

I. Allgemeine Geschäftsbedingungen

Stand: Juli 2025

1. Grundlegende Bestimmungen

- 1.1. Die nachstehenden Geschäftsbedingungen gelten für alle Verträge, die der Kunde (nachfolgend als „Auftraggeber“ bezeichnet) mit Kastl & Rieter IT-Service GmbH (nachfolgend als „Anbieter“ bezeichnet) schließen.
- 1.2. Soweit nicht anders vereinbart, wird der Einbeziehung gegebenenfalls vom Auftraggeber verwendeter eigener Bedingungen widersprochen.
- 1.3. Verbraucher im Sinne der nachstehenden Regelungen ist jede natürliche Person, die ein Rechtsgeschäft zu Zwecken abschließt, die überwiegend weder ihrer gewerblichen noch ihrer selbständigen beruflichen Tätigkeit zugerechnet werden kann. Unternehmer ist jede natürliche oder juristische Person oder eine rechtsfähige Personengesellschaft, die bei Abschluss eines Rechtsgeschäfts in Ausübung ihrer selbständigen beruflichen oder gewerblichen Tätigkeit handelt.

2. Gegenstand des Vertrages

- 2.1. Der Gegenstand des Vertrages ist der Verkauf von Waren, die Erbringung von Dienstleistungen, die Erbringung von Werkleistungen sowie die Vermietung von Sachen. Der konkrete Vertragsgegenstand richtet sich nach der Absprache der Parteien im Rahmen des Angebotes und gegebenenfalls weiteren abgeschlossenen Verträgen.
- 2.2. An mündliche Vereinbarungen und/oder Zusicherungen, die über schriftliche Vereinbarungen/Zusicherungen hinausgehen, werden Auftraggeber und Auftragnehmer nicht gebunden.
- 2.3. Sofern der Anbieter Waren verkauft, geschieht dies teilweise oder ausschließlich als Kommissionär in eigenem Namen auf fremde Rechnung, das heißt für einen Dritten als Eigentümer der Ware. Vertragspartner mit allen Rechten und Pflichten ist ungeachtet dessen der Anbieter.
- 2.4. Das Einarbeiten und Schulen des Auftraggebers bzw. dessen Mitarbeiter ist nicht Bestandteil des Kaufvertrages, sofern der Anbieter Waren oder standardisierte Software verkauft. Das Schulen und Einarbeiten der Mitarbeiter ist gesondert zu vereinbaren.
- 2.5. Etwaige Angebote im Internet sind unverbindlich und kein verbindliches Angebot zum Abschluss eines Vertrages.
- 2.6. Anfragen zur Erstellung eines Angebotes sind für den Auftraggeber unverbindlich. Der Anbieter unterbreitet dem Auftraggeber ein verbindliches Angebot in Textform (z. B. per E-Mail), welches der Auftraggeber innerhalb von 14 Tagen annehmen kann.
- 2.7. Die Abwicklung der Bestellung und Übermittlung aller im Zusammenhang mit dem Vertragsschluss erforderlichen Informationen erfolgt per E-Mail zum Teil automatisiert. Der Auftraggeber hat deshalb sicherzustellen, dass die von ihm beim Anbieter hinterlegte E-Mail-Adresse zutreffend ist, der Empfang der E-Mails technisch sichergestellt und insbesondere nicht durch SPAM-Filter verhindert wird.
- 2.8. Der Anbieter ist berechtigt, im Rahmen der erteilten Aufträge Leistungen durch Unterbeauftragung von Drittunternehmen ausführen zu lassen.
- 2.9. Der Anbieter behält sich Änderungen der Geschäftszeiten und des Leistungsangebots vor.

3. Nutzungslizenzen bei Software-Produkten

- 3.1. Sofern der Anbieter Software-Produkte von Dritten zur zeitweisen oder dauerhaften Nutzung überlässt, geschieht dies unter Verweis auf die Nutzungs- und Lizenzbedingungen der jeweiligen Produkte. Die angebotenen Software-Produkte sind urheberrechtlich geschützt. Der Auftraggeber erhält zu jedem erworbenen Software-Produkt eine einfache Nutzungslizenz, soweit nichts anderes angegeben ist.
- 3.2. Sofern in den Nutzungs- und Lizenzbedingungen nicht anders geregelt, ist das Erstellen von Kopien untersagt. Es ist ausdrücklich verboten, eine Datei oder Teile davon zu verändern oder zu bearbeiten und in irgendeiner Weise Dritten privat oder kommerziell zur Verfügung zu stellen.
- 3.3. Mietlizenzen, die über den Anbieter angeschafft werden, verlängern sich automatisch um die vom Händler/Hersteller vorgegebene Laufzeit, wenn diese nicht fristgerecht gekündigt wurden. Es gelten die jeweils gültigen Laufzeiten und Preise der Händler/Hersteller. Preisanpassungen der Händler/Hersteller werden dem Auftraggeber bekanntgegeben und entsprechend weiterberechnet.
- 3.4. Sollte der Auftraggeber eine Softwarelizenz im Zuge eines Hardwarekaufs zusammen mit der Hardware zu einem Gesamtpreis erwerben, ist zu berücksichtigen, dass ggf. lediglich die Hardware gekauft wurde, es sich bei der Software jedoch um eine Mietlizenz handeln kann, welche nach der Erstlaufzeit verlängert werden muss.
- 3.5. Auch bei sorgfältiger und umfangreicher Prüfung kann eine absolute Fehlerfreiheit der Mietsoftware, sofern sie nachträglich vom Anbieter auf Weisung des Auftraggebers installiert wird, nicht gewährleistet werden. Insofern übernimmt der Anbieter keine Haftung für die Richtigkeit der Mietsoftware. Der Anbieter haftet nicht für Fehler und/oder Schäden an der eingesetzten Hard-/ und Software sowie ebenfalls nicht für die vollständige und richtige Lizenzierung der eingesetzten Software.

4. Mitwirkungspflichten des Auftraggebers und Nutzungsrechte an Planungsleistungen

- 4.1. Der Auftraggeber ist verpflichtet dem Anbieter alle Unterlagen, Informationen, Texte oder Dateien, die für die Konzeption, Erstellung und Umsetzung von IT-Projekten notwendig sind, rechtzeitig zur Verfügung zu stellen.
- 4.2. Im Falle von Reparaturleistungen hat der Auftraggeber den am Gerät bestehenden Defekt so umfassend als möglich zu beschreiben und das defekte Gerät zur Verfügung zu stellen.
- 4.3. Vereinbarte Leistungszeiten beginnen erst nach vollständiger Klarstellung aller Ausführungseinzelheiten. Die Einhaltung der Leistungsverpflichtung setzt die rechtzeitige und ordnungsgemäße Erfüllung der Mitwirkungspflichten (allg. Informationserteilung, Beantwortung von Nachfragen, zeitnahe Freigaben) des Kunden voraus
- 4.4. Die Leistungszeit verlängert sich im Fall einer durch den Kunden zu vertretenden oder auf höherer Gewalt beruhenden Verzögerung für die Dauer der Verzögerung.
- 4.5. Der Anbieter ist Urheber aller Unterlagen, Skizzen und Pläne, die im Rahmen der Konzeption, Erstellung und Planung sowie Umsetzung von IT-Projekten angefertigt werden. Der Anbieter räumt dem Auftraggeber ein räumlich und zeitlich begrenztes, nicht ausschließliches nur für die Zeitdauer der Zusammenarbeit geltendes Nutzungsrecht an den Unterlagen, Skizzen und Plänen ein. Ohne die ausdrückliche Zustimmung ist eine Verwendung, Reproduktion oder Weitergabe einzelner Teile oder kompletter Inhalte nicht zulässig.
- 4.6. Im Rahmen von Projektaufträgen ist die Mitwirkungspflicht des Auftraggebers insbesondere zu beachten, da ohne diese die Fertigstellung von Projekten nicht gewährleistet werden kann. Sollte sich die Fertigstellung eines Projektes durch den Auftraggeber verschuldet über einen unverhältnismäßig langen Zeitraum verzögern, während die Kommunikation des Auftraggebers über mehr als 14 Tage vollständig ausbleibt, behält sich der Anbieter das Recht vor, etwaige offene Posten umgehend in Rechnung zu stellen, den Support so lange einzustellen, bis die Kommunikation seitens des Auftraggebers wieder aufgenommen wird und/oder das Projekt sowie die Zusammenarbeit vollständig zu beenden. Sollten durch die Verzögerungen Mehrarbeiten notwendig werden, sind die daraus entstehenden Zusatzkosten vom Auftraggeber zu tragen.
- 4.7. Der Auftraggeber trägt selbst dafür die Verantwortung, dass eine regelmäßige und aktuelle Datensicherung in geeigneter Form betrieben wird und eine zeitnahe und wirtschaftlich vernünftige Wiederherstellung von verloren gegangenen Daten gewährleistet ist.
- 4.8. Der Auftraggeber hat sicherzustellen, dass Mitarbeiter des Auftraggebers einfache operative Tätigkeiten (Beispiel: Wechsel der externen Festplatten zur Datensicherung), die zur Sicherstellung des Betriebes oder der Systemüberprüfung dienen, nach entsprechender Anleitung bzw. auf Weisung des Anbieters durchführen und den Anbieter bei seiner Tätigkeit unterstützen können.

5. Zahlungsbedingungen und besondere Vereinbarungen zu angebotenen Zahlungsarten

- 5.1. Beratungsgespräche sind grundsätzlich kostenpflichtig. Sollte im Rahmen von Werbung ein kostenloses Beratungsgespräch angeboten werden, gilt dies ausschließlich für das erste Gespräch. Weitere Beratungen sowie zusätzliche Leistungen wie Angebotserstellungen, Ausarbeitungen oder Planungen können von Kastl & Rieter IT-Service GmbH nach eigenem Ermessen in Rechnung gestellt oder mit einem späteren Auftrag verrechnet werden.
- 5.2. Soweit nicht anders vereinbart, ist die vereinbarte Vergütung Vorkasse per Überweisung auf das vom Anbieter im jeweiligen Angebot angegebene Konto zu zahlen.
- 5.3. Dabei wird der Zahlungsbetrag beim Verkauf von Hard- und Software mit Auftragsvergabe fällig. Die Bestellung von Hard- und Software wird nach vollständigem Zahlungseingang ausgelöst.
- 5.4. Bei der Erbringung von Dienstleistungen wird der gesamte Betrag mit Beauftragung der Leistung fällig, wenn hierfür eine Pauschale vereinbart wurde.
- 5.5. Sofern im Einzelfall Zahlung auf Rechnung vereinbart ist, wird die Vergütung vierzehn Tage nach Rechnungsstellung zur Zahlung fällig.
- 5.6. Die Planung und Durchführung von Projekten erfolgt nach Zahlungseingang. Bei Zahlungsverzug behält sich der Anbieter vor, seine Leistungserbringung bis zum Zahlungsausgleich einzustellen
- 5.7. Dienstleistungen werden nach Terminabsprache erbracht. Vereinbarte Termine können vom Auftraggeber schriftlich bis zu 24 Stunden vorher kostenlos abgesagt oder verschoben werden. Bei späteren oder fehlenden Absagen behält sich der Anbieter das Recht vor, ausfallende Termine anteilig oder in voller Höhe in Rechnung zu stellen.
- 5.8. Wird eine Vergütung auf Stundenbasis vereinbart, so erhält der Auftraggeber nach Ablauf eines Monats eine prüffähige Abrechnung. Der Rechnungsbetrag wird innerhalb einer Frist von vierzehn Tagen nach Rechnungsstellung zur Zahlung fällig. Die Abrechnung erfolgt pro begonnene 15 Minuten. Ausgenommen hiervon sind Vor-Ort-Termine, bei welchen die erste Stunde voll berechnet wird und jede weitere Stunde in einem Takt von 15 Minuten je angefangene Viertelstunde.
- 5.9. Die Anfahrtszeiten werden im 15-Minuten-Takt zum jeweils gültigen Stundensatz abgerechnet
- 5.10. Der Auftraggeber kann dem Anbieter die Berechtigung erteilen, Rechnungen per SEPA-Lastschrift einzuziehen.
- 5.11. Alle Preise verstehen sich stets als Nettopreise zzgl. der gesetzlichen Mehrwertsteuer.

- 5.12. Erworbene Stundenpakete haben eine Gültigkeit von 5 Jahren ab Rechnungsdatum und sind mit anderen Leistungen kombinierbar. Eine Umwandlung der Stundenpakete in Sachwerte, Hardware oder Software sowie eine Auszahlung des entsprechenden Geldwertes sind ausdrücklich ausgeschlossen.

6. Zurückbehaltungsrecht, Abtretungsverbot und Eigentumsvorbehalt

- 6.1. Ein Zurückbehaltungsrecht kann der Auftraggeber nur ausüben, soweit es sich um Forderungen aus demselben Vertragsverhältnis handelt.
- 6.2. Eine Abtretung der Ansprüche gegen den Anbieter ist nur mit vorheriger schriftlicher Zustimmung des Anbieters möglich.
- 6.3. Die Ware bleibt bis zur vollständigen Zahlung des Kaufpreises Eigentum des Anbieters.
- 6.3.1. Ist der Auftraggeber Unternehmer, gilt ergänzend Folgendes: Der Anbieter behält sich das Eigentum an der Ware bis zum vollständigen Ausgleich aller Forderungen aus der laufenden Geschäftsbeziehung vor. Vor Übergang des Eigentums an der Vorbehaltsware ist eine Verpfändung oder Sicherheitsübereignung nicht zulässig.
- 6.3.2. Der Auftraggeber kann die Ware im ordentlichen Geschäftsgang weiterverkaufen. Für diesen Fall tritt der Auftraggeber bereits jetzt alle Forderungen in Höhe des Rechnungsbetrages, die ihm aus dem Weiterverkauf erwachsen, an den Anbieter ab, welcher die Abtretung annimmt. Der Auftraggeber ist weiter zur Einziehung der Forderung ermächtigt. Soweit der Auftraggeber seinen Zahlungsverpflichtungen nicht ordnungsgemäß nachkommt, behält sich der Anbieter allerdings vor, die Forderung selbst einzuziehen.
- 6.3.3. Bei Verbindung und Vermischung der Vorbehaltsware erwirbt der Anbieter Miteigentum an der neuen Sache im Verhältnis des Rechnungswertes der Vorbehaltsware zu den anderen verarbeiteten Gegenständen zum Zeitpunkt der Verarbeitung.
- 6.3.4. Der Anbieter verpflichtet sich, die ihm zustehenden Sicherheiten auf Verlangen des Auftraggebers insoweit freizugeben, als der realisierbare Wert die zu sichernde Forderung um mehr als 10% übersteigt. Die Auswahl der freizugebenden Sicherheiten obliegt dem Anbieter.

7. Gewährleistung

- 7.1. Soweit nachfolgend nicht anders geregelt, bestehen die gesetzlichen Mängelhaftungsrechte.
- 7.2. Bei gebrauchten Sachen beträgt die Gewährleistungsfrist abweichend von der gesetzlichen Regelung ein Jahr ab Ablieferung der Ware. Die einjährige Gewährleistungsfrist gilt nicht für vom Anbieter zurechenbare, schuldhaft verursachte Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit und grob fahrlässig oder vorsätzlich verursachte Schäden bzw. Arglist des Anbieters, sowie bei Rückgriffsansprüchen gemäß §§ 478, 479 BGB.

7.3. Verkauf von Waren

Soweit der Auftraggeber Unternehmer ist, gilt für den Verkauf von Waren abweichend von Abs.7.1.:

- 7.3.1. Als Beschaffenheit der Ware gelten nur die eigenen Angaben des Anbieters und die Produktbeschreibung des Herstellers als vereinbart, nicht jedoch sonstige Werbung, öffentliche Anpreisungen und Äußerungen des Herstellers.
- 7.3.2. Der Auftraggeber ist verpflichtet, die Ware unverzüglich und mit der gebotenen Sorgfalt auf Qualitäts- und Mengenabweichungen zu untersuchen und dem Anbieter offensichtliche Mängel binnen 7 Tagen ab Empfang der Ware schriftlich anzuzeigen, zur Fristwahrung reicht die rechtzeitige Absendung. Dies gilt auch für später festgestellte verdeckte Mängel ab Entdeckung. Bei Verletzung der Untersuchungs- und Rügepflicht ist die Geltendmachung der Gewährleistungsansprüche ausgeschlossen.
- 7.3.3. Bei Mängeln leistet der Anbieter nach seiner Wahl Gewähr durch Nachbesserung oder Ersatzlieferung. Schlägt die Mängelbeseitigung fehl, kann der Auftraggeber nach seiner Wahl Minderung verlangen oder vom Vertrag zurücktreten. Die Mängelbeseitigung gilt nach erfolglosem zweitem Versuch als fehlgeschlagen, wenn sich nicht insbesondere aus der Art der Sache oder des Mangels oder den sonstigen Umständen etwas anderes ergibt. Im Falle der Nachbesserung muss der Anbieter nicht die erhöhten Kosten tragen, die durch die Verbringung der Ware an einen anderen Ort als den Erfüllungsort entstehen, sofern die Verbringung nicht dem bestimmungsgemäßen Gebrauch der Ware entspricht.
- 7.3.4. Die Gewährleistungsfrist beträgt ein Jahr ab Ablieferung der Ware.

7.4. Vermietung von Waren und Leistungen

Soweit der Auftraggeber Unternehmer ist, gilt für die Erbringung von System- und Softwarebetreuungsleistungen abweichend von Abs. 7.1.:

- 7.4.1. Zeigt sich im Laufe der Vertragslaufzeit ein Mangel der Leistungserbringung, so hat der Auftraggeber dies dem Anbieter unverzüglich anzuzeigen. Unterlässt der Auftraggeber die Anzeige, so ist er dem Anbieter zum Ersatz des daraus entstehenden Schadens verpflichtet. Soweit der Anbieter infolge der Unterlassung der Anzeige nicht Abhilfe schaffen konnte, ist der Auftraggeber nicht berechtigt, das vereinbarte Leistungsentgelt zu mindern, den aus § 536a Abs. 1 BGB ergebenden Schadensersatz geltend zu machen oder den Vertrag zu kündigen.

- 7.4.2. Gelingt es dem Anbieter innerhalb einer angemessenen Frist nicht, einen Sach- und/oder Rechtsmangel zu beseitigen, ist der Auftraggeber berechtigt, dem Anbieter eine angemessene Nachfrist zu setzen. Sofern vertraglich Wiederherstellungszeiten definiert wurden, gelten diese im Hinblick auf Sachmängel als angemessene Frist im Sinne des vorstehenden Satzes. Nach erfolglosem Ablauf dieser Nachfrist ist der Auftraggeber berechtigt, das vereinbarte Entgelt angemessen zu mindern. Die Kündigung des Vertrages bzw. der Rücktritt vom Vertrag ist ausgeschlossen. Hiervon unberührt bleibt das Recht des Auftraggebers zur Kündigung aus wichtigem Grund.
- 7.4.3. Ansprüche wegen mangelhafter Leistungen verjähren innerhalb eines Jahres.

7.5. Erbringung von Dienstleistungen

- 7.5.1. Die Vertragsparteien werden sich unverzüglich über das Vorliegen einer mangelhaften Leistung informieren.
- 7.5.2. Der Anbieter ist zunächst berechtigt und verpflichtet, die betroffene Leistung ohne Mehrkosten für den Auftraggeber vertragsgemäß zu erbringen, sofern er die mangelhafte Leistung schuldhaft zu vertreten hat. Der Auftraggeber kann dem Anbieter hierfür eine angemessene Frist setzen.
- 7.5.3. Kommt der Anbieter der Pflicht zur Beseitigung einer mangelhaften Leistung nicht innerhalb der gesetzten Frist nach, so kann der Auftraggeber auf Kosten des Anbieters den Mangel selber oder durch einen Dritten beheben (lassen). Der Anbieter wird den Auftraggeber bzw. den vom Auftraggeber beauftragten Dritten bei der Beseitigung des Mangels unterstützen und insbesondere alle erforderlichen Informationen bereitstellen.
- 7.5.4. Die Kündigung des Vertrages bzw. der Rücktritt vom Vertrag ist ausgeschlossen. Hiervon unberührt bleibt das Recht des Auftraggebers zur Kündigung aus wichtigem Grund.

7.6. Erbringung von Werkleistungen

- 7.6.1. Als Beschaffenheit des Werkes gelten nur die eigenen Angaben des Anbieters und die Vereinbarungen der Parteien.
- 7.6.2. Der Auftraggeber ist verpflichtet, die Ware unverzüglich und mit der gebotenen Sorgfalt auf Qualitätsabweichungen zu untersuchen und dem Anbieter offensichtliche Mängel binnen 7 Tagen ab Empfang der Ware schriftlich anzuzeigen, zur Fristwahrung reicht die rechtzeitige Absendung. Dies gilt auch für später festgestellte verdeckte Mängel ab Entdeckung. Bei Verletzung der Untersuchungs- und Rügepflicht ist die Geltendmachung der Gewährleistungsansprüche ausgeschlossen.
- 7.6.3. Bei Mängeln leistet der Anbieter nach seiner Wahl Gewähr durch Nachbesserung oder Ersatzlieferung. Schlägt die Mängelbeseitigung fehl, kann der Auftraggeber nach seiner Wahl Minderung verlangen oder vom Vertrag zurücktreten. Die Mängelbeseitigung gilt nach erfolglosem zweitem Versuch als fehlgeschlagen, wenn sich nicht insbesondere aus der Art der Sache oder des Mangels oder den sonstigen Umständen etwas anderes ergibt. Im Falle der Nachbesserung muss der Anbieter nicht die erhöhten Kosten tragen, die durch die Verbringung der Ware an einen anderen Ort als den Erfüllungsort entstehen, sofern die Verbringung nicht dem bestimmungsgemäßen Gebrauch der Ware entspricht.
- 7.6.4. Die Gewährleistungsfrist beträgt ein Jahr ab Ablieferung der Ware.
- 7.7. Die verkürzte Gewährleistungsfrist gilt nicht für dem Anbieter zurechenbare schuldhaft verursachte Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit und grob fahrlässig oder vorsätzlich verursachte Schäden bzw. Arglist, sowie bei Rückgriffsansprüchen gemäß §§ 478, 479 BGB.
- 7.8. Gegebenenfalls weitergehende vertragliche oder gesetzliche Rechte des Auftraggebers, insbesondere gegebenenfalls bestehende Schadensersatzansprüche sowie das Recht, Ersatz vergeblicher Aufwendungen zu verlangen, bleiben unberührt.

8. Haftung

- 8.1. Der Anbieter haftet jeweils uneingeschränkt für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit. Weiter haftet der Anbieter ohne Einschränkung in allen Fällen des Vorsatzes und grober Fahrlässigkeit, bei arglistigem Verschweigen eines Mangels, bei Übernahme der Garantie für die Beschaffenheit des Kaufgegenstandes und in allen anderen gesetzlich geregelten Fällen.
- 8.2. Die Haftung für Mängel im Rahmen der gesetzlichen Gewährleistung richtet sich nach der entsprechenden Regelung in den Kundeninformationen (Teil II) und Allgemeinen Geschäftsbedingungen (Teil I).
- 8.3. Sofern wesentliche Vertragspflichten betroffen sind, ist die Haftung des Anbieters bei leichter Fahrlässigkeit auf den vertragstypischen, vorhersehbaren Schaden beschränkt. Wesentliche Vertragspflichten sind wesentliche Pflichten, die sich aus der Natur des Vertrages ergeben und deren Verletzung die Erreichung des Vertragszweckes gefährden würde sowie Pflichten, die der Vertrag nach seinem Inhalt zur Erreichung des Vertragszweckes auferlegt, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst möglich machen und auf deren Einhaltung der Auftraggeber regelmäßig vertrauen darf.
- 8.4. Bei der Verletzung unwesentlicher Vertragspflichten ist die Haftung bei leicht fahrlässigen Pflichtverletzungen ausgeschlossen.

- 8.5. Die Datenkommunikation über das Internet kann nach dem derzeitigen Stand der Technik nicht fehlerfrei und/oder jederzeit verfügbar gewährleistet werden. Der Anbieter haftet insoweit weder für die ständige noch ununterbrochene Verfügbarkeit der Webseite und der dort angebotenen Dienstleistung oder die ununterbrochene Erreichbarkeit per E-Mail.
- 8.6. Unterlässt der Auftraggeber eine ihm obliegende Mitwirkung, so ist der Anbieter zur fristlosen Kündigung des Auftrages berechtigt. Der Anbieter hat in diesem Fall einen Anspruch auf Schadenersatz wegen Nichterfüllung des gesamten Vertrages. Unberührt bleibt der Anspruch des Anbieters auf Ersatz der ihm durch den Verzug oder die unterlassene Mitwirkung des Auftraggebers entstandenen Mehraufwendungen, sowie des verursachten Schadens, und zwar auch dann, wenn der Anbieter von dem Kündigungsrecht keinen Gebrauch macht.

9. Vertragsdauer und Kündigung

- 9.1. Sofern nicht anders vereinbart, beginnen Verträge über die Systembetreuung und andere dauerhaft zu erbringenden Leistungen mit Zustandekommen des jeweiligen Vertrages und werden auf unbestimmte Zeit geschlossen. Soweit nicht anders geregelt, können Verträge mit einer Frist von drei Monaten schriftlich gekündigt werden. Das Recht zur fristlosen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt hiervon unberührt.
- 9.2. Für sämtliche weiteren Verträge mit dem Anbieter gelten vorbehaltlich einer anderweitigen Vereinbarung die gesetzlichen Kündigungsfristen.

10. Datenweitergabe an Dritte und Geheimhaltung

- 10.1. Der Anbieter greift zu Abrechnungs- und Dokumentationszwecken auf die Leistungen von FreshDesk-Support zurück. Dabei werden im Einzelfall personenbezogene Daten an FreshDesk übertragen. Der Auftraggeber willigt hiermit in den Rückgriff auf Supportleistungen der FreshDesk ein.
- 10.2. Im Übrigen verpflichten sich die Parteien strengstes Stillschweigen über sämtliche ihnen im Zusammenhang mit dem Abschluss und der Ausführung dieses Vertrages zur Kenntnis gelangten vertraulichen Informationen über die andere Partei zu bewahren und diese Informationen weder an Dritte weiterzugeben noch sonst wie entgegen den Interessen der jeweils anderen Partei zu verwerten.
- 10.3. Vertrauliche Informationen sind alle Informationen, die eine Partei der anderen Partei im Zusammenhang mit dem Abschluss und der Durchführung dieses Vertrages überlässt und als „vertraulich“ kennzeichnet oder deren vertraulicher Charakter sich aus den Umständen der Informationserteilung oder dem Inhalt der Information ergibt

11. Nennung als Referenz

- 11.1. Der Anbieter ist berechtigt, die geschäftliche Tätigkeit für den Auftraggeber auf allen Websites des Anbieters sowie auf dessen Social-Media-Kanälen als Referenz zu nennen. Die Nennung als Referenz umfasst dabei insbesondere die Nennung der geschäftlichen Bezeichnung des Auftraggebers, die Verwendung eines entsprechenden Logos sowie einer kurzen Beschreibung der Tätigkeit des Auftraggebers und der vom Anbieter übernommenen Aufgaben. Der Auftraggeber kann die Ausgestaltung des Referenztextes bestimmen und gibt diesen gegenüber dem Anbieter frei.
- 11.2. Liegen dem Anbieter keine Textvorschläge des Auftraggebers vor, erstellt der Anbieter diese eigenständig. Ein schriftlicher Einspruch oder Änderungswünsche seitens des Auftraggebers ist in dem Fall innerhalb einer Frist von 14 Tagen zu erfolgen.
- 11.3. Endet die Zusammenarbeit der Parteien hat der Anbieter die Referenz spätestens nach sechs Monaten nach Ende der Vertragslaufzeit von der Website und soweit möglich von den verwendeten Social-Media-Kanälen zu entfernen.
- 11.4. Der Anbieter ist berechtigt, Fotos von der eingesetzten Hardware, den Verkabelungen und dem Serverraum des Auftraggebers zu Werbezwecken sowie zur internen Dokumentation zu verwenden. Diese Fotos dürfen vom Anbieter selbst erstellt werden. Für Werbezwecke werden ausschließlich Fotos verwendet, auf denen weder der Auftraggeber, noch sensible Daten oder Personen des Unternehmens erkennbar sind.

12. Vertragsbeendigung und Offboarding

- 12.1. Mit Ablauf der Vertragslaufzeit oder wirksamer Kündigung endet die Leistungserbringung durch den Auftragnehmer. Eine weitere Unterstützung nach Vertragsende erfolgt ausschließlich auf Grundlage einer gesonderten Vereinbarung.
- 12.2. Sämtliche vom Auftragnehmer verwalteten oder gespeicherten Zugänge, Dokumentationen und Aufzeichnungen, die den Auftraggeber betreffen, werden nach Vertragsende vollständig gelöscht, sofern keine gesetzlichen Aufbewahrungspflichten entgegenstehen.
- 12.3. Über den Auftragnehmer bezogene Mietlizenzen werden nach Vertragsende nicht verlängert. Eine automatische Verlängerung erfolgt nicht. Der Auftraggeber ist eigenverantwortlich verpflichtet, rechtzeitig neue Lizenzen zu beschaffen, sofern diese weiterhin benötigt werden.

- 12.4. Der Auftraggeber ist für die Sicherstellung des Zugriffs auf alle Softwareprodukte, Systeme, Dokumentationen und sonstigen Informationen, die über das Vertragsende hinaus benötigt werden, selbst verantwortlich. Dies gilt insbesondere für Zugänge, die nicht explizit durch den Auftragnehmer verwaltet werden.
- 12.5. Der Auftraggeber ist verpflichtet, spätestens vier Wochen vor Vertragsende einen Offboarding-Termin mit dem Auftragnehmer zu vereinbaren. Im Rahmen dieses Termins können alle relevanten Informationen, Zugänge und technischen Details übergeben werden, die für den Auftraggeber, dessen IT-Mitarbeitende oder einen neuen IT-Dienstleister erforderlich sind.
- 12.6. Der Aufwand für die Zusammenstellung, Bereitstellung und Übergabe von Unterlagen, Zugängen und Informationen im Rahmen des Offboardings wird nach dem tatsächlichen Zeitaufwand berechnet. Bei geringen Anfragen fallen entsprechend keine oder nur geringe Kosten an; bei erhöhtem Aufwand – z. B. durch Nachforderungen, fehlende Dokumentation oder zusätzliche Anforderungen – erhöht sich der Aufwand entsprechend.
- 12.7. Während der gesamten Vertragslaufzeit ist der Auftraggeber verpflichtet, alle für ihn relevanten Daten, Zugangsdaten, Netzwerkpläne, Systemdokumentationen sowie wesentliche Abläufe und Konfigurationen eigenständig und nachvollziehbar zu dokumentieren und aufzubewahren.
- 12.8. Der Auftragnehmer führt eine technische Dokumentation ausschließlich für interne Zwecke, insbesondere zur Erfassung von Zugängen, Konfigurationen und systemrelevanten Informationen. Dadurch wird sichergestellt, dass alle Mitarbeitenden des Auftragnehmers jederzeit Zugriff auf die erforderlichen Informationen haben, um sich im Bedarfsfall schnell einzuarbeiten, unterstützen und einen reibungslosen Service gewährleisten zu können. Diese interne Dokumentation ist nicht mit einer technischen Dokumentation für den Auftraggeber gleichzusetzen und ist kein automatischer Bestandteil der Leistung gegenüber dem Auftraggeber. Wünscht der Auftraggeber eine technische Dokumentation für die eigene Nutzung, liegt die Verantwortung dafür grundsätzlich bei ihm. Er kann diese selbst führen oder den Auftragnehmer gesondert mit der Erstellung und Pflege beauftragen. Eine entsprechende Beauftragung muss ausdrücklich und in schriftlicher Form erfolgen. Dabei ist anzugeben, ob die Dokumentation einmalig oder fortlaufend gewünscht ist. Der hierfür entstehende Aufwand wird gesondert berechnet.
- 12.9. Auf Wunsch richtet der Auftragnehmer für den Auftraggeber oder dessen neuen IT-Dienstleister zusätzliche Zugänge ein, sofern hierfür die erforderlichen Rechte vorliegen. Die Einrichtung erfolgt ausschließlich auf schriftlichen Auftrag des Auftraggebers. Nach Vertragsende obliegt es dem Auftraggeber bzw. dem neuen IT-Dienstleister, sämtliche Zugänge des bisherigen Dienstleisters zu deaktivieren, zu sperren oder zu löschen. Diese Aufgaben fallen nicht mehr in den Verantwortungsbereich des Auftragnehmers.

13. Mitarbeiter-Abwerbung

Sollten Mitarbeiter des Anbieters durch den Auftraggeber oder einen Mittler abgeworben werden, so ist (ungeachtet sonstiger Ansprüche) eine Ablösesumme von 25.000,00 Euro bei Vertragsschließung mit dem Mitarbeiter an die Firma Kastl & Rieter IT-Service GmbH zu zahlen.

14. Änderung der AGB

Der Anbieter behält sich das Recht vor, diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) jederzeit zu ändern. Eine Änderung wird dem Auftraggeber rechtzeitig in schriftlicher Form, per E-Mail oder auf andere geeignete Weise mitgeteilt. Die Änderungen gelten als vereinbart, wenn der Auftraggeber nicht innerhalb von 6 Wochen nach Mitteilung den aktualisierten AGB schriftlich widerspricht. Im Falle eines Widerspruchs bleibt das Vertragsverhältnis unter den bisherigen Bedingungen bestehen, es sei denn, beide Parteien vereinbaren eine einvernehmliche Aufhebung oder Anpassung des Vertrags. Der Anbieter behält sich jedoch das Recht vor, den Vertrag im Falle eines Widerspruchs mit einer Frist von 3 Monaten nach Mitteilung des Widerspruchs zu kündigen.

15. Rechtswahl, Erfüllungsort, Gerichtsstand

- 15.1. Es gilt deutsches Recht. Bei Verbrauchern gilt diese Rechtswahl nur, soweit hierdurch der durch zwingende Bestimmungen des Rechts des Staates des gewöhnlichen Aufenthaltes des Verbrauchers gewährte Schutz nicht entzogen wird (Günstigkeitsprinzip).
- 15.2. Erfüllungsort für alle Leistungen aus den mit dem Anbieter bestehenden Geschäftsbeziehungen sowie Gerichtsstand ist der Sitz des Anbieters, soweit der Auftraggeber nicht Verbraucher, sondern Kaufmann, juristische Person des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtliches Sondervermögen ist. Dasselbe gilt, wenn der Auftraggeber keinen allgemeinen Gerichtsstand in Deutschland oder der EU hat oder der Wohnsitz oder gewöhnliche Aufenthalt im Zeitpunkt der Klageerhebung nicht bekannt ist. Die Befugnis, auch das Gericht an einem anderen gesetzlichen Gerichtsstand anzurufen, bleibt hiervon unberührt.
- 15.3. Die Bestimmungen des UN-Kaufrechts finden ausdrücklich keine Anwendung.