nutzung der Software bis zur vollständigen Bezahlung der Rechnungen zu blockieren.

12.4. Indexierung

Der Verkaufspreis von Lizenzen, wenn sie innerhalb eines Jahres nach dem Angebot installiert werden, wird nicht indexiert. Die Löhne für alle Dienstleistungen wie Schulungen, Implementierung, Eigenentwicklung, ... werden im Verhältnis zur Lohnentwicklung durch die bekannten Formeln nach der Formel Neuer Preis = Alter Preis * (s/S) indexiert.

Für Abonnements, deren Leistung über unsere Server läuft, behalten wir uns das Recht vor, den Preis nach folgender Formel zu aktualisieren:
Neuer Preis = Alter Preis * (0,3 * e/E + 0,5 * (s/S) + 0,2).

Bei Abonnements, deren Leistung nicht über unsere Server läuft, behalten wir uns das Recht vor, den Preis nach folgender Formel zu aktualisieren:

Neuer Preis = Alter Preis * (0,5 * (s/S) + 0,5)

Dabei gilt

s ist der Lohnindex zum Zeitpunkt der Leistung und S ist der Lohnindex zum Zeitpunkt des Angebots

e ist der Energieindex zum Zeitpunkt der Leistung und E ist der Energieindex zum Zeitpunkt des Angebots.



Die Unterhaltungsverträge werden entsprechend der Entwicklung der Lebenshaltungskosten indiziert.

13. Geistiges Eigentum

FICOS behält das Eigentum an allen Informatik- oder anderen Entwicklungen, deren Urheber er ist.

FICOS kann allein Anspruch auf das bei seinen Leistungen entwickelte Know-how erheben.

FICOS kann niemals im Rahmen des geistigen Eigentums für Leistungen haftbar gemacht werden, die auf Wunsch des Kunden bestellt und erbracht wurden. Der Kunde verpflichtet sich, diesbezügliche Anfragen von Dritten zu übernehmen.

14. Liefer- und Interventionsfristen

Die genannten Fristen sind nur als Richtwerte zu verstehen. Die interne Organisation des Kunden muss so strukturiert sein, dass sie nicht durch eine Überschreitung der Lieferfristen gestört werden kann. Ficos übernimmt keine Kosten aufgrund einer Überschreitung der Lieferfristen.

Wenn FICOS jedoch eine besondere Verantwortung in Folge verantwortungslosem Handeln nachgewiesen werden kann, dürfen die Verzugsstrafen und anderer Schadensersatz nie mehr als 3 % des Wertes des betreffenden Vertragsteils betragen. In jedem Fall muss der entstandene Schaden in einem kontradiktorischen Verfahren festgestellt werden.

15. Lieferscheine

Jeder Lieferschein muss von einem Verantwortlichen des Kunden leserlich unterschrieben werden (Name und Unterschrift).

Die Abnahme der installierten Systeme erfolgt, sofern vereinbart, auf der Grundlage von Tests der vereinbarten Geschäftsprozesse. Falls die Installation eines Systems in Etappen erfolgt, können Teilabnahmen durchgeführt werden.

16. Garantien und Verantwortlichkeiten

16.1 Allgemein

Da der Nutzer Experte in seinem Fach ist, ist er selbst für die Logik und die Verwendung der von der Software berechneten Ergebnisse verantwortlich.

Die Daten und Datenbanken, die eventuell als Beispiel zur Verfügung gestellt werden, können vom Kunden auf eigene Verantwortung verwendet werden. Sie sind als Beispiele und Unterstützung zu betrachten, die für individuelle Änderungen und Anpassungen nach den Bedürfnissen des Kunden vorgesehen sind.

FICOS garantiert nicht die Kompatibilität mit sämtlicher auf dem Markt erhältlicher oder beim Kunden vorhandener Computerhardware und -software (Drucker, ...).

Die von FICOS, seinem Vertreter oder einem autorisierten Händler gewährte Garantie beschränkt sich ausschließlich und nach Wahl von FICOS auf die teilweise Rückerstattung des Lizenzbetrags oder die Behebung eventueller Software-Nichtkonformitäten durch den Hersteller, sofern es sich um einen Garantiefall handelt.

Die Garantie verfällt, wenn die Ursache für die Nichtkonformität ein Unfall, Missbrauch oder falsche Verwendung der Software, höhere Gewalt, die Verwendung von nichtkonformer Hardware oder das Verschulden Dritter ist.

Soweit es die geltenden Gesetze zulassen, haften FICOS und der autorisierte Händler nicht für Schäden jeglicher Art, die im Zusammenhang mit der Verwendung oder Nichtverwendbarkeit der Software entstehen, auch nicht, wenn FICOS auf solche Probleme hingewiesen wurde. Dies schließt die folgende, nicht erschöpfende Liste ein: besondere Schäden, direkte Schäden, direkte oder indirekte Folgen für Personen, Geschäftsverluste für das Unternehmen, Verlangsamung oder Unterbrechung des Geschäftsbetriebs, Verlust von Datenbankinformationen oder jede andere Art von Verlust.

Während der Garantie- oder Wartungsperiode auftretende Nichtkonformitäten, die schriftlich mitgeteilt und dokumentiert wurden, werden von FICOS behoben. Es ist die Pflicht des Kunden, festgestellte Nichtkonformitäten unverzüglich mitzuteilen. Im Falle einer Nichtkonformität akzeptiert der Kunde bis zur Behebung der Nichtkonformität Lösungen zur Umgehung des Problems. Solange eine Nichtkonformität nicht systematisch reproduzierbar ist, kann sie nicht mit Sicherheit behoben werden. Bei einer für den Kunden wichtigen Nichtkonformität darf der Kunde die Funktion(en), die er für fehlerhaft hält, nicht mehr verwenden.

FICOS unterscheidet Ebenen für systematisch reproduzierbare Nichtkonformitäten in der Standardsoftware wie folgt:

Hoch: Eine Umgehungslösung durch Software oder auf Papier existiert nicht. Lösung des avisierten Problems zwischen 1 Tag und 5 Arbeitstagen.

- das Programm unkontrolliert beendet wird oder abstürzt (Absturz)
- wichtige Ergebnisse nicht korrekt berechnet werden (Differenz > 1 %)

- wichtige Daten werden nicht gespeichert

Mittel: Der Betriebsablauf des Kunden ist gestört. Es besteht eine Umgehungslösung. Problemlösung voraussichtlich nach 1 bis 30 Arbeitstagen.

Niedrig: Die Nichtkonformität verursacht nur eine Einschränkung des Benutzerkomforts: Lösung des Problems wird zwischen 1 Tag und der nächsten freigegebenen Programmversion angekündigt.

FICOS haftet nicht für Schwierigkeiten bei der Verwendung der Computerhardware des Kunden oder deren Inkompatibilität für eine ordnungsgemäße Verwendung, einschließlich Software von Drittanbietern, Einstellungen oder Änderungen der ursprünglichen Konfiguration, die nach der Installation vorgenommen werden.

FICOS haftet nicht für Verzögerungen bei der Leistungserbringung, wenn die Unmöglichkeit, die Leistungen innerhalb der vereinbarten Frist zu erbringen, ihre Ursache in einem Verschulden des Kunden hat, insbesondere in der Nichtbereitstellung von Informationen, die für die Lösung der Nichtkonformität erforderlich sind.

FICOS haftet nicht für Schäden, die durch einen Virus verursacht werden, der von der Hardware des Kunden ausgeht oder über diese verbreitet wird, oder für Schäden, die durch Hacking verursacht werden.

FICOS ist von ihrer vertraglichen und außervertraglichen Haftung sowie von der Haftung aller Personen, die in FICOS oder in ihrem Auftrag arbeiten oder von FICOS zur Vertragserfüllung herangezogen werden, für alle materiellen oder immateriellen Schäden (wie insbesondere moralische Schäden, Produktions-, Zeit-, Daten-, Kommerzielle Schäden, ...) befreit, die dem Kunden aufgrund leichter Fahrlässigkeit entstehen.

In jedem Fall ist die vertragliche und außervertragliche Haftung von FICOS sowie aller Personen, die in FICOS oder für FICOS arbeiten oder von FICOS zur Vertragserfüllung herangezogen werden, für alle materiellen oder immateriellen Schäden (wie insbesondere immaterielle Schäden, Produktions-, Zeit-, Daten- und Geschäftswertschäden), die dem Kunden zugefügt werden, auf die Deckungssumme der Haftpflicht- und/oder Berufshaftpflichtversicherung von FICOS im Rahmen der von dieser Versicherung angegebenen Grenzen beschränkt. Wird diese Begrenzung als unzureichend erachtet, muss eine besondere Versicherung abgeschlossen werden, die die vom Kunden definierten Risiken abdeckt. Der Abschluss einer solchen Versicherung mit Regressverzicht gegen Ficos, erfolgt auf Antrag des Kunden, der die Höhe der zu deckenden Risiken kennt. Die Kosten für eine solche Versicherung trägt der Kunde.

16.2 Pflichten und Verantwortung des Kunden

Damit FICOS seinen Auftrag zur Unterstützung und Behebung von Nichtkonformitäten erfüllen kann, muss der Kunde dem Lieferanten alle erforderlichen Informationen, personellen und materiellen Ressourcen sowie den Zugang zu seinen Installationen, Datenbanken und jeglicher Software von Dritten kostenlos zur Verfügung stellen. Darüber hinaus wird er den Anbieter über jede Änderung der Einstellungen, die er im Vergleich zur ursprünglichen Installation vorgenommen hat, informieren.

16.3 Anwendungen und Daten auf unseren Servern

Bei Cloud-, Web- und Mail-Hosting und -Anwendungen, bei denen die Daten des Kunden zwischen dem Kunden und dritten Personen (Lieferanten, Kunden, Banken, Versorgungsunternehmen ...) über unsere Installationen oder über von uns verwaltete Installationen unter Nutzung öffentlicher oder privater Telekommunikationsnetze übertragen werden, geben wir keine Garantie für die ordnungsgemäße Versendung und/oder den ordnungsgemäßen Empfang der Daten. Der Kunde muss die erfolgreiche Übermittlung selbst überwachen, indem er die Informationen über eventuelle Bestätigungsmeldungen, Fehlermeldungen, das Ausbleiben erwarteter Meldungen ... verfolgt, um proaktiv die erforderlichen Korrekturmaßnahmen zu ergreifen (z. B. manuelle Übermittlung einer Information) und FICOS darüber zu informieren, damit diese so schnell wie möglich und im Rahmen des Möglichen Abhilfe schaffen kann.

Alle Kundendaten werden auf Datenspeichermedien auf unseren Servern repliziert. Darüber hinaus kann der Kunde einen differenziellen Sicherungsdienst nach einem zu vereinbarenden Schema beantragen. Dennoch gibt FICOS keine Garantie für die Sicherung der auf unseren Servern gespeicherten Kundendaten. Es obliegt daher dem Kunden, die notwendigen Maßnahmen zur Sicherung seiner Daten für den Fall des Verlusts oder der Beschädigung der anvertrauten Daten, unabhängig von der Ursache, zu ergreifen.

FICOS unternimmt alle Anstrengungen, um die Dienste täglich und rund um die Uhr verfügbar zu machen. Dennoch behält sie sich das Recht vor, die Dienste aufgrund von Wartungsarbeiten, Aktualisierungen oder Eingriffen in ihre Server zu unterbrechen. In diesem Fall wird der Kunde eine Woche vor dem geplanten Unterbrechungszeitraum informiert.

FICOS übernimmt keine Verantwortung :

- Für alle Probleme bei der Nutzung ihrer Dienste, die mit dem Internetzugang, der Übertragungsgeschwindigkeit und/oder der Verfügbarkeit des Internets für den Kunden zusammenhängen.
- Bei Nichtverfügbarkeit des Dienstes aufgrund von Aktualisierungs- und Wartungsarbeiten oder aufgrund von technischen oder anderen Störungen und Defekten, die den Dienst ganz oder teilweise beeinträchtigen.

Die Kundin/der Kunde übernimmt die alleinige Verantwortung in Bezug auf ihre/seine Internetverbindung, dass diese ausreichend und angemessen ist, um unsere Dienste ordnungsgemäß zu nutzen.

Der Kunde ist allein verantwortlich für die Folgen bei Verlust oder Diebstahl von IT-Werkzeugen, die Zugang zu Kundendaten bieten (Laptop, Tablet, Smartphone, ...).

Nicolas Adames-Platz, 1
LU-9912 Troisvierges

Tel.: +352 20 88 20 23
+32 (0)80 28 11 40
E-Mail: info@ficos.com
www.ficos.com



17. Passwörter / Anmeldecodes

Der Kunde ist vollständig und ausschließlich für die Geheimhaltung der Passwörter verantwortlich, die er für die Nutzung der von uns vermittelten Dienste benötigt. Er entbindet FICOS von jeglicher Haftung für die unrechtmäßige oder betrügerische Verwendung der ihm zur Verfügung gestellten, von ihm selbst generierten oder geänderten Passwörter.

Der Kunde setzt eine Sicherheitsstrategie zum Schutz von Passwörtern und Zugangscodes um, die auch den systematischen Wechsel von Passwörtern umfasst. Die Zusammensetzung des Passworts entspricht dem Stand der Technik für die Erstellung von Passwörtern mit hoher Sicherheit.

18. Schadensdeckung durch den Kunden

Falls der Kunde sich gegen eventuelle Verluste oder Unannehmlichkeiten im Zusammenhang mit den Produkten und Dienstleistungen von FICOS absichern möchte, ist er verpflichtet, dieses eventuelle Risiko auf seine alleinigen Kosten bei einer Versicherungsgesellschaft seiner Wahl abdecken zu lassen, mit der Verpflichtung der Versicherungsgesellschaft, auf eine Regressklage gegen FICOS für eventuelle Schadenfälle zu verzichten.

19. Zugriff von FICOS auf die Kundeninstallation und Spiegelung auf FICOS-Installationen

Um ein Problem oder eine Nichtkonformität reproduzieren und lösen zu können, muss der Kunde FICOS Zugang zu seiner eigenen Computeranlage und seinen Datenbanken gewähren. FICOS ist berechtigt, die Dateien zu kopieren, die es für die Analyse und Lösung eines Problems oder einer Nichtkonformität als notwendig erachtet.

In diesem Zusammenhang erklärt sich der Kunde damit einverstanden, die von FICOS angebotenen Fernsteuerungstools zu installieren, um sich mit der Anlage des Kunden verbinden zu können. Um eine mögliche Nichtkonformität besser analysieren und reproduzieren zu können, erklärt sich der Kunde damit einverstanden, ein System zur Aufzeichnung seiner eigenen Arbeit auf seiner Arbeitsstation zu installieren und FICOS diese Aufzeichnung zur Verfügung zu stellen. Im Falle der Weigerung, solche Tools zu installieren, trägt der Kunde die Reisekosten und die zusätzlich benötigte Zeit vor Ort. Auch die Interventionszeit wird sich verlängern. Support Sitzungen können zu Analyse zwecken für die Suche nach einem Problem aufgezeichnet werden.

Falls ein Datenbankmotor wie SQL-Server, Postgres SQL oder Ähnliches installiert ist, muss FICOS über Administratorrechte verfügen, um an gewünschte Dienstleistungen vollständig erbringen zu können.

Wenn der Kunde mit einer Entwicklungsversion arbeitet oder es besonders eilig hat, eine Nichtkonformität oder ein Problem zu beheben, das aufgrund seiner Arbeitsmethode auftritt, sollte eine Spiegelversion einschließlich der tatsächlichen Daten auf den Einrichtungen des Anbieters installiert werden, damit die Nichtkonformität schneller und effizienter eingegrenzt werden kann. Die Kosten für die Einrichtung der Spiegel-Installation, die Hosting-Gebühr und die Servicezeit für die Wartung der Installation sind vom Kunden zu tragen und werden gemäß der aktuellen Preisliste in Rechnung gestellt.

20. Kündigung des Vertrags

Bei Nichteinhaltung der bei der Bestellung vereinbarten technischen oder administrativen Daten durch den Kunden ist FICOS berechtigt, den Vertrag von Rechts wegen per Einschreiben an den Kunden zu kündigen, ohne dass eine Inverzugsetzung erforderlich ist.

Eine Kündigung eines Vertrages mit stillschweigender jährlicher Verlängerung durch den Kunden muss per Einschreiben drei Monate vor dem Datum der stillschweigenden Verlängerung des Vertrages erfolgen.

21. Höhere Gewalt

Jedes Ereignis, unabhängig von seiner Dauer, das seinen Ursprung in einem Fall von höherer Gewalt hat, berechtigt uns, die Erfüllung des Vertrags für die Dauer des störenden Ereignisses auszusetzen. Als Fälle höherer Gewalt gelten: Krieg, Mobilmachung, Besatzungszustand, Terrorismus, Störung der öffentlichen Ordnung, Blockade, Streiks, Aufruhr, Aussperrung, Epidemien, Pandemien, Quarantäne, Diebstahl von Geräten und Daten, Bruch von Geräten, Hacking in unseren Einrichtungen oder denen des Kunden, Unterbrechung von Telekommunikations- und Verbindungsmitteln, Feuer, Explosion, Unterbrechung der Lieferung von notwendigen Komponenten oder Energie, Einschränkungen oder Verbote, die von öffentlichen Verwaltungen auferlegt werden, Rechtsunsicherheit, Naturkatastrophen, Überschwemmungen sowie jedes andere Ereignis, das zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses nicht vorhersehbar war und außerhalb unserer Kontrolle liegt.

22. Geheimhaltung und Vertraulichkeit

Jede Partei verpflichtet sich, Informationen und Dokumente über die andere Partei vertraulich zu behandeln, gleich welcher Art: Anrufstatistiken, vertrauliche Codes, wirtschaftliche, technische, kommerzielle, marketingbezogene Informationen usw., zu denen sie im Laufe der Vertragserfüllung Zugang haben könnte.

Nicolas Adames-Platz, 1
LU-9912 Troisvierges

Tel.: +352 20 88 20 23
+32 (0)80 28 11 40
E-Mail: info@ficos.com
www.ficos.com



Beide Parteien treffen gegenüber ihrem Personal, ihren Bediensteten und ihren Dienstleistern, auf die sie gegebenenfalls zurückgreifen, alle erforderlichen Maßnahmen, um die Geheimhaltung und Vertraulichkeit aller im obigen Absatz genannten Informationen und Dokumente zu gewährleisten.

Ebenso gelten die vorliegenden Bedingungen, die Angebote und die darin enthaltenen besonderen Bedingungen als vertraulich und dürfen aus diesem Grund weder veröffentlicht noch an Dritte weitergegeben werden, es sei denn, beide Parteien haben ausdrücklich zugestimmt.

Sollte FICOS von einer Verwaltungs- oder Gerichtsbehörde unter Einhaltung des geltenden Rechts ausdrücklich aufgefordert werden, Kundendaten zu übermitteln, kann FICOS sich dieser Aufforderung nicht widersetzen und übernimmt keine Verantwortung für die daraus entstehenden Folgen.

23. Keine Beanspruchung von Personal

Jede Partei verpflichtet sich, während der Laufzeit des Vertrags sowie für einen Zeitraum von zwölf Monaten nach Ablauf des Vertrags keinen Mitarbeiter der anderen Partei ohne vorherige schriftliche Zustimmung der anderen Partei in ihren Dienst zu nehmen, einzustellen oder ihm ein Einstellungsangebot zu unterbreiten.

Jede Partei verpflichtet sich, im Falle der Nichteinhaltung einer solchen Klausel die andere Partei zu entschädigen, indem sie ihr eine Abfindung zahlt, die der Summe der gesamten Bruttovergütung entspricht, die diesem Mitarbeiter im Jahr vor seinem Ausscheiden gewährt wurde.

24. Respekt vor der Person

Wir legen großen Wert auf ein korrektes Verhalten in Bezug auf die Kommunikation zwischen Kunde, Nutzer und Mitarbeitern des FICOS-Teams. Ein schikanöses, verletzendes, aggressives, destruktives, demoralisierendes ... Verhalten des Kunden oder eines Nutzers gegenüber den Mitarbeitern des FICOS-Teams stellt einen Grund für die Auflösung der geschlossenen Verträge dar, ohne dass der Kunde Anspruch auf eine Entschädigung für einen entstandenen Schaden hat.

25. Verarbeitung von personenbezogenen Daten

FICOS sammelt und verarbeitet die Identitäts- und Kontaktdaten (Name, aktuelle Adresse, neue Adresse, Telefonnummer, Faxnummer, E-Mail-Adresse, Garantien, Partner, Nationalregister, ...), des Kunden sowie der betroffenen Mitarbeiter, Beauftragten und relevanten Kontaktpersonen, die sie vom Kunden erhält. Die Zwecke dieser Verarbeitung sind die Erfüllung dieser Vereinbarung, die Kundenverwaltung, die Buchhaltung und Direktmarketing-Aktivitäten, wie das Versenden von Werbe- oder Verkaufsinformationen wie Informations-E-Mails oder Briefe Die rechtliche Grundlage für diese Verarbeitung sind: die Erfüllung eines Vertrags, die Einhaltung gesetzlicher und regulatorischer Verpflichtungen sowie das berechtigte Interesse von FICOS. Für den Zweck der Direktwerbung per E-Mail erteilt der Kunde FICOS seine ausdrückliche und freie Zustimmung zur Verwendung seiner personenbezogenen Daten.

Der Verantwortliche für die Verarbeitung ist das Unternehmen FICOS mit Sitz in Place Nicolas Adames, 1 in LU-9912 Troisvierges.

Die oben genannten personenbezogenen Daten werden gemäß den Bestimmungen der Allgemeinen Datenschutzverordnung verarbeitet und nur an Auftragsverarbeiter, Empfänger und/oder Dritte weitergegeben, soweit dies im Rahmen der oben genannten Zwecke für die genannte Verarbeitung erforderlich ist. Es liegt in der Verantwortung des Kunden, sicherzustellen, dass die übermittelten Daten korrekt und aktuell sind. Der Kunde verpflichtet sich, die Bestimmungen der Allgemeinen Datenschutzverordnung in Bezug auf die Personen, deren personenbezogene Daten er übermittelt, strikt einzuhalten. Dies gilt ebenso für personenbezogenen Daten, die der Kunde möglicherweise von FICOS, seinem Personal, seinen Mitarbeitern und seinen Beauftragten erhält.

Der Kunde bestätigt, dass er angemessen über die Verarbeitung seiner personenbezogenen Daten und über seine Rechte auf Zugang, Berichtigung, Vergessenwerden und Widerspruch informiert wurde. Für weitere Einzelheiten verweist FICOS ausdrücklich auf die Datenschutzerklärung, deren Text auf der FICOS-Website (www.ficos.com) eingesehen werden kann. Der Kunde bestätigt, dass er diesen Hinweis zur Kenntnis genommen hat und mit seinem Inhalt einverstanden ist.

26. Bürozeiten

Die Interventionen des Anbieters erfolgen in einem wöchentlichen Zeitfenster von Montag bis Freitag und zu Zeiten von 8:30 bis 12:30 Uhr und von 13:00 bis 17:00 Uhr. Als maßgebliche Zeitzone gilt die Zeitzone am Standort des Anbieters.

Für Einsätze außerhalb dieser Zeiten werden dem Kunden zusätzliche Kosten gemäß dem jeweils geltenden Tarif in Rechnung gestellt.

27. Anwendbares Recht - zuständige Gerichtsbarkeit

Streitigkeiten werden nach luxemburgischem Recht vor der Gerichtsbarkeit in Diekirch verhandelt.

FICOS behält sich jedoch das Recht vor, Streitigkeiten vor ein anderes rechtlich zuständiges Gericht zu bringen. Alle Verfahren müssen in deutscher oder französischer Sprache durchgeführt werden.