

# Besondere Geschäftsbedingungen IT-Service

## 1. Allgemeines

- 1.1. Die Angebote, Lieferungen und Leistungen der elbe network gmbh (nachfolgend EN genannt) erfolgen ausschließlich aufgrund dieser Besonderen Geschäfts- und Lieferbedingungen IT-Service.
- 1.2. Die Angebote sind grundsätzlich freibleibend und unverbindlich.
- 1.3. Abweichende Besondere Geschäftsbedingungen IT-Service der Vertragspartner werden nur dann Vertragsinhalt, wenn diesen zuvor ausdrücklich und schriftlich zugestimmt wurde.
- 1.4. Die EN ist jederzeit zu Änderungen der Besonderen Geschäftsbedingungen IT-Service berechtigt.

## 2. Zustandekommen des Vertragsverhältnisses

- 2.1. Das Vertragsverhältnis für eine zu erbringende Dienstleistung oder Lieferung kommt durch eine mündliche oder schriftliche Auftragsbestätigung der EN zustande. In Einzelfällen kann auch eine schriftliche Auftragsbestätigung vom Kunden gefordert werden.
- 2.2. Die EN ist nicht zu Auftragsannahme verpflichtet.
- 2.3. Die EN kann die Auftragsannahme von der Zahlung einer Sicherheitsleistung / Vorauszahlung abhängig machen.

## 3. Aufhebung des Vertrages / Rücktritt

- 3.1. Innerhalb von drei Werktagen nach Auftragsannahme können beide Seiten vom Kaufvertrag zurücktreten. Bei Rücktritt des Kunden bleibt die Verpflichtung bestehen, alle bis zu dem Zeitpunkt des Rücktritts erbrachten Leistungen und Lieferungen zu zahlen. Wird zu einem späteren Zeitpunkt das Vertragsverhältnis vom Kunden beendet, so wird mindestens ein Drittel der voraussichtlichen Gesamtkosten fällig, auf jeden fall aber alle bis dahin erbrachten Lieferungen und Leistungen.

## 4. Lieferung und Gefahrenübergang

- 4.1. Die von der EN genannten Termine und Fristen sind unverbindlich, sofern nicht ausdrücklich schriftlich etwas anderes vereinbart wurde. Die Einhaltung einer als verbindlich bezeichneten Lieferfrist setzt die rechtzeitige Erfüllung der Vertragspflicht des Kunden voraus.
- 4.2. Lieferung und Leistungsverzögerung aufgrund höherer Gewalt und von Ereignissen die der EN die Lieferung wesentlich erschweren oder unmöglich machen, hierzu gehören auch nachträglich eintretende Materialbeschaffungsschwierigkeiten, Betriebsstörungen, Personalmangel, Mangel an Transportmitteln, behördliche Anordnungen usw., auch wenn sie bei Lieferanten der EN eintreten, hat die EN auch die verbindlichen Fristen nicht zu vertreten.
- 4.3. Der Versand erfolgt auf Kosten und Gefahr des Kunden. Die Gefahr geht auf den Kunden über, sobald die Sendung an die den Transport ausführende Person übergeben worden ist, oder zwecks Versendung die Firma verlassen hat.
- 4.4. Die EN ist zu Teillieferungen und Teilleistungen berechtigt.

## 5. Preise und Rechnungsstellung

- 5.1. Alle Angebote sind freibleibend und unverbindlich. Für Dienstleistungen jeweils individuell vereinbarte Entgelte und Honorare bedürfen der Schriftform, andernfalls gelten die Preislisten der EN. Getroffene Vereinbarungen sind für beide Seiten bindend.
- 5.2. Der Gesamtbetrag der Rechnung ist spätestens 10 Tage nach Rechnungseingang und ohne Abzug auf das Konto der EN zu zahlen. Für mehrere Einzelleistungen kann eine Gesamtrechnung erstellt werden.
- 5.3. Sollte der Kunde mit der Zahlung des Rechnungsbetrages in Verzug geraten, so stehen der EN Verzugszinsen in Höhe von 5% über dem Leitzinssatz der Europäischen Zentralbank zu. Die Begleichung von Teilbeträgen entbindet nur nach vorheriger Absprache und ausdrücklichem Einverständnis der EN von der Zahlungspflicht der Verzugszinsen.

## 5. Preise und Rechnungsstellung

- 5.1. Alle Angebote sind freibleibend und unverbindlich. Für Dienstleistungen jeweils individuell vereinbarte Entgelte und Honorare bedürfen der Schriftform, andernfalls gelten die Preislisten der EN. Getroffene Vereinbarungen sind für beide Seiten bindend.
- 5.2. Der Gesamtbetrag der Rechnung ist spätestens 10 Tage nach Rechnungseingang und ohne Abzug auf das Konto der EN zu zahlen. Für mehrere Einzelleistungen kann eine Gesamtrechnung erstellt werden.
- 5.3. Sollte der Kunde mit der Zahlung des Rechnungsbetrages in Verzug geraten, so stehen der EN Verzugszinsen in Höhe von 8% über dem Leitzinssatz der Europäischen Zentralbank zu. Die Begleichung von Teilbeträgen entbindet nur nach vorheriger Absprache und ausdrücklichem Einverständnis der EN von der Zahlungspflicht der Verzugszinsen.

## 6. Sicherheitsleistungen

- 6.1. Die EN ist berechtigt die Auftragsannahme von der Zahlung einer Sicherheitsleistung / Vorrauszahlung abhängig zu machen. Die Höhe der Sicherheitsleistung / Vorrauszahlung, sowie deren Fälligkeit sind Bestandteil der Auftragsbestätigung.

## 7. Pflichten des Kunden

- 7.1. Der Kunde hat jede Änderung seines Namens, seiner Adresse, seiner Bankverbindung, Telefonnummer oder ähnlicher für das Vertragsverhältnis wesentlicher Umstände unverzüglich mitzuteilen.
- 7.2. Der Kunde hat die für eine Dienstleistung oder ein Produkt erteilten Bedienungshinweise zu beachten.
- 7.3. Der Kunde darf Dienstleistungen der EN nur im Rahmen gesetzlicher Bestimmungen verwenden.
- 7.4. Der Kunde hat Schäden oder Störungen unverzüglich nach Kenntnis mitzuteilen und der EN die für die Behebung notwendigen Informationen zu geben.
- 7.5. Der Kunde hat dafür Sorge zu tragen, dass Dienstleistungen und Produkte nur von Ihm oder Dritten, denen der Kunde die Nutzung gestattet hat in Anspruch genommen werden. Für deren Verhalten hat der Kunde wie bei eigener Nutzung einzustehen.

## 8. Eigentumsvorbehalt

- 8.1. Die gelieferten Produkte bleiben bis zur vollständigen Bezahlung Eigentum der EN.
- 8.2. Der Kunde ist verpflichtet der EN sofort mitzuteilen, falls Vollstreckungsmaßnahmen an Gegenständen, die sich noch im Eigentum der EN befindet, und ggf. auf eigene Rechnung Maßnahmen zu ergreifen, das das Eigentum der EN gesichert wird.

## 9. Schadensersatz / Datensicherung

- 9.1. Bei mangelhafter Lieferung / Leistung oder fehlender zugesicherter Eigenschaften, wird die EN nachbessern oder fehlerhaftes austauschen. Gewährleistungsansprüche bestehen nicht bei unsachgemäßem Gebrauch, Verstoß gegen gesetzliche Bestimmungen / Betriebsanleitungen der EN, sowie nach Veränderungen, Erweiterungen oder Reparaturen durch Dritte. Für gebraucht Ersatzteile ist eine Garantie ausgeschlossen.
- 9.2. Da ständig die Möglichkeit von Datenverlust durch technisches Versagen besteht, wird er Kunde hiermit ausdrücklich auf die daraus entstehende Notwendigkeit einer täglichen Datensicherung hingewiesen. Bei Verarbeitung wichtiger Daten handelt der Kunde grob fahrlässig, wenn er die tägliche Datensicherung unterlässt. Die EN haftet für den Datenverlust begrenzt auf Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit. Die Haftung der EN ist auf den Wiederherstellungsaufwand bei Vorliegen der Sicherungskopien beschränkt. Kann der Kunde keine zu Wiederherstellung der Daten notwendigen Sicherungskopien beibringen, so ist die EN von der Haftung vollständig befreit.
- 9.3. Es ist bei dem heutigen Stand der Technik möglich, daß Originalsoftware der Hersteller von sogenannten Computerviren befallen sind. Wir versichern sorgfältigst darauf zu achten, das Kundengeräte nicht durch uns mit derartigen Computerviren befallen werden. Es ist jedoch nicht möglich, alle Mutationen dieser Viren zu erkennen und zu bekämpfen. Sollte ein Computervirus nachweislich durch uns auf ein Kundengerät übertragen worden sein, so haften wir nur insoweit, wie wir diesen vorsätzlich oder grob fahrlässig verbreitet haben. Der Kunde stellt uns davon frei, original verpackte Software auf Virenbefall zu untersuchen und befreit uns von jeglicher Haftung aus Schäden die durch Virenbefall dieser Software verursacht wurden.

## 10. Gewährleistung

- 10.1. Die Gewährleistungsfrist für neue Ware beträgt zwei Jahre. Die Gewährleistungspflicht für gebraucht Ware beträgt zwei Jahre, oder es wird eine anderweitige Vereinbarung schriftlich im Kaufvertrag festgehalten.
- 10.2. Eine Garantieerklärung des Herstellers führt in keinem Fall zu einer Verlängerung oder Erweiterung der Gewährleistungspflicht der EN.
- 10.3. Eine Gewährleistungspflicht besteht nicht wenn:
  - 10.3.1. Der Mangel auf eine unsachgemäße Benutzung der Ware, einem falschen Anschluss bzw. Verwendung ungeeigneten Zubehörs oder eine falsch Bedienung zurückzuführen ist.
  - 10.3.2. Der Gegenstand nicht entsprechend unserer Empfehlungen oder der des Herstellers gepflegt worden ist und der Mangel hierdurch entstanden ist.
  - 10.3.3. Der Mangel beruht auf einer unsachgemäßen Veränderung des Gegenstandes beruht.
  - 10.3.4. Auf Verschleißteile wie: Druckerpatronen, Farbbänder, Druckköpfe, CD-Rohlinge, Bänder oder Disketten.

## 11. Nutzungsrechte

- 11.1. Für Software gelten die Nutzungsbestimmungen des Herstellers. Bei Verstoß gegen dieses Nutzungsrecht haftet der Käufer in voller Höhe für daraus entstandene Schäden.

## 12. Außerordentliche Kündigung durch den Dienstleister

12.1. Das Recht zur fristlosen Kündigung des Vertragsverhältnisses aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Ein wichtiger Grund liegt vor, wenn:

12.1.1. Der EN nach Vertragsabschluß Umstände bekannt werden, die zu einem erheblichen Zweifeln an der Kreditwürdigkeit des Kunden berechtigen.

12.1.2. Unüberwindliche Differenzen zwischen der EN und dem Kunden die Ausführung der Leistung unmöglich machen.

12.1.3. Der Kunde eine Sicherheitsleistung / Vorrauszahlung trotz vorheriger Vereinbarung und anschließender Aufforderung nicht binnen 14 Tagen gestellt hat.

12.1.4. Wichtige Umstände vorliegen, die es der EN unmöglich machen in angemessener Zeit dem Auftrag nachzukommen.

## 13. Höhere Gewalt

13.1. Sollte die Erbringung einer Dienstleistung durch höhere Gewalt unmöglich oder unzumutbar erschwert werden, verlängert sich die Frist zu Ihrer Erbringung angemessen, selbst bei schon bestehendem Verzug. Höhere Gewalt können Streiks, Stromausfall und andere nicht vorhersehbare und unverschuldete Ereignisse außerhalb der Einflussmöglichkeit der EN sein. Eine Haftung der EN für währenddessen verursachte Schäden und Folgeschäden besteht nicht.

## 14. Sonstige Vereinbarungen

14.1. Die EN ist berechtigt nach Absprache mit dem Kunden Teile des Auftrags an Dritte weiterzugeben, sollte dies der Fall sein, gelten entweder die Preise und AGBs des Dritten oder der EN je nach Vereinbarung.

14.2. Sollten einzelne Bestimmungen dieser AGBs ganz oder teilweise unwirksam, nichtig oder undurchführbar sein oder werden, wird hierdurch die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen nicht berührt.

Stand vom 05.04.2004