

Allgemeine Geschäftsbedingungen der IT-Beratung Henri Dütschke

1. Geltungsbereich

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) gelten für sämtliche Verträge mit der IT-Beratung Henri Dütschke. Abweichende Bedingungen des Kunden werden nicht Bestandteil des Vertrags, es sei denn, die IT-Beratung Henri Dütschke hat ihrer Geltung ausdrücklich und in Textform zugestimmt. Sofern nachfolgend von „wir“, „uns“ oder „IT-Beratung“ die Rede ist, bezieht sich dies stets auf die IT Beratung Henri Dütschke.

2. Angebot und Vertragsschluss

- 2.1 Unsere Angebote sind – sofern der Kunde Kaufmann ist – freibleibend und unverbindlich. Ein Vertrag kommt erst zustande, wenn der Auftrag durch uns schriftlich bestätigt wird. Gleiches gilt für mündliche Absprachen oder sonstige Erklärungen jeder Art. Die Bestätigung kann auch durch den Beginn der Ausführung oder durch eine Lieferung erfolgen. Der Kunde ist an seine Bestellung 14 Tage ab deren Zugang bei uns gebunden. Für Serviceleistungen, die vor Ort beim Kunden erbracht werden sollen, entsteht eine verbindliche Verpflichtung erst mit der Vereinbarung eines konkreten Servicetermins.
- 2.2 Gegenüber Verbrauchern stellen unsere schriftlichen Angebote verbindliche Angebote zum Abschluss eines Vertrags im Sinne von § 145 BGB dar. Die Frist zur Annahme des Angebots beträgt zwei Wochen.
- 2.3 Erklärungen und Beschreibungen, die in Angeboten, ergänzenden Informationen, Handbüchern oder sonstigen Verkaufsunterlagen enthalten sind, stellen keine Zusicherung bestimmter Eigenschaften dar. Maßgeblich sind ausschließlich unsere eigenen Leistungsbeschreibungen, sofern nicht ausdrücklich auf andere Quellen verwiesen wird.

3. Zahlungsbedingungen/Preise/Vergütung

- 3.1 Bei der mit der mit der IT-Beratung vereinbarten Vergütung handelt es sich um Netto-Preise, welche zzgl. Der jeweils geltenden gesetzlichen Umsatzsteuer zu zahlen sind.
- 3.2 Zahlung erfolgt per Rechnung.
- 3.3 Rechnungen werden dem Kunden in der Regel per E-Mail übermittelt.
- 3.4 Die von der IT-Beratung gestellten Rechnungen sind nach Zugang sofort ohne Abzug fällig und zahlbar.
- 3.5 Bei Unternehmen behalten wir uns das Recht vor, Vorauszahlungen zu verlangen. Dies gilt insbesondere bei einem Auftragswert von über 500 € brutto oder wenn der Kunde die Abnahme der gelieferten Waren oder

erbrachten Leistungen aus Gründen, die nicht in unserem Verantwortungsbereich liegen, nicht innerhalb von vier Wochen nach Aufforderung zur Abnahme vornimmt. Ebenso sind wir berechtigt, eine Vorauszahlung oder Sicherheitsleistung zu fordern, wenn Umstände eintreten oder bekannt werden, die die Erfüllung unserer Zahlungsansprüche gefährden könnten. Bis zum Eingang der entsprechenden Zahlung steht uns ein Zurückbehaltungsrecht an unserer Leistung zu. Leistet der Kunde die angeforderte Vorauszahlung, den Vorschuss oder die Sicherheitsleistung nicht innerhalb von zwei Wochen nach unserer Aufforderung, sind wir berechtigt, vom Vertrag zurückzutreten.

- 3.6 Bei Dauerschuldverhältnissen mit wiederkehrenden oder fortlaufenden Leistungen sind wir berechtigt, die monatlichen Entgelte einmal jährlich nach billigem Ermessen um bis zu 10 % mit Wirkung für die Zukunft anzupassen – frühestens jedoch vier Monate nach Vertragsschluss. Eine Preiserhöhung für einzelne Vertragsbestandteile ist nur zulässig, wenn diese bereits seit mindestens vier Monaten vereinbart wurden. Entgelterhöhungen dürfen ausschließlich zur Deckung gestiegener Kosten vorgenommen werden. Dem Kunden steht es frei, nachzuweisen, dass die Preisanpassung nicht aus diesem Grund erfolgt ist.
- 3.7 Ist der Kunde Verbraucher, so kann er innerhalb von zwei Wochen nach Zugang der schriftlichen Mitteilung über die Preiserhöhung den laufenden Vertrag mit einer Frist von drei Monaten zum Monatsende kündigen. In diesem Fall entfaltet die Preiserhöhung bis zum Wirksamwerden der Kündigung keine Wirkung. Weisen wir den Kunden in der Mitteilung auf die Folgen einer unterlassenen Kündigung hin, gilt die Zustimmung zur Preiserhöhung als erteilt, sofern innerhalb der genannten Frist keine Kündigung erfolgt. Für die Rechtzeitigkeit der Kündigung ist der Zugang bei uns maßgeblich.

4. Erbringung von Dienstleistungen

- 4.1 Die Bereitstellung und Wartung technischer Geräte – insbesondere Multifunktionsgeräten, Drucker, Telefonanlagen, Computer sowie IT-Hardware – einschließlich deren Installation, Softwareeinrichtung und -konfiguration, Benutzereinweisung in Hard- und Software, System- und Backupüberwachung, Fernwartung, Inventarisierung, bevorzugte Störungsannahme, SMS-Benachrichtigung sowie Patch- und Antivirusmanagement stellen Dienstleistungen der IT-Beratung dar. Dabei schulden wir die fachgerechte Durchführung der vereinbarten Tätigkeiten,

nicht jedoch den vom Kunden angestrebten Erfolg, sofern dieser nicht ausdrücklich vertraglich zugesichert wurde.

- 4.2 Dies gilt insbesondere bei Aufträgen, die auf die Beseitigung von Fehlern im IT-System des Kunden abzielen. Die Fehleranalyse, insbesondere die Ursachensuche, ist dabei integraler Bestandteil unserer Dienstleistung, da auftretende Störungen vielfältige Ursachen haben können, die nur selten sofort eindeutig identifizierbar sind. Die Auswahl und Reihenfolge der durchzuführenden Maßnahmen erfolgt nach unserem fachlichen Ermessen. Dabei konzentrieren wir uns zunächst auf die naheliegendste und wahrscheinlichste Fehlerursache und versuchen, diese zu beheben – ohne damit eine Gewährleistung für das Erreichen des vom Kunden gewünschten Erfolgs zu übernehmen, sofern dieser nicht ausdrücklich vertraglich vereinbart wurde.
- 4.3 Sollte nach unserer fachlichen Einschätzung zur Fehlerbehebung die Anschaffung von Softwareprodukten, Hardwarekomponenten, Datenträgern, Farbbändern, Tonern, Batterien, Druckeinheiten oder sonstigem Verbrauchsmaterial erforderlich sein, holen wir vorab stets einen gesonderten Auftrag des Kunden ein. Erteilt der Kunde diesen Auftrag, so trägt er die damit verbundenen Kosten auch dann, wenn der angestrebte Erfolg letztlich nicht eintritt. In einem solchen Fall bemühen wir uns – aus Kulanz und ohne rechtliche Verpflichtung – darum, die beschaffte Ware anderweitig zu veräußern und einen gegebenenfalls erzielten Erlös dem Kunden gutzuschreiben.
- 4.4 Wird die Installation von Software vertraglich von uns übernommen, so bezieht sich unsere Leistung ausschließlich auf die im Installationsmedium enthaltene Version, die uns zum Zeitpunkt der Leistung zur Verfügung steht. Sofern keine anderweitige Vereinbarung getroffen wurde, gilt als vereinbarter Versionsstand die erste im Handel erhältliche Version. Die Installation sämtlicher zum Zeitpunkt der Durchführung verfügbaren Releases, Updates, Upgrades, Patches oder Builds – auch wenn diese vom Hersteller empfohlen oder bereits verbreitet sind – ist nicht Bestandteil unserer Leistung, es sei denn, dies wurde ausdrücklich mit dem Kunden vereinbart. Die Verantwortung für deren Beschaffung und Installation liegt grundsätzlich beim Kunden. Wir behalten uns jedoch vor, nach eigenem Ermessen auch aktuellere Versionen zu installieren, sofern uns der Kunde nicht ausdrücklich und schriftlich andere Vorgaben gemacht hat.
- 4.5 Im Rahmen der Installation von Software erfolgt die Auswahl und Konfiguration der Softwareeinstellungen – insbesondere Parametrisierung und Einrichtungsoptionen – nach unserem fachlichen Ermessen, sofern keine konkreten Vorgaben vertraglich vereinbart wurden.

- 4.6 Beauftragt der Kunde unsere Dienstleistungen für alle Geräte einer bestimmten Geräteart, so erbringen wir diese Leistungen auch für neu in das IT-System des Kunden integrierte Geräte derselben Art. Die Ausführung der Dienstleistungen für ein neu hinzugekommenes Gerät erfolgt innerhalb von 14 Tagen, nachdem unsere IT-Beratung Kenntnis von dessen Vorhandensein erlangt hat. Der Kunde hat das Recht, der Leistungserbringung für das neue Gerät zu widersprechen. Der Widerspruch muss in Textform innerhalb von zwei Wochen nach Zugang der ersten Rechnung über die entsprechenden Dienstleistungen erfolgen, sofern der Kunde uns nicht zuvor ausdrücklich mit der Betreuung auch dieses neuen Geräts beauftragt hat. Übt der Kunde sein Widerspruchsrecht ordnungsgemäß aus, entfällt die Zahlungspflicht für die bereits erbrachten Leistungen an dem betreffenden Gerät. Weitere Dienstleistungen an diesem Gerät werden ab Zugang des Widerspruchs nicht mehr ausgeführt, sofern nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart wurde.
- 4.7 Die Abrechnung unserer Dienstleistungen erfolgt grundsätzlich auf Basis des tatsächlich angefallenen Zeitaufwands, sofern nicht ausdrücklich ein Festpreis oder eine regelmäßig wiederkehrende Pauschale vereinbart wurde.
- 4.8 Hat der Kunde ein Zeitkontingent für unsere Dienstleistungen erworben, kann er die darin enthaltenen Leistungen während unserer üblichen Geschäftszeiten telefonisch oder schriftlich abrufen. Eine bestimmte Reaktionszeit ist nur dann geschuldet, wenn diese ausdrücklich vertraglich vereinbart wurde.
- 4.9 Nicht genutzte Dienstleistungsguthaben können angespart und in den Folgemonaten in Anspruch genommen werden. Ziffer 6 unserer Allgemeinen Geschäftsbedingungen bleibt hiervon unberührt.

5. Mitwirkungspflichten des Kunden

- 5.1 Wenn wir vertraglich mit der Einrichtung von Hardware beauftragt werden, ist der Kunde verpflichtet, auf eigene Kosten sicherzustellen, dass sich in unmittelbarer Nähe der vorgesehenen Betriebsumgebung die erforderlichen Strom- und Netzwerkanschlüsse befinden. Sofern nichts Abweichendes vereinbart wurde oder eine von uns bei Vertragsschluss übermittelte Hersteller-Spezifikation andere Anforderungen definiert, sind pro eigenständiger Recheneinheit (z. B. Server oder Arbeitsplatzrechner) mindestens zwei herkömmliche Einphasen-Wechselstromanschlüsse mit 230 Volt sowie zwei Ethernet-Netzwerkanschlüsse bereitzustellen.

- 5.2 Vor Beginn der Hardwareeinrichtung oder Softwareinstallation durch unsere IT-Beratung ist der Kunde eigenverantwortlich verpflichtet, eine vollständige Sicherung seiner Datenbestände vorzunehmen und einen aktuellen Virenschutz sicherzustellen.
- 5.3 Der Kunde stellt auf eigene Kosten sicher, dass wir Zugang zu dem Gerät erhalten, auf dem unsere Leistungen erbracht werden sollen. Er hat die erforderlichen Zugangsdaten und Administratorrechte bereitzuhalten und uns diese auf Aufforderung entweder selbst einzugeben oder – nach eigener Wahl – schriftlich zu übergeben. Zudem ist sicherzustellen, dass wir Zugriff auf USB-Datenträger, DVDs sowie eine Internetverbindung erhalten. Etwaige Wartezeiten unsererseits gelten als kostenpflichtiger Arbeitsaufwand.

6. Mängelansprüche

- 6.1 Erbringen wir eine Dienstleistung mangelhaft, so steht es uns frei, nach unserer Wahl entweder eine Nachbesserung vorzunehmen, eine Ersatzleistung zu erbringen oder eine geeignete Ausweidlösung anzubieten – jeweils kostenfrei für den Kunden. Sollte keine dieser Maßnahmen erfolgreich sein, ist der Kunde berechtigt, die für die betreffende Dienstleistung berechnete Vergütung angemessen zu mindern oder vom Vertrag zurückzutreten.
- 6.2 Darüber hinausgehende Ansprüche des Kunden auf Ersatz unmittelbarer Schäden aufgrund mangelhafter oder nicht erbrachter Leistungen – unabhängig vom Rechtsgrund (z. B. Unmöglichkeit, positive Vertragsverletzung, Verletzung vorvertraglicher Pflichten oder unerlaubte Handlung) – bestehen nicht.

7. Haftung

- 7.1 Für Schäden, die bei unternehmerisch tätigen Kunden durch eine Betriebsunterbrechung oder -einschränkung entstehen, haften wir grundsätzlich nicht. Eine Haftung kommt nur dann in Betracht, wenn der Eingriff unmittelbar betriebsbezogen war und von uns vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht wurde. Eingriffe gelten insbesondere dann nicht als betriebsbezogen, wenn sie im Zusammenhang mit der Reparatur bereits defekter Betriebsmittel oder der Behebung bereits bestehender Störungen erfolgen und die Beeinträchtigungen während der Dauer unserer Arbeiten auftreten.

- 7.2 Im Übrigen ist unsere Haftung – unabhängig von der Art der Pflichtverletzung – ausgeschlossen, sofern kein vorsätzliches oder grob fahrlässiges Verhalten vorliegt oder keine schuldhafte Verletzung von Pflichten, deren Einhaltung für die Erreichung des Vertragszwecks wesentlich ist. Gleiches gilt bei der Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit sowie bei gesetzlich zwingender Haftung, insbesondere nach dem Produkthaftungsgesetz. Bei der Verletzung wesentlicher Vertragspflichten ist unsere Haftung der Höhe nach auf den vertragstypisch vorhersehbaren Schaden begrenzt. Soweit unsere Haftung ausgeschlossen oder begrenzt ist, gilt dies gleichermaßen für unsere Mitarbeitenden, Vertreter und Erfüllungsgehilfen.
- 7.3 Der Kunde ist auf seinen Systemen allein verantwortlich für sämtliche Sicherheitsmaßnahmen, einschließlich Virenschutz, regelmäßiger Datensicherung, Firewall-Konfiguration sowie das Einspielen von Sicherheitsupdates. Im Falle eines von uns verschuldeten Datenverlusts beschränkt sich unsere Haftung auf die Kosten der Wiederherstellung der Daten aus der letzten vollständigen und fehlerfreien Datensicherung des Kunden.
- 7.4 Unsere IT-Beratung ist nicht verpflichtet, einen Auftrag zur Datensicherung anzunehmen. Dies gilt insbesondere dann, wenn bereits Schäden oder Lücken im Datenbestand oder in der bisherigen Datensicherung bestehen, die durch übliche Serviceleistungen nicht mehr zuverlässig aufgefangen werden können. Vorhandene Datensicherungen werden von uns weder auf Vollständigkeit noch auf Verwendbarkeit überprüft. Bei der Beauftragung von Backupüberwachungen bzw. Datensicherungen haftet IT-Service Johannsen GmbH nicht für die Vollständigkeit und Brauchbarkeit der Datensicherungen. Bei Datenverlusten oder unbrauchbaren Datensicherungen ist unsere Haftung begrenzt auf die Kosten der Wiederherstellung der Daten aus der letzten vollständigen und fehlerfreien Datensicherung des Kunden.
- 7.5 Wird unsere IT-Beratung mit dem Patch- oder Antivirusmanagement beauftragt, übernehmen wir keine Haftung für Schäden, die durch fehlerhafte System- oder Softwareupdates entstehen, welche von den Herstellern des Betriebssystems oder sonstiger Software bereitgestellt wurden. Ebenso haften wir nicht für Folgen, die auf eine unzutreffende Risikobewertung oder fehlerhafte Kompatibilitätseinschätzung durch den jeweiligen Softwarehersteller zurückzuführen sind. Eine Haftung ist auch ausgeschlossen, wenn Schäden dadurch entstehen, dass Server oder Clients des Kunden während der Installation von Updates durch ihn selbst ausgeschaltet oder unterbrochen werden.

- 7.6 Wird unsere IT-Beratung mit dem Antivirusmanagement beauftragt, übernehmen wir keine Haftung für Schäden, die durch unvollständige oder fehlerhafte Virendefinitionen seitens der Softwarehersteller entstehen. Bei einem von uns verschuldeten Datenverlust infolge einer nicht ordnungsgemäß erbrachten Dienstleistung beschränkt sich unsere Haftung auf die Kosten der Wiederherstellung der Daten aus der letzten vollständigen und fehlerfreien Datensicherung des Kunden.

8. Laufzeit

- 8.1 Pflege-, Wartungs- und sonstige Serviceverträge mit einer vereinbarten Mindestlaufzeit von 12 oder 24 Monaten können von beiden Vertragspartnern mit einer Kündigungsfrist von drei Monaten zum Ende der Mindestvertragslaufzeit schriftlich gekündigt werden. Erfolgt keine fristgerechte Kündigung, verlängert sich der Vertrag automatisch um jeweils weitere 12 Monate. Auch im verlängerten Vertragsverhältnis ist eine Kündigung mit einer Frist von drei Monaten zum Ende des jeweiligen Verlängerungszeitraums möglich.
- 8.2 Das Recht zur außerordentlichen, fristlosen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt hiervon unberührt. Ein solcher Grund liegt insbesondere dann vor, wenn der Kunde wesentliche Vertragspflichten, wie sie in diesen AGB festgelegt sind, erheblich verletzt. Etwaige darüber hinausgehende Schadenersatzansprüche richten sich nach den einschlägigen gesetzlichen Bestimmungen.

9. Sonstiges

- 9.1 Handelt es sich beim Kunden um einen Unternehmer, ist ausschließlicher Gerichtsstand für sämtliche Streitigkeiten aus dem Vertragsverhältnis Lübeck. Darüber hinaus sind wir berechtigt, Ansprüche auch am allgemeinen Gerichtsstand des Kunden geltend zu machen.
- 9.2 Die vertraglichen Beziehungen zwischen den Parteien unterliegen ausschließlich dem Recht der Bundesrepublik Deutschland.
- 9.3 Sofern in diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen nichts anderes geregelt ist, verjähren alle Ansprüche des Kunden gegen uns 24 Monate nach ihrer Entstehung.
- 9.4 Für die Einhaltung von Fristen ist jeweils der Zeitpunkt maßgeblich, an dem die Erklärung dem Vertragspartner zugeht.
- 9.5 Sollten einzelne Bestimmungen dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen oder der Besonderen Vertragsbedingungen ganz oder teilweise unwirksam

sein oder werden, bleibt die Wirksamkeit der übrigen Regelungen hiervon unberührt. An die Stelle der unwirksamen Regelung tritt eine wirksame Regelung, die dem wirtschaftlichen Zweck der ursprünglichen Klausel am nächsten kommt und dem mutmaßlichen Willen beider Parteien entspricht.

- 9.6 Erweist sich eine Bestimmung dieser AGB als unwirksam gegenüber Verbrauchern, so berührt dies nicht deren Wirksamkeit gegenüber Unternehmern.
- 9.7 Alle Vereinbarungen zwischen den Vertragsparteien bedürfen der Schriftform, sofern in diesen AGB oder in unseren Besonderen Vertragsbedingungen keine abweichende Form ausdrücklich vorgesehen ist. Dies gilt auch für Änderungen dieser Schriftformklausel. Wird eine Regelung vollständig ohne schriftliche Vereinbarung umgesetzt, so gilt das Formerfordernis insoweit als aufgehoben.