

**ECI Software Solutions Germany GmbH
Bedingungen für Wartung und Support
(January 2025)**

I. Geltungsbereich

1. Diese Bedingungen („**AGB**“) gelten für alle Wartungs- und Supportverträge („**Verträge**“) für die Bemet Software („**Software**“) zwischen der ECI Software Solutions Germany GmbH („**ECI**“) und dem Kunden („**Kunde**“).

II. Support- und Wartungsbedingungen

1. Die in diesem Abschnitt beschriebenen Support- und Wartungsdienste sind in der Vergütung des Vertrags enthalten („**Vergütung**“).
2. Der Kunde ist verpflichtet, die Vergütung zu zahlen, um die hierin beschriebenen technischen Support- und Wartungsdienste für die Software zu erhalten.
3. Im Falle der Nichtzahlung der Vergütung kann ECI das Recht des Kunden zur Nutzung der Software und des Services kündigen oder aussetzen, siehe Ziffer III 3 und IV.
4. Der Kunde kann den ECI-Support-Desk während der regulären Geschäftszeiten von ECI
 - Montag: 9 Uhr bis 16:30 Uhr
 - Dienstag: 9 Uhr bis 16:30 Uhr
 - Mittwoch: 9 Uhr bis 16:30 Uhr
 - Donnerstag 9 Uhr bis 16:30 Uhr
 - Freitag 9 Uhr bis 14 Uhr(ausgenommen deutsche gesetzliche Feiertage) kontaktieren, um Vorfälle (Ziffer II. 11.) in Bezug auf die Software oder den Service zu melden und technische Supportdienste zu erhalten.
5. Der ECI Support Desk ist zu erreichen unter:
 - Tel: +49 28 23 / 87 96 12 1oder
 - E-Mail: support@onimex.de

**ECI Software Solutions Germany GmbH
Maintenance and Support Terms
(January 2025)**

I. Scope

1. These terms and conditions (“**T&C**“) apply to all maintenance and support contracts (“**Contracts**“) for the Bemet software (“**Software**“) concluded between ECI Software Solutions Germany GmbH (“**ECI**“) and the Customer (“**Customer**“).

II. Conditions for maintenance and support

1. The support and maintenance services described in this Section are included in the fee of the Contract (“**Fee**“).
2. Customer is required to pay the Fee in order to receive the technical support and maintenance services for the Software described herein.
3. In case Customer fails to pay the Fee, ECI may terminate or suspend Customer’s right to use the Software and Service, see Section III 3 und IV.
4. Customer may contact ECI’s support desk during ECI’s normal business hours:
 - Monday: 9 am to 4:30 pm
 - Tuesday 9 am to 4:30 pm
 - Wednesday: 9 am to 4:30 pm
 - Thursday 9 am to 4:30 pm
 - Friday 9 am to 2 pm(excluding German bank holidays) in order to report Incidents (Section II. 8.) regarding the Software or Service and to receive technical support services associated therewith.
5. The ECI Support Desk can be reached at:
 - Tel: +49 28 23 / 87 96 12 1or
 - E-mail: support@onimex.de

- | | |
|---|--|
| <p>6. ECI ist nicht verpflichtet, technischen Support für Produkte oder Dienstleistungen Dritter oder für Finanzprüfungen, Beratungen, Schulungen, Netzwerksysteme oder andere Fragen, die nicht direkt mit der Software oder dem Service zusammenhängen, zu leisten.</p> | <p>6. ECI shall not be obligated to provide technical support services associated with third party products or services or for financial auditing, consulting, training, system networking or other questions not directly related to the Software or Service.</p> |
| <p>7. ECI kann während der Laufzeit des Vertrags Updates entwickeln und wird diese Updates den Kunden zur Verfügung stellen. Updates werden nur für die neueste Version der Software erstellt.</p> | <p>7. ECI may from time to time during the term of a Contract develop updates and will provide such updates to Customers. Updates are only produced for the most recent release of the Software.</p> |
| <p>8. ECI bietet nur Support für die neueste im Handel erhältliche Version der Software und für alle Versionen, die in den zwölf (12) Monaten unmittelbar vor der neuesten im Handel erhältlichen Version der Software veröffentlicht wurden.</p> | <p>8. ECI will only provide support for the latest commercially available release of the software and any release issued in the twelve (12) months immediately preceding the latest commercially available release of the Software.</p> |
| <p>9. Klarstellend umfasst der Support keine Schulung neuer Benutzer der Software. Für Schulungsdienste kann der Kunde Schulungsstunden bei ECI erwerben, die von ECI zu den jeweils aktuellen Preisen angeboten werden.</p> | <p>9. For the avoidance of doubt, support services shall not include training of new users of the Software. For training services, Customer may purchase training hours from ECI, which shall be quoted from time to time by ECI at its then-current rates.</p> |
| <p>10. ECI hat das alleinige Ermessen, um zu bestimmen, ob eine Anfrage des Kunden ein Supportproblem darstellt, das gemäß dieses Abschnitts bearbeitet werden muss, oder eine Schulungsanfrage, die durch Schulungen im Rahmen eines separaten Auftrags gelöst werden muss.</p> | <p>10. ECI shall have the sole discretion to determine whether an inquiry placed by Customer constitutes a support issue that ECI is obligated to address pursuant to this Section or is a training issue that must be resolved through training provided under a separate order.</p> |
| <p>11. Ein „Vorfall“ bedeutet eine Anfrage des Kunden für technischen Support in Bezug auf die Software oder den Service, die keine Schulungsanfrage ist, oder die Meldung eines tatsächlichen Fehlers oder Bugs in der Software oder im Service.</p> | <p>11. An „Incident“ means a request by Customer for technical support regarding the Software or Service that is not a training-related inquiry or the reporting of an actual bug or error in the Software or Service.</p> |
| <p>12. Sofern der Kunde keine separate schriftliche Support-Vereinbarung mit ECI hat, die andere Bedingungen, als die in diesem Abschnitt festgelegten vorsieht, kann der Kunde vorbehaltlich der Bestimmungen der Ziffer II. 3. ECI für eine unbegrenzte Anzahl von Support-Vorfällen kontaktieren, solange der Kunde die jeweils aktuellen Vergütung bezahlt hat.</p> | <p>12. Unless Customer has a separate written support agreement with ECI providing different terms than are set forth in this Section, subject to the provisions of this Section II. 3., Customer may contact ECI for an unlimited number of support Incidents so long as Customer has paid the then-current Fees.</p> |

- | | |
|--|--|
| <p>13. Die Schwere eines Vorfalls, wie von ECI nach eigenem Ermessen bestimmt, wird die entsprechenden Reaktionsstufen für diesen Vorfall festlegen.</p> | <p>13. The severity of an Incident, as determined by ECI in its sole discretion, will determine the appropriate response levels for such Incident.</p> |
| <p>14. In dem Umfang, in dem ECI nach eigenem Ermessen feststellt, dass der Kunde übermäßig viele Vorfälle meldet und/oder solche gemeldeten Vorfälle auf ein mangelndes Verständnis des Kunden für die Nutzung einer Anwendung hindeuten, behält sich ECI das Recht vor, vom Kunden zu verlangen, dass er eine kostenpflichtige Schulung von ECI absolviert, bevor der normale Support gemäß AGB wieder aufgenommen oder angeboten wird.</p> | <p>14. To the extent that ECI determines, in its sole discretion, that Customer is reporting excessive Incidents and/or such reported Incidents show a poor understanding on the part of Customer of an application's use, ECI reserves the right to require Customer to undertake billable training from ECI before normal support will be resumed or provided per the terms of the T&C.</p> |
| <p>15. Anfragen an den ECI-Supportdesk in Bezug auf die ECI-Website, Lizenzierungen, Anpassungsanforderungen und neue Produktanfragen gelten nicht als Vorfälle.</p> | <p>15. Inquiries to ECI's support desk regarding ECI's website, licensing, customization requests, and new product inquiries shall not constitute Incidents.</p> |
| <p>16. ECI behält sich das Recht vor, nach eigenem Ermessen zu bestimmen, ob eine Kundenanfrage einen Vorfall darstellt.</p> | <p>16. ECI reserves the right, in its sole discretion, to determine whether a Customer inquiry constitutes an Incident.</p> |
| <p>17. Wenn ECI feststellt, dass es sich bei einer Kundenanfrage an den Support-Desk nicht um einen Vorfall handelt, behält sich ECI das Recht vor: (i) zu verlangen, dass der Kunde die zum Zeitpunkt gültige Stundenpauschale von ECI zahlt, um die Supportanfrage zu bearbeiten, wobei diese Gebühr vor der Durchführung der Arbeiten schriftlich mitgeteilt wird; oder (ii), die Angelegenheit an die Schulungsabteilung weiterleiten, damit Schulungen gegen eine separate Gebühr angeboten werden.</p> | <p>17. If ECI determines, in its sole discretion, that a Customer inquiry to its support desk is not an Incident, ECI reserves the right to: (i) require Customer to pay ECI's then-current hourly fee to address the support request, which fee will be quoted in writing prior to performing any work; or (ii) refer the matter to its training department for training to be provided for a separate fee.</p> |
| <p>18. ECI ist nicht verpflichtet, technischen Support oder Wartung für Produkte oder Dienstleistungen Dritter bereitzustellen, einschließlich, aber nicht beschränkt auf die Netzwerke des Kunden oder die Installation von Netzwerken (unabhängig davon, ob diese von ECI oder einer anderen Quelle bezogen wurden).</p> | <p>18. ECI is not obligated to provide any technical support or maintenance for third party products or services (regardless of whether obtained from ECI or another source), including without limitation Customer's networks or installation of networks.</p> |
| <p>19. Wenn der Kunde Supportleistungen außerhalb der in diesen AGB beschriebenen Supportleistungen erhalten</p> | <p>19. If Customer desires to receive support services outside of the technical support services described in this T&C, such</p> |

möchte, können solche Leistungen zwischen ECI und dem Kunden in gesonderten Bedingungen vereinbart werden.

services may be arranged according to terms and conditions separately agreed between ECI and Customer.

20. Der Kunde erkennt an und stimmt zu, dass die Mitarbeiter von ECI eine wertvolle Ressource für ECI darstellen und schwer zu ersetzen sind.

20. Customer acknowledges and agrees that ECI's employees are a valuable asset to ECI and are difficult to replace.

Dementsprechend stimmt der Kunde zu, während der Laufzeit des Vertrags und für einen Zeitraum von zwölf (12) Monaten danach, keine Mitarbeiter von ECI abzuwerben, einzustellen oder zu beschäftigen (weder als Angestellte, unabhängige Auftragnehmer noch als Berater).

Accordingly, Customer agree that, during the term of the Contract and for a period of twelve (12) months thereafter, Customer shall not solicit, recruit or offer employment or engagement (whether as an employee, independent contractor or consultant) to or hire any of ECI's employees.

21. Der Kunde stimmt zu, dass er, falls er gegen die Bestimmungen der Ziffer II. 00 verstößt, ECI unverzüglich einen Betrag in Höhe des Jahresgehalts des vom Kunden abgeworbenen oder eingestellten Mitarbeiters als pauschalierten Schadenersatz und nicht als Strafe zahlen wird.

22. Customer agrees that if it violates the terms of this Section II. 00 it will immediately pay ECI, as liquidated damages and not as a penalty, a sum equal to the annual salary of the employee solicited or hired by Customer.

III. Zahlungsmodalitäten, Verzug

1. Die Vergütung ist, sofern nichts anderes vereinbart ist, unverzüglich an ECI zu zahlen.
2. Befindet sich der Kunde mit der Zahlung im Verzug, so hat er ECI Verzugszinsen iHv. 9 Prozentpunkten über dem Basiszinssatz ab Verzugsbeginn zu zahlen.
3. Wenn der Kunde mit der Zahlung der Vergütung länger als dreißig (30) Tage in Verzug ist, behält sich ECI, zusätzlich zu anderen Rechten oder Rechtsmitteln, das Recht vor, den Zugang zur Software und zum Service, die dem Kunden zur Verfügung gestellt werden, ohne Haftung gegenüber dem Kunden auszusetzen, bis diese Beträge vollständig bezahlt sind.

IV. Kündigung

1. ECI kann den Vertrag in einem der folgenden Fälle ohne Einhaltung einer Frist schriftlich kündigen:

III. Payment terms

1. Unless otherwise agreed, the Fee shall be paid immediately to ECI.
2. If the customer is in default with the payment of the Fee, he shall pay ECI default interest in the amount of 9 percentage points above the base interest rate from the beginning of the default.
3. If the Customer is in default of the payment of the Fee for more than thirty (30) days, ECI reserves the right, in addition to its other rights or remedies, to suspend access to the Software and Service provided to the Customer without liability to the Customer until such amounts are paid in full.

IV. Termination

1. ECI may terminate the Contract immediately in writing in any of the following cases

- | | |
|--|--|
| <p>(i) wenn der Kunde die Software oder den Service direkt oder indirekt gegenüber Dritten preisgibt oder zur Verfügung stellt, die nicht vom Vertrag umfasst sind;</p> <p>(ii) wenn der Kunde gegen den Vertrag verstößt und diesen Verstoß nicht innerhalb von dreißig (30) Tagen nach Erhalt einer schriftlichen Mitteilung von ECI behebt, einschließlich ohne Einschränkung, wenn der Kunde die dann geltende Vergütung bei Fälligkeit nicht zahlt;</p> <p>(iii) wenn der Kunde seinen Geschäftsbetrieb dauerhaft einstellt; oder</p> <p>(iv) wenn der Kunde nicht in der Lage ist, seine Schulden zu begleichen, oder zahlungsunfähig wird oder auf Grundlage einer gerichtlichen Entscheidung ein Insolvenzverfahren über das Vermögen der anderen Partei eröffnet oder die Eröffnung eines solchen Insolvenzverfahrens mangels Masse abgelehnt wurde; oder</p> <p>(v) Tatsachen gegeben sind, auf Grund derer ECI unter Berücksichtigung aller Umstände des Einzelfalls und unter Abwägung der Interessen der Vertragsteile die Fortsetzung des Vertrags nicht mehr zugemutet werden kann.</p> | <p>(i) if the Customer directly or indirectly discloses or provides the Software or the Service available to any third party not authorized under the Contract;</p> <p>(ii) if the Customer breaches the Contract and fails to cure such breach within thirty (30) days after Customer's receipt of written notice from ECI, including without limitation Customer's failure to pay the then-current Fee when due;</p> <p>(iii) if Customer permanently ceases to operate its business;</p> <p>(iv) if the Customer is unable to pay its debts or becomes insolvent or insolvency proceedings have been opened against the assets of the other party on the basis of a court decision or the opening of such insolvency proceedings has been refused for lack of assets; or</p> <p>(v) circumstances exist on the basis of which ECI can no longer reasonably be expected to continue the Contract, taking into account all the circumstances of the individual case and weighing up the interests of the parties to the Contract.</p> |
|--|--|

2. Beide Parteien können den Vertrag ordentliche kündigen. Die ordentliche Kündigung muss schriftlich erfolgen und kann mit einer Frist von sechs (6) Monaten zum Ende der vereinbarten Vertragslaufzeit ausgesprochen werden. Erfolgt keine fristgerechte Kündigung, verlängert sich der Vertrag automatisch um jeweils ein Jahr, sofern nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart ist.

V. Haftung

1. Ansprüche des Kunden auf Schadensersatz sind ausgeschlossen. Hiervon ausgenommen sind Schadensersatzansprüche des Kunden aus der Verletzung

2. Either party may terminate the Contract for convenience (*ordentliche Kündigung*). Termination for convenience must be effected in writing and may only be exercised by providing six (6) months' notice prior to the end of the agreed contractual term. If no timely notice of termination is given, the Contract shall automatically renew for successive one-year terms, unless explicitly agreed otherwise.

V. Liability

1. Claims for damages by the Customer are excluded. This exclusion does not apply to claims for damages arising from injury to life, body, or health, or from the breach of

des Lebens, des Körpers, der Gesundheit oder aus der Verletzung wesentlicher Vertragspflichten (Kardinalpflichten) sowie die Haftung für sonstige Schäden, die auf einer vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Pflichtverletzung des Anbieters, seiner gesetzlichen Vertreter oder Erfüllungsgehilfen beruhen. Wesentliche Vertragspflichten sind solche, deren Erfüllung zur Erreichung des Ziels des Vertrags notwendig ist.

2. Bei der Verletzung wesentlicher Vertragspflichten haftet ECI nur auf den vertragstypischen, vorhersehbaren Schaden, wenn dieser einfach fahrlässig verursacht wurde, es sei denn, es handelt sich um Schadensersatzansprüche des Kunden aus einer Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit.
3. Die Einschränkungen der Ziffern V 1 und V 2 gelten auch zugunsten der gesetzlichen Vertreter und Erfüllungsgehilfen von ECI, wenn Ansprüche direkt gegen diese geltend gemacht werden.
4. Die sich aus Ziffern V 1 und V 2 ergebenden Haftungsbeschränkungen gelten nicht, soweit ECI den Mangel arglistig verschwiegen oder eine Garantie für die Beschaffenheit übernommen hat. Das gleiche gilt, soweit ECI und der Kunde eine Vereinbarung über die Beschaffenheit getroffen haben. Die Vorschriften des Produkthaftungsgesetzes bleiben unberührt.

VI. Sonstiges

1. Der Vertrag unterliegt deutschem Recht. Die Anwendung des Übereinkommens der Vereinten Nationen über Verträge über den internationalen Warenkauf (CISG) wird hiermit ausdrücklich ausgeschlossen. Ausschließlicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus und im Zusammenhang mit dem Vertrag und dessen Durchführung ist München, Deutschland.
2. Änderungen, Ergänzungen, einschließlich der Änderung dieser Bestimmung selbst, bedürfen der Schriftform, sofern keine strengere Form vorgeschrieben ist.

essential contractual obligations (*Kardinalpflichten*), as well as liability for other damages caused by intentional or grossly negligent breaches of duty by the Provider, its legal representatives, or vicarious agents. Essential contractual obligations are those whose fulfillment is necessary to achieve the purpose of the contract.

2. In the event of a breach of essential contractual obligations, ECI shall only be liable for the typical, foreseeable damages if such damages were caused by simple negligence, unless the Customer's claims for damages arise from injury to life, body, or health.
3. The limitations set forth in Sections V 1 and V 2 also apply to the benefit of ECI's legal representatives and vicarious agents if claims are asserted directly against them.
4. The liability limitations arising from Sections V 1 and V 2 do not apply if ECI has fraudulently concealed a defect or assumed a guarantee for the condition. The same applies if ECI and the Customer have agreed on the quality of the subject matter. The provisions of the German Product Liability Act remain unaffected.

IV. Miscellaneous

1. The Contract is subject to German law. The application of the United Nations Convention on Contracts for the International Sale of Goods (CISG) is hereby expressly excluded. The exclusive place of jurisdiction for all disputes arising from and in connection with the Contract and its execution is Munich, Germany.
2. Amendments, supplements, including the amendment of this provision itself, must be made in writing, unless a stricter form is required.

- | | |
|---|---|
| <p>3. Sollte eine Bestimmung dieser AGB ganz oder teilweise ungültig, unwirksam oder nicht durchsetzbar sein, so wird die Gültigkeit, Wirksamkeit oder Durchsetzbarkeit aller anderen Bestimmungen davon nicht berührt. Die ungültige, unwirksame oder nicht durchsetzbare Bestimmung gilt, soweit gesetzlich zulässig, als durch die gültige, wirksame und durchsetzbare Bestimmung ersetzt, die dem mit der ungültigen, unwirksamen oder nicht durchsetzbaren Bestimmung verfolgten wirtschaftlichen Zweck am nächsten kommt. Dasselbe gilt für etwaige Lücken in diesen AGB.</p> | <p>3. Should any provision of this T&C be invalid, ineffective or unenforceable in whole or in part, the validity, effectiveness or enforceability of all other provisions shall not be affected thereby. The invalid, ineffective or unenforceable provision shall, to the extent permitted by law, be deemed to be replaced by the valid, effective and enforceable provision that comes closest to the economic purpose pursued by the invalid, ineffective or unenforceable provision. The same applies to any loopholes in this T&C.</p> |
| <p>4. Hiermit wird der Einbeziehung von eigenen Bedingungen des Kunden widersprochen, es sei denn, es ist etwas anderes vereinbart.</p> | <p>4. The inclusion of the Customer's own terms and conditions is hereby rejected, unless otherwise agreed.</p> |
| <p>5. Diese AGB für Wartung- und Support sind in einer deutschen und englischen Sprachfassung abgefasst. ECI und der Kunde sind sich darüber einig, dass ausschließlich die deutsche Fassung gilt. Die englische Übersetzung dient ausschließlich Informationszwecken und hat keine rechtliche Wirkung.</p> | <p>5. These T&C have been drafted in an English and a German language version. It is understood and agreed by and between ECI and the Customer that only the German version shall apply. The English translation is for information purposes only and shall have no legal force whatsoever.</p> |
