Allgemeine Geschäftsbedingungen

Version 1.7 vom 17.08.2026

Unser Angebot gilt verbindlich für einen Zeitraum von 30 Tagen ab Angebotsdatum, soweit nicht anders vereinbart. Es handelt sich bei diesem Angebot um eine Gesamtkalkulation. Nicht als optional gekennzeichnete Positionen können daher nicht einzeln und ohne Rücksprache aus dem Angebot gestrichen werden. Optionale Komponenten sind nicht Teil der angegebenen Gesamtsumme.

Die gelieferte Hardware ist nach Erhalt mit dem beiliegenden Lieferschein zu prüfen. Sollte die Lieferung nicht mit dem Lieferschein oder der Angebotsbestätigung übereinstimmen, so ist der entsprechend annotierte Lieferschein innerhalb einer Woche z. B. als Scan per Email an deZem zurückzuschicken. Für spätere Beanstandungen wegen fehlender oder schadhafter Posten übernimmt deZem keine Haftung. Besondere Aufgabenteilungen, wie z. B. vollständige Installation durch deZem, können andere Vereinbarungen beinhalten.

Die Gewährleistungsfrist auf alle Hardwareteile beträgt ein Jahr ab Lieferung bei bestimmungsgemäßer Handhabung. Schäden, die über Nutzungserscheinungen bei sachgemäßer Handhabung hinausgehen, liegen nicht in der Verantwortung von deZem. Ausgenommen von der Gewährleistung sind auswechselbare Speichermedien (z.B. SD-Karten).

Wir behalten uns das Eigentum an der gelieferten Sache bis zur vollständigen Zahlung sämtlicher Forderungen aus dem Liefervertrag vor. Wir sind berechtigt, die Kaufsache zurückzunehmen, wenn der Käufer sich vertragswidrig verhält. Der Käufer ist verpflichtet, solange das Eigentum noch nicht auf ihn übergegangen ist, die Kaufsache pfleglich zu behandeln. Solange das Eigentum noch nicht übergegangen ist, hat uns der Käufer unverzüglich schriftlich zu benachrichtigen, wenn der gelieferte Gegenstand gepfändet oder sonstigen Eingriffen Dritter ausgesetzt ist.

Alle Preise verstehen sich rein netto zzgl. der zum Zeitpunkt der Rechnungsstellung gesetzlich vorgeschriebenen Mehrwertsteuer, ohne Abzug von Skonto. Der Bruttobetrag ist, wenn nicht im Angebot oder durch einen Rahmenvertrag explizit anders vereinbart, innerhalb von 30 Tagen ab Rechnungsdatum fällig – auch dann, wenn deZem Teile der vereinbarten Leistung nicht erbringen kann, weil dafür notwendige und vom Auftraggeber deZem gegenüber zugesagte Voraussetzungen noch nicht gegeben sind.

Erfolgt eine Bezahlung nicht pünktlich, so tritt automatisch Verzug ein, ohne dass es hierzu einer Erinnerung oder Mahnung bedarf. Wir werden dann pauschal Mahngebühren als Verzugsschaden in Höhe von EUR 5,00 je Mahnung erheben, und behalten uns vor, bei länger als einen Kalendermonat anhaltendem Verzug zusätzlich Verzugszinsen i. H. v. 8% über dem Basiszinssatz der Europäischen Zentralbank zu erheben. Vor vollständiger Zahlung fälliger Rechnungsbeträge einschließlich Zinsen sind wir zu keiner weiteren Lieferung aus irgendeinem laufenden Vertrag verpflichtet und behalten uns ein fristloses Sonderkündigungsrecht vor.

Sofern laufende Nutzungsentgelte (insb. für laufende Softwaredienstleistungen per Internet oder für die Miete von Technik) anfallen, so sind diese, wenn nicht anders vereinbart, jährlich anfallende Festkosten und jeweils zu Beginn des Leistungszeitraums fällig. Der Leistungszeitraum verlängert sich dann automatisch um jeweils ein Jahr, insofern nicht anders vereinbart und nicht 6 Wochen vor Ende einer laufenden Periode schriftlich gekündigt wurde. Die Software in verkauften Geräten ist hier grundsätzlich nicht betroffen, da der Kunde in diesem Fall ein zeitlich unbegrenztes und mit dem betreffenden Gerät fest verbundenes Nutzungsrecht erwirbt.

Standardmäßig sind in den besagten, laufenden Nutzungsentgelten Durchschnittsdatenraten (Kalendermonat) von bis zu 1/120 Sekunden je Messreihe enthalten, also beispielsweise auch ereignisbasierte Sekundendaten, wenn die besagte Durchschnittsrate nicht überschritten wird. Höhere Datenraten sind gegen Aufpreis und nach Absprache möglich.

Die Datasuite ermöglicht komplexe Berechnungen unter Verwendung von virtuellen Zählern und Ordnern. Standardmäßig können bis zu 75 Messspuren in virtuellen Zählern und Ordnern verrechnet werden. Eine Erhöhung dieses Limits ist optional möglich. Für Berechnungen gelten weitere technische Limitierungen, insbesondere eine maximale Ausführungszeit von 30 Sekunden sowie sowie eine maximale Komplexität der jeweiligen Berechnung.

Kopien von Messpunkten im Baum verursachen keine Gebühren. Der Neustart einer Messreihe, der in einem neuen Messpunkt resultiert (zum Beispiel durch Umzug eines Sensors in deZemAd) zählt aus technischen Gründen automatisch als ein zusätzlicher Messpunkt für den betreffenden Monat.

Bei Erstkunden und bei größeren Projekten kann deZem eine Vorauszahlung oder die Hinterlegung eines Pfands (Differenzbetrag zu Option Kauf im Fall von Miet- oder Leasingoptionen) verlangen.

Die Lieferzeit beträgt normalerweise ca. 8 Werktage je 100 Messpunkte. In Ausnahmefällen können Lieferverzögerungen entstehen, insbesondere infolge von Verzögerungen durch Zulieferungen an deZem (normalerweise max. 6 bis 7 Wochen).

Lieferzeiten und im Angebot ggf. enthaltene Meilensteine sind nach bestem Wissen spezifiziert und können nur dann nicht gehalten werden, wenn außergewöhnliche Umstände dies verhindern. Sollte es mit der rechtzeitigen Lieferung einzelner Posten Probleme geben, wird deZem dies rechtzeitig melden und mit Nachdruck nach einer Lösung suchen. Schadensersatz ist in diesem Zusammenhang ausgeschlossen.

Beauftragte Funktionalitätsanpassungen in deZem Softwareprodukten werden ggf. nach Entwicklungsaufwand berechnet. Der Auftraggeber hat das Recht, die angepasste Funktionalität zeitlich unbegrenzt zu nutzen, ohne für diese Anpassungen Lizenzgebühren zu entrichten. Er trägt nur die Lizenzkosten, die für die betreffenden Softwaremodule vor den Anpassungen angefallen wären sowie ggf. einen vereinbarten Pflegeaufwand für die neue Funktionalität. Alle Softwaremodule bleiben im Eigentum von deZem und dürfen nur im Rahmen entsprechender Lizenzvereinbarungen mit deZem genutzt werden. Details zur technischen Realisierung von deZem- Softwarefunktionalitäten können dem Kunden bei Bedarf und im Rahmen einer separaten Vereinbarung offenbart werden. Dieser verpflichtet sich im Gegenzug zu strenger Geheimhaltung entsprechender Kenntnisse.

Mit Annahme eines Angebots werden diese AGB vom Kunden ausdrücklich akzeptiert, soweit deZem nicht explizit anderen AGB zustimmt. Besteht mit dem Kunden ein Rahmenvertrag, so gelten im ersten Rang die dort formulierten allgemeinen Bedingungen und nicht ggf. pauschal formulierte Bedingungen in Einzelaufträgen. Diese AGB erhalten dann einen nachfolgenden Rang.

Soweit nicht anders vereinbart, gilt für die von deZem gehostete Datenplattform (deZem Data Suite) das Service Level *Standard* entsprechend dem Dokument “Business Service Level Vereinbarung für die deZem SaaS Plattform.”

Leistungsabgrenzung & Vertraulichkeit

Soweit nicht anders vereinbart, übernimmt der Kunde die fachgerechte Installation der Messtechnik sowie ggf. die Anbindung an das lokale Ethernet. Andere Aufgabenteilungen einschließlich vollständiger Installation durch deZem oder Anbindung via Mobilfunk erfolgen nach Vereinbarung.

Für das Einbinden vorhandener Sensoren oder Zähler in die deZem DataSuite empfehlen wir BACnet, M-Bus, Modbus, 1-wire, LoRaWAN oder vergleichbare standardisierte, weit verbreitete und somit zukunftssichere Protokollinfrastrukturen.

Zählimpulse stellen zwar eine kostengünstige Alternative dar, sind jedoch nur zu empfehlen, wenn auf Basis der so erfassten Messwerte keine Abrechnungen erstellt werden sollen. deZem garantiert eine erstklassige Zählelektronik zur Aufnahme der Zählimpulse, aber der Kunde ist für die Qualität der bauseits übergebenen Zählimpulse verantwortlich (bitte Leitungslängen und -qualitäten geeignet wählen; Infoblätter von deZem erhältlich).

Für von deZem entwickelte Hard- und Software übernehmen wir langfristigen Support und stellen Softwareupdates (auch für Hardwarekomponenten wie Datenlogger und Automationsstationen) kostenfrei zur Verfügung. Demgegenüber wird, soweit nicht anders vereinbart, für mitgelieferte Fremdhardware nur ein Organisationsaufschlag berechnet und keine Gewährleistung für die betreffenden Produkte, jenseits der Gewährleistung durch den Hersteller, übernommen. Sollte also beispielsweise ein entsprechender Sensor nicht einwandfrei funktionieren und gelegentlich einen falschen Messwert liefern (z. B. bei Neustart), dann hat der Kunde die Wahl, das Problem zu ignorieren, es direkt mit dem Hersteller zu klären oder bei deZem eine Lösung zu beauftragen. Diese kann im genannten Beispiel darin bestehen, die betreffenden Messwerte beim Import laufend zu prüfen und als falsch erkannte Messwerte nicht zu importieren. deZem hat in diesem Bereich umfangreiche Erfahrung und unterschiedliche Lösungsoptionen.

Messwerte werden wie folgt vorgehalten: Detailwerte mindestens 12 Monate, 15-Minuten-Aggregate mindestens 3 Jahre, 4-Stunden-Aggregate mindestens 5 Jahre, 24-Stunden-Aggregate mindestens 10 Jahre. pdf-Dateien von Berichten (Reports) werden mindestens fünf Jahre nach Erstellung gespeichert. Gern passen wir die Zeiten flexibel nach Absprache an.

deZem sichert die Vertraulichkeit der in der deZem DataSuite verarbeiteten und gespeicherten Daten zu. Dies wird durch viele, stets auf dem neuesten Stand gehaltene technische Maßnahmen (27001-zertifizierte Prozesse, 27001-zertifizierte Rechenzentren) sowie verbindliche Vereinbarungen mit den deZem Mitarbeitern realisiert. Die Verantwortung für die Geheimhaltung und adäquate Nutzung der eigenen Zugangsdaten, die Nutzung verschlüsselter anstelle unverschlüsselter Zugänge sowie sonstiger organisatorischer Sicherheitsmaßnahmen liegt beim Kunden.

Personenbezogene Daten, die in der deZem DataSuite ggf. gespeichert werden, sind ausschließlich

- IP-Adressen zur Überwachung der Systemgesundheit; sie werden spätestens nach 180 Tagen gelöscht.
- die jedem Nutzerkonto zugeordnete E-Mailadresse, wobei hier anonyme Funktionsadressen genutzt werden sollten. Die Hinterlegung einer E-Mail-Adresse ist notwendig, um ggf. mit dem Nutzer in Kontakt zu treten. Außerdem dient sie als „Absenderinformation“ bzw. Empfänger für vom Nutzer erstellte Berichte. Bei Ende des Vertragsverhältnisses werden alle E-Mail-Adressen, die mit Nutzerkonten des Kunden verbunden sind, innerhalb eines Jahres durch deZem gelöscht.

Wir weisen darauf hin, dass örtlich und zeitlich hochaufgelöste Messreihen (z. B. das detaillierte el. Lastprofil eines Einzelplatzrechners) personenbezogene Daten darstellen könnten. Da deZem nicht kontrollieren kann, welche Messwerte in der DataSuite erfasst werden, liegt es in der Verantwortung des Kunden, deZem auf im Sinne des Datenschutzes problematische Messreihen hinzuweisen. In diesem Fall müssen weitere Schutzmaßnahmen ergriffen werden, die Zusatzkosten verursachen können.

Der Kunde kann selbstverständlich der Nennung des eigenen Firmennamens in deZem Präsentationen widersprechen und sonstige besondere Regelungen mit deZem vereinbaren.

Wir behalten uns vor, diese AGB jederzeit zu ändern, soweit dies aus triftigen Gründen angesichts einer geänderten Rechtslage oder einer höchstrichterlichen Rechtsprechung, technischer oder organisatorischer Änderungen oder Weiterentwicklungen, Regelungslücken in den AGB, Veränderung der Marktgegebenheiten oder anderen gleichwertigen Gründen erforderlich ist und den Kunden nicht unangemessen benachteiligt. Der Kunde wird bei wesentlichen

Änderungen frühzeitig schriftlich in Kenntnis gesetzt und erhält im Falle nicht erreichbaren Einverständnisses ein Sonderkündigungsrecht zum übernächsten Quartalsende; bis dahin gelten die bis dato geltenden AGB.

Sollte eine oben aufgeführte Regelung geltendem Recht widersprechen oder aus anderen Gründen in der Praxis nicht durchführbar sein, so soll in ihrer automatisch eine Regelung in Kraft treten, die dem Geist der nicht durchführbaren Regelung bestmöglich entspricht.