

Vertragsbedingungen cobra Aktualitätsgarantie

§ 1 Vertragsgegenstand, Leistungsumfang

(1) cobra verpflichtet sich für die Dauer dieses Vertrages, die umseitig näher bezeichnete Vertragssoftware instand zu halten, zu pflegen und Ihnen entsprechende Service Packs und Updates zu liefern.

(2) cobra stellt Ihnen jeweils die neuste von cobra freigegebene Version der Vertragssoftware zur Verfügung. Diese ist jeweils Gegenstand der Aktualitätsgarantie. Eventuell bei Ihnen vorhandene ältere Programmversionen sind nicht Gegenstand des Aktualitätsgarantie-Vertrages.

(3) Zu den Vertragsleistungen gehören die kostenfreie Bereitstellung neuer Programmversionen, die kontinuierliche Anpassung an technische und organisatorische Rahmenbedingungen (Updates/Service-Packs) und die Bereitstellung von Schnittstellen und Funktionen, die die Nutzung des Produktes ermöglichen. Folgende Schnittstellen und Funktionen können ausschließlich Bestandteil der Aktualitätsgarantie (nicht des cobra Software Lizenzvertrages) sein (maßgebend für den konkreten Schnittstellen- und Funktionsumfang ist die jeweilige Produktbeschreibung), deren Nutzung setzt einen gültigen Aktualitätsgarantie-Vertrag voraus:

- cobra Mobile CRM-Lizenz
- Schnittstelle zu Microsoft Office
- Schnittstelle zu E-Mailprogrammen
- CTI-Schnittstelle
- integrierte Warenwirtschaftsschnittstellen
- Schnittstelle für Zusatzmodule und Lösungen der cobra Partner
- cobra CRM BI-Modul (Serverkomponente, Dashboard-Designer, eine BI-Viewer-Lizenz)
- cobra CXM WEBCONNECT mit 3 Endpunkten
- cobra CRM E-Rechnung
- cobra CRM/CXM mit Künstlicher Intelligenz (KI)
- cobra E-Mail Autopilot mit 2 Postfachern

Im Rahmen der Produktweiterentwicklung können neue Programmfunktionen als Bestandteil der Aktualitätsgarantie zur Verfügung gestellt werden. Ein Anspruch des Anwenders auf bestimmte Erweiterungen oder Ergänzungen der Programme besteht nicht.

(4) Voraussetzung für die Inanspruchnahme der Leistungen ist ein bis zum Zeitpunkt der Inanspruchnahme lückenloser Bestand des Aktualitätsgarantie Vertrages und die Bezahlung der Vertragsgebühr.

(5) cobra gewährt Ihnen im Rahmen des cobra Software-Lizenzvertrages das einfache, nicht ausschließliche und persönliche Recht, die Software auf einem Server und mit der in der Lizenz schriftlich vereinbarten Anzahl an Nutzern direkt oder (soweit und solange von cobra freigegeben auch) indirekt zu benutzen. Es können ausschließlich namentlich zu registrierende Nutzer auf die Software zugreifen (Named-User-Lizenz).

(6) Im Rahmen eines gültigen Aktualitätsgarantie-Vertrages zu einem cobra CRM-Produkt gewährt Ihnen cobra je lizenziertem Nutzer das einfache, nicht ausschließliche und persönliche Recht, die Software zusätzlich auf beliebig vielen mobilen Endgeräten zu installieren (cobra Mobile CRM-Lizenz). Bei Inanspruchnahme dieser cobra Mobile CRM-Lizenz darf jedoch ausschließlich ein Nutzer zeitgleich über ein einziges mobiles Endgerät mit cobra Mobile CRM-Lizenz auf die Software zugreifen.

(7) Eine indirekte Nutzung liegt vor, wenn Sie über eine andere Anwendung (Drittssystem) Informationen zwischen der cobra Software und dem Drittssystem austauschen. Eine indirekte Nutzung ist nur zulässig, soweit und solange cobra diese freigegeben hat. Etwaige Freigaben erfolgen ggü. dem jeweiligen cobra Partner, der das Drittssystem anbietet. cobra ist berechtigt, die Freigabe eines Drittsystems zeitlich zu befristen und/oder zu kündigen.

§ 2 Leistungen außerhalb der Aktualitätsgarantie

(1) Nicht vom Vertrag erfasste zusätzliche Leistungen übernimmt cobra auf Ihre Anfrage gegen gesonderte Zahlungsvereinbarung, wenn ihr zum Zeitpunkt der Anforderung ausreichendes Pflegepersonal zur Verfügung steht. Die Berechnung erfolgt auf der Basis der zum Zeitpunkt der Durchführung gültigen Stundensätze von cobra unter Berücksichtigung des erforderlichen Zeitaufwandes.

§ 3 Laufzeit des Vertrages

(1) Die Laufzeit des Vertrages beginnt mit dem 1. des auf den Kauf folgenden Kalendermonats.

(2) Die Laufzeit beträgt zunächst zwei Jahre ab dem Datum des Vertragsabschlusses und verlängert sich danach bis zum Ende des dann

aktuellen Kalenderjahres. Danach verlängert sich die Laufzeit jeweils um ein weiteres Kalenderjahr. Die Aktualitätsgarantie kann jeweils mit einer Frist von vier Wochen zum Ende der jeweiligen Laufzeit gekündigt werden, erstmals zum Ablauf des zweiten Vertragsjahres.

(3) Der Vertrag kann von jeder Seite fristlos gekündigt werden, wenn eine oder mehrere wesentliche Vereinbarungen durch die jeweils andere Seite nicht eingehalten wurden und nach einer schriftlichen Aufforderung zur Besserung diese schuldhaft nicht innerhalb einer Frist von 14 Tagen erfolgt ist.

(4) Bei einer Erhöhung der Vertragsvergütung infolge von Preiserhöhungen haben Sie ein Sonderkündigungsrecht innerhalb von 14 Tagen nach Rechnungserhalt. Dies gilt nicht bei einer Erhöhung der Vertragsvergütung beim Zukauf von Lizenzen oder weiteren cobra Produkten.

(5) Jede Kündigung bedarf zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform.

§ 4 Preise und Zahlungsbedingungen

(1) Die zu entrichtende Vergütung entspricht der jeweils zu Beginn eines neuen Vertragsjahres gültigen cobra Preisliste für Aktualitätsgarantie.

(2) Die Vergütung ist nach Monaten bemessen und ist jeweils im Voraus für das nächste Kalenderjahr zu bezahlen und wird jeweils zum 10. Januar eines Jahres zur Zahlung fällig. Bei Vertragsbeginn oder –ende während eines laufenden Kalenderjahrs ist die Vertragsgebühr für das jeweilige Rumpfsjahr ebenfalls im Voraus fällig. Bei Teilnahme am Bankinzugsverfahren wird der Betrag durch cobra von Ihrem Konto abgebucht.

(3) Bei Lizenznachkauf (desselben Programmtyps oder weiterer cobra Produkte) innerhalb der Laufzeit wird die dadurch entstehende zusätzliche Vergütung ab Kaufdatum fällig. Die zweijährige Mindestlaufzeit des Vertrages verlängert sich dadurch nicht.

(4) Zu der zu berechnenden Vergütung tritt die jeweils geltende Umsatzsteuer hinzu.

(5) Für jede nicht eingelöste bzw. zurückgereichte Lastschrift haben Sie die Bankrücklastkosten zu tragen.

§ 5 Instandhaltung

(1) cobra steht dafür ein, dass die vertragsgegenständliche Software während der Vertragslaufzeit die im Produktblatt spezifizierten Funktionen aufweist.

(2) cobra verpflichtet sich, von Ihnen gemeldete Probleme der Software zu untersuchen und Ihnen nach Möglichkeit Hinweise zu geben, um diese Probleme zu beseitigen. Bei wesentlichen Fehlern der Software verpflichtet sich cobra, den Fehler in einem der folgenden neuen Programmstände zu beseitigen. Voraussetzung für Fehlersuche und Fehlerbeseitigung ist Ihre Mitwirkung in von cobra nach Bedarf geforderten angemessenem Umfang.

(3) Die Beseitigung von Störungen und Schäden, die durch unsachgemäße Behandlung durch Sie, Einwirkung Dritter oder durch höhere Gewalt verursacht werden, ist nicht Gegenstand der Leistungen der Aktualitätsgarantie.

§ 6 Sonstiges

(2) Sollten einzelne Bestimmungen dieses Vertrages unwirksam sein oder werden, oder sollte ein wesentlicher Punkt nicht geregelt sein, so bleibt die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen unberührt. Die Parteien verpflichten sich, anstelle der unwirksamen oder fehlenden Bestimmung eine Regelung herbeizuführen, die dem beabsichtigten Erfolg am nächsten kommt und die die Parteien vereinbart hätten, wenn sie die Unwirksamkeit der Bestimmung gekannt hätten.

(3) Änderungen und Ergänzungen dieses Vertrages sind nur in Schriftform und bei Bezugnahme auf diesen Vertrag wirksam und von beiden Parteien zu unterzeichnen. Der Anspruch des Kunden auf Aktualitätsgarantie ist nicht auf einen anderen Kunden übertragbar.

(4) Erfüllungsort und Gerichtsstand dieses Vertrags ist der Geschäftssitz von cobra. Im Übrigen gelten die AGB der cobra (www.cobra.de/Rechtliches).

cobra GmbH
Line-Eid-Straße 1
78467 Konstanz

Stand: Januar 2026