

NAVIT GmbH – Allgemeine Geschäftsbedingungen

Stand 20.10.2026

Teil A – Allgemeiner Teil

§ 1 Geltungsbereich

1. Diese AGB gelten für alle Verträge der NAVIT GmbH („NAVIT“) mit ihren Kunden über Leistungen rund um Microsoft Dynamics 365 Business Central („BC“), insbesondere die Bereitstellung von Microsoft-Lizenzen, die Überlassung von NAVIT-Software, Dienstleistungen und Support.
2. NAVIT schließt Verträge ausschließlich mit Unternehmern im Sinne von § 14 BGB, juristischen Personen des öffentlichen Rechts und öffentlich-rechtlichen Sondervermögen.
3. Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden gelten nicht, auch wenn NAVIT ihnen nicht ausdrücklich widerspricht oder Leistungen vorbehaltlos erbringt.
4. BC und andere Microsoft-Dienste sind Produkte der Microsoft Corporation. NAVIT schuldet deren Betrieb, Verfügbarkeit und Funktion nicht, soweit nicht ausdrücklich anders vereinbart.

§ 2 Vertragsschluss und Rangfolge

1. Angebote von NAVIT sind 30 Tage bindend, sofern nicht anders angegeben.
2. Verträge kommen zustande durch Annahme eines Angebots oder Leistungsscheins in Textform, durch Bestellung über den Microsoft Marketplace oder durch Beginn der Leistung auf Wunsch des Kunden.
3. Kundenspezifische Entwicklungen und Anpassungen beginnt NAVIT erst, wenn der Kunde den Leistungsschein unterzeichnet oder in Textform freigegeben hat.
4. Bei Widersprüchen gilt folgende Rangfolge: (1) Leistungsschein bzw. Angebot, (2) AVV in Datenschutzfragen, (3) Besondere Teile B bis E, (4) Allgemeiner Teil A, (5) Gesetz.

§ 3 Vergütung und Preisanpassung

1. Die Vergütung ergibt sich aus Angebot, Leistungsschein oder der jeweils gültigen Preisliste. Alle Preise verstehen sich zuzüglich gesetzlicher Umsatzsteuer.
2. Aufwandsbezogene Leistungen werden in Einheiten von 15 Minuten abgerechnet; Reisezeiten und -kosten nach Preisliste.
3. Preisänderungen bei Microsoft-Lizenzen richten sich nach § 19.
4. Preise für NAVIT-Software, Support und Stundensätze kann NAVIT einmal je Kalenderjahr mit 3 Monaten Ankündigung anpassen. Bei einer Erhöhung um mehr als 5% kann der Kunde den betroffenen Vertrag zum Wirksamwerden der Erhöhung kündigen.

§ 4 Zahlung und Verzug

1. Wiederkehrende Entgelte (Lizenzen, Subscriptions, Pflege, Support) sind für den jeweiligen Abrechnungszeitraum im Voraus fällig und werden per SEPA-Firmenlastschrift eingezogen. Der Kunde erteilt hierfür ein Mandat.
2. Sonstige Rechnungen sind innerhalb von 14 Tagen ohne Abzug fällig. NAVIT darf Vorkasse oder Abschlagszahlungen verlangen.
3. Gerät der Kunde mit mehr als einem Monatsentgelt länger als 14 Tage in Verzug, darf NAVIT nach Mahnung mit Fristsetzung von 10 Tagen Leistungen zurückbehalten, Zugänge sperren und Abonnements deaktivieren. Die Zahlungspflicht für gebundene Lizenzen bleibt bestehen.
4. Die gesetzlichen Verzugszinsen und die Pauschale nach § 288 Abs. 5 BGB bleiben unberührt.
5. Aufrechnen und zurückbehalten darf der Kunde nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Forderungen.

§ 5 Mitwirkung des Kunden

1. Der Kunde benennt einen fachlich und entscheidungsbefugten Ansprechpartner.

2. Er stellt rechtzeitig und unentgeltlich Zugänge (einschließlich GDAP-Berechtigungen), Informationen, Testdaten, Sandbox-Umgebungen und Testkapazitäten bereit.
3. Er ist verantwortlich für Benutzerverwaltung, Datensicherung über die Microsoft-Standardsicherung hinaus und für den Test von Ergebnissen vor dem Produktiveinsatz.
4. Verzögerungen und Mehraufwand aus unterbliebener oder verspäteter Mitwirkung trägt der Kunde; Termine verschieben sich entsprechend.

§ 6 Subunternehmer

NAVIT darf qualifizierte Subunternehmer einsetzen. Für Leistungen mit Zugriff auf personenbezogene Daten gilt die Regelung zu Unterauftragsverarbeitern in der AVV.

§ 7 Haftung

1. NAVIT haftet unbeschränkt bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit, bei Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit, nach dem Produkthaftungsgesetz sowie im Umfang einer übernommenen Garantie.
2. Bei leicht fahrlässiger Verletzung wesentlicher Vertragspflichten (Pflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertrauen darf) ist die Haftung auf den vertragstypischen, vorhersehbaren Schaden begrenzt, je Schadensfall höchstens auf die Netto-Vergütung der letzten 3 Monate aus dem betroffenen Vertrag, insgesamt je Vertragsjahr höchstens 10.000€.
3. Im Übrigen ist die Haftung für leichte Fahrlässigkeit ausgeschlossen.
4. Für den Verlust von Daten haftet NAVIT nur bis zur Höhe des Aufwands, der bei ordnungsgemäßer Datensicherung durch den Kunden zur Wiederherstellung angefallen wäre.
5. NAVIT haftet nicht für Leistungen, Ausfälle oder Änderungen von Microsoft (BC, Azure, Microsoft 365, Marketplace), des Distributors oder anderer Dritter, auf die NAVIT keinen Einfluss hat; Absatz 1 bleibt unberührt.
6. Die Haftungsregeln gelten auch zugunsten der Mitarbeiter, Erfüllungs- und Verrichtungsgehilfen von NAVIT.

§ 8 Mängel und Verjährung

1. Mängelrechte richten sich nach den Besonderen Teilen; im Übrigen gilt das Gesetz.
2. Der Kunde meldet Mängel unverzüglich und nachvollziehbar in Textform, mit Beschreibung, Reproduktionsschritten und betroffener Umgebung.
3. Ansprüche wegen Sach- und Rechtsmängeln verjähren in 12 Monaten ab gesetzlichem Verjährungsbeginn. Dies gilt nicht in den Fällen des § 7 Abs. 1 und bei arglistigem Verschweigen.

§ 9 Vertraulichkeit

1. Die Parteien behandeln alle nicht öffentlichen Informationen der anderen Partei vertraulich und nutzen sie nur zur Vertragsdurchführung.
2. Ausgenommen sind Informationen, die nachweislich allgemein bekannt sind, unabhängig entwickelt wurden oder aufgrund gesetzlicher oder behördlicher Pflicht offengelegt werden müssen.
3. Die Pflicht gilt 3 Jahre über das Vertragsende hinaus, für Geschäftsgeheimnisse und Quellcode unbefristet.

§ 10 Datenschutz

1. Soweit NAVIT personenbezogene Daten im Auftrag des Kunden verarbeitet, insbesondere beim Zugriff auf BC-Mandanten, schließen die Parteien eine Auftragsverarbeitungsvereinbarung nach Art. 28 DSGVO. Ohne AVV greift NAVIT nicht auf Kundenumgebungen zu.
2. Im Übrigen verarbeitet NAVIT personenbezogene Daten nach der Datenschutzerklärung unter www.navit.group.

§ 11 Laufzeit und Kündigung

1. Laufzeiten und Kündigungsfristen ergeben sich aus den Besonderen Teilen bzw. dem Einzelvertrag.
2. Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Ein wichtiger Grund liegt für NAVIT insbesondere vor, wenn der Kunde länger als 2 Monate mit einem nicht unerheblichen Betrag in Verzug ist.
3. Kündigungen bedürfen der Textform.

§ 12 Vertragsende

1. Daten im BC-Tenant des Kunden verbleiben beim Kunden. Bei NAVIT gespeicherte Kundendaten stellt NAVIT auf Wunsch in einem gängigen Format bereit und löscht sie anschließend nach der AVV.
2. Unterstützung beim Wechsel zu einem anderen Anbieter erbringt NAVIT gegen Vergütung nach Preisliste.

§ 13 Schlussbestimmungen

1. Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechts.
2. Ausschließlicher Gerichtsstand ist Bamberg. NAVIT darf auch am Sitz des Kunden klagen.
3. Änderungen und Ergänzungen bedürfen der Textform. Individuelle Vereinbarungen haben Vorrang (§ 305b BGB).
4. Ist eine Bestimmung unwirksam, bleiben die übrigen wirksam.
5. NAVIT kann diese AGB mit Wirkung für laufende Dauerschuldverhältnisse ändern, wenn dies wegen geänderter Microsoft- oder Distributorbedingungen, Gesetzesänderungen oder Rechtsprechung erforderlich ist. NAVIT teilt die Änderung 6 Wochen vor Inkrafttreten in Textform mit; widerspricht der Kunde nicht, gilt sie als angenommen. Auf diese Folge weist NAVIT in der Mitteilung hin. Bei Widerspruch kann jede Partei den betroffenen Vertrag zum Inkrafttreten kündigen.

Teil B – Microsoft-Lizenzen

§ 14 Rolle von NAVIT

1. Teil B gilt für Microsoft-Produkte (insbesondere BC, Microsoft 365, Azure), die der Kunde über NAVIT bezieht.
2. NAVIT bezieht die Produkte als indirekter Reseller im Microsoft Cloud Solution Provider (CSP) Programm über einen Distributor (derzeit Companial) und stellt sie dem Kunden in Rechnung. NAVIT ist weder Hersteller noch Betreiber der Microsoft-Dienste.

§ 15 Microsoft Customer Agreement

1. Voraussetzung jeder Bestellung ist, dass der Kunde das Microsoft Customer Agreement (MCA) in der jeweils gültigen Fassung akzeptiert. NAVIT dokumentiert die Annahme (Name, Funktion, E-Mail, Datum).
2. Aktualisiert Microsoft das MCA, nimmt der Kunde die neue Fassung spätestens bei der nächsten Bestellung oder Verlängerung an. Ohne Annahme kann NAVIT keine Bestellungen ausführen.
3. Nutzungsrechte, Nutzungsbeschränkungen, Service Levels und Datenschutz der Microsoft-Dienste ergeben sich ausschließlich aus dem MCA und den dort einbezogenen Microsoft-Bedingungen.
4. Der Kunde stellt NAVIT von Ansprüchen Microsofts oder des Distributors frei, die auf einer vertragswidrigen Nutzung durch den Kunden beruhen.

§ 16 Bestimmungen zugunsten von Microsoft

1. Microsoft ist Drittbegünstigter dieses Teils B und berechtigt, (a) dessen Bestimmungen gegenüber dem Kunden durchzusetzen, (b) deren Einhaltung zu überprüfen und (c) den Kunden direkt zu kontaktieren.
2. Der Kunde willigt ein, dass NAVIT Informationen über den Kunden und seine Lizenzen mit Microsoft und dem Distributor austauscht, soweit dies für die Bereitstellung, für Leistungen und Mitteilungen von Microsoft an den Kunden und für die Prüfung der Vertragseinhaltung erforderlich ist.
3. Zwischen dem Kunden und dem Distributor besteht kein Vertragsverhältnis.
4. Der Kunde informiert seine Benutzer, soweit gesetzlich erforderlich, dass ihre personenbezogenen Daten im Rahmen der Microsoft-Dienste gegenüber Behörden offengelegt werden können, wenn dies gesetzlich vorgeschrieben ist, und holt erforderliche Einwilligungen ein.
5. Microsoft-Produkte werden nur an Kunden mit Sitz in der EU bzw. EFTA geliefert. Ein Weitervertrieb durch den Kunden ist ausgeschlossen.

§ 17 Laufzeit, Bindung und Änderungen

1. Laufzeit, Abrechnungsrhythmus sowie Kündigungs- und Änderungsmöglichkeiten jeder Lizenzposition folgen den bei Bestellung geltenden Microsoft-Kaufbedingungen für CSP. NAVIT weist sie im Angebot je Position aus.

2. Erhöhungen sind jederzeit möglich und werden anteilig für die Restlaufzeit berechnet.
3. Reduzierungen und Kündigungen sind nur innerhalb des von Microsoft gewährten Stornofensters nach Bestellung bzw. Verlängerung (derzeit 7 Tage) oder zum Laufzeitende möglich. Danach bleibt der Kunde bis zum Laufzeitende zahlungspflichtig, auch wenn er die Lizenzen nicht nutzt.
4. Lizenzpositionen verlängern sich automatisch um die gleiche Laufzeit, wenn der Kunde nicht spätestens 30 Tage vor Laufzeitende in Textform kündigt.
5. Ändert Microsoft Produkte, Bedingungen oder Programmregeln, gelten die Änderungen auch zwischen NAVIT und dem Kunden. NAVIT informiert über wesentliche Änderungen, sobald sie bekannt sind.
6. Nach Kündigung eines Online-Dienstes hat der Kunde nach den Microsoft-Bedingungen in der Regel 90 Tage Zeit, seine Daten zu sichern; danach können sie gelöscht werden.

§ 18 Verbrauchsabhängige Dienste

1. Verbrauchsabhängige Dienste (z. B. Azure) werden monatlich nachträglich nach tatsächlicher Nutzung abgerechnet. Microsoft bzw. der Distributor kann Verbrauch bis zu 6 Monate verspätet abrechnen; NAVIT darf entsprechend nachberechnen.
2. Der Kunde trägt alle Kosten aus der Nutzung in seinem Tenant, auch durch unbefugte Dritte. NAVIT ist zur Überwachung des Verbrauchs nicht verpflichtet; Budgetwarnungen richtet NAVIT auf Wunsch ein.

§ 19 Preise und Zahlung

1. Preise für Lizenzen mit fester Laufzeit bleiben während der Laufzeit unverändert. Preisänderungen von Microsoft oder des Distributors, auch durch Währungsanpassungen, gibt NAVIT ab der nächsten Verlängerung weiter; Preissenkungen ebenso.
2. Preise für verbrauchsabhängige Dienste folgen den jeweils aktuellen Microsoft-Preisen.
3. Der Abrechnungsrhythmus gegenüber dem Kunden entspricht dem der jeweiligen Lizenzposition.
4. Kündigt NAVIT wegen Zahlungsverzugs aus wichtigem Grund, werden die Entgelte für alle bis zum Laufzeitende gebundenen Lizenzen sofort fällig.

§ 20 Microsoft-Leistungen, Haftung und Support

1. NAVIT schuldet die Bereitstellung der bestellten Lizenzen, nicht Verfügbarkeit, Funktion oder Sicherheit der Microsoft-Dienste. Hierfür gelten ausschließlich die Zusagen von Microsoft.
2. Störungen der Microsoft-Dienste berechtigen den Kunden gegenüber NAVIT nicht zu Minderung, Zurückbehaltung oder Kündigung. Ansprüche auf Service-Gutschriften meldet der Kunde unverzüglich; NAVIT eskaliert sie und schreibt dem Kunden den von Microsoft gutgeschriebenen Betrag gut.
3. NAVIT ist erster Ansprechpartner für Fragen zu den Microsoft-Produkten und eskaliert Fälle, die nur Microsoft lösen kann. Lizenz- und Bestellanfragen bearbeitet NAVIT ohne zusätzliche Vergütung; technischer Support erfolgt nach Teil E oder nach Aufwand. Ein Supportanspruch gegen den Distributor besteht nicht.

§ 21 Lizenzierung, Prüfungen und Administratorzugang

1. Der Kunde ist verantwortlich, für alle Benutzer und Geräte ausreichend Lizenzen zu erwerben. Er stellt NAVIT, dem Distributor und Microsoft auf Anfrage die zur Prüfung erforderlichen Informationen bereit.
2. NAVIT ist gegenüber dem Distributor verpflichtet, bekannte oder vermutete Unterlizenzierung zu melden. NAVIT gibt dem Kunden vorher Gelegenheit zur Nachlizenzierung.
3. Administratorzugänge zu Microsoft-Produkten stehen dem Kunden zu. NAVIT stellt sie auf Anforderung bereit und wirkt bei einer Übertragung auf einen anderen Partner mit.
4. Der Kunde ist einverstanden, dass NAVIT und der Distributor zur Leistungserbringung auf seine BC-Umgebungen zugreifen und dort Änderungen vornehmen, auch über Verwaltungswerkzeuge des Distributors. Zugriffe des Distributors und den Einsatz von Datenerhebungswerkzeugen (z. B. für Upgrade-Analysen) kündigt NAVIT im Einzelfall vorher an.
5. Behördliche Anfragen nach Kundendaten verweist NAVIT an den Kunden und benachrichtigt ihn, soweit rechtlich zulässig.

Teil C – NAVIT-Software

§ 22 Geltung und Vertragsschluss

1. Teil C gilt für Extensions von NAVIT („Software“), sowohl in BC Online (SaaS) als auch in BC OnPrem bzw. kundenseitig betriebenen Umgebungen.
2. Der Vertrag kommt durch Bestellung über den Microsoft Marketplace oder durch Vertrag mit NAVIT zustande. Auch bei Marketplace-Bestellungen, bei denen Microsoft als Abrechnungsstelle tätig wird, besteht das Lizenzverhältnis zwischen NAVIT und dem Kunden. Mit Installation oder Aktivierung der Software akzeptiert der Kunde diese AGB.
3. Die Software wird zeitlich befristet gegen wiederkehrendes Entgelt überlassen (Subscription).

§ 23 Nutzungsrechte

1. Der Kunde erhält für die Vertragslaufzeit ein einfaches, nicht übertragbares, nicht unterlizenzierbares Recht, die Software im vereinbarten Umfang (Benutzer, Mandanten, Umgebungen bzw. Instanzen) für eigene Geschäftszwecke zu nutzen. Verbundene Unternehmen dürfen die Software nur nutzen, wenn dies vereinbart ist.
2. Sandbox-, Test- und Schulungsumgebungen sind im Umfang der lizenzierten Produktivnutzung ohne Aufpreis zulässig.
3. Der Kunde darf die Software nicht dekompile, zurückentwickeln oder verändern, soweit § 69e UrhG dies nicht zwingend erlaubt. Veröffentlichte Schnittstellen und Events darf er für eigene Erweiterungen nutzen.
4. Technische Lizenzprüfungen darf der Kunde nicht umgehen. Bei Überschreitung des lizenzierten Umfangs lizenziert er ab Beginn der Überschreitung zu den gültigen Preisen nach.
5. Alle Rechte an der Software, an Quellcode, Dokumentation und künftigen Versionen verbleiben bei NAVIT. Quellcode wird nicht überlassen.

§ 24 Updates und Kompatibilität

1. Während der Laufzeit stellt NAVIT Updates bereit, die die Software mit den allgemein verfügbaren BC-Hauptversionen kompatibel halten, spätestens 30 Tage nach allgemeiner Verfügbarkeit einer neuen Hauptversion. Die Frist läuft nicht, solange Microsoft die erforderlichen Informationen oder Werkzeuge nicht bereitstellt.
2. Der Kunde testet Updates vor dem Produktiveinsatz in einer Sandbox.
3. NAVIT darf Funktionen ändern, wenn der vereinbarte Kernfunktionsumfang erhalten bleibt und die Änderung zumutbar ist.
4. Ein Anspruch auf neue Funktionen besteht nicht.
5. NAVIT darf technische Telemetriedaten zur Fehleranalyse und Produktverbesserung erheben. Personenbezogene Daten werden dabei nur nach der AVV verarbeitet.

§ 25 Mängel

1. NAVIT beseitigt Mängel, die die vertragsgemäße Nutzung nicht nur unerheblich beeinträchtigen, in angemessener Frist durch Update, Hotfix oder Umgehungslösung.
2. Die verschuldensunabhängige Haftung für bei Vertragsschluss vorhandene Mängel (§ 536a Abs. 1 Alt. 1 BGB) ist ausgeschlossen.
3. Ein Mangel liegt nicht vor, wenn die Beeinträchtigung auf BC, Microsoft-Diensten, Extensions Dritter, Anpassungen des Kunden, nicht unterstützten BC-Versionen oder einer Nutzung entgegen der Dokumentation beruht.
4. Das Kündigungsrecht nach § 543 Abs. 2 Nr. 1 BGB besteht erst, wenn die Mängelbeseitigung fehlgeschlagen ist.

§ 26 Besonderheiten bei OnPrem

1. NAVIT liefert die Software als kompilierte App-Datei. Installation, Betrieb, Datensicherung und Aktualisierung von BC, Datenbank und Server sind Sache des Kunden.
2. NAVIT unterstützt die BC-Hauptversionen in der Mainstream-Support-Phase von Microsoft, mindestens die aktuelle und die vorhergehende Hauptversion.
3. Für Schäden aus nicht installierten, bereitgestellten Updates haftet NAVIT nicht.

§ 27 Laufzeit und Vertragsende

1. Die Laufzeit ergibt sich aus der Bestellung und verlängert sich automatisch um die gleiche Dauer, wenn nicht mit 1 Monat Frist zum Laufzeitende gekündigt wird. Bei Marketplace-Bestellungen gelten die dort angezeigten Laufzeit- und Kündigungsregeln.
2. Mit Vertragsende erlöschen die Nutzungsrechte; der Kunde deinstalliert die Software.
3. Die mit der Software erzeugten Daten gehören dem Kunden. Bei der Deinstallation können Tabellen der Extension gelöscht werden; den Export vorher verantwortet der Kunde.

Teil D – Dienstleistungen

§ 28 Leistungsarten

1. **Dienstleistungen nach Aufwand** (§§ 611 ff. BGB): Beratung, Konzeption, Schulung, Projektmanagement, Unterstützung bei Einführung, Migration und Test sowie Entwicklungsarbeit nach Aufwand, bei der der Kunde die Anforderungen laufend vorgibt. NAVIT schuldet fachgerechtes Tätigwerden, keinen bestimmten Erfolg.
2. **Werkleistungen** (§§ 631 ff. BGB): Schuldet NAVIT nach dem Leistungsschein ein bestimmtes, vorab beschriebenes Arbeitsergebnis (z. B. eine spezifizierte Kunden-Extension zum Festpreis), gelten §§ 31 und 32, unabhängig von der Bezeichnung des Auftrags.
3. Der Leistungsschein legt die Leistungsart fest.

§ 29 Leistungsschein und Durchführung

1. Jeder Auftrag wird in einem Leistungsschein beschrieben: Leistungsart, Ziel, Umfang, ausdrückliche Ausschlüsse, Vergütung, Termine, Mitwirkung des Kunden, bei Werkleistungen Abnahmekriterien, Rechte am Ergebnis.
2. Nicht im Leistungsschein beschriebene Anforderungen sind nicht beauftragt.
3. NAVIT bestimmt Art, Ort und Zeit der Leistungserbringung und die eingesetzten Mitarbeiter. Ein Weisungsrecht des Kunden gegenüber NAVIT-Mitarbeitern besteht nicht.
4. Aufwandsschätzungen sind unverbindlich. Zeichnet sich eine Überschreitung um mehr als 15% ab, informiert NAVIT unverzüglich; Mehraufwand erbringt NAVIT nach Zustimmung des Kunden in Textform.

§ 30 Änderungen (Change Requests)

1. Änderungswünsche sind in Textform zu stellen. NAVIT prüft sie innerhalb von 10 Arbeitstagen und teilt Auswirkungen auf Aufwand, Preis und Termine mit. Die Prüfung umfangreicher Wünsche ist nach vorheriger Ankündigung vergütungspflichtig.
2. Umgesetzt wird erst nach Vereinbarung in Textform. Bis dahin arbeitet NAVIT auf Grundlage des bisherigen Leistungsscheins.

§ 31 Abnahme

1. Bei Werkleistungen zeigt NAVIT die Abnahmebereitschaft an und stellt das Ergebnis in einer Sandbox des Kunden bereit.
2. Der Kunde prüft innerhalb von 10 Arbeitstagen anhand der vereinbarten Abnahmekriterien und erklärt die Abnahme oder rügt wesentliche Mängel in Textform. Unwesentliche Mängel berechtigen nicht zur Verweigerung der Abnahme.
3. Das Ergebnis gilt als abgenommen, wenn der Kunde innerhalb der Frist keinen wesentlichen Mangel rügt oder es produktiv nutzt. NAVIT weist bei Anzeige der Abnahmebereitschaft auf diese Folge hin.
4. Teilabnahmen abgrenzbarer Teilleistungen sind zulässig.

§ 32 Mängel bei Werkleistungen

1. NAVIT leistet Nacherfüllung nach eigener Wahl durch Nachbesserung oder Neuherstellung.
2. Ansprüche verjähren in 12 Monaten ab Abnahme; § 7 Abs. 1 bleibt unberührt.
3. Kein Mangel sind Abweichungen, die auf späteren BC-Updates, Änderungen durch den Kunden oder Dritte oder nicht vereinbarten Anforderungen beruhen. Die Anpassung an neue BC-Versionen ist nur im Rahmen eines Pflege- oder Supportvertrags geschuldet.

§ 33 Rechte an Arbeitsergebnissen

1. **Vorbestehende Rechte:** Rechte an NAVIT-Produkten sowie an Bibliotheken, Vorlagen, Werkzeugen und Know-how, die NAVIT vor oder unabhängig vom Auftrag entwickelt hat, verbleiben bei NAVIT.
2. **Generische Bestandteile:** Code, Module und Methoden, die im Auftrag entstehen und nicht kundenspezifisch sind, darf NAVIT uneingeschränkt weiterverwenden, auch in eigenen Produkten.
3. **Kundenspezifische Ergebnisse:** Mit vollständiger Zahlung erhält der Kunde ein einfaches, zeitlich und räumlich unbeschränktes, nicht übertragbares Recht zur Nutzung für eigene Geschäftszwecke, einschließlich des Rechts, die Ergebnisse durch Dritte für eigene Zwecke anpassen zu lassen. Bis zur vollständigen Zahlung ist die Nutzung nur widerruflich gestattet.
4. **Quellcode** kundenspezifischer Extensions erhält der Kunde nur, wenn dies im Leistungsschein vereinbart ist. Quellcode von NAVIT-Produkten wird nicht herausgegeben.
5. Setzen Ergebnisse NAVIT-Produkte voraus, ist ihre Nutzung an eine bestehende Lizenz für diese Produkte gebunden.
6. Ein ausschließliches Nutzungsrecht erhält der Kunde nur nach § 34.

§ 34 Exklusive Entwicklungen

1. Soll ein kundenspezifisches Ergebnis nicht für andere Kunden verwendet werden, ist dies im Leistungsschein als exklusive Entwicklung zu vereinbaren. Ohne diese Vereinbarung besteht keine Exklusivität.
2. Die Vergütung einer unbefristet exklusiven Entwicklung beträgt das **Dreifache** der Vergütung ohne Exklusivität (Aufschlag 200 %). Bei Aufwand gilt der dreifache Stundensatz für alle Leistungen am exklusiven Ergebnis, einschließlich späterer Änderungen und Anpassungen an neue BC-Versionen.
3. Bei einer auf höchstens 24 Monate befristeten Exklusivität beträgt der Aufschlag 100 %. Nach Fristablauf gilt § 33 Abs. 2.
4. Exklusivität bedeutet: NAVIT überlässt den konkreten Code keinem anderen Kunden und baut ihn nicht in eigene Produkte ein. Der Kunde erhält daran ein ausschließliches Nutzungsrecht; NAVIT behält ein einfaches Recht zur Wartung, zum Support und zur Weiterentwicklung für den Kunden.
5. Nicht erfasst sind vorbestehende Rechte und generische Bestandteile (§ 33 Abs. 1 und 2) sowie Ideen, Konzepte und Funktionalitäten als solche. NAVIT darf vergleichbare Funktionen unabhängig neu entwickeln, ohne Code des exklusiven Ergebnisses zu verwenden.
6. Exklusive Ergebnisse werden als separate Extension des Kunden geführt. Die Exklusivität entsteht erst mit vollständiger Zahlung einschließlich Aufschlag.

Teil E – Support

§ 35 Leistungsumfang

1. Support umfasst Annahme, Analyse und Bearbeitung von Störungen und Anwenderfragen zu NAVIT-Software und zu den von NAVIT eingerichteten BC-Bestandteilen sowie die Begleitung von Störungsfällen bei Microsoft (§ 20 Abs. 3).
2. Anpassungen, Neuentwicklungen, Schulungen und Beratung sind kein Support, sondern Dienstleistungen nach Teil D.

§ 36 Kanäle und Servicezeiten

1. Meldungen erfolgen über helpdesk@navit.group; bei Priorität 1 zusätzlich telefonisch unter +49 951 968 441 15.
2. Servicezeiten: Montag bis Freitag, 8:00–16:00 Uhr (Europe/Berlin), ausgenommen gesetzliche Feiertage in Bayern sowie 24.12. und 31.12. Reaktionszeiten laufen nur innerhalb der Servicezeiten.
3. Der Kunde benennt bis zu 3 Key User. Meldungen enthalten Umgebung, Mandant, Fehlerbeschreibung und Reproduktionsschritte.

§ 37 Prioritäten und Reaktionszeiten

NAVIT legt die Priorität nach Prüfung fest. Reaktion bedeutet eine qualifizierte Rückmeldung mit Ersteinschätzung und nächstem Schritt; Lösungszeiten werden nicht zugesagt.

Priorität	Definition	Reaktionszeit
1 – Kritisch	Produktivbetrieb steht oder ein wesentlicher Geschäftsprozess ist ohne Umgehung blockiert	4 Servicestunden
2 – Hoch	wesentliche Funktion gestört, Umgehung mit Mehraufwand möglich	1 Arbeitstag
3 – Normal	Funktion eingeschränkt, Betrieb kaum beeinträchtigt	3 Arbeitstage
4 – Niedrig	Anwenderfrage, kosmetischer Fehler, Verbesserungswunsch	5 Arbeitstage

§ 38 Ausschlüsse, Vergütung und Laufzeit

1. Gesondert vergütet werden insbesondere Störungen durch Anpassungen des Kunden oder Dritter oder durch Fehlbedienung, Datenkorrekturen, die nicht auf einem Fehler von NAVIT-Software beruhen, Leistungen außerhalb der Servicezeiten und Versionsanpassungen kundenspezifischer Extensions ohne Pflegevertrag.
2. Support wird nach Aufwand vergütet. Nicht verbrauchte Kontingente verfallen am Monatsende.
3. Supportverträge haben eine Mindestlaufzeit von 12 Monaten und verlängern sich um jeweils 12 Monate, wenn nicht mit 3 Monaten Frist gekündigt wird.